

O AGIR ÉTICO NA SOCIEDADE DE CONSUMO COMO DESAFIO À ATIVIDADE EMPRESARIAL

THE ACT ETHICAL IN CONSUMER SOCIETY AS CHALLENGE TO BUSINESS ACTIVITY

PATRICIA FERNANDES BEGA

Mestre em Direito Empresarial e Cidadania pelo Centro Universitário Curitiba – UNICURITIBA. Especialista em Direito Socioambiental pela PUCPR e em Direito Tributário pela UNIDERP-LFG. Atualmente é professora da União de Ensino do Sudoeste do Paraná - Unisep. Advogada.

VIVIANE COELHO DE SÉLLOS-KNOERR

Doutora em Direito do Estado pela PUC/SP, Mestre em Direito das Relações Sociais pela PUC/SP, Especialista em Direito Processual Civil pela PUCCAMP. Advogada. Professora Universitária em Graduação e Pós-Graduação é professora a atualmente, também coordenadora do Programa de Mestrado em Direito Empresarial e Cidadania do UNICURITIBA-PR. Endereço eletrônico: viviane@sellosknoerr.com.br.

RESUMO

O presente artigo visa analisar a ética empresarial, sua aplicação nas relações consumeristas e os reflexos decorrentes de sua utilização na efetivação dos objetivos da República Federativa do Brasil, previstos no texto constitucional. Para tanto, serão estudados inicialmente aspectos gerais sobre a ética, buscando o entendimento acerca do conceito atual do termo. Na segunda parte do trabalho far-se-á um questionamento sobre da ética empresarial, para posteriormente enfatizar sua ligação com as relações de consumo e a construção de uma responsabilidade social da empresa. Adotou-se na pesquisa a metodologia referencial bibliográfica, utilizando-se de livros, artigos e obras que versam a respeito do tema ora estudado e da legislação brasileira.

PALAVRAS CHAVE: Ética Empresarial; Relações de Consumo; Responsabilidade Social da Empresa.

ABSTRACT

This article aims to analyze the business ethics, their application in consumerists' relations and reflections arising from their use in the realization of the objectives of the Federative Republic of Brazil, provided for in the Constitution. For this, we initially studied general aspects of ethics, seeking the understanding of the current concept of the term. In the second part of the work far will a question on business ethics to further emphasize its connection with consumer relations and building a company's social responsibility. The adopted research methodology bibliographic reference, using books, articles and products that deal on the subject now studied and Brazilian law.

KEYWORDS: Business Ethics, Consumer Relations, Corporate Social Responsibility.

1. INTRODUÇÃO

O presente artigo visa analisar a ética empresarial e, conseqüentemente, sua aplicação nas relações consumeristas. Faz-se necessário ter em mente que a ética partiu dos estudos filosóficos e, somente com o passar do tempo, foi ganhando importância até chegar a ser uma disciplina autônoma.

Inicialmente a ética basicamente tratava de impor limites aos seres humanos, no sentido de ser necessário que cada um cumprisse com aquilo que deve moralmente cumprir. Assim, trata-se da efetivação das prescrições previamente estabelecidas no círculo social, na qual cada ser humano deveria moldar-se.

E há ainda uma ética da responsabilidade, na qual se deduz que cada um é responsável pelas atitudes tomadas, pelas decisões executadas, é a sociedade que exige deste ser uma atitude pautada dentro da moral estabelecida, ou seja, dentro dos padrões culturais para a época em que se está vivendo.

A ética empresarial por sua vez estaria ligada, desta forma, nas reflexões ou indagações sobre os costumes e morais vigentes na sua época, no entanto, para que estas reflexões tenham valor para que todos os outros possam saber qual a ética adotada pela empresa é necessária a institucionalização desta moral.

Ou seja, que todos aqueles que façam parte daquela empresa saibam qual atitude tomar numa determinada tomada de decisões.

Desta forma, a ética empresarial quando adotada de forma institucionalizada se torna o verdadeiro *modus operandi* daquela empresa. Assim, todas as decisões devem ser pautadas por aquilo que a corporação acredita ser o moralmente correto.

É importante entender a ética e qual a sua importância dentro das corporações. Quais os reflexos que a ética está produzindo no mercado em geral. Como os consumidores estão reagindo às empresas que descumpre aos normativos em geral e principalmente age sem a devida ética esperada.

2. ÉTICA E COMPORTAMENTO HUMANO: O AGIR ÉTICO

Não há como iniciar o estudo sobre ética sem debruçar-se sobre alguns argumentos filosóficos que estudam a ética e a moral, principalmente nas questões atinentes a virtude, conceito de bem e mal, tudo isto inerente a essência do próprio homem.

É importante, portanto, partir da premissa que a ética é individual, ou seja, não é possível entender uma instituição como ética ou ainda a própria sociedade não pode ser considerada como ética ou antiética.

Quem determina se uma sociedade é ética ou não são as pessoas que a compõe assim como as empresas ou as Instituições que estão sendo analisadas.

E com relação aos fatores que influenciam os padrões éticos da sociedade? Para responder a essa questão, é necessário ter presente que o comportamento ético é sempre individual. As estruturas, as instituições e a sociedade não são éticas ou antiéticas. Somente a ação humana individual é suscetível de valoração moral.¹

A ética neste ponto está ligada ao ser e agir como homem, como pessoa. A sociedade de risco, ora globalizada, está colocando cada vez um número maior de informações a disposição das pessoas e estas estão cada vez mais ligadas aos acontecimentos mundiais.

Diante destes acessos fáceis às informações, ao grande número de notícias que recebem diariamente, as pessoas estão procurando entender quais as condutas

¹ ARRUDA, Maria Cecília Coutinho; WHITAKER, Maria do Carmo; RAMOS, José Maria Roriguez. **Fundamentos de ética empresarial e econômica**. 4ª ed. São Paulo: Atlas, 2009. p. 5.

tomadas como éticas e estão exigindo dos seus próximos, como por exemplos, os representantes populares, os empresários, seus empregadores, seus empregados, uma conduta pautada pela ética.

Portanto é uma questão ética o desenvolvimento das potencialidades humanas, um deslançamento de suas virtualidades. [...] Assim, usando sua racionalidade, deve descobrir sua essência, seus valores e princípios universais, suas faculdades ou capacidades, determinando também como vivê-las.²

A ética possui, portanto, como finalidade apontar os rumos, os caminhos que devem ser perseguidos pelo homem para alcançar sua felicidade e a felicidade da sociedade onde está instalado.

Ela é anterior aos códigos, as legislações, na verdade, estes se pautam das condutas éticas para estabelecerem suas imposições. Ao contrário da grande maioria das legislações, a ética não possui uma sanção aplicada pelo Estado, esta se dá apenas no âmbito subjetivo do ser, na sua consciência e talvez numa repressão social, porém não de cunho punitivo.

Não se preocupará o presente estudo em diferenciar a ética da moral, por entender que estas palavras apesar de possuírem origens diferentes, possuem o mesmo significado – costume, modo de ser.

A palavra “ética” etimologicamente origina-se do grego *ethos*, que também significa costumes; a palavra “moral” provém do latim “*mores*”, que também significa costumes. [...] Concluindo, pode-se afirmar que as palavras “moral” e “ética” são sinônimas, podendo uma substituir integralmente a outra; assim, nada impede que em vez de “código de ética profissional” seja chamado de “código de moral profissional”.³

Como a ética significa costume, é importante, perceber que os costumes são alterados com o passar dos anos, bem como diferem de sociedade para sociedade, por isso a ética também se altera, pois ela acompanha os costumes sociais. A ética depende sempre de variações culturais e às vezes de interesses imediatistas.

Mesmo diante de toda esta mutabilidade, de variações culturais, das vezes a ética atender a interesses imediatistas, e no mais das vezes justificar a manutenção

² CAMARGO, Marculino. **Fundamentos de ética geral e profissional**. 9ª ed. Petrópolis: Editora Vozes, 2010. p. 20.

³ CAMARGO, Marculino. **Fundamentos de ética geral e profissional**. 9ª ed. Petrópolis: Editora Vozes, 2010. p. 22 – 23.

do poder, ela possui um princípio fundamental que é fazer o bem e sempre que possível evitar o mal.⁴

Apesar de a ética estar ligada intrinsecamente com os valores humanos ditados pelo costume da época vivida, ela não pode ser apenas “uma questão de conveniência, mas também uma condição necessária para a sobrevivência da sociedade.”⁵

Verifica-se que o agir ético deve ser uma conduta pautada em uma decisão refletida, e não da mera espontaneidade do ser humano. A conduta pautada pela ética passa antes pelo racional do homem e não somente pelo emocional.⁶ E por passar pelo racional é que toda a conduta praticada pelo homem gera nela uma consequente responsabilidade.

É possível falar em comportamento moral somente quando o sujeito que assim se comporta é responsável pelos seus atos, mas isto, por sua vez, envolve o pressuposto de que pôde fazer o que queria fazer, ou seja, de que pôde escolher entre duas ou mais alternativas, e agir de acordo com a decisão tomada. O problema da liberdade da vontade, por isso, é inseparável do da responsabilidade.⁷

O agir ético é aquele agir, como coloca Aristóteles, virtuoso, pautado no bem, e este bem como promotor da felicidade dos seres, da sociedade em geral. É muito importante frisar que toda conduta, seja ela pautada pela ética ou não gerará uma responsabilidade para o seu agente.

A virtuosidade, o bem promovido é que irá diferenciar uma conduta ética de uma conduta antiética. No entanto para as duas irá gerar como consequência a responsabilidade.

⁴ CAMARGO, Marculino. **Fundamentos de ética geral e profissional**. 9ª ed. Petrópolis: Editora Vozes, 2010. p. 27.

⁵ ARRUDA, Maria Cecília Coutinho; WHITAKER, Maria do Carmo; RAMOS, José Maria Roriguez. **Fundamentos de ética empresarial e econômica**. 4ª ed. São Paulo: Atlas, 2009. p. 4.

⁶ A este comportamento prático-moral, que já se encontra nas formas mais primitivas de comunidades, sucede posteriormente – muitos milênios depois – a reflexão sobre ele. Os homens não só agem moralmente (isto é, enfrentam determinados problemas nas suas relações mútuas, tomam decisões e realizam certos atos para resolvê-los e, ao mesmo tempo, julgam ou avaliam de uma ou de outra maneira estas decisões e estes atos), mas também refletem sobre esse comportamento prático e o tomam como objeto de sua reflexão e de seu pensamento. Dá-se assim a passagem do plano da prática moral para o da teoria moral; ou, em outras palavras, da moral efetiva, vivida, para a moral reflexa. Quando se verifica esta passagem, que coincide com o início do pensamento filosófico, já estamos propriamente na esfera dos problemas teórico-morais ou éticos. VAZQUEZ, Adolfo Sánchez. **Ética**. 32ª ed. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2011. p. 17.

⁷ Ibid, p. 18.

O estudo da ética misturava-se com a filosofia. Na atualidade é possível estudar a ética dissociada da filosofia, como querem alguns pesquisadores, no entanto, é importante observar que a ética e a filosofia caminham juntas, e não é possível estudar ética, sem estudar alguns grandes filósofos.

Em favor do caráter puramente filosófico da ética, argumenta-se também que as questões éticas constituíram sempre uma parte do pensamento filosófico. E assim foi na realidade. Quase desde as origens da filosofia, e particularmente desde Sócrates na Antiguidade grega os filósofos não deixaram de tratar em grau maior ou menor destas questões. E isto vale, especialmente, para o vasto período da história da filosofia durante o qual, por não se ter ainda elaborado um saber científico sobre diversos setores da realidade natural ou humana a filosofia se apresentava como um saber total que se ocupava praticamente de tudo. Mas, nos tempos modernos, lançam-se as bases de um verdadeiro conhecimento científico – que, é originariamente, físico-matemático -, e, na medida em que a abordagem científica se estende progressivamente a novos objetos ou setores da realidade, inclusive à realidade social do homem, vários ramos do saber se desprendem do tronco comum da filosofia para constituir ciências especiais como um objeto específico de investigação e com uma abordagem sistemática, metódica, objetiva e racional comum às diversas ciências.

E a partir destes pensadores clássicos, como por exemplo, Sócrates que se dará início ao estudo da ética da Grécia Clássica. Sócrates considerava-se “uma espécie de parteiro das ideias que emergiam do diálogo.”⁸

Sócrates divulgava sua ética por meio de diálogos travados em praça pública em plena Atenas, com velhos e jovens, acreditava que o homem era prisioneiro do seu corpo e repudiava todo o qualquer apego a matéria, a cultuação da riqueza.

Outra coisa não faço senão andar por aí persuadindo-vos, moços e velhos, a não cuidar tão aferradamente do corpo e das riquezas, como de melhorar o mais possível a alma, dizendo-vos que dos haveres não vem a virtude para os homens, mas da virtude vêm os haveres e todos os outros bens particulares e públicos.⁹

Acreditava que o homem podia entender melhor as questões que investigava se deixasse de lado seu corpo, seus sentidos, ou seja, se efetivamente livrasse sua alma do seu cativo que era o corpo.

Em Sócrates, como procuramos enfatizar, o mundo do invisível das ideias em si mesmo pertence à alma indestrutível, que se conserva igual a si mesma ao longo da eternidade. A origem dos comportamentos morais

⁸ ARICÓ, Carlos Roberto. **Arqueologia da ética**. São Paulo: Ícone, 2001. p. 76.

⁹ PLATÃO. **Apologia de Sócrates**. São Paulo: Abril Cultural, 1985. p. 15.

pertence à essência da alma, como uma realidade em si. Desta forma, deve ser considerado o bom em si, o justo em si, os virtuosos em si, próprios das almas purificadas através da negação do corpo e das suas necessidades.¹⁰

Para Sócrates o agir ético se dava principalmente nas atitudes moderadas naquilo que concernia o corpo material. Também entendia que não se deve o mal com o mal e nem injustiças com injustiças, e devem-se sempre respeito e obediências as leis.

[...] a ética socrática é racionalista. Nela encontramos: a) uma concepção do bem (como felicidade da alma) e do bom (como o útil para a felicidade); b) a tese da virtude (*Arete*) – capacidade radical e última do homem – como conhecimento, e do vício como ignorância (quem age mal é porque ignora o bem; por conseguinte, ninguém faz o mal voluntariamente), e c) a tese, de origem sofista, segundo o qual a virtude pode ser transmitida ou ensinada.¹¹

Sócrates não deixou nada por escrito, tudo o que se tem a respeito deste grande filósofo foi escrito por Platão. E este com o seu discípulo e seguidor dá continuidade a ética socrática.

A ética idealizada por Platão está intimamente ligada a sua filosofia política, tanto é assim que a ética termina sempre na política.

Em *A República*, Platão constrói um Estado ideal à semelhança da alma. A cada parte desta, corresponde uma classe especial que deve ser guiada pela respectiva virtude: à razão, a classe dos governantes – filósofos, guiados pela prudência -; ao ânimo ou vontade, a classe dos guerreiros, defensores do Estado, guiados pela fortaleza; e ao apetite, os artesãos e os comerciantes, encarregados dos trabalhos materiais e utilitários, guiados pela temperança. Cada classe social deve consagrar-se à sua tarefa especial e abster-se de realizar outras. De modo análogo ao que sucede na alma, compete à justiça social estabelecer na cidade a harmonia social, Platão propõe a abolição da propriedade privada para as duas classes superiores (governantes e guerreiros).¹²

Platão explicava seus pensamentos por meio de mitos, e o mito mais famoso é o *Mito da Caverna* que está no Livro VII da sua obra intitulada *A República*. Neste mito ao filósofo se liberta da caverna quando passa agir inteligentemente, e isto somente acontece quando capta o bem.

¹⁰ ARICÓ, Carlos Roberto. **Arqueologia da ética**. São Paulo: Ícone, 2001. p. 81-82.

¹¹ VAZQUEZ, Adolfo Sánchez. **Ética**. 32^a ed. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2011, p. 269-270

¹² VAZQUEZ, Adolfo Sánchez. **Ética**. 32^a ed. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2011, p. 271.

A partir deste entendimento do que é o bem, deve este filósofo retornar a caverna e conduzir os demais no caminho do bem para saírem da sua ignorância.

A aplicação da alegoria da caverna é que o filósofo, como prisioneiro libertado, após ascender ao mundo inteligível e captar o bem, deve retornar à caverna para explicar e orientar aqueles que não tiveram a iluminação que ele teve. O filósofo, o educador, deve conduzir aqueles que ficaram encerrados das trevas para a luz, da ignorância para a sabedoria.¹³

Para a ética platônica, o que interesse é bem, e esta pautada pela razão, para se alcançar o bem é importante praticar várias virtudes que correspondem a várias partes da alma.

Aristóteles, discípulo de Platão, já entendia que a ética é a ciência de praticar o bem e como consequência chegar a felicidade. No entanto, assim com Platão, sua ética está toda baseada em sua filosófica política.

Por ser o homem um ser sociável, este não pode se analisado fora da comunidade em que vive, e este só alcançará sua felicidade dentro da sua comunidade, praticando suas virtudes.

A ética de Aristóteles – como a de Platão – está unida à sua filosofia política, já que para ele – como para o seu mestre – a comunidade social e política é o meio necessário da moral. Somente nela pode realizar-se o ideal da vida teórica na qual se baseia a felicidade. O homem enquanto tal só pode viver na cidade ou *polis*; é, por natureza, um animal político, ou seja, social. Somente os deuses ou os animais não têm necessidade da comunidade política para viver; o homem, entretanto, deve necessariamente viver em sociedade. Por conseguinte, não pode levar uma vida moral como indivíduo isolado, mas como membro da comunidade. Por sua vez, porém, a vida moral não é um fim em si mesmo, mas condição ou meio para uma vida verdadeiramente humana: a vida teórica na qual consiste a felicidade.¹⁴

Para Aristóteles o homem sempre procurará alcança a sua felicidade, ou seja, para o homem o fim é sempre a felicidade. E esta felicidade é encontrada através das virtudes. E o bem mais virtuoso é o da alma.

Se a felicidade precisa de certa prosperidade..., fica difícil perceber se a felicidade é algo que se pode adquirir pelo estudo ou pelo costume... ou se vem por algum destino divino ou por sorte. (...) A resposta é evidente a partir da definição: foi dito que [a felicidade] é uma certa atividade da alma de acordo com a virtude. Com respeito aos demais bens, uns são necessários, outros são – por natureza – auxiliares e úteis como

¹³ ARRUDA, Maria Cecília Coutinho; WHITAKER, Maria do Carmo; RAMOS, José Maria Roriguez. **Fundamentos de ética empresarial e econômica**. 4ª ed. São Paulo: Atlas, 2009. p. 13.

¹⁴ VAZQUEZ, Adolfo Sánchez. **Ética**. 32ª ed. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2011, p. 273.

instrumentos. Se a felicidade é uma atividade da alma de acordo com a virtude perfeita, convém ocupar-se da virtude e assim estudar melhor o que se refere à felicidade.¹⁵

Para Aristóteles só consegue alcançar uma atitude considerada ética, aquele consegue ter um raciocínio teleológico, ou seja, deve-se analisar o fim a que aquilo se destina, o propósito que deve ser alcançado com a referida atitude, para verificar se esta será ética ou antiética.

Percebe-se que para os filósofos da Grécia Clássica a ética, ou agir com ética será sempre pautado na ideia do bem. E este bem se realizada por meio das virtudes inerentes ao homem.

3. DESAFIOS ÉTICOS DO PODER DECISIONAL EMPRESARIAL

O agir ético empresarial é ato volitivo corporativo e para uma empresa, manter-se dentro da ética construída por ela mesma traz muitos benefícios como por exemplos: custos menores, a possibilidade de avaliar com precisão o desempenho da sua estrutura, legitimidade moral para exigir comportamento ético dos empregados, geração de lucro livre de contingências, a obtenção de respeito de parceiros comerciais, dentre outros benefícios.

É importante ressaltar que cada vez mais a exigência de uma conduta ética é imprescindível para o bom funcionamento das empresas de um modo geral, mas não só para as empresas privadas, pode-se levar para o lado estatal.

E sugestiona a seguinte situação, como é que um policial de trânsito pode exigir dos transeuntes que atravessem na faixa de pedestre, se ele mesmo não o faz? E outro, como é que um policial pode exigir de um motorista que utilize o cinto de segurança se ele mesmo não utiliza em sua viatura ou carro particular? Ora são questões para se pensar, pois eles são quem detém o poder de polícia para lavrar o auto de infração nestas ocasiões, em face de um particular.

Mas será que um particular poderia exigir uma conduta diversa daquela que está sendo desempenhada pelo funcionário do Estado? Creio que sim, se não legalmente, por meio dos instrumentos processuais apropriados, no mínimo este

¹⁵ ARRUDA, Maria Cecília Coutinho; WHITAKER, Maria do Carmo; RAMOS, José Maria Roriguez. **Fundamentos de ética empresarial e econômica**. 4ª ed. São Paulo: Atlas, 2009. p. 17 – 18.

particular poderia chamar a sua atenção, apenas com base naquilo que ele entende ser eticamente reprovável.

Assim, também acontece com as empresas, nestas o consumidor tem a opção de escolher se compra ou não produto daquela, ele pode escolher pela opção negativa, simplesmente porque aquela corporação não cumpre com os seus mandamentos éticos, ou com o seu código de conduta. É importante salientar que o consumidor, assim como o funcionário da empresa estão em busca do seu bem-estar, da sua felicidade.

É importante ter em mente que a atitude ética tomada pelas empresas não é a mesma atitude ética que se toma dentro de casa, assim para facilitar o estudo Ferrel¹⁶, propõe um modelo estrutural para melhor analisar as tomadas decisões dentro de uma ética empresarial, sendo que os principais componentes seriam: a identificação da gravidade da questão ética, os fatores individuais, como desenvolvimento cognitivo moral, idade e sexo e a cultura da empresa.

Desta forma, a aplicação da ética dentro das empresas deve ser uma coisa usual para todas, pois como se disse acima, a empresa eticamente responsável, também será por consequência uma empresa socialmente responsável. É sempre quando acontece algum acidente ou imprevisto que se lembra da aplicação da ética.

4. DESAFIOS NA CONSOLIDAÇÃO DA ÉTICA FORNECEDOR-CONSUMIDOR

O Direito do Consumidor, assim como o Direito Ambiental, trata-se de direitos fundamentais do homem e do Cidadão de quarta dimensão ou geração, ou seja, trata-se daqueles direitos de caráter difuso. O Consumidor é aquele que está definido pelo Artigo 2º da Lei nº 8.078/1990, como sendo toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produtos ou serviços como destinatário final.

E o fornecedor é aquele definido pelo artigo 3º da mesma lei, como sendo 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.

¹⁶ FERRELL, O. C; FRAEDRICH, J. **Ética empresarial**: Dilemas, tomadas de decisões e casos. 4ª ed. Rio de Janeiro: Reichmann & Affonso

O Código de Defesa do Consumidor – CDC foi promulgado em 1990, dando regulamentação ao artigo 5º, inciso XXXII e artigo 170, inciso V da Constituição Federal de 1988. Ou seja, a Constituição protegia o Consumidor desde 1988 e somente em 1990 foi elaborado um Código que protegesse efetivamente o consumidor dos abusos provocados pelos fornecedores em geral.

Além de conceituar consumidor e fornecedor, o CDC traz ainda os direitos básicos do consumidor e os deveres do fornecedor. Assim, os direitos do consumidor estão elencados no artigo 6º do referido Código, como sendo:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

I - a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;

II - a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações;

III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;

IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

V - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas;

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

VII - o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;

IX - (Vetado);

X - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

E os deveres do fornecedor estão distribuídos ao longo do Código. No entanto, os que dão o norte para a sua aplicação estão previstos nos artigos 8º ao artigo 28.

É a partir dos direitos do consumidor que surge os princípios norteadores do Direito do Consumidor, como disciplina didaticamente autônoma. São eles: Princípio da boa-fé; Princípio da correção do desvio publicitário; Princípio da harmonização das relações de consumo; Princípio da identificabilidade; Princípio da identificação da mensagem publicitária; Princípio da informação; Princípio da inversão do ônus da

prova; Princípio da lealdade; Princípio da não-abusividade da publicidade; Princípio da obrigatoriedade da informação; Princípio da prevenção; Princípio da transparência; Princípio da veracidade; Princípio da vinculação contratual; Princípio da vulnerabilidade do consumidor; Princípio do respeito pela defesa do consumidor; Princípio geral de transparência; Princípios da publicidade.

Apesar do Código de Defesa do Consumidor ser promulgado em 1990, foi com o passar dos anos que sua importância foi sendo firmada pela sociedade em geral, com as instalações dos PROCON's por todo o território nacional, ou por quase todo ele, é que o Consumidor começou a tomar consciência dos seus direitos e a exigir uma postura mais ética das empresas.

Aliado à consciência ambiental, o consumidor, está mais exigente com relação a sua proteção e à proteção ambiental, exigindo das empresas de um modo geral uma postura eticamente ambiental e cuidando do desenvolvimento sustentável.

Desta forma, foi realizada pelo Instituto Akatu, em 2005, uma pesquisa para saber o que o consumidor consciente espera das empresas, com relação a responsabilidade social. Segue alguns trechos da conclusão da referida pesquisa:

[...] os consumidores privilegiaram as ações concretas e próximas de seu universo de necessidades e informações, em detrimento das declarações de intenções e do estabelecimento de políticas gerais de atuação. O registro da missão e valores, a formalização de um código de ética e o estabelecimento de políticas para o relacionamento com os diversos públicos de interesse das empresas parece não sensibilizar muito o consumidor. Esses aspectos, simbólica e comercialmente muito importantes para as empresas (tanto no gerenciamento da cultura interna como no estabelecimento de parcerias com fornecedores e outros públicos negociais, foram pouco valorizados entre todas as questões avaliadas.

Percebe-se que o tema Responsabilidade Social está intimamente ligado ao Direito do Consumidor e ao Meio Ambiente, não há como dissociá-los. Assim, o consumidor consciente da sua responsabilidade como cidadão, não está somente preocupado com a sua situação particular, mas também está preocupado em como as empresas hoje estão tratando seus funcionários, os filhos dos seus funcionários, os fornecedores e os consumidores, de uma maneira geral.

Percebe-se pela pesquisa feita, que mais do que o estabelecimento da visão, da missão e do código de conduta, o consumidor clama por ações concretas, por ver os resultados, saber se determinada empresa está ou não cumprindo com o que determina a lei, quer saber se a empresa faz mais do que somente cumprir a lei.

Verifica-se que de certa maneira, o consumidor cidadão está tendo na figura da empresa aquilo que ele esperava do Estado.

Como dito anteriormente a ética empresarial está intimamente ligada a ideia de responsabilidade social, pois normalmente os códigos de ética, ou as normas éticas institucionalizadas pela corporação, determinam que a valorização humana esteja acima da mera obtenção de lucro é necessário tomar as decisões pautadas pelo índice de bem-estar associado. Assim, a própria sociedade exige uma conduta ética nas tomadas de decisões.

5. CONCLUSÃO

Apesar de o sistema jurídico brasileiro vigente possuir várias regras a respeito da atividade empresarial, é preciso antes de aplicá-las verificar se estão de acordo com os princípios constitucionais e do Direito Empresarial, para que se promova a justiça social.

É promovendo a justiça social, que se promove e realiza os objetivos fundamentais da Constituição Federal de 1988 – a “Constituição Cidadã”. Que é dever de todas as pessoas que vivem na sociedade brasileira, por ser um ônus de viver em sociedade, de ajudar a construir uma sociedade livre, justa e solidária.

É impossível superar o tema trabalhado, ainda mais quando se trata também da ética empresarial. O tema é bastante amplo, e o que foi colocado no presente estudo é apenas uma pequena parcela do estudo, para se mostrar a sociedade em geral e principalmente aos empresários a importância de se ter a ética aliada aos negócios comerciais.

Quando uma corporação aposta na ética, em idealizar um código de conduta e colocá-lo na prática, todos saem ganhando, seja o consumidor, seja o fornecedor, empregado e até mesmo a própria empresa, pois se percebe que todos atuam com satisfação.

É importante lembrar que todos estão buscando a felicidade, os seus bem-estares. Inclusive, está tramitando no congresso uma proposta de emenda constitucional que quer trazer a felicidade como sendo um direito social garantido pela Constituição Federal.

Cada vez mais se pensa no conforto das pessoas, e este conforto deve ser pensado de forma ética para que não seja cometidas injustiças, tanto no campo privado quanto no campo estatal, privilegiando sempre o Princípio da Dignidade da Pessoa Humana.

Verifica-se, portanto, que a empresa, enquanto exercendo sua atividade empresarial de forma responsável, atendendo a princípios éticos, bem como observando todas as normas constitucionais e infraconstitucionais, estará sim, atendendo aos objetivos gerais da República Federativa do Brasil.

É importante lembrar que para melhorarmos o Brasil, para exercermos a nossa cidadania, não basta apenas votar, e cobrar do Estado todas as atitudes que este deveria fazer, mas sim devemos fazer a nossa parte dentro da nossa atividade privada.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AGUILAR, Francis J. **A ética nas empresas**: maximizando resultados através de uma conduta ética nos negócios. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1996.

ARICÓ, Carlos Roberto. **Arqueologia da ética**. São Paulo: Ícone, 2001

ARISTÓTELES. Metafísica: livro I e livro II: **Ética a Nicômaco**: Poética. V. 2. Série "Os Pensadores", São Paulo: Abril Cultural, 1979.

ARRUDA, Maria Cecília Coutinho; WHITAKER, Maria do Carmo; RAMOS, José Maria Roriguez. **Fundamentos de ética empresarial e econômica**. 4ª ed. São Paulo: Atlas, 2009.

BECK, Ulrich. **Sociedade de risco**: rumo a uma outra modernidade. Trad. de Sebastião Nascimento. São Paulo: E. 34, 2010.

BESSA, Fabiane Lopes Bueno Netto. **Responsabilidade social das empresas – práticas sociais e regulação jurídica**. Rio de Janeiro: Lúmen Iuris, 2006.

BONAVIDES, Paulo. **Curso de direito constitucional**. 26^o ed. São Paulo: Malheiros, 2011.

BRASIL. Constituição Federal da República Federativa do Brasil. 05 de outubro de 1988. Brasília, DF, 05 out. 1988. Acessado em 14 nov. 2011.

_____. Lei nº. 11.101, de 09 de fevereiro de 2005. Regula a recuperação judicial, a extrajudicial e a falência do empresário e da sociedade empresária. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 09 fev. 2005.

_____. Lei nº. 12.349, de 15 de dezembro de 2010. Altera as Leis nos 8.666, de 21 de junho de 1993, 8.958, de 20 de dezembro de 1994, e 10.973, de 2 de dezembro de 2004; e revoga o § 1º do art. 2º da Lei no 11.273, de 6 de fevereiro de 2006. Brasília, DF, 15 dez. 2010. Acesso em 14 nov. 2011.

_____. Lei nº. 8.666, de 21 de junho de 1993. Regulamenta o art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências. Brasília, DF, 21 jun. 1993. Acesso em 14 nov. 2011.

CAMARGO, Marculino. **Fundamentos de ética geral e profissional**. 9ª ed. Petrópolis: Editora Vozes, 2010

Comissão das Comunidades Europeias (2002). **Comunicação Relativa à Responsabilidade Social das Empresas**: Um contributo das empresas para o desenvolvimento sustentável. COM 347. Bruxelas.

DINIZ, Maria Helena. **Curso de direito civil**. 14⁰ ed. São Paulo: Saraiva, 2000. v. 7⁰

DOMINGOS, Carlos Eduardo Quadros. **As Fases da Recuperação Judicial**. 1. Ed São Paulo: Livraria do Advogado, 2009.

FERREIRA, Daniel. **Função social da licitação pública**: o desenvolvimento nacional sustentável (no e do Brasil, antes e depois da MP nº 495/2010). Fórum de Contratação e Gestão Pública- FCGP. V. 9, n. 107, nov. 2010. Belo Horizonte; Fórum, 2010. p. 49-64.

GONDIM, Viviane Coêlho de Séllos. **Dignidade humana, políticas públicas e desenvolvimento sustentável**. Disponível em: http://www.conpedi.org.br/manaus/arquivos/anais/manaus/direito_e_politica_viviane_coelho_de_sellos_gondim.pdf> Acessado em 07 de abr. de 2012.

GRAU, Eros Roberto. **A ordem econômica na Constituição de 1988**: interpretação e crítica. 12 ed. São Paulo: Malheiros, 2007.

HABERMAS, Jurgen. **La logica de las ciencias sociales**. 3 ed. Madrid: Tecnos, 1996.

JUSTEN FILHO, Marçal. **Desenvolvimento nacional sustentado**: contratações administrativas e o regime introduzido pela lei 12.349. Informativo Justen, Pereira, Oliveira e Talamini, Curitiba, n.º 50, abril 2011, disponível em: <<http://www.justen.com.br//informativo.php?informativo=50&artigo=528>>, acesso em 13/11/2011.

KANT, Immanuel. **Crítica da razão pura**. São Paulo: Nova Cultural, 1999.
MEIRA, Fábio Bittencourt. **A ética empresarial em movimento**: as (de) limitações do campo. Revista Gestão e Planejamento, Salvador, v. 11, n. 1, p. 119-138, jan./jun. 2010.

MOTA, Goreti; DINIS, Alzir. **Responsabilidade Social das Empresas**: Novo Modelo de Gestão para o Desenvolvimento Sustentável. Disponível em: <<https://bdigital.ufp.pt/dspace/bitstream/10284/221/1/artigo16.pdf>>. Acessado em 20 de nov. de 2011;

OLIVEIRA, Francisco Cardozo. **Fundamentos do Direito e do Estado Contemporâneos**. Mestrado, 4º aula – 11 de novembro de 2011. 13 f. Notas de aulas. Impresso.

OPUSKA, Paulo Ricardo. **Cooperativismo popular** – análise jurídica e econômica. Curitiba: Juruá, 2012.

PLATÃO. **Apologia de Sócrates**. São Paulo: Abril Cultural, 1985

PONTES DE MIRANDA. **Tratado de direito privado**. Editora Borsoi: 1954. Tomo LIII.

SÉLLOS, Viviane. **A ética e a Constituição**: uma reflexão sobre o unidimensional. In: <http://www.esdc.com.br/RBDC/RBDC-09/RBDC-09-389_Viviane_Coelho_de_Sellos_Gondim.pdf>

SÉLLOS, Viviane. **A responsabilidade de quem vende**. São Paulo: Editora Themis, 2003.

SÉLLOS, Viviane . **A responsabilidade social empresarial e a efetivação dos programas nacionais visando a erradicação da exploração do trabalho infantil como questão de dignidade humana.** Anima Revista Eletronica, v. VI, p. 4, 2011.

TONIN, Marta Marília. **Ética empresarial, cidadania e sustentabilidade.** Disponível em:
<http://www.conpedi.org.br/manaus/arquivos/anais/recife/teoria_da_justica_marta_tonin.pdf> Acessado em 07 de abr. de 2012.

VAZQUEZ, Adolfo Sánchez. **Ética.** 32^a ed. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2011.