

## BREVES CONSIDERAÇÕES A RESPEITO DAS SOCIEDADES COOPERATIVAS E ASPECTOS DA SUA RESPONSABILIDADE CIVIL

BRIEF CONSIDERATIONS ABOUT COOPERATIVE SOCIETIES AND  
SOME ASPECTS OF THEIR CIVIL RESPONSIBILITIES

Oscar Ivan PRUX\*

### RESUMO

O direito lesado é graduado sob o ponto de vista de quem sofre o dano a fim de que possa ser reparado por quem o cometeu. É importante uma análise da estrutura das cooperativas com o escopo de poder responsabilizá-las pelos danos que possam causar a quem usufrui de seus produtos e serviços.

**Palavras-chave:** Consumidor; cooperativas; dano; reparação; responsabilidade civil.

### ABSTRACT

The violated law is graduated by the point of view of the violated person in order to repair the damage. It is important to analyze the structure of cooperatives with the objective to make them liable for the damage caused. The violated person can use the products and services of cooperatives with his/her law preserved.

**Key-words:** consumer, cooperatives, civil responsibility reparation

## I - INTRODUÇÃO

Na realidade econômica nacional é inviável analisar o panorama empresarial sem levar em consideração o papel das cooperativas. Elas estão presentes em quase todas as atividades e com grande destaque. Das atividades mais rudimentares como a coleta de lixo (papel, vidro, e plástico recicláveis), a pesca ou o artesanato, passando por cooperativas de transporte (taxistas ou motoristas de camionetes de transporte de passageiros) com grande número de associados, até poderosas estruturas empresariais que são líderes nacionais atuando em setores como planos de saúde, agroindústria etc.

---

\* Advogado, Economista, Especialista em Teoria Econômica, Mestre em Direito, Coordenador do Curso de Direito da FACNOPAR, Professor do Curso de Direito da UNIMAR - Universidade de Marília.

Na sociedade atual, sob o aspecto microeconômico, vemos que o mais importante para as pessoas e agentes de mercado é a existência de atividade e renda, gerando empregabilidade e circulação de riquezas e, nesse sentido, as cooperativas contribuem sobremaneira para o desenvolvimento nacional. Note-se que hoje, a simples existência de uma empresa comercial não assegura certeza de geração de empregos ou de renda. Ela, a empresa, pode não ser rentável e mais, mesmo que rentável pode não gerar empregos como as "robotizadas" ou as virtuais, sendo certo que a empresa comercial luta pela redução de custos. Nesse contexto a diminuição de empregos é uma meta do empresário que busca ser competitivo. De outra forma, as cooperativas, ao contrário, buscam ser fortes e aumentar seu número de associados, pessoas que passam a ter atividade e renda gerando um progresso coletivo que só depende da existência de demanda de mercado para seus produtos e serviços e de uma boa administração. Nessa conjuntura, portanto, despontam as cooperativas como esplêndida forma de enfrentar os desafios econômicos, seja nos momentos de expansão, seja nos momentos de crise econômica. Observe-se que quando a questão é crise, essa modalidade de atuação econômica é tão valiosa que mesmo quando as empresas comerciais praticamente se desintegram, o derradeiro amparo para enfrentar a desgraça econômica reside nas formas cooperativas e nos bancos de troca ou de escambo, que nada mais são do que formas atípicas de cooperativas de múltiplos produtos, tal como, lamentavelmente, vem ocorrendo na Argentina. Tudo isso acontece porque essa modalidade de atuação econômica, como bem expressa a palavra cooperativa, baseia-se na cooperação entre os agentes cooperados e não meramente no capital, com suas turbulências e fins nem sempre nobres.

Assim, a cooperativa é uma modalidade de empreendimento econômico valioso, para o qual a sociedade brasileira e, principalmente, as autoridades devem voltar seus olhos com muito carinho. Sabendo-se que a economia brasileira é extremamente vulnerável porque em nosso país se pratica capitalismo quase sem ter capital, expondo-se a vulnerabilidades imensas diante das ações dos especuladores nacionais e internacionais, é importante visualizar-se que ao centrar seu empreendimento primordialmente na reunião/união de pessoas e não na reunião de capitais, gerando atividade e renda para seus associados, a cooperativa é a forma societária que melhor enfrenta e equaciona essa realidade dramática no mundo contemporâneo. A crise de abstinência causada pela falta de capitais sufoca e extingue empresas comerciais, enquanto para a cooperativa basta que exista mercado para seus produtos ou serviços, visto que ela se apóia basicamente na cooperação de seus associados e isso pode acontecer até sem que existam capitais. Por isso, que as cooperativas, apesar de ainda não estarem recebendo o apoio que lhes é devido e, às vezes, até do desrespeito ao que está previsto nos artigos 146, letra "c", e 174, § 2º, de nossa Carta Magna, em especial, o que deveria estar estabelecido para o adequado tratamento tributário ao ato cooperativo, conseguem se destacar no cenário econômico nacional.

Merecem, então, que dediquemos atenção para aspectos específicos dessas empresas, trabalho que faremos tecendo breves explicações sobre esse tipo societário e, depois, complementaremos com algumas considerações a respeito da sua responsabilidade civil, tema amplo, complexo e instigante.

## II – A COOPERATIVA: CONCEITO E ALGUMAS CARACTERÍSTICAS

As cooperativas, embora tenham aspectos que lhe conferem uma faceta híbrida, reunindo detalhes das associações e pontos que as aproximam das sociedades comerciais e até das empresas do modernamente denominado terceiro setor, não se confundem com esses tipos de empresas.

Marcam a sociedade cooperativa, a existência de determinados aspectos bastante peculiares que, inclusive, deram motivo a que ela merecesse legislação específica (Lei nº 5.764/71). Desse modo, sua conceituação, precisa observar um certo grau de explicitação atenta aos seus aspectos *sui generis*, para que, com devida clareza, possa ser convenientemente distinguida dos demais tipos de sociedades.

Conforme noticia Alfredo de Assis Gonçalves Neto (2002, p.124): “A Aliança Cooperativa Internacional definiu<sup>1</sup> a sociedade cooperativa como toda a associação de pessoas que tenha por fim a melhoria econômica e social de seus membros, através da exploração de uma empresa sobre a base da ajuda mútua. Tal enunciado procurou exprimir as idéias que nortearam a formação do grupo de Rochdale<sup>2</sup>, consistentes na adesão livre de todos que exercessem o mesmo ofício, na administração de forma democrática, na repulsa a toda sorte de vinculação política etc.”

Com certeza, considerando a realidade dos fatos, a história das cooperativas é muito antiga como forma de associação e colaboração de esforços para um empreendimento, apenas não era estabelecida de modo formal como a conhecemos, algo que data do Século XIX. Portanto, para um melhor entendimento da conceituação de cooperativa, importante assinalar que o vocábulo é “Derivado do latim *cooperativus*, de *cooperari* (cooperar, colaborar, trabalhar com outros), segundo o próprio sentido etimológico, é aplicado na terminologia jurídica para designar a organização ou sociedade, constituída por várias pessoas, visando a melhorar as condições econômicas de seus associados”.<sup>3</sup>

Considerado um dos autores clássicos de maior renome, Cesare Vivante, assim se expressou a respeito da sociedade cooperativa: “*società a capitale variabile, regolate in modo da favorire gli scambievoli servizi della società verso i socii e dei socii verso la società.*”<sup>4</sup>

Daf se concluir genericamente que, como diz Amador Paes de Almeida, cooperativa é uma “sociedade de pessoas, com capital variável, que se propõe, mediante cooperação de todos os sócios, um fim econômico.”<sup>5</sup>

<sup>1</sup> Assinale-se que em direito - que é uma ciência social - sempre é difícil definir, senão muitas vezes impossível. “Definir” significa apresentar descrição suficientemente precisa que exclua tudo o mais que exista no mundo, o que é algo mais afeto as ciências exatas. Assim, se nos figura mais apropriado conceituar, principalmente em se tratando de um tipo societário como a cooperativa cujas modalidades de atuação e formas de atividade que adota, embora específicas, são tão variadas.

<sup>2</sup> Em referência aos pioneiros 28 tecelões de Rochdale, que em 1.844 fundaram na Inglaterra a primeira cooperativa estabelecida formalmente nos moldes que conhecemos modernamente.

<sup>3</sup> SILVA, De Plácido e. *Vocabulário Jurídico*, 7. ed. Rio de Janeiro: Forense, 1982, v.1.

<sup>4</sup> ALMEIDA, Amador P. de. *Manual das sociedades comerciais*. 6. ed. São Paulo: Saraiva, 1991, p. 335.

<sup>5</sup> ———, *Manual das Sociedades Comerciais*. 6. ed. São Paulo: Saraiva, 1.991, p. 336.

Já sob o ponto de vista do direito positivo brasileiro, o art. 3º, da Lei nº 5.764, de 1971, assim as conceituou: "Celebram contrato de sociedade cooperativa as pessoas que reciprocamente se obrigam a contribuir com bens ou serviços para o exercício de uma atividade econômica de proveito comum, sem objetivo de lucro."

Malgrado alguns questionamentos que são feitos pela doutrina mais especializada sobre determinados termos utilizados, cremos que pela objetividade do texto é aceitável a conceituação legal. Considere-se, também, que ela expressa com o devido fulgor, a característica mais destacada nas cooperativas, que é a reunião de pessoas e não primordialmente dos capitais, tal como acontece na maioria das empresas comerciais. Ela se baseia, assim, na colaboração dos cooperados em prol do objetivo societário comum, fator que constitui o traço mais expressivo do que seja cooperativa. E sendo as cooperativas sociedades de pessoas, com natureza civil, vemos nelas as seguintes características básicas: a) variabilidade do capital social; b) o modo como é exercida a sua administração.

Assim, entender primeiramente a natureza jurídica das cooperativas, suas características e princípios que devem ser cumpridos, aproxima para o estudo da responsabilidade civil dessas empresas, pois daí surgem muitas das questões enfrentadas por elas nos Tribunais.

### III – PRINCÍPIOS COOPERATIVISTAS

A cooperativa é um tipo de sociedade com características próprias e princípios típicos que a direcionam, princípios que são reconhecidamente peculiares, e, normalmente, não se repetem em outros tipos societários, especialmente os comerciais. Isso levou, fez com que ela recebesse regulamentação própria e merecesse dispositivos específicos na Lei nº 10.406/2.002 (arts. 1.093 a 1.096), que é o nosso novo Código Civil. Os princípios instituídos para nortear a atuação das cooperativas embora específicos, são deveras abrangentes no sentido de aplicarem desde os momentos iniciais que desencadeiam a formação da cooperativa até sua extinção. Em síntese, eles podem ser assim arrolados:

- a) **Adesão Livre e Voluntária (Voluntariedade)** pela qual ninguém deve ser coagido a ingressar ou manter-se na cooperativa e, em outras palavras, "porta-aberta" através do qual não pode ser vedado o ingresso na sociedade àquelas que preenchem as condições estatutárias;
- b) **Gestão Democrática ou A Cada Associado um Voto**, independente do valor das cotas de cada um. Todo associado pode votar e ser votado, participando da gestão da sociedade. Esse princípio estabelece a predominância da pessoa sobre o capital;
- c) **Da Distribuição do Excedente Pró-Rata das Transações dos Membros (ou Retorno)**, afasta qualquer sentido lucrativo e exprime o esforço na busca do justo preço, poupança necessária ao bom desencadeamento das atividades sociais e da repartição proporcional das sobras sociais;

- d) **Participação Econômica dos Membros**, contribuição eqüitativa para o capital da cooperativa, controle democrático do mesmo e **juros limitados sobre o capital**, permitindo que as cooperativas paguem juros sobre o capital aportado pelos associados, porém limitada ou moderadamente, porque a cooperativa não visa lucros e as sobras líquidas das operações dela com os associados não devem ser de montante elevado;
- e) **Neutralidade Política, Religiosa e Social**, princípio pelo qual é vedado às cooperativas a participação em movimentos políticos ou religiosos, bem como, que pratiquem discriminações contra qualquer pessoa, seja no acesso, seja na permanência ou atuação;
- f) **Autonomia e Independência**, consistem na ajuda mútua de parte de seus membros cooperados, fator que faz a força das cooperativas;
- g) **Do Controle da Estabilidade Econômica (ou das Vendas à Vista)**, princípio mais atinente às cooperativas de consumo, visando educar os associados à prática da poupança, impedindo os riscos das vendas imoderadas a crédito;
- h) **Desenvolvimento da Educação, Formação e Informação**, princípio pelo qual se insere no âmbito das cooperativas, o dever de educar para o aperfeiçoamento na prática do cooperativismo;
- i) **Intercooperação**, induzindo ao trabalho conjunto das estruturas cooperativistas locais, regionais, nacionais e internacionais;
- j) **Interesse pela Comunidade**, conduz ao esforço no sentido do desenvolvimento sustentado de suas comunicações, por meio de políticas aprovadas pelos membros;

São esses, resumidamente, os princípios<sup>6</sup> fundamentais para direcionar a formação e atuação da sociedade cooperativa. Seu descumprimento faz por comprometer os objetivos da empresa, retirando dela a possibilidade de uma atuação construtiva – conforme com sua finalidade social – quando não, gerando-lhe ainda, conflitos que podem resultar em ações de responsabilização civil em favor dos prejudicados.

#### IV - TIPOS DE COOPERATIVAS, TIPOS DE ATIVIDADES E LEGISLAÇÃO PERTINENTE

Não é tarefa simples elencar todos os tipos de cooperativas consoante suas atividades que podem ser as mais diversas possíveis como já explicitamos anteriormente. Na verdade, são empresas que podem atuar nos mais diversos setores da

<sup>6</sup> Esses princípios foram aprovados no Congresso de Manchester (1995).

economia, bastando que adotem a forma societária prevista na legislação pertinente e cumpram os princípios cooperativistas. Num esforço de classificação, então, podemos generalizar e afirmar que, basicamente, as cooperativas costumam ser de produção, de comercialização/abastecimento, de prestação de serviços e de aquisição (de produtos ou serviços) para consumo ou insumo.

Assim, em nosso país são comuns as cooperativas de produção agrícola ou industrial, garimpeiras, habitacionais, de pesca, de crédito, de trabalho (por exemplo: de assistência à saúde), de artesanos, agrícolas, de seguros, de catadores de lixo reciclável, de taxistas, de empreendimentos culturais.

Por essa atuação tão variada, as cooperativas costumam estar afetas a ampla legislação geral e específica, das esferas federal, estadual e municipal, partindo da Constituição Federal, passando pela própria lei cooperativista e pelo Código de Defesa do Consumidor, e, muitas vezes, chegando até a normas específicas como as de seguros, planos de saúde, ambientais ou de vigilância sanitária, dentre outras.

Numa escala vertical por ordem de importância, podemos citar como exemplo, na Constituição Federal :

- a) o artigo 5º, inc. XVIII, dispondo que "a criação de associações e, na forma da lei, a de cooperativas, independem de autorização, sendo vedada interferência estatal em seu funcionamento";
- b) o art. 146, "c", que diz caber a lei complementar o estabelecimento de normas para o adequado tratamento tributário ao ato cooperativo;
- c) o art. 174, § 2º, prevendo que a lei apoiará e estimulará o cooperativismo e outras formas de associativismo;
- d) o art. 174, § 3º, dispondo que "O Estado favorecerá a promoção da atividade garimpeira em cooperativas levando em conta a proteção do meio ambiente e a promoção econômico-social dos garimpeiros"
- e) o art. 192, inc. VIII, estabelecendo que Lei complementar regulará "o funcionamento das cooperativas de crédito e os requisitos para que possam ter condições de operacionalidade e estruturação, próprias das instituições financeiras";

São essas as disposições mais destacadas encontrada em nossa Carta Magna a respeito das cooperativas. Independente desses preceitos constitucionais, nossa legislação ainda prevê farta relação de normas, começando com a LEI nº 5.764/71 e, conforme o tipo de cooperativa, incluindo todo um rol numeroso de leis, portarias, resoluções e circulares cuja lista é quase impossível de reunir.

Para destacar na esfera internacional, temos ainda a Resolução nº 127/66 da Organização Internacional do Trabalho (OIT), a Resolução nº 2.359/68 da ONU, a Carta de Buenos Aires de 1969, da Organização dos Estados Americanos (OEA), que entrou em vigor em 27/02/71, a Resolução nº 1.413/69 do Conse-

lho Econômico e Social da ONU, dentre muitas outras.

Portanto, é uma quantidade tão numerosa de normas que se torna difícil estudar cada uma delas e, didaticamente, fica inviabilizada a possibilidade de examinar a responsabilidade civil das cooperativas partindo do conteúdo dessa legislação. Dependendo das especificidades do setor de atuação da cooperativa, na legislação brasileira se entrelaçam normas gerais e especiais, instituídas para atender as peculiares da sua atividade. Partiremos então, para uma abordagem que tenta dar outra sistematização para a matéria, no sentido de possibilitar um melhor exame da problemática que a envolve.

## V – ALGUNS ASPECTOS GERAIS DA RESPONSABILIDADE CIVIL EM RELAÇÃO À ATUAÇÃO DAS COOPERATIVAS

Vencidas essas considerações sobre os elementos basilares das cooperativas, podemos, então, prosseguir para o exame de alguns aspectos da responsabilidade civil dessas sociedades. O critério de escolha das situações considera os casos que mais comumente costumam gerar conflitos que desembocam em questões que devem ser julgadas por nossos tribunais.

Começamos afirmando que esse exame deve ser feito voltando os olhos para o ideal de que todo dano deve ser reparado, mas sob o signo do equilíbrio que leva em conta a incontestável utilidade social das cooperativas para a manutenção e desenvolvimento de nossa sociedade. Quando se fala de reparação, é fundamental que não se olvide o fenômeno da "internalização", pelo qual, considerando que as cooperativas não visam ao lucro e, portanto, não têm como se voltar para ele na busca de recursos, qualquer indenização é imediatamente acrescida aos custos que ela passa a cobrar daqueles que adquirem seus produtos ou serviços. Portanto, enfeixando essa idéia: é importantíssimo visualizar-se a aplicação da responsabilidade civil sem que se fira o equilíbrio e a harmonia exigidos para que não se inviabilize a posição de qualquer dos interessados e, construtivamente, se caminhe no sentido de viabilizar um bom convívio social.

A idéia de responsabilidade civil nos remete à recomposição do equilíbrio social que tenha sido rompido por uma ação ou omissão de um agente em detrimento de outro. Com sentido sensivelmente mais prático, Maria Helena Diniz conceitua responsabilidade civil como "aplicação de medidas que obriguem alguém a reparar o dano moral ou material causado a terceiro em razão de ato do próprio imputado, de pessoa por quem ele responde (funcionários ou prepostos) ou de fato de coisa (marquise do prédio) ou animal sob sua guarda, ou, ainda, de simples imposição legal. Conduz na possibilidade da vítima poder pedir reparação do dano, para que aconteça a recomposição do equilíbrio rompido, seja através da restauração do *status quo ante*, seja por pagamento de uma importância em dinheiro"<sup>7</sup>.

Nesse contexto, considerado que as empresas cooperativas, possuem uma atuação muito variada, já não se pode pensar em ligá-las apenas a uma modalidade

<sup>7</sup>DINIZ, Maria Helena. *Dicionário Jurídico*. São Paulo: Editora Saraiva, 1998, p. 151. v. 4.

ou tipo de responsabilidade civil. E isso faz crescer a complexidade das situações em que, por sua atuação, as cooperativas se vêm envolvidas em seu cotidiano.

Importante assinalar que o século XIX e boa parte do século XX foram marcados substancialmente pela responsabilidade subjetiva, fundada na necessidade da prévia demonstração de culpa como preconizavam Domat e Potier e o Código Civil francês de 1.804, numa concepção que foi acolhida pelo nosso Código Civil de 1.917. Esse panorama, porém, mudou consideravelmente ao aproximar-se o início do atual milênio. Além de aumentarem as discussões sobre as obrigações "de meio" e "de resultado", com suas conseqüências pertinentes, ainda tivemos uma ascensão muito grande dos tipos de responsabilidade objetiva. O exemplo mais destacado disso está estampado na Lei nº 8.078/90 (CDC), a influir diretamente na atuação das cooperativas que celebram contratos com consumidores.

Portanto, nessa conjuntura, tratar de aspectos da responsabilidade civil para as cooperativas, nos remete para um "verdadeiro oceano" de situações diferenciadas, começando por circunstâncias de seus relacionamentos internos e, chegando, em especial, a toda problemática de seus relacionamentos externos, incluindo os referentes a sua atuação no mercado de insumo e consumo.

Assim, tentando impor uma certa didática à abordagem do tema, vamos dividir e subdividir a responsabilidade das cooperativas segundo a fórmula que será adotada a seguir.

## VI – SUBDIVISÃO DA RESPONSABILIDADE CIVIL EM RELAÇÃO ÀS COOPERATIVAS

### 1. A Responsabilidade Civil Advinda de Relacionamentos Ligados a Aspectos de Ordem Interna

Considerando o universo de circunstâncias em que as cooperativas se vêm envolvidas, importante classificar essas situações, a fim de poder selecionar as que escolheremos para analisar de modo mais detalhado.

Pelo que se percebe no cotidiano desse tipo de empresas, sua responsabilidade civil costuma advir de órbitas distintas como as que seguem:

a) **Em relação aos seus funcionários**, seja na esfera trabalhista, seja na esfera civil. Nesse sentido, a guisa de exemplo, observe-se que já se questiona danos morais na esfera de relações trabalhistas e que, inclusive, está em discussão um projeto de autoria do parlamentar Ricardo Fiúza, o qual estabelece a alteração do inciso X, do art. 1.094, do novo Código Civil, o qual passaria a dar possibilidade de o estatuto da cooperativa, vir a prever assistência à saúde para os seus funcionários, circunstância capaz de potencializar muitas situações conflituosas. Todavia, embora assinalando que aos dirigentes convém equacionar bem essas questões, nos afastaremos dessa espécie de situações porque não podem ser consideradas entre as mais comuns que as cooperativas enfrentam.

b) **Em relação aos interessados em cooperar e em relação aos já cooperados,**

quando colidem pretensões de parte dessas pessoas em relação à conduta que a cooperativa toma na sua atuação. O relacionamento entre a cooperativa e os cooperados, em alguns tipos de empreendimentos cooperativistas tem sido fonte de conflitos que mais a frente vamos tratar mesmo que indiretamente.

c) **Do dirigente em razão ao cargo que ocupa**, pois a responsabilidade desse, em várias situações, independe da declaração judicial da desconsideração da personalidade jurídica da sociedade, sendo decorrente de legislação específica que a prevê expressamente. Isso é mais comum nas atividades de interesse geral ou coletivo, as quais são mantidas sob forte controle estatal, tal como, por exemplo, acontece nas situações previstas pela Lei nº 9.656/98, chamada de Lei dos Planos de Saúde.

A utilidade de se perceber essa classificação, está em que ela permite um melhor planejamento empresarial da sociedade cooperativa e um tratamento mais adequado das situações que a envolvem. Serve também, para que os pretendentes a cargos diretivos na cooperativa e os já diretores, percebam e compreendam os riscos e ônus que lhe são inerentes como consequência natural da assunção da função.

## **2. A Responsabilidade Civil Advinda de Relacionamentos Ligados a Aspectos de Ordem Externa**

Partindo para aspectos mais específicos e deixando de lado as situações de ordem interna, como as de caráter trabalhista ou de relacionamento com seus empregados, avançaremos em nosso estudo, passando a focar nosso interesse na responsabilidade civil gerada por questões relativas a ordem externa das atividades das cooperativas.

Estas situações que oferecem notado risco de serem ocasionadoras de responsabilidade civil para as sociedades cooperativas, para efeitos didáticos na abordagem, é viável que sejam assim divididas:

### **a) As relacionadas com fatos ocorridos no meio social em geral.**

Trata-se da responsabilização decorrente de acidentes ou ilícitos que acontecem no desenrolar das atividades das cooperativas, atingindo pessoas sem relacionamento societário ou negocial com elas. Exemplos: a surgida de acidente de trânsito com veículo da cooperativa ou a relacionada com a esfera da proteção ambiental não ligada ao Direito do Consumidor.

Ou seja, são situações a que toda empresa está sujeita, sendo usuais e sem maiores complicações as precauções que devem ser tomadas.

### **b) Em relação aos agentes de mercado.**

Temos nessa esfera os conflitos (geradores de ações de responsabilidade civil) havidos no relacionamento com os fornecedores de seus insumos e os produzidos pela sua atuação em relação aos concorrentes. Como exemplos nessa seara, podemos citar as situações em que a cooperativa, valendo-se das circunstâncias de operar em

mercado com monopólio ou oligopólio, vem a tabelar os preços pelos quais quer comprar seus insumos, ferindo regras de mercado e os interesses dos fornecedores, ou quando adota práticas contrárias a boa concorrência na busca de monopolizar o mercado.

c) Em relação aos consumidores (reais ou potenciais).

E aí temos:

c.1. Os provenientes da atuação direta da cooperativa no mercado de consumo, por meio de seus prepostos e colaboradores.

c.2. Os envolvendo as empresas de propriedade da cooperativa (exemplo: hospitais que são propriedade de cooperativas operadoras de planos de saúde).

c.3. Os decorrentes da atuação das empresas contratadas pela cooperativa para viabilizar sua atuação econômica, incluindo desde distribuidores dos produtos ou serviços dela até bancos que fazem as cobranças dos créditos da cooperativa.

c.4. As situações em que a cooperativa é considerada organizadora da cadeia de fornecimento.

Com essa classificação sucinta, resumidamente, podemos visualizar as principais áreas de onde se originam ações de responsabilização civil contra as cooperativas. Dessa forma, os dirigentes cooperativistas podem ter um verdadeiro mapa das situações conflituosas, de modo a que, preventivamente, possam tomar medidas administrativas eficazes no sentido de tentar evitá-las.

## VII - ALGUNS ASPECTOS POLÊMICOS DA PROBLEMÁTICA DA RESPONSABILIDADE CIVIL DAS COOPERATIVAS OPERADORAS DE PLANOS DE SAÚDE

Feitas essas classificações genéricas, vamos passar para uma abordagem mais casuística e nesse desiderato, sem esquecer da conjuntura e das questões atinentes as demais espécies de cooperativas, vamos abordar mais detidamente a problemática da responsabilidade civil das cooperativas operadoras de planos de saúde. Fizemos essa escolha considerando que as empresas cooperativas são líderes desse mercado no qual mais de 40 milhões de pessoas têm algum tipo de plano de saúde, representando uma gama imensa de relações contratuais muito relevantes para a população. Considere-se, igualmente, que esse é um setor que lida com saúde (a vida é o valor fundamental do ser humano) e tem sido objeto de um número tão elevado de reclamações que se tornou um dos líderes de casos nos Procons e outros órgãos de defesa do consumidor, circunstância que também se reflete na considerável quantidade de ações de responsabilidade civil que ingressam em nossos Tribunais.

Passando para esse exame mais casuístico, vamos dividi-lo em vários tópicos que parecem dispersos, mas que tratam dos aspectos mais problemáticos nesses tipos de questões encontradas tanto fora, quanto e principalmente, dentro dos feitos processuais.

### a) O Fenômeno da Internalização

Como recomendam os autores modernos e pós-modernos, é deveras importante que nas ações de responsabilidade civil das empresas cooperativas se estude a reparação de danos partindo da ótica do lesado. Não se deve esquecer, porém, que todas as empresas, e as cooperativas mais ainda, praticam o fenômeno chamado de **internalização** pelo qual qualquer reparação que seja paga, ingressa automaticamente em seus custos e necessita ser repassada para os preços dos seus produtos ou serviços, de modo que quem efetivamente vai pagá-la serão os próprios consumidores. Na área de planos de saúde, o consumidor pagará esse preço principalmente por uma dessas duas formas: - ou com planos mais caros; - ou, se o plano encarecer demais, ficando fora desse mercado por não poder adquiri-lo, tendo então que pagar particularmente ou sujeitar-se ao atendimento pelo sistema de saúde pública, com todas as suas mazelas. Isso não afasta o dever de reparação do dano, mas desaconselha ou recomenda muita parcimônia para incluir ou acrescentar na indenização, um caráter de benemerência ou assistencialismo, ou ainda, até mesmo de sanção, o que só deve acontecer com a observância de severos cuidados e, justificadamente, em situações muito especiais. Note-se que dar à reparação, também um caráter punitivo e dissuasório, costuma funcionar muito bem nas empresas comerciais cuja finalidade é o lucro. Diferentemente nas cooperativas, tendo em vista que esta forma societária não contempla lucro, os custos da reparação só podem ser suportados incluindo-os no próprio preço que o consumidor pagará pelos produtos ou serviços que a cooperativa fornece.

#### b) Aspectos da Problemática da Responsabilidade Objetiva

A inovação proporcionada pela adoção da responsabilidade objetiva pelo Código de Proteção e Defesa do Consumidor, mudou a face das relações de consumo. Entretanto, é importante salientar que essa modalidade de responsabilização apenas suprime a necessidade de provar a culpa do fornecedor, mas não desonera o reclamante de provar a ação ou omissão prejudicial, o dano devidamente quantificado e o nexo causal, ou seja, o liame que liga o dano à ação ou omissão praticada pelo fornecedor.

Em casos atinentes a planos de saúde, desde que esteja configurada alguma questão envolvendo aspecto do atendimento médico como obrigação "de meio", portanto afeta à responsabilidade subjetiva, é comum ser inviável aplicar-se à responsabilidade objetiva no processo. Note-se que em certos casos, torna-se imperioso primeiro discutir a necessidade desse ou daquele procedimento médico e a própria conduta do médico, sujeito à responsabilidade subjetiva, para só após aferir se o contrato de plano de saúde previa o referido procedimento, e se a cooperativa, então, tinha, realmente, o dever de arcar com ele. Assim, por viabilidade deve-se ir por etapas partindo da aferição da conduta médica para só depois avançar sobre os aspectos que discutam a responsabilidade da operadora de planos de saúde. Essa técnica permite um melhor manejo processual da situação conflituosa e atende melhor ao objetivo de possibilitar a prestação jurisdicional justa.

#### c) Quanto ao Exame do Dano e do Nexo Causal

No aspecto específico das questões que estamos abordando, o correto exame do dano e do nexa causal revela-se de substancial importância no que se refere à responsabilidade civil. Principalmente quando se trata da área de planos de saúde, na qual são comuns as ações de reparação porque o plano negou-se a atender o consumidor contratante, há que se perquirir em detalhes, esses requisitos elementares para a possibilidade de existência de qualquer indenização. Nessas situações, o que temos visto é que o usuário, debilitado pela saúde e desgastado pelos entevos de seu relacionamento com a operadora e demais prestadores de serviços envolvidos no fornecimento, costuma vir a juízo para reclamar elevadas indenizações por danos materiais e morais.

Pois bem, uma vez demonstrado ser devida a indenização, no que toca aos danos materiais, estando eles quantificados, temos que em tese pouco ou nada há para questionar-se. É adimplir a obrigação e encerrar o caso.

Todavia, no tocante ao pedido e avaliação do dano moral, é recomendada muita ponderação, pois principalmente nas grandes cidades, toda e qualquer convivência social, ocasiona-nos constantemente, prazer e dano, mas nem todos esses momentos podem ser objeto de responsabilização civil. Os desconfortos da vida moderna são um fato do qual não podemos fugir.

Nesta conjuntura, ao tratar-se do dano moral, é muito importante considerar o seguinte: não se deve confundir aquilo que possa ser considerado dano pelo incumprimento contratual, com o dano causado pelos infortúnios da própria doença do usuário, circunstância sobre a qual a cooperativa operadora não tem qualquer responsabilidade. O correto cumprimento do contrato de plano de saúde é um problema pelo qual a cooperativa deve responder, mas não lhe cabe arcar com tudo de prejuízo e desconforto que tenha advindo da própria doença do usuário, fato que mesmo com o completo cumprimento do contrato, não iria desaparecer. Mesmo que o plano cumprisse tudo, a doença dói por si, mas essa dor não justifica qualquer amparo a pedido de reparação por dano moral contra a operadora que adimpliu sua obrigação contratual. Portanto, essa dor própria e exclusiva da doença, deve ser abstraída das considerações quando se analisa qualquer pedido de dano moral como os milhares que tramitam em nossos Pretórios.

Atente-se que na análise do nexa causal, sobressai a questão da causa como elemento essencial para demonstrar se foi ou não o ato ou a omissão praticada que gerou o dano. E nesse sentido, o ilustre magistrado Dr. Miguel Kfoury Neto, ensina que a causa, no presente caso é a atuação da cooperativa, deve ser *necessária e suficiente* para ter havido o dano cuja reparação se pretende impor. Nesse sentido, a conduta da cooperativa pode até ter proporcionado algum dano material se o usuário pagou pelo atendimento ou mesmo um grande infortúnio, mas jamais será a responsável pelas conseqüências da enfermidade que o acometia. Portanto, a cooperativa operadora de planos de saúde não deve ter que indenizar os dissabores que não causou, no caso todo desgaste pessoal trazido pela própria doença do consumidor.

Ressalte-se que, por força da estruturação do sistema único de saúde (SUS) ou mesmo pelas normas que cominam a omissão de socorro, todo cidadão tem acesso ao atendimento médico-hospitalar. Deste modo, não fossem as mazelas do sistema de atendimento público, das quais a cooperativa não tem responsabilidade, tudo se resumiria na falta de cumprimento de uma obrigação contratual, o

que poderia ser resolvido apenas por uma cláusula penal colocada no instrumento que formaliza a contratação.

Outro detalhe: em casos mais graves, como os de falecimento de pessoa, para se cogitar de indenização de dano moral em favor daquele que vem postular reparação de sua dor decorrente do fato danoso acontecido, há de se prescrutar como realmente foram as repercussões diante desse fato tido como lesante. Deve-se buscar informações de como tudo ocorreu, entrando em detalhes e minúcias, para perceber exatamente como foram os momentos que seriam de repercussão daquilo que é imputado como fato danoso. Embora haja reclamação em juízo, casos há em que a investigação vem provar que não houve alteração na vida daquele que se diz prejudicado. De outro lado, se houve a dor justificadora de uma reparação favorável ao usuário ou para pessoa ascendente ou descendente, o conhecimento adequado dos fatos elucidada a questão de modo a fornecer a dosimetria necessária para aferir de que monta deve ser a reparação do dano moral.

#### d) Quanto à Inversão do Ônus da Prova nas Causas Envolvendo Relações de Consumo

Centra-se na prova o elemento crucial nos processos de responsabilização civil para reparação de danos. E nessa seara, com referência específica a causas envolvendo relações de consumo mal-sucedidas, temos algumas considerações a fazer.

A primeira delas é que, nos casos em que se visualiza no processo a possibilidade de inversão do ônus da prova, tendo como base a hipossuficiência ou a verossimilhança das alegações do consumidor, sempre deve ser observada a diferença entre a vulnerabilidade e a hipossuficiência daquele que pleiteia a reparação. Note-se que a vulnerabilidade é típica de quase todos os consumidores, não ensejando previsão legal para a inversão do ônus da prova, enquanto a hipossuficiência é a vulnerabilidade agravada, restrita apenas a alguns poucos consumidores que por isso podem receber o benefício da facilitação da defesa de seus direitos em juízo. Portanto, a hipossuficiência possui concepção técnica e não deve advir de critérios puramente subjetivos ou ideológicos. Por exemplo: quem tem condições de pagar um plano de saúde não pode ser considerado hipossuficiente economicamente e se foi bem informado e aconselhado, motivo de equilíbrio na contratação, também não pode ser considerado hipossuficiente por motivos técnicos. Outro detalhe: para evitar o paternalismo injustificado, a verossimilhança deve ser pré-requisito para a decretação da inversão do ônus da prova, sem a qual, mesmo o consumidor sendo hipossuficiente, ela não deve ocorrer. Ou seja, sem a adesão mental de primeiro momento, ausente qualquer hesitação, de que aquilo que o consumidor está alegando oferece convicção autêntica de ser verdade, o ônus da prova não deve ser invertido, mesmo o consumidor sendo hipossuficiente.

Acrescente-se que nas ações de reparação de dano, é muito importante reviver e salientar o princípio da solidariedade da prova, pelo qual se impõem para ambas as partes, notórios deveres no sentido de colaborar para que a verdade venha aos autos. E, nesse contexto, tem-se que o ônus da prova deve ser atribuído a quem tenha melhor condição e facilidade para realizá-la. Não existe preceito legal

que impeça que isso possa ser atribuído ao consumidor, quando essa seja a melhor forma para o esclarecimento dos fatos. Antes de interessar as partes, a prova interessa à Justiça e a sociedade, que custeia a máquina judiciária e espera ter sempre a segurança de que em todos os processos haverá uma prestação jurisdicional justa.

Finalmente, é importante destacar que a inversão do ônus da prova só pode ser viável quando seja possível e razoável de ser feita pela parte a quem ela será atribuída.

#### e) Do Direito de Regresso, da Denúnciação da Lide e do Chamamento ao Processo

Sempre que houver possibilidade jurídica, a cooperativa que tenha pago alguma reparação, não deve deixar de valer-se do direito de regresso. Como a administração tem o dever de fazer uma gestão responsável, sempre que a cooperativa pagar reparação que pode ser buscada do verdadeiro responsável, cabe ao corpo diretivo tomar de imediato a iniciativa para recompor o patrimônio da sociedade. Ou seja, devido a sua forma societária, é importante que a cooperativa chame à responsabilidade quem, em última instância, deve responder pelo dano.

Observe-se que conforme o art. 88, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor, não se admite denúnciação da lide, mas tal ocorre apenas nas hipóteses em que o comerciante não identifica o fabricante ou não conserva o produto perecível (o art. 13). Para os demais casos, não existe previsão legal impedindo que tal aconteça. É mais, em qualquer situação, também nada impede que a cooperativa utilize-se do **chamamento ao processo**, previsto no artigo 77, inciso III, do Código de Processo Civil brasileiro (chamamento do devedor solidário quando está sendo exigido apenas de um o total da obrigação). A presença nos autos de outro integrante da cadeia de fornecimento, comumente facilita em muito a prova em favor da cooperativa, além de, no mínimo, repartir o custo da reparação sem necessidade de utilizar-se do direito de regresso. Note-se que o chamamento ao processo sempre deve ser deferido pelo juiz, pois beneficia inclusive o consumidor que ficará mais garantido com dois fornecedores incluídos no pólo passivo da ação.

#### f) Das Decisões Provisórias e seu Conteúdo Ideológico

Ilustres Magistrados vêm alertando sucessivamente para o crescimento acentuado do número de ações judiciais relativas à responsabilidade civil das empresas ligadas à saúde. Evidente que esse contexto preocupa não só as empresas, mas toda sociedade, incitando para uma reflexão sobre como ocorrem esses casos na esfera judicial. O objetivo é por meio de uma análise percuciente, vislumbrar os equacionamentos indispensáveis para que possamos encontrar soluções contributivas para nossa convivência social.

Quando se fala de feitos em juízo, as empresas sérias - e nesse rol devem ser incluídas as cooperativas bem administradas -, naturalmente se preocupam com o teor das decisões judiciais que precisam respeitar. A maior preocupação, todavia, não tem se centrado nas decisões judiciais definitivas, pois na maioria das vezes as

empresas são capazes de se adequar a elas, seja de pronto ou no médio/longo prazo. A empresa prefere uma certeza menos boa a conservar-se em permanente incerteza, principalmente quando ela advém da possibilidade de decisões judiciais nem sempre previsíveis e com poder de abrangência muito grande. A questão melindrosa, reside na verdadeira "enxurrada" de decisões provisórias, que sem ter havido a manifestação da parte contrária, são estabelecidas com liminares que depois são "revogadas/derrubadas", tendo deixado um rastro de incertezas e coisas mal resolvidas. O mundo negocial é prejudicado e se ressentido desse grau de instabilidade proporcionado por decisões provisórias que não se sabe por quanto tempo estarão vigentes. Para os agentes negociais e mesmo para o cidadão comum, essa realidade de decisões liminares que vão e vem como se tudo fosse incerteza e imprecisão, passa a impressão de que convivemos numa Torre de Babel e que o direito nacional não tem rumo, nem prumo.

Não é preciso ser jurista ou representante de quem quer que seja, para sentir-se a necessidade de expressar esse sentimento comum na população brasileira. Há que se entender a liberdade de consciência dos juizes, mas reconhecendo a notória cultura jurídica de nossos magistrados, é difícil compreender como aquilo que na prática deve ser considerado como sendo o direito estabelecido pela decisão judicial pode oscilar tanto nessa busca para encontrar uma prestação jurisdicional que pretende ser justa.

É preciso manifestar publicamente esse alerta, pois esses fatos geram insegurança para a sociedade, já que são os Tribunais que em última análise dizem o que é correto ou não, estabelecendo os balizamentos daquilo que precisa ou não ser praticado nas nossas relações cotidianas. Se eles oscilam em suas posições, oscilam as empresas e todos nós, vez que ficamos sem uma sinalização segura para orientar nossas atividades.

O principal detalhe que aflora dessa situação é que muitas dessas decisões são proferidas com base em critérios puramente subjetivos, muitas vezes amplamente paternalistas e capazes de reduzir tudo a um embate ideológico entre o supostamente considerado mais forte, no caso a empresa cooperativa, e alguém considerado mais fraco, no caso o contratante/consumidor. Nessas decisões olvidam-se os verdadeiros direitos do consumidor e esquecem-se princípios curiais que indicam notória diferença entre o fato de uma empresa possuir elevado *market share* (parcela de mercado) e grande *market power* (poder de mercado) e nas suas práticas habituais conduzir-se com **abuso de poder e abuso de direito**. Uma empresa pode ser poderosa e detentora de elevada parcela do mercado e, ao mesmo tempo, ser ética e respeitadora da função social de seus contratos. Quando se perde a referência entre os verdadeiros direitos do consumidor e a correta análise das práticas de mercado por parte da empresa cooperativa, ao utilizar-se de critérios puramente ideológicos e subjetivos, ou mesmo paternalistas, incrementa-se o risco de proferir decisões que não servem bem a nenhuma das partes, ou que pelo fenômeno da internalização, transversalmente prejudicam os demais consumidores não envolvidos diretamente na relação.

Transparece que o melhor caminho para uma solução equilibrada dessas controvérsias, é aquele que se abstrai dos argumentos puramente ideológicos e subjetivos, e amparada em critérios técnicos que levam em conta a distinção entre **poder de mercado e abuso de direito**, por eles se conduz. São numerosas as

empresas cooperativas que em seus respectivos setores de atuação são capazes de deter significativa parcela de mercado em razão de terem demonstrado competência. Não se deve fazer qualquer defesa apaixonada das más cooperativas, sociedades que desvirtuam os princípios cooperativistas e a função social de seus contratos. Temos que valorizar a ética negocial e o "jogo limpo" no mercado. Paralelamente, deve-se atentar quão importante é dar decisões adequadas para preservar e evoluir os avanços tão valiosos obtidos na proteção dos direitos dos consumidores, um dos fatores mais importantes para o exercício da cidadania. Assim, com mais profundidade e no longo prazo, a observância de critérios técnicos nas decisões, agasalha sob de modo mais amplo os direitos dos consumidores e não premia os mal-intencionados. E mais, é preciso consignar que nas práticas negociais, o mercado tem mostrado que o abuso de direito, tem partido das empresas detentoras daquele elevado poder econômico que é capaz de dar-lhes a possibilidade de desconsiderar os demais concorrentes e os interesses dos consumidores, o que não costuma ser o caso das cooperativas.

Portanto, embora possa parecer louvável o conteúdo ideológico abominador da desigualdade social encontrada em nossa sociedade, tal não deve ser estendido para além das formas pertinentes ao exercício das práticas políticas da nação, incluindo-se aí a política econômica e a política social. Tentar consertar a política econômica e social do país, ferindo o equilíbrio contratual provoca outra espécie de injustiça que em nada contribui em qualquer processo de justiça social que se possa pretender implantar. De forma mais específica: afastar-se da técnica para impregnar de cunho meramente ideológico e de notório subjetivismo todas essas decisões, não contribui para a verdadeira justiça que se busca alcançar. Tanto fracas como fortes podem estar com o bom direito, e o próprio reconhecimento tácito demonstrado pelo fato de que muitas dessas decisões provisórias não subsistem sequer por dias ou horas, demonstra a sensibilidade das Instâncias Superiores ao verificar que muitas delas são civadas de subjetivismo ideológico e carecem de levar em conta os aspectos técnicos mais elementares porém indispensáveis daquilo que está sendo examinado.

Todo dano merece ser reparado, mas o Magistrado ao dirigir o processo, jamais deve se afastar da efetiva e profunda perquirição sobre a real procedência do pedido de reparação. Mesmo constando no processo, circunstâncias que afetam nossos sentimentos, o julgador não deve seguir pelo caminho mais fácil de resolver momentaneamente o problema imputando seu custo diretamente para aquela parte que considera mais forte, no caso a empresa cooperativa, pois nesse caso poderá estar simplesmente socializando o prejuízo representado pela reparação. Ou seja, indiretamente repartindo o custo dela dentre os demais usuários dos produtos ou serviços da cooperativa, embora, muitas vezes, depois se constate que a indenização (ou liberação/pagamento do procedimento médico/hospitalar) era indevida. Urge, então, que nas decisões judiciais, substitua-se o paternalismo pela aplicação de critérios técnicos, até porque, certas decisões provisórias, caso sejam cumpridas, possuem uma reversibilidade apenas teórica, pois a prática mostra quão difícil é revertê-las.

Refleta-se que em boa parte daqueles casos justificados por essas decisões provisórias como sendo emergenciais, nada disso acontece. Como se sabe, o Sistema Único de Saúde tem o dever de atender a todos os brasileiros e as casas de

saúde e os médicos jamais assistirão alguém morrer sem atendimento, pois a omissão de socorro pesa sobre eles. Nessa conjuntura, qualquer questão nessa área pode sempre ser discutida *a posteriori* com o plano de saúde, cujos depósitos na Agência Nacional de Saúde garantem o adimplemento das obrigações contratuais previstas nos planos colocados no mercado. De outro lado, o que se verifica é que tendo a cooperativa autorizado e pago o atendimento, normalmente não mais consegue recuperar o que despendeu, pois na maioria dos processos aquele que reclama comparece amparado pela assistência judiciária. Na prática, então, tem existido reversibilidade apenas em favor de uma das partes (consumidor), e da outra não (empresa fornecedora), encarecendo com esses custos os preços dos serviços que são prestados pelas cooperativas. A decisão individual, portanto, se impregnada de protecionismo exacerbado para uma das partes, gera conseqüências nem sempre boas para o bom funcionamento do mercado.

Assim, o contrato feito pelas cooperativas, não deve ser julgado como um embate entre o capital e os oprimidos, mas como um serviço de notória utilidade social, e essa concepção deve ser inserida no exame das questões relativas a responsabilidade civil.

A sociedade precisa encontrar segurança e estabilidade nas decisões judiciais para poder atuar com tranqüilidade e proporcionar o progresso social de que tanto necessitamos.

## VII - A RESPONSABILIDADE CIVIL DAS COOPERATIVAS E SUA PREVENÇÃO NAS PRÁTICAS PRÉ-CONTRATUAIS, CONTRATUAIS E PÓS-CONTRATUAIS

Como vimos, a problemática da responsabilidade civil para as cooperativas é assunto bastante amplo e preocupante, contemplando um cenário tão complexo que se torna impossível tratar dele com alguma profundidade em poucas linhas ou em poucos minutos.

Assim, tomamos a liberdade de sugerir algumas providências práticas que os dirigentes das empresas cooperativas precisam encetar, no sentido de prevenir aquelas que são as causas primárias da maioria dos conflitos geradores de ações de reparação decorrentes de responsabilidade civil. Dentre elas:

a) Elevar o grau de profissionalização das atividades, cuidando que haja especialização de seus agentes, mas com integração multidisciplinar e boa assessoria especializada.

Exemplo: no Departamento comercial ou de *marketing*, profissionais com conhecimento específico, mas também com noções básicas da legislação relativa a marcas e patentes, ao Direito da Concorrência, ao Direito do Consumidor, etc. Departamento de produção, com profissionais habilitados a produzir, mas igualmente com noções de Direito Ambiental, Direito do Consumidor etc. Departamento jurídico com profissionais habilitados para cada espécie de problema, uma vez que a sistemática para o bom atendimento de uma questão de ordem tributária, difere substancialmente do atendimento que deve ser prestado para um problema

surgido de uma relação de consumo. Para poder amparar tecnicamente esses profissionais, a cooperativa deve manter assessores jurídicos bem capacitados e atualizados.

b) Cuidar com a redação dos documentos constitutivos e de funcionamento da cooperativa, pois neles se estabelece a estrutura da mesma e seu modo de atuação, bem como, as manifestações da vontade dos sócios e da própria cooperativa, pois daí surgem muitas das ações que hoje adentram os Tribunais. Quanto a isso valem algumas observações, como:

b.1. É importante prever claramente nos Estatutos, as formas e possibilidades de admissão, demissão e eliminação de cooperados/associados, as quais devem estar sempre estabelecidas com base em critérios técnicos e objetivos (nunca subjetivos), devendo ser respeitada sempre a capacidade ou impossibilidade técnica de prestação de serviços por parte da cooperativa.

b.2. E, nos Regimentos Internos, incluir sempre um Conselho de Ética e Disciplina, pois a falta de controle e fiscalização das práticas nas cooperativas ou o corporativismo desvirtuado em proteção a maus procedimentos em nada ajuda a cooperativa.

b.3. Para os casos de não-admissão e de eliminação de quem seja candidato ou cooperado, respeitar e proporcionar para o interessado, o direito à ampla defesa de suas posições. Em especial, no caso de demissão ou eliminação de cooperado, estabelecer claramente as responsabilidades remanescentes daquele que vai ser desligado da cooperativa.

c) Manter completo controle das práticas comerciais (oferta, publicidade, etc.) para que sejam conformes com a legislação.

d) Cuidar na redação dos contratos de adesão para que respeitem o equilíbrio, a finalidade do contrato e a justiça contratual (equação econômica e encargos).

e) A Cooperativa deve manter rigoroso controle das ações daqueles que colocam no mercado ("comercializam") seus produtos ou serviços, considerando a possibilidade de responsabilidade solidária nos termos do art. 7º, § único e art. 25, § 1º, ambos do Código de Proteção e Defesa do Consumidor.

f) Tomar precauções na adoção do auto-atendimento, para que ele seja uma técnica construtiva de acesso ao produto ou serviço e não um instrumento de conflitos. Lembrar que o auto-atendimento não deve ser imposto, pois o consumidor não é profissional do serviço e, de regra, nem é treinado para auto-atender-se.

g) Sempre que possível celebrar convenções coletivas de consumo, capazes de equacionar melhor o relacionamento negocial da cooperativa com os consumidores de seus produtos ou serviços.

h) Nas relações com consumidores de seus produtos e serviços, a cooperativa deve manter completo domínio técnico de tudo o que diz respeito ao seu fornecimento. Nesse sentido, inclusive, deve treinar e instar seus funcionários e

cooperados para que, desde a informação contratual até os demais atos de pertinentes a contratação, mantenham completo respeito ao contido nos instrumentos contratuais que sejam bem elaborados. E mais que isso, que nas relações contratuais da cooperativa, também cumpram os chamados **deveres anexos de conduta**, representados pelos deveres de aconselhamento, de cooperação, de proteção dos interesses legítimos do outro contratante e de manutenção da ética negocial, todos estampados no que se pode chamar de boa-fé contratual tanto na modalidade subjetiva, quanto na objetiva.

i) A cooperativa deve observar as regras do Código de Proteção e Defesa do Consumidor e demais leis aplicáveis para as cobranças de dívidas, incluindo o correto registro nos bancos de dados para devedores inadimplentes, restabelecendo seus serviços tão logo o usuário venha adimplir suas obrigações pecuniárias.

j) Em caso de reclamação, a cooperativa deve estar preparada para fazer a prova, pois é freqüente que a aferição de sua responsabilidade esteja legalmente prevista para ser feita pela modalidade objetiva.

k) Independente de tudo isso, cabe à cooperativa acompanhar permanentemente o resultado de seus produtos e serviços no mercado, tal como preconiza o CDC.

## VII – CONCLUSÃO FINAL

A problemática da responsabilidade civil inclui-se entre aquelas situações que, tanto as ciências exatas, quanto as humanas não conseguem evitar. A realidade mostra que a convivência social na vida moderna, por si só é fonte de conflitos que precisam ser superados de forma construtiva pela sociedade. Não é tarefa fácil e estudos como este podem contribuir para que sejam encontrados caminhos que tornem menos problemáticas as questões relativas a responsabilidade civil de que aqui tratamos.

A postura que é mais adequada aos novos tempos que estamos vivendo, é aquela que olha o dano partindo da ótica do lesado. Assim, é importante lembrar que nos processos de reparação, o objetivo a ser criteriosamente buscado, sempre deve ser o de reparar o dano acontecido. Todavia, ao realizar esse objetivo, nunca se deve descurar do melhor direito para proporcionar, tanto a harmonia, quanto o equilíbrio nas nossas relações sociais, sejam elas de consumo ou não. As cooperativas costumam atuar em áreas envolvendo o fornecimento de produtos e serviços de relevante interesse social, indo da catação e separação de lixo até empresas de alta tecnologia, do labor em atividades artísticas como fazem as cooperativas de artesãos até empresas que cuidam da saúde das pessoas e isso, pela sua relevância precisa ser levado em conta.

Nossa sociedade, com justo motivo vem enfatizando a necessidade de proteção do consumidor, além de outros direitos sociais que pessoas físicas e jurídicas precisam respeitar. Como princípio, deixar a vítima sem a correta reparação, seguramente é um mal que precisa ser evitado. Entretanto, não o deixa de ser, igualmente, tomar-se posturas prejudiciais ou inviabilizadoras às atividades lícitas,

corretamente prestadas e reconhecidamente úteis à convivência social harmônica, pois isso, indiretamente, se volta contra todos aqueles que necessitam adquirir o produto ou serviço fornecido pela empresa, no caso a cooperativa. Reitere-se que no médio/longo prazo, considerado o funcionamento regular do mercado de produtos e serviços, quando as posições administrativas ou decorrentes de decisões judiciais desconsideram esses fundamentos, indiretamente, prejudicam exatamente aqueles que se pretendia fossem protegidos. É importante, portanto, que além dos aspectos externos da atuação das cooperativas, se conheçam devidamente as características e princípios desse tipo de sociedade. Recomenda-se, pois, uma ampla educação cooperativista, aberta a todos, para que a sociedade possa dar a essas empresas, o devido tratamento em nível geral tributário, inclusive. Será essa a maneira mais construtiva de se compreender, usufruir e admirar essa forma societária tão rica em fatores positivos.

#### REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- GONÇALVES NETO, Alfredo de Assis. *Lições de direito societário: regime e inovações do novo código civil*. São Paulo: Editora Juarez de Oliveira, 2002. p.124.
- SILVA, De Plácido e. *Vocabulário Jurídico*, 7. ed., Rio de Janeiro: Forense, 1982, v.1.
- ALMEIDA, Amador Paes de. *Manual das Sociedades Comerciais*. 6. ed., São Paulo: Saraiva, 1.991, p. 336.
- DINIZ, Maria Helena. *Dicionário Jurídico*. São Paulo: Saraiva, 1998, p. 151. v. 4.