

Indenizações Decorrentes de Acidentes de Consumo: Como a Empresa Deve Atuar Para Minimizar o Impacto?

15 de outubro de 2013

Por: Fábio Pimentel
fabio.pimentel@cnflaw.com

O tema envolvendo acidente de consumo tem ocupado frequente espaço na mídia, que vem ressaltando os meios pelos quais o consumidor pode e deve identificar o acidente de consumo, e, conseqüentemente, como ser indenizado.

A principal notícia é que órgãos como o Inmetro (Instituto Nacional de Metrologia), a Anvisa (Agência Nacional de Vigilância Sanitária), o Sindec (Sistema Nacional de Consumo) e o Senacon (Secretaria Nacional de Defesa do Consumidor), com a finalidade de diminuir os acidentes de consumo, iniciaram programa de avaliação de produtos e passarão a registrar e catalogar os acidentes de consumo.

Corolário lógico é a aplicação cada vez mais frequente das sanções previstas no Código de Defesa do Consumidor a toda rede de fornecedores de serviços ou produtos potencialmente responsáveis pelo acidente de consumo.

A partir daí surge a dúvida de como a empresa, fornecedora de serviços e produtos, pode evitar, prevenir ou mesmo minimizar a ocorrência (ou as conseqüências) do acidente de consumo.

O conceito de acidentes de consumo é amplo. Em linhas gerais, podemos dizer que ocorre acidente de consumo quando um produto ou serviço, mesmo sendo utilizado adequadamente e conforme instruções de uso, causa dano à saúde ou à segurança do consumidor.

Porém, não estamos aqui a tratar das medidas de segurança que devem ser tomadas pelos fornecedores quando da concepção dos produtos e serviços que serão disponibilizados ao mercado, tampouco do dever de respeitar os limites e padronizações estipulados pelas agências fiscalizadoras, assim como atender aos necessários padrões de qualidade.

Até porque, de fato, não há como exterminar todas as hipóteses de acidente de consumo decorrentes da utilização de um produto, mas, sem dúvida, há como reduzir tais hipóteses e minimizar as conseqüências.

Se, por um lado, a responsabilidade objetiva de reparar o dano permanece intacta, de outro, a antecipação do fornecedor no exercício desse dever legal certamente minimizará as conseqüências do infortúnio.

A intervenção imediata do fornecedor pode representar a diferença entre uma reparação objetiva do dano e uma potencialmente lesiva ação judicial com indenização por danos morais, exposição negativa na mídia e outras questões legais, como crime de consumo, por exemplo.

Por outro lado, ainda que não seja possível evitar a demanda judicial, os esforços da empresa e os elementos colecionados ao longo do acompanhamento da fase extrajudicial serão de extrema utilidade para a discussão no Judiciário, e, certamente, servirão como provas da boa-fé da empresa e reduzirão a indenização.

Portanto, a nosso sentir o fornecedor que está preparado para absorver o impacto e conduzir o reparo de um acidente de consumo anda na frente dos concorrentes.

Dentre outras medidas, a criação de canais especiais para comunicação desse tipo de ocorrência, treinamento de equipe destinada ao suporte do consumidor e estrutura jurídica externa ou interna para acompanhar o caso podem ser implementadas e ajudam não somente na condução do caso, mas, também, na coleta de provas.

A experiência forense dos advogados acostumados a lidar com demandas relacionadas ao tema não pode ser desprezada pelo empresário. Ao contrário, deve ser utilizada para preparar a empresas para enfrentar esse tipo de situação que normalmente demanda ações rápidas logo após sua ocorrência.

A jurisprudência é farta e, junto com regras de experiência, permite a construção de programas preventivos a partir de casos práticos, de tal forma que a consultoria especializada é a melhor recomendação para o bom relacionamento da empresa com possíveis acidentes de consumo decorrentes de seu negócio.

O presente artigo foi escrito e divulgado com finalidade meramente didática e informativa, e, portanto, não configura uma orientação jurídica ou consultoria em nenhuma hipótese. Para obter uma orientação específica sobre o tema aqui tratado, consulte um advogado.

www.cnflaw.com