



## O PRINCÍPIO DA SOLIDARIEDADE APLICADO À EDUCAÇÃO DO FORNECEDOR NO DESVIO DO TEMPO VITAL DO CONSUMIDOR E SUA CONTRIBUIÇÃO NA CONSTRUÇÃO DE UMA NOVA SOCIEDADE

## THE PRINCIPLE OF SOLIDARITY APPLIED TO THE EDUCATION OF THE SUPPLIER IN THE DETOUR OF THE CONSUMER'S VITAL TIME AND ITS CONTRIBUTION IN THE CONSTRUCTION OF A NEW SOCIETY

Bárbara Michele Morais Kunde<sup>1</sup>

**RESUMO:** A partir da Constituição Federal o consumidor passou a ser sujeito de direitos e recebeu especial proteção frente às constantes violações perpetradas pelo fornecedor que redundam na alteração de sua vida ocasionadas pelo desvio de seu tempo produtivo. Entretanto, a inércia do consumidor para exigir o respeito a seus direitos tem estimulado a prática destes ilícitos, de modo que se torna necessário desenvolver a capacidade de cada um em reconhecer o outro como parte integrante de uma sociedade norteada pelo bem comum, desempenhando cada qual sua tarefa na defesa de direitos difusos, através do princípio da solidariedade. Tal conduta, em um primeiro momento, concorrerá para o aumento do contencioso judicial, porém, a longo prazo, contribuirá com a educação do fornecedor, o que se acredita ser um dos cerne para a consolidação da sociedade mais harmônica e pacífica, calcada em valores de fraternidade, liberdade e justiça.

**PALAVRAS-CHAVE:** Ação judicial e pacificação social. Código de Defesa do Consumidor. Desvio do tempo vital. Princípio da solidariedade. Responsabilidade e bem-estar social.

**ABSTRACT:** From the Federal Constitution the consumer became a subject of rights and received special protection against the constant violations perpetrated by the supplier that result in the alteration of his life caused by the deviation of his

---

<sup>1</sup>Doutoranda em Direito pelo Programa de Pós-Graduação em Direito – Mestrado e Doutorado da Universidade de Santa Cruz do Sul – UNISC, com bolsa CAPES. Mestre em Direitos Sociais e Políticas Públicas pela Universidade de Santa Cruz do Sul – UNISC, com bolsa Capes. Especialista em Direito Ambiental pela Universidade Luterana do Brasil - ULBRA. Graduada em Direito pela Universidade do Vale do Rio do Sinos - UNISINOS. Integrante do Grupo de Pesquisas “Intersecções Jurídicas entre o Público e o Privado – Constitucionalização do Direito Privado”, vinculado ao PPGD da UNISC, coordenado pelo Prof. Dr. Jorge Renato dos Reis. *E-mail:* <[barbarakunde@gmail.com](mailto:barbarakunde@gmail.com)>.

\* O presente trabalho foi realizado com apoio da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior - Brasil (CAPES) - Código de Financiamento 001



productive time. However, the inaction of the consumer to demand respect for his rights has stimulated the practice of these illicit ones, so that it is necessary to develop the capacity of each one to recognize the other as an integral part of a society guided by the common good, each one playing its task in defending diffuse rights through the principle of solidarity. Such conduct, in the first instance, will contribute to the increase of judicial litigation, but in the long term, it will contribute to the education of the supplier, which is believed to be one of the keys to the consolidation of a more harmonious and peaceful society, based on values of fraternity, freedom and justice.

**KEYWORDS:** Judicial action and social pacification. Code of Consumer Protection. Deviation from vital time. Principle of solidarity. Responsibility and social welfare.

## INTRODUÇÃO

O desenvolvimento e realização da pessoa humana constitui-se em valor-síntese da Constituição Federal de 1988, tendo como uma de suas vertentes a construção de uma sociedade livre e desenvolvida com arrimo na justiça e solidariedade. Nesta ótica o Direito Privado ganha um novo viés: o direito mais humanizado, no qual a autonomia privada deve ser instrumentalizada pela análise das intersubjetividades presentes nas relações de complexidade em que se encontram imersos seus protagonistas.

Direitos fundamentais, deveres inderrogáveis e consequências jurídicas daí provenientes são elementos que devem ser articulados porque a Constituição Federal trouxe este ajuste entre todos os sujeitos do ordenamento jurídico brasileiro, invitando-os a desenvolver uma cidadania solidária.

Por outro lado, em razão da vivência cada vez mais solitária e não solidária, em que pese a violação de seus direitos, o indivíduo não tem exercitado preceitos ético-morais voltados ao bem comum, e a solidariedade tem sido relegada a segundo plano.

No que tange ao direito do consumidor percebe-se que o mau atendimento dispensado pelo fornecedor, muitas vezes com a intenção de lucro fácil, tem sido prática corriqueira na prestação de serviços e aquisição de bens de consumo, dando mostra da ignorância maliciosa em relação às diretrizes de segurança e qualidade que devem integrar as relações desta natureza.



Em virtude da vulnerabilidade deste sujeito de direitos, que muitas vezes se vê compelido a renunciar ao seu tempo (produtivo no sentido de realização de sua própria dignidade) para encontrar uma solução ao problema, ganha uma dimensão muito mais ampla, uma vez que desestabiliza o seu bem-estar, refletindo, necessariamente, nas relações em sociedade.

Considerando-se este cenário, a escolha do tema evidencia-se porque a convergência dos intentos para a realização da pessoa humana enquanto peça integrante de um todo maior é de grande relevância na construção de uma sociedade mais igualitária, e por isso deve ser fomentada, o que somente se alcança através da vivência responsável em sociedade.

Desponta, portanto, o princípio da solidariedade que indica o caminho de concretização de direitos fundamentais, suscitando o comprometimento de todos, ainda que tal compromisso implique renúncia aos seus próprios direitos individuais em benefício de direitos coletivos e difusos. Infelizmente, no âmbito do direito consumerista, o empoderamento do fornecedor é fator determinante para que a reivindicação seja alcançada apenas pela intervenção do Poder Judiciário, aumentando, assim, a litigiosidade.

Assim, o problema a ser enfrentado é: diante do desrespeito do fornecedor em relação ao consumidor, a busca da tutela judicial calcada no princípio da solidariedade servirá para a pacificação da sociedade tendo em vista que, num primeiro momento, o contencioso judicial será incrementado?

O objetivo geral da pesquisa é analisar a imprescindibilidade do emprego do princípio da solidariedade como mecanismo pragmático da construção de uma nova cidadania caracterizada pela liberdade, mas igualmente voltada à justiça. Ainda que a tutela dos direitos exija trilhar um caminho que repercuta em um maior número de ações judiciais, a finalidade, que é a educação do fornecedor, justifica seu emprego para que futuramente o respeito se estabeleça como premissa básica nas relações sociais. Para responder ao problema, a investigação empregou o método de abordagem dedutivo, e o método de procedimento monográfico, utilizando a pesquisa bibliográfica e documental.

A fim de possibilitar uma melhor compreensão, o trabalho será dividido em três pontos. Na primeira parte, a presente pesquisa busca destacar a relevância do princípio da solidariedade no ordenamento jurídico brasileiro, considerando-o como elemento propulsor das ações individuais a serem revertidas para a sociedade como



um todo, demonstrando que o agir individual contribui para o alcance do efetivo respeito aos direitos fundamentais e a pacificação dos conflitos.

Estabelecendo-se um corte na pesquisa, a segunda parte conceituará os sujeitos consumidor e fornecedor e seus respectivos papéis nas relações consumeristas, destacando que o proceder desleal imiscuído do interesse meramente lucrativo, redundando em sério dano à sociedade, de natureza difusa, e que precisa ser reprimido para que uma educação neste sentido promova, futuramente, uma sociedade pacificada.

A partir destes constructos, a terceira parte será dedicada ao vultoso que o princípio da solidariedade revela como instrumento de concretização dos direitos constitucionalmente assegurados, não deixando de considerar que sua aplicação prática, em um primeiro momento, implicará um aumento no contencioso judicial, único meio deixado à disposição do consumidor para solucionar o ilícito decorrente do desrespeito a seus direitos. No entanto, reequilibrada a relação entre o (empoderado) fornecedor e o (vulnerável) consumidor, naturalmente a diminuição dos litígios judiciais será conquistada. Partindo-se destas premissas, evidencia-se que para que o resultado seja alcançado é preciso compreender a dimensão do princípio da solidariedade de molde a lhe dar a maior amplitude de exercício possível.

Neste passo, é imprescindível que o indivíduo rompa com sua apatia e recorra ao Poder Judiciário, ainda que a relação custo-benefício de sua iniciativa não seja amplamente recompensadora do ponto de vista material, mas que produza efeitos benéficos para o futuro, resultado que interessa a todos os brasileiros.

## **2 O PRINCÍPIO DA SOLIDARIEDADE NO ESTADO DEMOCRÁTICO DE DIREITO BRASILEIRO**

O Estado constitucional é aquele submetido ao direito, regido por leis. Todavia, não basta esta legalidade, é preciso que o Estado seja de Direito e também democrático, o que implica uma ordem de domínio legitimada pelo povo. Logo, a articulação entre o direito e o poder no Estado constitucional significa que o Estado deve se organizar em termos democráticos, realçando a liberdade e a igualdade para o alcance da justiça para todos.



O Estado Democrático de Direito não é mera criação doutrinária em nosso ordenamento, foi homenageado pela da Constituição de 88 ao ser explicitado em seu Preâmbulo:

Nós, representantes do povo brasileiro, reunidos em Assembleia Nacional Constituinte para instituir um Estado Democrático, destinado a assegurar o exercício dos direitos sociais e individuais, a liberdade, a segurança, o bem-estar, o desenvolvimento, a igualdade e a justiça como valores supremos de uma sociedade fraterna, pluralista e sem preconceitos, fundada na harmonia social e comprometida, na ordem interna e internacional, com a solução pacífica das controvérsias, promulgamos, sob a proteção de Deus, a seguinte Constituição da República Federativa do Brasil (BRASIL, 1988).

Redefinidas as fronteiras, o Direito contemporâneo estabelece um condicionamento partilhado e recíproco: a importância individual deve se voltar ao interesse geral que, por sua vez, baliza o interesse pessoal, materializando a norma constitucional sob o olhar global.

Ao determinar que construir uma sociedade livre, justa e solidária constitui um dos objetivos fundamentais da República Federativa do Brasil, a Constituição Federal firma um compromisso de reequilíbrio dos direitos fundamentais com os privilégios da liberdade (afirmada em detrimento da igualdade material) consolidada a partir do Estado liberal burguês.

As relações entre pessoa, Estado e sociedade devem ser permeadas pela responsabilidade de todos por todos, traduzindo-se como tarefa da sociedade no reconhecimento da dignidade do outro, superando a visão individualista de bem (DI LORENZO, 2010, p. 18).

Neste mesmo sentido Maria Celina Bodin de Moraes (2013, p. 2) explica que "[...] de acordo com o que estabelece o texto da Lei Maior, a configuração do nosso Estado Democrático de Direito tem por fundamentos a dignidade da pessoa humana, a igualdade substancial e a solidariedade social", ou seja, há uma total preocupação com o desenvolvimento do país, que busca, através da aplicação deste princípio, a redução das desigualdades sociais, aumentando a qualidade de vida dos cidadãos.

Torna-se indispensável compreender que a lei não constitui uma proposição que se esgota em sua letra, ela indica um arcabouço comportamental calcado em um sistema ético alimentado por valores destinados a aprimorar as instituições democráticas. Tais valores não podem ser encerrados apenas em regras jurídicas,



razão pela qual os princípios comprovam a indispensabilidade de sua previsão para dar maleabilidade e concretude aos preceitos constitucionais.

Esta tessitura social orquestrada pelas relações livres, tem como característica a interdependência que condiciona reciprocamente seus integrantes a efetivar a meta constitucional pela ponderação de seus interesses e harmonização do interesse individual com a comunidade política, o que se alcança pela utilização dos princípios jurídicos.

O princípio da solidariedade antes de ser princípio, orienta o Direito em um sentido de valor, e na cadência lógica entre a preservação da vida e da liberdade com igualdade, que redundam na preservação da dignidade humana, preceitos como Justiça, ética e valor da pessoa humana são a base fundamental para impulsionar a transformação social através do Direito (CARDOSO, 2014, p. 146).

Necessário mencionar a aplicação do princípio da solidariedade na esfera das relações privadas, campo a ser analisado neste trabalho.

A liberdade, justiça e solidariedade são direitos de todo o corpo coletivo e não de cada um separadamente, e por isso a aplicação do Direito contemporâneo se dá mediante relações pautadas por um fluir, de modo que ao se aplicar o Direito Privado, por exemplo, se está a aplicar a própria Constituição (SARLET, 2005, p. 341).

No plano horizontal a solidariedade reveste-se do dever jurídico de evitar que a vida em sociedade se torne insustentável, vai além da mera preocupação com o próximo, pois tem como fator concorrente o agir no sentido de propiciar bem-estar à coletividade.

O estado de desigualdade em que se vive, seja ele econômico ou social, na ótica de Cardoso (2012, pág. 15) decorre deste pensamento individualista exercido pela grande maioria dos particulares sem se preocupar com o bem-estar social, cabendo à solidariedade convocar à responsabilidade o Estado e a sociedade para que se reverta este quadro, o que pressupõe:

[...] a ideia de que o comportamento humano é sempre um comportamento situado no meio social, e, por isso, a consciência jurídica impõe aos particulares a obrigação de levar em conta a condição dos demais componentes da sociedade, mesmo aqueles que comporão as gerações futuras, pois, além de ser este um comportamento ético, todos são, de um modo ou de outro, responsáveis pelos problemas sociais difusos, principalmente aqueles relacionados à preservação do meio ambiente e da



---

insegurança social, por estarem incluídos e expostos aos efeitos daqueles (CARDOSO, 2012, pág. 15).

Indo ao encontro deste pensamento, Moraes (2013, p.3) considera que o homem não consegue viver isolado, pois a solidariedade também é um fato social, e exige um convívio entre as pessoas. Para a referida autora "ser solidário, assim, é partilhar, ao menos, uma mesma época, e, neste sentido, uma mesma história. Desta solidariedade de fato, objetiva, já se disse que ela é o que permite distinguir uma sociedade de uma multidão".

Uma vez estabelecida a solidariedade no plano horizontal, mister destacá-la também no plano vertical, como princípio informador do sistema jurídico, a irradiar sobre todo o ordenamento, de modo a estabelecer uma convivência harmoniosa entre os cidadãos, na qual os direitos sociais são exercidos por todos em benefício do todo.

Logo, o princípio da solidariedade, ao ser elencado no artigo 3º da Carta Política de 88, é norteador do ordenamento na medida em que seu conteúdo ético-valorativo assegura todos os demais direitos constitucionalmente garantidos: é o caminho para que a concretização realmente seja alcançada.

A força vinculante deste importante princípio exige também do Estado uma atitude proativa, no sentido de atuar na promoção social, auxiliando este processo contemporâneo que leva à equilibrada convivência social onde cada um é a parte integrante de um todo, identificado pela intenção geral de bem-estar social.

Moraes muito bem elucida:

Ao imputar, ao Estado e a todos os membros da sociedade, o encargo de construir uma "sociedade solidária", através da distribuição de justiça social, o texto constitucional agregou um novo valor aos já existentes, ao estabelecer natureza jurídica ao dever de solidariedade, que tornou passível, portanto, de exigibilidade. Criou, assim, o Estado Democrático e Social de Direito, tanto por atribuir valor social à livre iniciativa como por projetar a erradicação da pobreza e da marginalização social, entre outras disposições (MORAES, 2013, p. 17).

Neste esteio, quando membros de uma sociedade agem em prol de um coletivo, está sendo elevada ao posto máximo a dignidade da pessoa, pois que todos são merecedores de viver em liberdade suficiente para estabelecer as condições plenas de desenvolvimento, bem-estar e paz.



A busca da sociedade solidária perpassa pelo significado de que a vida é formar relações com os outros, pois o ser humano não é uma ilha e deve desenvolver a capacidade de se reconhecer no outro ao mesmo tempo em que reconhece o outro em si, isso é o que o torna parte da humanidade.

### **3 O DANO DIFUSO OCACIONADO PELO DESPENDIMENTO DE TEMPO VITAL DO CONSUMIDOR COMO DECORRÊNCIA DO COMPORTAMENTO LESIVO DO FORNECEDOR: É NECESSÁRIO REPRIMIR PARA REMEDIAR?**

Todos assumimos o *status* de consumidor em algum momento de nossas vidas, desempenhando relevante papel social e econômico como titulares de direitos individuais, assim como no conjunto social, identificável (coletivo) ou não (difuso).

No Brasil o consumidor é protegido pela Constituição Federal e também pela Lei 8.078/90, regulamentos que disciplinam a transversalidade entre o direito privado e o direito público e buscam proteger as relações jurídicas frente ao fornecedor, comerciante, empresário ou profissional liberal.

A partir de 1988 o consumidor teve seus direitos reconhecidos em dimensão além da individual, assumindo tal ramo do direito um aspecto coletivo ou de grupo social a partilhar adversidades (direitos metaindividuais), assegurando-lhe direito fundamental (artigo 5º, XXXII), além de integrar o princípio da ordem econômica nacional (artigo 170, V)<sup>2</sup>.

Neste sentido, a Constituição é a garantia e o limite de um direito privado construído sob seu sistema de valores, verdadeiro marco de reconstrução do direito privado brasileiro, mais voltado ao social e aos vulneráveis da sociedade, alicerçando a perspectiva do direito privado solidário e mais humanizado (BENJAMIN, MARQUES, BESSA, 2007, p.27).

Considerado vulnerável por presunção absoluta do artigo 4º, inciso I da Lei nº 8.078/90, o consumidor recebe especial proteção, notadamente porque a sociedade pós-industrial indica duas funções bem distintas: de um lado os fornecedores especialistas nas áreas que atuam, e de outro o consumidor, presumidamente leigo e vulnerável.

---

<sup>2</sup> O artigo 2º do CDC define como consumidor toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final. Entretanto, ao longo da lei verifica-se a ampliação do conceito para conformar-se ao desiderato do código que é a proteção de um grupo da sociedade considerado mais vulnerável, assim como titulares de direitos individuais homogêneos, interesses coletivos e interesses difusos.



Na sociedade de consumo em massa são disponibilizados ao consumidor bens aprimorados pela tecnologia e criatividade, cujo resultado de fruição reverte-se em um maior tempo livre, isto é, o progresso propiciou a otimização do tempo para o indivíduo. Este incremento modificou o modo de vida e as pessoas puderam se ocupar mais com o sentido a ser dado às suas vidas, assumindo o protagonismo na construção de sua própria dignidade.

Assim, a autonomia do indivíduo passou a integrar o elemento ético da dignidade ao delegar o poder de decidir os caminhos de sua própria vida e desenvolver livremente sua personalidade.

A salvaguarda da dignidade da pessoa humana constitui-se em meta permanente da humanidade, do Estado e do Direito, a fim de que a convivência pacífica, através da conjugação da liberdade individual e da igualdade entre todos, resulte no intento de um Estado Democrático de Direito composto de uma sociedade livre, justa e solidária.

Caminhando nesta direção o fornecedor<sup>3</sup>, elemento empoderado da cadeia de consumo, tem o *munus* de promover o bem-estar geral voltado ao desenvolvimento da pessoa, isto é, seu produto ou serviço deve ser eficiente para o fim a que se destina, de modo a possibilitar ao consumidor o emprego de seu tempo livre para eleição das atividades existenciais que a realizem.

Desse modo, é imprescindível que o fornecedor disponha de mecanismos eficientes para ouvir o consumidor, perceber suas necessidades e expectativas para aprimorar os bens de consumo, adicionando qualidade a este atendimento.

Todavia, não é o que se verifica, pois corriqueiramente os direitos do consumidor são violados abertamente, seja através de informações imprecisas, obscuras, seja por produtos que não tenham segurança suficiente e que gerem riscos ou causam danos, fomentando uma cultura de má qualidade de assistência pelo descaso ou desrespeito.

Em traços breves, o mau atendimento pode ser entendido como o descumprimento de deveres do fornecedor para com a qualidade/segurança de seus produtos e serviços, tendo por causa a má-fé, o despreparo e desapareço, entre outras. Porém, independentemente do móvel da ação, em face da inércia ou

---

<sup>3</sup> Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços (artigo 3º, CDC).



negligência do fornecedor, o consumidor se vê coagido a resolver a situação, senão gerando dano efetivo, pelo menos em potencial, o que rompe com a convivência harmônica desta sociedade interdependente.

Modernamente o tempo é um bem valioso, pois para maximizar seu bem-estar o indivíduo precisa fazer escolhas sopesando a utilidade e seus reflexos, pois cada opção espelha um ônus, um custo, uma renúncia.

Neste sentido, ao tempo agrega-se um valor de produtividade, no qual estão intrínsecas a limitação, inacumulabilidade e irrecuperabilidade, revelando-se “bem econômico primordial e, possivelmente, mais valioso de que cada pessoa humana dispõe em sua existência – só comparável à sua saúde física e mental, necessária para gozá-la plenamente” (DESSAUNE, 2017, p. 160).

Logo, o tempo é bem juridicamente relevante e deve ser cuidadosamente tutelado nas situações em que o fornecedor age apenas em seu próprio interesse e gera o desvio do tempo produtivo do consumidor, impedido de o empregar de outra forma muito mais útil e benéfica<sup>4</sup>.

Este agir do fornecedor agrava a situação de vulnerabilidade do consumidor e provoca o desvio produtivo do tempo que seria empregado em promoção de valores existenciais, isto é, o fato de ser compelido a buscar a solução do problema, ou a evitar o dano que provavelmente se concretizará, ou ainda reparar o prejuízo já instaurado, ocasiona um prejuízo que deve ser percebido e mensurado.

Por esse motivo, ao desviar-se de seu principal objetivo que é a promoção de seu bem-estar através da escolha livre de como viver a sua vida, o consumidor alcança um período de inatividade em seu próprio benefício porque se vê obrigado a reparar uma situação que não criou, redirecionando seu intento existencial para a reparação de um ilícito.

Dessa forma, calha destacar que o preceito constitucional de que o indivíduo tem a liberdade de fazer e de não fazer o que melhor lhe convém, salvo quando a lei determine em contrário, é frontalmente violado, pois que a liberdade, força matriz do indivíduo, está sendo limitada em face de uma imposição do fornecedor<sup>5</sup>.

<sup>4</sup> Exemplo de otimização do tempo é a “Lei do SAC” (Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008), que regulamentou o Código de Defesa do Consumidor fixando norma de atendimento por telefone pelos fornecedores, demonstrando a valorização do tempo do consumidor como relevante bem jurídico.

<sup>5</sup> O Código Civil autoriza em seu artigo 11 a limitação voluntária do exercício dos direitos de personalidade desde que não seja permanente nem geral, revelando a preocupação do legislador em proteger estes direitos até mesmo do próprio titular, que não pode renunciar direitos tão caros à existência humana, mesmo que essencialmente privados.



Não havendo solução imediata ao problema estabelecido, o consumidor se vê na contingência de despendar parcela de seu tempo (produtivo) para buscar a solução possível, pois a vida humana integra-se de elementos materiais (físicos e psíquicos) e imateriais (espirituais), constituindo-se de fonte primária para todos os demais bens jurídicos, o que envolve, necessariamente, o conceito de dignidade da pessoa humana (SILVA, 2007, p. 197).

As consequências das constantes e maliciosas violações a direitos traz um abalo para todo o tecido social porque resultante de um menosprezo consciente e de planejada indiferença, com vistas ao lucro calcado na inércia da maioria.

Calha destacar, ainda, que certos fornecedores intencionalmente agem com deslealdade, sendo extremamente danosos para o mercado e para todos os titulares de direitos, sejam eles coletivos, homogêneos ou difusos, agindo conscientemente com o desejo de lucrar, pois estabelecem estratégias jurídicas e administrativas para resistir as suas obrigações.

Todo este universo conspira para que o consumidor se frustrate com o modo de solução de seus problemas, o que o empurra para uma situação de “inércia indignada” nascida de uma relação custo-benefício que somente agrava a sua situação e nem sempre alcança a justa solução.

A dimensão da dignidade da pessoa humana dilata-se e se expande a ponto de vindicar uma conformação especial de relação entre os indivíduos: ação proativa e fraterna a relacionar todas as partes de um todo, entre si e cada uma perante o conjunto de todas elas (COMPARATO, 2007, p. 577).

A dignidade, como valor-síntese do ordenamento jurídico brasileiro, passa a ser atributo essencial da pessoa humana que, considerada em sentido macro, é a própria sociedade, daí porque os aspectos individuais refletirão no coletivo, reclamando um novo olhar sobre as relações sociais.

#### **4 OS FINS JUSTIFICAM OS MEIOS? A APLICAÇÃO DO PRINCÍPIO DA SOLIDARIEDADE COMO MECANISMO EDUCADOR NA PACIFICAÇÃO DOS CONFLITOS**

Como já abordado anteriormente, o dano ocasionado pelo fornecedor tem dimensão coletiva quando viola direitos e garantias de se dispor de bens e serviços seguros e de qualidade que, pelo acesso e clareza das informações, permitem que o



consumidor possa viver bem e satisfeito. Caso isso não ocorra o dano difunde-se por toda a sociedade, e o prejuízo alcança dimensão coletiva, excedendo as partes envolvidas na relação.

No elenco do artigo 6º da Lei nº 8.78/90, um dos direitos básicos do consumidor é “a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos”. Da interpretação do artigo infere-se que a prevenção integra o compromisso de todos na defesa dos vulneráveis consumidores, e não apenas a reparação. Para fins da presente pesquisa, a concentração se dará no aspecto da prevenção do dano difuso e coletivo.

Como já enfatizado, há sentido em falar de solidariedade para romper com certos aforismos, e um dos mais difundidos, é a ideia de que os direitos do indivíduo e os deveres de solidariedade são contrapostos e, muito além disso, que o indivíduo pode realizar o seu direito sem se preocupar com os deveres de solidariedade.

É preciso, portanto, abandonar a ideia de que qualquer um que trabalhe duro pode obter sucesso sem medir os custos e consequências para isso, visão individualista que fomenta uma sociedade cada vez mais solitária e egoísta e, conseqüentemente, injusta. É preciso, pois, repensar sob nova perspectiva, calculando o bem-estar da comunidade a partir da qualidade de vida, e não apenas sob a medida dos bens materiais.

Trazendo-se para a ótica em análise, considerando-se a violação a uma existência digna, e a adoção do princípio da solidariedade como instrumento de concretização de direitos fundamentais, importante analisar de que forma sua aplicação prática contribui para a pacificação dos conflitos judiciais.

Em uma análise superficial poder-se-ia afirmar que buscar em juízo a defesa do direito com base no referido princípio seria um fator de considerável importância no aumento das já alarmantes estatísticas do contencioso judicial em nosso país.

Todavia, dever-se-á partir da premissa de que o contencioso de agora será futuramente o respeito aos direitos fundamentais, justamente porque o violador terá a certeza da punição pelo seu ato ilícito e isso o fará cumprir com o seu dever de respeito aos direitos alheios.

Esta vida na sociedade de massas acabou por isolar o homem dos demais, fazendo-o acreditar ser possível viver sem a necessidade de estabelecer vínculos de dependência ou estabelecê-los em níveis muito frágeis, perdendo-se a vontade de obter objetivos comuns alcançados através de uma cooperação.



O indivíduo passou a protagonizar processos de relacionamentos efêmeros em que sua visão não ultrapassa a ideia de si mesmo e suas respectivas necessidades, e esta visão diminuta fê-lo perder, por consequência, o interesse pelo aspecto coletivo e social.

O homem do século XXI mais do que nunca dedica sua energia em obter bens que lhe assegurem bem-estar, porque entende que isso é o que o faz sentir vivo, sobrando um espaço muito diminuto, senão nulo, para a busca de direitos ou a defesa deles.

Significa dizer, portanto, que ao se deparar com uma violação ao seu direito de consumidor, por exemplo, o indivíduo justifique a sua apatia pela aquisição de um novo e mais moderno produto, contando com a “sorte” de o mesmo não conter defeito que o impila a reclamar, o que desgasta seu tempo de fruição do bem adquirido.

Outros exemplos neste campo são facilmente encontrados, tais como violação de contratos de crédito, negligência na prestação de assistência técnica, publicidade enganosa, débito automático de serviço não autorizado, apenas para citar alguns, que contrastam com a necessidade premente a ser satisfeita de forma veloz, de utilizar as potencialidades do produto da maior forma possível, e isso só será possível se ele não retardar sua atuação pelo exercício de seu direito. Esta a razão pela qual os grandes violadores de direitos veem no mercado do lucro ilícito um nicho muito rentável. Sua ação é de tal forma insidiosa que o consumidor, isoladamente considerado, não vê compensação suficiente pelo incômodo de buscar a tutela de seu direito.

Entretanto, ampliando a visão individual para a coletiva, e partindo-se da premissa de que a vida em sociedade não é, e nunca foi, um fato isolado que envolve apenas as partes, o custo gerado é suportado por todos os consumidores daquele serviço ou bem.

Significa dizer que a apatia individual reflete negativamente no coletivo, pois que os violadores dos direitos fundamentais contam exatamente com a inércia e o conformismo para perpetuar seus ganhos à custa da ilicitude.

A prática do lucro ilícito está tão implementada que se torna difícil alguém desconhecê-la, o que comprova que quanto mais lucro se pretenda, mais violação se perpetra.



Outro caminho não resta senão o contencioso, único que nestes casos mostrar de alguma maneira eficaz, ainda de forma tímida e por vezes insipiente, porém, é necessário que o caminho seja trilhado para que futuramente se alcance o respeito aos direitos fundamentais.

Para tanto, é preciso que o indivíduo tenha consciência de que a Constituição que lhe outorga um leque extenso de direitos individuais e garantias fundamentais também lhe outorga deveres, dentre os quais destacamos o de viver em uma sociedade fraterna e solidária.

Alicerçada no Preâmbulo da Constituição Federal, a fraternidade é o valor ético-moral que serve de motor às relações sociais, ou seja, é o compromisso com o comunitário, é pensar além de si próprio. A solidariedade, por sua vez, elevada à potência de objetivo da República brasileira, é um compromisso proativo no sentido de atuar com a finalidade de tornar a sociedade (fraterna) mais justa, livre e solidária.

Neste sentido, se o fornecedor de bens e serviços diante de uma problemática tem a possibilidade de agir para resolver o conflito e não o faz, estes fatores que são por ele controláveis acabam por se traduzir como fatores de indução ao desperdício de tempo vital do consumidor, eis que lhe retira a opção, praticamente obrigando-o a agir de forma proporcional ao ilícito causado.

Na situação em que o fornecedor tem a possibilidade de solucionar um conflito e não o faz, deverá o consumidor buscar por si próprio o remédio. Após a análise do custo-benefício da ação, a decisão será tomada, e geralmente limita-se à resignação com a situação.

Os apáticos são aqueles que podem mudar o cenário, é preciso que abandonem a posição de não se incomodar, pois assim agindo legitimam a contínua violação de direitos fundamentais, já que a conduta ilícita é considerada normal e aceitável e individualmente considerada não tem grande representatividade econômica. Porém, ampliando-se a visão, é possível vislumbrar o quadro: milhares de consumidores que, com seus pequenos e individuais prejuízos, somam à conta do lucro ilícito.

Por esse motivo, o princípio da solidariedade se torna um grande mecanismo de atuação, pois ao pensar no coletivo, o indivíduo prejudicado abdica de seu direito de bem-estar para exigir do fornecedor o respeito aos direitos que num primeiro momento são individuais, porém têm dimensão coletiva, porque ao



educar o fornecedor através da punição, milhares de outros terão os seus direitos respeitados.

Evidente que o volume de ações judiciais irá aumentar, o que pode parecer responsabilidade do consumidor, porém, não se olvide que a ação do consumidor será proporcional ao nível de violação dos direitos, pois quanto mais rentável a violação pela apatia, mais elevados são os custos dos serviços no país.

Dessa forma, é preciso que o indivíduo se envolva em questões que podem levar, e levarão, à preservação de direitos para as futuras gerações, abrindo mão de seu direito de não litigar em benefício dos demais membros do conjunto social e agir com a perspicácia de beneficiar o conjunto.

A justificativa está no fato de que o ilícito resultará em prejuízo existencial para o consumidor, o que reflete diretamente nas relações sociais, contribuindo para a turbulência dos relacionamentos, pela busca de alternativas nem sempre éticas, pela resistência em respeitar as leis.

É premente a alteração de paradigma, a reflexão sobre a consciência de estar no mundo, o que se alcançará através da atribuição de novo peso e função ao princípio da solidariedade.

## **5 CONCLUSÃO**

A solidariedade é uma questão de reverência ao valor matriz do ordenamento jurídico brasileiro: a dignidade da pessoa humana, que legitima os indivíduos a buscar a autorrealização pelos caminhos mais adequados às suas consciências e necessidades, não deixando de os vincular ao desiderato de promover o bem comum.

O bem comum será alcançado pela cooperação mútua, pelo senso de responsabilidade social, pela conduta proativa em sociedade na direção da cidadania solidária a construir um Direito mais justo e humanizado.

A pacífica e fecunda coexistência entre os indivíduos é construída com a eficácia do princípio da solidariedade, que se impõe como condição necessária para o atendimento dos valores solidaristas voltados ao progresso social.

Ao contrário da sociedade formada por indivíduos em si mesmos, a comunidade de pessoas constrói-se a partir de relações de responsabilidades mútuas, decorrentes da articulação entre direitos e deveres. Assim, tem o fornecedor que cumprir com seu papel de disponibilizar produtos e serviços seguros e



adequados às necessidades a que se propõem satisfazer, o que nem sempre é realizado. A situação agrava-se com a prática abusiva de violação de direitos ao associá-la à lucratividade, ampliando as consequências nefastas deste ilícito, que repercutirão na harmonia do sujeito e afirmação da sociedade como ambiente pacífico.

O agir ilícito afeta diretamente o direito do consumidor a uma existência digna, o que deve ser objeto de preocupação de todo o conjunto quando este se propõe a viver sob o manto da fraternidade, verdadeiro sentido ético-moral da existência em sociedade.

A conduta do fornecedor que fere o dever de indenidade e, mais do que isso, nega-se a solucionar o problema causado ao consumidor com a agilidade e eficiência necessárias, não resulta em simples dissabor cotidiano para o consumidor. O menosprezo e a indiferença geram, sim, um dano injusto que deve ser indenizado.

Este agir do fornecedor degenera a situação de vulnerabilidade do consumidor e provoca o desvio produtivo de seu tempo, que normalmente seria empregado em promoção de valores existenciais, isto é, o fato de ser compelido a buscar a solução do problema, o que excede seu planejamento existencial, a evitar o dano que provavelmente se concretizará, ou ainda reparar o prejuízo já instaurado, ocasiona um prejuízo que deve ser indenizado.

Ao desviar-se de seu principal objetivo que é a promoção de seu bem-estar através da escolha livre de como viver a sua vida, o consumidor alcança um período de inatividade em seu próprio benefício porque se vê obrigado a reparar uma situação que não criou, redirecionando seu intento existencial para a reparação de um ilícito.

Porém, não se pode ignorar que um número expressivo de consumidores, embora insatisfeitos, não reclama seu direito a um produto ou serviço seguros e qualificados, e tal quadro é agravado pelo alto custo na contratação de assessoria especializada, assim como pela morosidade do Poder Judiciário. Até mesmo quando superados estes obstáculos iniciais, as condenações módicas dos fornecedores são indutoras da passividade e apatia das vítimas, o que o empurra para uma condição de inércia e apatia.

No entanto o quadro não é perene, a ideologia liberal que busca responsabilizar unicamente o autor do dano deve ser superada por esta nova



perspectiva solidária, de modo que o equilíbrio a ser restabelecido, dissolvendo-se os interesses preponderantes do mais forte, estender-se-á a toda a sociedade, pois que obrigará os envolvidos a agir com probidade, lealdade e cooperação para o cumprimento dos direitos fundamentais.

Assim, é tarefa de todos agir, sair da inércia!

Com efeito, uma sociedade só atingirá seus objetivos do bem comum quando os cidadãos aceitarem a ideia de que suas obrigações serão recompensadas através de um sentimento de vantagem mútua. Para tanto, é indispensável empreender um modo diferente de solucionar os problemas advindos das relações de consumo, assumindo todos a postura ética, responsável e cooperativa para se direcionar a vivência do século XXI ao um futuro promissor.

## REFERÊNCIAS

BENJAMIN, Antonio Herman V. MARQUES, Claudia Lima. BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de Direito do Consumidor*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2007.

BRASIL. *Código de Defesa do Consumidor*. Lei 8.078 de 11 de setembro de 1990. Brasília, Diário Oficial da União, 1990. Disponível em < [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/LEIS/L8078.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L8078.htm)>. Acesso em: 31 ago 2018.

\_\_\_\_\_. Constituição (1988). *Constituição da República Federativa do Brasil*. Brasília, DF: Senado Federal, 1988. Disponível em < [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm)>. Acesso em: 31 ago 2018.

CARDOSO, Alenilton da Silva. *Princípio da solidariedade: a confirmação de um novo paradigma*. Revista Direito Mackenzie v.6, n.1, p. 10-29, 2012.

\_\_\_\_\_. *Princípio da solidariedade: o paradigma ético do Direito contemporâneo*. Ed. rev. e atual. São Paulo: Editora Ixtlan, 2014.

COMPARATO, Fábio Konder. *Ética: direito, moral e religião no mundo moderno*. São Paulo: Companhia das Letras, 2006.

DESSAUNE, Marcos. *Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada*. 2ª ed. rev. e ampl. Vitória: ES: [s.n.], 2017.

DI LORENZO, Wanbert Gomes. *Teoria do estado de solidariedade: da dignidade da pessoa humana aos seus princípios corolários*. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

MORAES, Maria Celina Bodin de. *O princípio da Solidariedade*. Disponível em <http://www.idcivil.com.br/pdf/biblioteca9.pdf>. Acesso em 31 de março de 2014.



---

ROCHA, Cármen Lúcia Antunes. O princípio da dignidade da pessoa humana e a exclusão social. In: *Revista Interesse Público*, n. 4, 1999, ps. 23 a 49.

SARLET, *A eficácia dos direitos fundamentais. Uma teoria geral dos direitos fundamentais na perspectiva constitucional*. 6ª ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2005.

SILVA, José Afonso da. *Curso de direito constitucional positivo*. 29. ed. rev. atual. São Paulo: Malheiros, 2007.