



## **DEVER E RESPONSABILIDADE: UM DIÁLOGO ENTRE O CONSUMIDOR E AS EMPRESAS**

**SUZANA RIBEIRO DA SILVA**

Professora Adjunta da Faculdade de Direito do Sul de Minas - FDSM. Mestra em Biodireito, Ética e Cidadania do Centro Universitário Salesiano de São Paulo - UNISAL. Especialista em Direito Civil e Direito Empresarial da Faculdade de Direito do Sul de Minas - FDSM. Advogada.

**MARIA EDUARDA FERNANDES DE PAULA**

**RAYANE ANDRADE VITOR**

A Lei nº 8.078/1990, que coloca em vigor o Código de Defesa do Consumidor (CDC), abrange todas as esferas quando se trata das relações de consumo e defini as responsabilidades, os mecanismos para a reparação dos danos causados e as punições para ele. Ela estabelece normas para proteção e defesa do consumidor, protegendo-o de prejuízos causados na aquisição de produtos e serviços, a fim de que sua saúde e sua segurança deverão ser priorizadas.

Sua origem veio depois da promulgação da Constituição de 1988 que estabelece a defesa do consumidor como direito e garantia fundamental do cidadão (art.170, V, CF/88). Desse modo, ao tomar ciência de seus direitos, qualquer pessoa que se sinta prejudicada, diante de uma situação, por meio de comprovações, poderá acionar os órgãos responsáveis, como o Procon, ou até mesmo, levar o caso à justiça, e os possíveis causadores do prejuízo poderão sofrer sanções como multa, ou em caso mais graves, responderão na área penal.

Vejamos o caso, cuja promovente foi até a um supermercado Comida Ltda. e comprou um pacote de biscoitos Bombom que foi consumido no período de 07/10/2020 a 15/10/2020. Logo no último dia e já ao final do consumo, percebeu que, na parte inferior do pacote havia fragmentos de coloração escura, compatíveis com partes de um inseto. A consumidora registrou com imagens e dirigiu-se ao estabelecimento comercial para

comunicar o ocorrido. Foram-lhe apresentadas desculpas e outro pacote como compensação pelo ocorrido. Após alguns dias, ela apresentou fortes dores na região abdominal e teve que ser internada, quando constataram forte infecção intestinal.

De acordo com o que rege o CDC, conforme o art. 12, o fabricante independentemente de existência de culpa, deverá ser responsabilizado pela reparação de danos causados à consumidora, pelo fato de ela ter encontrado partes de um inseto no pacote de biscoito que foi comprado no supermercado Comida Ltda. Segundo o código, a autora terá o direito à troca do produto, devolução do dinheiro e ressarcimento integral de despesas para cobrir os tratamentos feitos no hospital em que ficou internada, em decorrência do risco que foi exposta, após o consumo do alimento. Também ressaltando o art. 18, inciso 6º do parágrafo II da lei, respalda que produtos deteriorados, alterados, adulterados, avariados, falsificados, nocivos, à vida ou à saúde, perigosos ou ainda, aqueles em desacordo com as normas de fabricação, distribuição ou apresentação, são impróprios para consumo. Cabe, portanto, ao produtor e/ou fornecedor a responsabilidade sobre a qualidade do que é encaminhado para consumo.

Os consumidores devem ser tutelados, para que seus direitos prevaleçam diante de situações desfavoráveis causadas pela concorrência desleal. É de vital importância, a existência de uma representatividade ativa nos diversos centros de discussão política e econômica, assim como a outorga de um maior poder de negociação ao consumidor, que deve obter todas as informações relevantes sobre o produto ou o serviço fornecido. De acordo com o caso apresentado, apresentamos, como exemplo, o Ministério Público, que é uma instituição responsável pela defesa coletiva dos consumidores. Assim, quando os danos são dotados de relevância social, caberá a este órgão, por meio das Promotorias, tomar as medidas legais cabíveis para reparação do dano.

Diante desse fato, conclui-se que é inescusável o dever da Ré de indenizar a Autora, já que foi documentado por meio de fotos. Além do constrangimento perante o ocorrido, a vítima teve que ser internada, fato que lhe acarretou danos físicos, emocionais e materiais. O cidadão é o melhor guardião de seus direitos e, diante dessas ocorrências, jamais deve ficar calado, mas sim buscar aquilo que lhe é seu, por garantia descrita na lei.

### *Bibliografia*

BRASIL. Constituição (1988). *Constituição da República Federativa do Brasil*. Brasília, DF: Senado Federal, 1988.

IDEC. Instituto *brasileiro de defesa do consumidor*: código de defesa do consumidor. 2021.  
Disponível em: <https://idec.org.br/consultas/codigo-de-defesa-do-consumidor/capitulo-vi>.  
Acesso em: 02/11/2021.

MACEDO, Roberto F. de. *Direito do consumidor e competência do Ministério Público*. 2015.  
Artigo Científico. Disponível em:  
<https://ferreiramacedo.jusbrasil.com.br/noticias/185950461/direito-do-consumidor-e-competencia-do-ministerio-publico>. Acesso em: 01/11/2021.

NORMAS LEGAIS. *O Código de defesa do consumidor – CDC*. Disponível em:  
<http://www.normaslegais.com.br/juridico/CDC-Codigo-de-Defesa-do-Consumidor.htm>. Acesso em:  
01/11/2021.