

# COMPLIANCE E O DIREITO DO CONSUMIDOR: ASPECTOS CONCEITUAIS

Bruno Miragem

Professora da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), nos cursos de graduação e no Programa de Pós-Graduação em Direito (PPGD/UFRGS), Doutora e Mestre em Direito pela UFRGS. Advogada e parecerista.

**Sumário:** 1. Introdução – 2. O *compliance* e a efetividade das normas de proteção do consumidor; 2.1 *Compliance* e conformação da organização da empresa; 2.2 *Compliance* e atuação da sociedade empresária como fornecedora – 3. Repercussão do *compliance* na concretização de deveres de proteção do consumidor; 3.1 Dever de qualidade e *compliance*; 3.2 Contrato de consumo e *compliance* – 4. Síntese conclusiva – 5. Referências.

## 1. INTRODUÇÃO

A atuação das sociedades empresárias no cumprimento da lei não resulta apenas do risco de aplicação de sanção em caso de violação, senão também de outros incentivos como, por exemplo, a queda do valor de suas ações, o constrangimento pessoal de seus administradores e empregados perante suas famílias e seu círculo social, e a própria reputação frente aos seus consumidores.<sup>1</sup> Neste sentido, ganha relevância, para além da licitude da atuação empresarial para precaver-se de sanções, a adoção de procedimentos que visem prevenir riscos de atuação irregular.

O *compliance* é reconhecido como instrumento para melhor governança da empresa em relação aos vários riscos que envolvem a atividade, assim como para proteção de administradores e empregados. Seu efeito imediato, na legislação brasileira e em vários outros sistemas jurídicos é o da mitigação das sanções administrativas decorrentes da atuação ilícita.<sup>2</sup> Com crescente destaque, especialmente na atividade empresarial, vem atraindo a atenção dos juristas, sobretudo em vista da confluência de três fenômenos atuais: a) o desenvolvimento, no âmbito do direito empresarial da noção de governança corporativa, expandindo os deveres relativos ao funcionamento das sociedades empresárias para além da visão tradicional dos deveres dos administradores; b) o incentivo, por lei, à adoção de procedimentos internos visando a prevenção e denúncia da atuação irregular da sociedade empresária, por intermédio dos seus órgãos (e.g. art. 7º, VIII, da Lei 12.846/2013), e a adoção de políticas de boas

1. PARKER, Christine; NIELSEN, Vibeke Lehmann. *Deterrence and the impact of calculative thinking on business compliance with competition and consumer regulation*. Antitrust Bulletin, v. 56, n. 2. New York: Federal Legal Publications, Summer 2011, p. 381-382.
2. CUEVA, Ricardo Villas-Bôas. Funções e finalidades dos programas de *compliance*. In: CUEVA, Ricardo Villas Bôas; FRAZÃO, Ana (Coord.) *Compliance: perspectivas e desafios dos programas de conformidade*. Belo Horizonte: Fórum, 2018. p. 58-59.

práticas e governança (como ocorrem em relação ao tratamento de dados pessoais, arts. 50 e 51 da Lei 13.709/2018); e c) o estímulo à prevenção e mitigação de riscos da atividade empresarial em diferentes perspectivas, tanto na gestão administrativa, quanto regulatória, pelos órgãos do Estado ou mediante autorregulação.

Deste contexto, o cumprimento da lei (ou não violação) não é mais apenas fenômeno passivo (abster-se de violar, suportar sua incidência), passando a supor a adoção de comportamentos ativos, a revelar um conjunto de ações que assegurem, no âmbito das respectivas organizações empresariais, procedimentos e regras internas de prevenção e resposta a irregularidades.

Para tanto, parte-se da ideia correta de que em relação à sociedade empresária, dado o conjunto diverso de pessoas e ações envolvidos na sua atuação, nem tudo é voluntariedade no cumprimento da lei; o risco de descumprimento (ou desconformidade) resulta de falhas muitas vezes involuntárias, no âmbito do risco da atividade empresarial.

A adoção de procedimentos que permitam identificar, prevenir e corrigir falhas no cumprimento da lei, revela-se uma estratégia de proteção da própria atividade empresarial em relação a riscos diversos, desde os custos financeiros diretamente relacionados a eventual responsabilização em diferentes âmbitos (civil, penal e administrativo), os prejuízos decorrentes do dever de reparar danos que venha a causar e os prejuízos a sua reputação e à confiança em relação a suas práticas negociais.

Especialmente no mercado de consumo, os fornecedores se apresentam, com cada vez maior frequência, como complexas organizações empresariais, com distintos níveis de atuação, fluxo de informações e poder decisório, cujo funcionamento raramente é completamente apreendido por seus consumidores. A própria noção de organização empresarial é, antes de tudo, um conceito cultural,<sup>3</sup> que se forma a partir da vinculação a determinados fins que são de conhecimento comum – ainda que em diferentes graus – a todos que atuam ou se relacionam com ela. Por outro lado, a multiplicidade de normas jurídicas compõe também esta experiência cultural, exigindo um esforço considerável para que sejam conhecidas e cumpridas de modo uniforme por toda a organização.

A adoção dos procedimentos de *compliance*, neste sentido, conflui para o exercício da *autonomia privada* tanto na *organização interna* da sociedade empresária, quanto do seu *modo de atuação*. Ao se tratar das relações de consumo, não se deixa de reconhecer na realidade brasileira, os riscos de prática de corrupção com o objetivo da edição de normas legais ou regulamentares que possam reduzir padrões de exigência em relação a produtos ou serviços, ou ainda a omissão ou leniência dos órgãos e entidades da administração pública competentes para fiscalização dos agentes econômicos no mercado.

3. MORGAN, Gareth. *Imagens da organização*. São Paulo: Atlas, 2002. p. 121.

Por outro lado, contudo, também os deveres de conduta dispostos em lei, e que muitas vezes se definem a partir de conceitos indeterminados, a exigir concreção pelo intérprete, merecerão do *compliance* e dos programas de integridade que o compõe, a determinação de meios que assegurem seu cumprimento.<sup>4</sup> Assim é o caso do *dever de segurança* e do *dever de adequação*, que se referem imediatamente ao produto ou serviço objeto da relação de consumo, mas que se projetam sobre a totalidade da relação de consumo, valorizando não apenas o dever principal de prestação, mas também os deveres secundários e anexos que integram a obrigação.

## 2. O COMPLIANCE E A EFETIVIDADE DAS NORMAS DE PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR

A origem do *compliance* relaciona-se tanto com o surgimento das agências reguladoras norte-americanas, que passam a centralizar a supervisão do mercado em todo o território dos Estados Unidos no princípio do século XX, quanto as primeiras iniciativas no sentido de coordenar a regulação financeira global, por intermédio da criação do Banco Internacional de Pagamentos (*Bank of International Settlements*), em 1930, ocasião na qual se passa a considerar o dever dos agentes econômicos (no caso, os do setor financeiro), em organizar sistemas de controles internos visando o atendimento das exigências regulatórias.

Daí por diante, são listadas iniciativas tomadas como incentivos à adoção e aperfeiçoamento da supervisão das próprias empresas sobre a conduta de seus empregados e colaboradores no cumprimento da legislação, inicialmente no mercado de capitais, a partir da adoção de *compliance officers* por exigência da *Securities and Exchange Commission (SEC)* norte-americana e, gradualmente, no setor financeiro em geral. No final da década de 1970, a edição, ainda nos Estados Unidos da América, do *Foreign Corrupt Practices Act (1977)*, visando coibir a corrupção de autoridades de outros países por empresas norte-americanas, deu causa, igualmente, ao incremento de estruturas e procedimentos internos no âmbito das sociedades empresárias, com o objetivo de prevenir tais práticas.

Mais à frente, a adoção dos *standards* internacionais de regulação bancária (“Acordos de Basileia”), vão dar conta do crescente aperfeiçoamento das práticas de *compliance*, inclusive com sua adoção como um dos princípios da regulação eficaz (1997).<sup>5</sup> No direito brasileiro, resultam atualmente como exigência regulatória pre-

4. Alguns autores identificam um paralelismo entre normas estatais e privadas, decorrentes da fragmentação de instituições e de normas que caracteriza a realidade atual; em especial pelo crescente poder das empresas transnacionais. Neste sentido: TEUBNER, Gunther. Corporate codes in the varieties of capitalism: how their enforcement depends upon difference between production regimes, *Indiana Journal of Global Legal Studies*, v. 24, n. 1. (Winter 2017), p. 81-97. No direito brasileiro, assim refere: NASCIMENTO, Victor Hugo Alcade. Os desafios do *compliance* contemporâneo. *Revista dos tribunais*, v. 1003. São Paulo: Ed. RT, maio 2019. p. 51-75.

5. Dispõe o Princípio 26, adotado pelo Comitê de Basileia, em 1997: “Controle e auditoria internos: O supervisor determina que os bancos disponham de padrões adequados de controle interno para estabelecer e

Por outro lado, contudo, também os deveres de conduta dispostos em lei, e que muitas vezes se definem a partir de conceitos indeterminados, a exigir concreção pelo intérprete, merecerão do *compliance* e dos programas de integridade que o compõe, a determinação de meios que assegurem seu cumprimento.<sup>4</sup> Assim é o caso do *dever de segurança* e do *dever de adequação*, que se referem imediatamente ao produto ou serviço objeto da relação de consumo; mas que se projetam sobre a totalidade da relação de consumo, valorizando não apenas o dever principal de prestação, mas também os deveres secundários e anexos que integram a obrigação.

## 2. O COMPLIANCE E A EFETIVIDADE DAS NORMAS DE PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR

A origem do *compliance* relaciona-se tanto com o surgimento das agências reguladoras norte-americanas, que passam a centralizar a supervisão do mercado em todo o território dos Estados Unidos no princípio do século XX, quanto as primeiras iniciativas no sentido de coordenar a regulação financeira global, por intermédio da criação do Banco Internacional de Pagamentos (*Bank of International Settlements*), em 1930, ocasião na qual se passa a considerar o dever dos agentes econômicos (no caso, os do setor financeiro), em organizar sistemas de controles internos visando o atendimento das exigências regulatórias.

Daí por diante, são listadas iniciativas tomadas como incentivos à adoção e aperfeiçoamento da supervisão das próprias empresas sobre a conduta de seus empregados e colaboradores no cumprimento da legislação, inicialmente no mercado de capitais, a partir da adoção de *compliance officers* por exigência da *Securities and Exchange Commission* (SEC) norte-americana e, gradualmente, no setor financeiro em geral. No final da década de 1970, a edição, ainda nos Estados Unidos da América, do *Foreign Corrupt Practices Act* (1977), visando coibir a corrupção de autoridades de outros países por empresas norte-americanas, deu causa, igualmente, ao incremento de estruturas e procedimentos internos no âmbito das sociedades empresárias, com o objetivo de prevenir tais práticas.

Mais à frente, a adoção dos *standards* internacionais de regulação bancária (“Acordos de Basileia”), vão dar conta do crescente aperfeiçoamento das práticas de *compliance*, inclusive com sua adoção como um dos princípios da regulação eficaz (1997).<sup>5</sup> No direito brasileiro, resultam atualmente como exigência regulatória pre-

4. Alguns autores identificam um paralelismo entre normas estatais e privadas, decorrentes da fragmentação de instituições e de normas que caracteriza a realidade atual; em especial pelo crescente poder das empresas transnacionais. Neste sentido: TEUBNER, Gunther. Corporate codes in the varieties of capitalism: how their enforcement depends upon difference between production regimes, *Indiana Journal of Global Legal Studies*, v. 24, n. 1. (Winter 2017), p. 81-97. No direito brasileiro, assim refere: NASCIMENTO, Victor Hugo Alcade. Os desafios do *compliance* contemporâneo. *Revista dos tribunais*, v. 1003. São Paulo: Ed. RT, maio 2019. p. 51-75.

5. Dispõe o Princípio 26, adotado pelo Comitê de Basileia, em 1997: “Controle e auditoria internos: O supervisor determina que os bancos disponham de padrões adequados de controle interno para estabelecer e

vista na Resolução 4.595/2017, do Conselho Monetário Nacional (para as instituições financeiras em geral), e na Circular Bacen 3.865/2017 (para as administradoras de consórcio e instituições de pagamento).

Na virada do século, então, conhecidos escândalos corporativos nos Estados Unidos, em prejuízo de investidores (e.g. caso Enron), incentivam a adoção de práticas de *governança corporativa* às sociedades empresárias norte-americanas (que resultará na edição da Lei Sarbanes-Oxley, 2002), rapidamente disseminada em diversos países, inclusive no Brasil.

Trata-se, a governança corporativa<sup>6</sup> do “conjunto de princípios, propósitos, processos e práticas que rege o sistema de poder e o mecanismo de gestão da empresa”,<sup>7</sup> ou como propõe a Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE), das Nações Unidas, de *um sistema pelo qual as corporações são dirigidas e controladas, mediante distribuição de direitos e responsabilidades entre os diversos participantes da sociedade, tais como diretoria, executivos, acionistas e outras partes interessadas, e define as regras e procedimentos para tomada de decisões acerca dos negócios da companhia.*

Revelam a importância dada à transparência na atuação empresarial<sup>8</sup>, e sua progressiva adoção na experiência das empresas e no direito empresarial,<sup>9</sup> inclusive como condição de legitimidade da difusão do controle da empresa no mercado de capitais, conforme já propunha Tulio Ascarelli, muito antes do surgimento do

---

manter um ambiente operacional devidamente controlado que facilite a gestão do negócio tendo em vista seu perfil de risco. Esses controles incluem procedimentos claros sobre delegação de autoridade e atribuições; separação das funções que implicam compromissos do banco, desembolso de seus fundos e corresponsabilidade de seus ativos e passivos; conciliação destes processos; proteção dos ativos do banco e funções independentes de auditoria interna e funções de conformidade (*compliance*) para comprovar a adesão a estes controles, assim como às normas legais e regulamentares aplicáveis.” O Comitê de Supervisão Bancária da Basileia (2005) define o risco de conformidade como “o risco de sanções legais ou regulatórias, perda financeira material ou perda de reputação que um banco pode sofrer como resultado de seu não cumprimento de leis, regulamentos, regras, relacionados padrões de organização autorreguladores e códigos de conduta aplicáveis às suas atividades bancárias”. Desde 2005, os reguladores bancários globais têm defendido que as organizações financeiras devem criar programas eficazes de gerenciamento de risco de conformidade que adotem abordagens baseadas em risco, incorporando controles projetados para manter a conformidade com normas e padrões avaliados por risco. MIRAGEM, Bruno. *Direito bancário*. 3. ed. São Paulo: Ed. RT, 2019, p. 101 passim 140.

6. Arnoldo Wald critica a expressão governança corporativa, preferindo tratar de governo da empresa, em especial pela confusão a ser evitada entre a sociedade anônima, como se estruturam as grandes sociedades no direito brasileiro, e o sentido distinto que em língua portuguesa pode consentir a expressão corporação (WALD, Arnoldo. O governo das empresas. RDB 15/53).
7. ANDRADE, Adriana; ROSSETTI, José Paschoal. *Governança corporativa* cit.; p. 141.
8. ORGANISATION FOR ECONOMIC COOPERATION AND DEVELOPMENT, OECD principles of corporate governance. Paris: OECD, 2004. p. 49 e ss.
9. CLARKE, Thomas. *Theories of corporate governance – The philosophical foundations of corporate governance*. New York: Routledge, 2007. p. 64-77. Entre nós, ANDRADE, Adriana; ROSSETTI, José Paschoal. *Governança corporativa*. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2009. p. 71. No mesmo sentido a pesquisa brasileira: SILVEIRA, Alexandre Di Miceli da. *Governança corporativa e estrutura de propriedade. Determinantes e relação com o desempenho das empresas no Brasil*. São Paulo: Saint Paul, 2006. p. 52 e ss.

conceito atual.<sup>10</sup> Dentre as práticas que integram a governança corporativa estão os procedimentos de *compliance*.

A adoção do *compliance* implica tanto previsões relativas à estrutura organizacional da sociedade empresária, quanto do seu modo de atuação, que se inserem no exercício da autonomia privada com o objetivo de assegurar a realização de finalidades diversas, vinculadas imediatamente ao cumprimento da legislação, mas que revelam também a proteção da moralidade pública e da probidade, da ordem pública e de interesses específicos tutelados pela ordem jurídica, como é o caso da proteção da livre concorrência, do meio ambiente e, no tocante ao objeto de exame por este estudo, da defesa do consumidor.

Dentre os princípios consagrados pela Política Nacional das Relações de Consumo, estão a "harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170 da Constituição Federal), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores" (art. 4º, inciso III, do CDC).

Da mesma forma, o inciso V do mesmo art. 4º, do CDC, dispõe como princípio da Política Nacional das Relações de Consumo o "incentivo à criação pelos fornecedores de meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços, assim como de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo". O princípio da efetividade do direito do consumidor, neste sentido, resulta da preocupação evidente, na experiência brasileira, de assegurar-se tanto do respeito à lei, quanto o alcance dos seus resultados concretos.<sup>11</sup>

São conhecidas as situações de desrespeito ou simples descondição da existência da lei, assim como os vários expedientes possíveis para evitar que ela produza os resultados concretos concebidos quando da sua elaboração. Neste sentido é que, reconhecido um princípio da efetividade no direito do consumidor, ele incidirá "sobre os processos de tomada de decisão de todas as autoridades (judiciais ou administrativas) que se ocupam da aplicação das normas do CDC, determinando-lhes, dentre as diversas possibilidades de ação ou decisão, a opção necessária por aquela que proteja de modo mais efetivo o direito dos consumidores, o que resulta, em última análise, do dever de oferecer *maxima efetividade*"<sup>12</sup> ao direito fundamental de defesa do

10. ASCARELLI, Túlio. *Paradigma del derecho comercial*. Buenos Aires: Depalma, 1949, p. 97.

11. Tercio Sampaio Ferraz Jr. distingue, para a efetividade da norma, sobre a necessidade da presença de requisitos fáticos ou técnicos-normativos, ou seja, se a norma jurídica simplesmente não é seguida e reportadamente por seus destinatários, ou se também não é exigida pelos tribunais, que por isso não sancionam sua violação. FERRAZ JR., Tercio Sampaio. *Introdução ao estudo do direito: técnica, decisão, dominação*. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1994, p. 199.

12. Sobre o dever dos agentes públicos de assegurar a máxima efetividade dos direitos fundamentais, veja-se em Ingo Wolfgang Sarlet, *A eficácia dos direitos fundamentais*. 6. ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado Editora, 2006, p. 381.

consumidor”.<sup>13</sup> O que deverá se estender também para o reconhecimento de esforços dos próprios fornecedores, visando o atendimento aos deveres que lhe são impostos.

Nestes termos é que a adoção de procedimentos de *compliance*, e em especial do programa de integridade, deve ser compreendido, deste modo, como instrumento de fomento à eficiência da atividade dos fornecedores no mercado de consumo e à efetividade do direito dos consumidores.

## 2.1 *Compliance* e conformação da organização da empresa

O *compliance* envolve a adoção de mecanismos de gestão com o propósito de assegurar a conformidade com a legislação e o respeito às partes que se relacionam com a sociedade empresária. No âmbito das relações de consumo, a retidão e lealdade da conduta dos fornecedores na sua relação com os consumidores é um dos principais objetivos perseguidos pela legislação de proteção do consumidor nos mais diversos sistemas jurídicos.

É o que resulta do desequilíbrio natural das partes da relação de consumo, contrastando o poder do fornecedor em relação à organização da própria atividade de fornecimento de produtos e serviços, a estipulação e execução do contrato, e a vulnerabilidade do consumidor. Em termos jurídicos, este objetivo materializou-se a partir dos efeitos da boa-fé, mas igualmente, por intermédio de uma série de deveres específicos, que no Brasil foram estabelecidos pelo Código de Defesa do Consumidor.<sup>14</sup>

Nestes termos, o *compliance* visa dotar a sociedade empresária de instrumentos eficientes que assegurem o cumprimento da legislação e o respeito ao Direito, não como um limite de sua atuação, mas como parte de seu propósito. A adoção das práticas de *compliance* estão indissociáveis do reconhecimento de padrões éticos socialmente assentados e implementado na atividade empresarial,<sup>15</sup> no que encontra evidente paralelo à eficácia jurídica dos princípios da boa-fé e da probidade no âmbito das relações jurídicas privadas.<sup>16</sup>

Da mesma forma, associa-se ao reconhecimento, pelo direito privado, de uma função social da empresa que a vincula não apenas à finalidade de lucro para seus sócios ou acionistas, mas, igualmente, à promoção de benefícios a toda a sociedade

13. MIRAGEM, Bruno. *Curso de direito do consumidor*. 8. ed. São Paulo: Ed. RT, 2019, p. 223-224.

14. Para a eficácia dos princípios previstos no CDC, seja consentido remeter a: MIRAGEM, Bruno. *Curso de direito do consumidor*. 8. ed. São Paulo: Ed. RT, 2019, p. 197 e ss.

15. ANTONIK, Luis Roberto. *Compliance, ética e responsabilidade social e empresarial: uma visão prática*. Rio de Janeiro: Alta Books, 2016, p. 75. Assim, também se expressam os documentos internacionais, como: OECD. *Good Practice Guidance on Internal Controls, Ethics, and Compliance*, annex II. Adopted 18 February 2010.

16. Para a eficácia jurídica da boa-fé nas relações jurídicas privadas, veja-se o clássico de MENEZES CORDEIRO, António. *A boa-fé no direito civil*. Coimbra: Almedina, 2001, p. 1176 e ss. Sobre a recepção da boa-fé no direito brasileiro, seja consentido remeter a síntese que apresento em: MIRAGEM, Bruno. *Direito das obrigações*. 3. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2021, p. 62 e ss.

(e.g. geração de empregos, receita de tributos, fornecimento de bens e serviços úteis à comunidade).<sup>17</sup>

No tocante à organização da empresa, trata-se de distribuir deveres e responsabilidades nas relações internas entre empregados e administradores da sociedade, em seus órgãos previstos no contrato social ou no estatuto, conforme o caso, ou naqueles que resultam da definição do modo como executa suas atividades.

Dentre os elementos que integram um programa de integridade – parte das atividades de *compliance* – está a definição de normas internas que visem assegurar o cumprimento da legislação, a identificação e mensuração de riscos de violação, assim como procedimentos que permitam a identificação de irregularidades – mediante denúncias ou rotina periódica de verificação dos diversos modos de atuação da sociedade empresária.

Dentre os aspectos a serem considerados na implementação do *compliance* empresarial e do respectivo programa de integridade, está a identificação dos setores de atuação da sociedade empresária, sua estrutura organizacional e o modo como se dá seu processo decisório, o número de funcionários, a interação com o setor público, e o vínculo com outras sociedades (de controle, coligação ou consórcio).

Conforme já foi mencionado, a definição destas regras internas que informam a atuação dos empregados, administradores e terceiros que se relacionam com a sociedade empresária, assim como os procedimentos para assegurar seu atendimento – ou ainda o reporte de irregularidades – pertence ao exercício da autonomia privada da pessoa jurídica. Seus órgãos podem ser internos ou externos.

Os órgãos internos atuam apenas na relação com outros órgãos da pessoa jurídica, sem estabelecer qualquer relação jurídica com pessoas externas a ela. Assim, órgãos que tenham a finalidade consultiva, ou sejam auxiliares ou de fiscalização das próprias atividades desempenhadas por todos os que se vinculem à pessoa jurídica (demais órgãos, funcionários, p.ex.). Já os órgãos externos são aqueles titulares de poder de exteriorização do interesse da pessoa jurídica a outras pessoas, exercendo sua capacidade civil.<sup>18</sup>

O programa de integridade que componha a estratégia de *compliance* da sociedade empresária, ao definir deveres a seus empregados, administradores e terceiros, também distribui entre os vários órgãos internos, as respectivas atribuições e responsabilidades. Estas abrangem diversas ações, dentre as quais a formação e esclarecimento de empregados e colaboradores, a atribuição a quem incumbe o atendimento das regras definidas em “códigos de conduta” ou outros documentos de orientação de

17. COMPARATO, Fábio Konder. Estado, empresa e função social. *Revista dos Tribunais*, v. 85, n. 732. São Paulo: Ed. RT, out. 1996, p. 45; TOMASEVICUS, Eduardo. A função social da empresa. *Revista dos Tribunais*, v. 92. São Paulo: Ed. RT, v. 92, n. 810, p. 46.

18. MIRAGEM, Bruno. *Teoria geral do direito civil*. Rio de Janeiro: Forense, 2021, p. 239.

sua atuação, assim como os meios de fiscalização, correção e sanção de condutas, quando for o caso.

O Decreto 8.420, de 18 de março de 2015, que regulamentou a Lei 12.846/2012, definiu em seu art. 41, no que consiste o programa de integridade, tomado como “o conjunto de mecanismos e procedimentos internos de integridade, auditoria e incentivo à denúncia de irregularidades e na aplicação efetiva de códigos de ética e de conduta, políticas e diretrizes com objetivo de detectar e sanar desvios, fraudes, irregularidades e atos ilícitos praticados contra a administração pública, nacional ou estrangeira.”

A estruturação e aplicação do programa de integridade, de sua vez, deve se dar considerando as características e os riscos das atividades realizadas pela pessoa jurídica, inclusive com sua constante atualização, de modo a garantir-lhe efetividade.<sup>19</sup>

Do mesmo modo, alguns parâmetros foram fixados para avaliação de sua efetividade, definindo responsabilidades dos órgãos de administração da empresa, a exigência de normas internas aplicáveis a todos os empregados e administradores (preenchendo conteúdo, inclusive, das relações de trabalho em que a empresa seja empregadora), de terceiros com quem mantenha relacionamento (preenchendo conteúdo dos contratos celebrados); procedimentos de análise de riscos, fidedignidade dos registros contábeis, procedimentos para prevenção de fraudes, execução do programa de integridade, dentre outros elementos (art. 42 do Decreto 8.420/2015).<sup>20</sup>

19. Para uma crítica atual sobre os desafios e insuficiências do *compliance* – em especial, na perspectiva criminal – nos Estados Unidos da América, veja-se: LAUFER, William S. *The compliance game*. *Revista dos Tribunais*, v. 988, São Paulo: Ed. RT, fev. 2018, p. 67-80.

20. Assim é a íntegra do art. 42 do Decreto 8.420/2015: “Art. 42. Para fins do disposto no § 4º do art. 5º, o programa de integridade será avaliado, quanto a sua existência e aplicação, de acordo com os seguintes parâmetros: I – comprometimento da alta direção da pessoa jurídica, incluídos os conselhos, evidenciado pelo apoio visível e inequívoco ao programa; II – padrões de conduta, código de ética, políticas e procedimentos de integridade, aplicáveis a todos os empregados e administradores, independentemente de cargo ou função exercidos; III – padrões de conduta, código de ética e políticas de integridade estendidas, quando necessário, a terceiros, tais como, fornecedores, prestadores de serviço, agentes intermediários e associados; IV – treinamentos periódicos sobre o programa de integridade; V – análise periódica de riscos para realizar adaptações necessárias ao programa de integridade; VI – registros contábeis que reflitam de forma completa e precisa as transações da pessoa jurídica; VII – controles internos que assegurem a pronta elaboração e confiabilidade de relatórios e demonstrações financeiros da pessoa jurídica; VIII – procedimentos específicos para prevenir fraudes e ilícitos no âmbito de processos licitatórios, na execução de contratos administrativos ou em qualquer interação com o setor público, ainda que intermediada por terceiros, tal como pagamento de tributos, sujeição a fiscalizações, ou obtenção de autorizações, licenças, permissões e certidões; IX – independência, estrutura e autoridade da instância interna responsável pela aplicação do programa de integridade e fiscalização de seu cumprimento; X – canais de denúncia de irregularidades, abertos e amplamente divulgados a funcionários e terceiros, e de mecanismos destinados à proteção de denunciadores de boa-fé; XI – medidas disciplinares em caso de violação do programa de integridade; XII – procedimentos que assegurem a pronta interrupção de irregularidades ou infrações detectadas e a tempestiva remediação dos danos gerados; XIII – diligências apropriadas para contratação e, conforme o caso, supervisão, de terceiros, tais como, fornecedores, prestadores de serviço, agentes intermediários e associados; XIV – verificação, durante os processos de fusões, aquisições e reestruturações societárias, do cometimento de irregularidades ou ilícitos ou da existência de vulnerabilidades nas pessoas jurídicas envolvidas; XV – monitoramento contínuo do programa de integridade visando seu aperfeiçoamento na prevenção, detecção e combate à ocorrência dos atos lesivos previstos no art. 5º da Lei 12.846, de 2013; e XVI

Neste particular, é de notar que os programas de integridade se direcionam a prevenir irregularidades, tanto praticadas pela empresa que o institui, quanto aquelas em que esta possa ser vítima, repercutindo, por isso, de modo amplo, no aperfeiçoamento de sua atuação.

Contudo, não bastará a definição de deveres e responsabilidades no programa de integridade. Sua efetividade vincula-se ao exercício da autonomia privada da sociedade empresária em diversas outras relações jurídicas, seja de natureza trabalhista (com exercício do poder de direção sobre seus empregados) ou obrigacional (frente a terceiros com quem se relacione, inclusive com a estipulação contratual que reproduza, no que interessa àquelas partes, o disposto nas regras internas da sociedade empresária).

Também pode ocorrer que eventuais irregularidades identificadas no âmbito dos procedimentos de *compliance* suscitem a incidência de outras normas, como é o caso em que se caracterizem como infração penal ou administrativa. No caso de tais irregularidades vierem a causar dano, também darão ensejo ao dever de reparar a vítima.

## 2.2 Compliance e atuação da sociedade empresária como fornecedora

Originalmente, os procedimentos de *compliance* e, por consequência, o programa de integridade de uma determinada sociedade empresária, são identificados como instrumentos de prevenção à corrupção. Isso se deve, as suas origens históricas, bem como, mais recentemente, à previsão do programa de integridade na legislação de combate à corrupção (art. 7º, VIII, da Lei n. 12.846/2013), como espécie de *ato lesivo à administração pública*.

Todavia, a infração a deveres legais, que se projeta em comportamentos concretos definidos no âmbito interno das sociedades empresárias, tanto pode representar, inúmeras vezes, lesão à administração pública (quando se caracterizem como casos

---

– transparência da pessoa jurídica quanto a doações para candidatos e partidos políticos. § 1º Na avaliação dos parâmetros de que trata este artigo, serão considerados o porte e especificidades da pessoa jurídica, tais como: I – a quantidade de funcionários, empregados e colaboradores; II – a complexidade da hierarquia interna e a quantidade de departamentos, diretorias ou setores; III – a utilização de agentes intermediários como consultores ou representantes comerciais; IV – o setor do mercado em que atua; V – os países em que atua, direta ou indiretamente; VI – o grau de interação com o setor público e a importância de autorizações, licenças e permissões governamentais em suas operações; VII – a quantidade e a localização das pessoas jurídicas que integram o grupo econômico; e VIII – o fato de ser qualificada como microempresa ou empresa de pequeno porte. § 2º A efetividade do programa de integridade em relação ao ato lesivo objeto de apuração será considerada para fins da avaliação de que trata o caput. § 3º Na avaliação de microempresas e empresas de pequeno porte, serão reduzidas as formalidades dos parâmetros previstos neste artigo, não se exigindo, especificamente, os incisos III, V, IX, X, XIII, XIV e XV do caput. § 4º Caberá ao Ministro de Estado Chefe da Controladoria-Geral da União expedir orientações, normas e procedimentos complementares referentes à avaliação do programa de integridade de que trata este Capítulo. § 5º A redução dos parâmetros de avaliação para as microempresas e empresas de pequeno porte de que trata o § 3º poderá ser objeto de regulamentação por ato conjunto do Ministro de Estado Chefe da Secretaria da Micro e Pequena Empresa e do Ministro de Estado Chefe da Controladoria-Geral da União.

de corrupção), quanto produzir efeitos também em relação ao interesse individual e coletivo de pessoas que podem ser afetadas pela mesma conduta em diferentes relações jurídicas.

Não se deve pressupor, necessariamente, a tipificação penal de uma determinada conduta irregular para associá-la à prevenção por procedimentos de *compliance* e seu respectivo programa de integridade. Sua abrangência é maior. O cumprimento dos deveres jurídicos vincula-se à finalidade da atuação da sociedade empresária e ao respeito à esfera jurídica das pessoas que se relacionam com ela, prevenindo sua atuação ilícita e os danos que dela possam decorrer a terceiros; assim como, também, a repercussão no patrimônio e na reputação da própria sociedade.

Daí sua crescente referência em relação ao atendimento de diferentes legislações, conforme as relações jurídicas em foco – caso do *compliance trabalhista, tributário, sanitário*, entre outros – cujas normas incidentes pretenda assegurar cumprimento. E, nestes termos, também a referência ao *compliance* de consumo, assim considerado em vista da conformidade de atuação da sociedade empresária na condição de fornecedora de produtos e serviços, às normas de proteção do consumidor.

Tais normas, naturalmente, são as previstas no Código de Defesa do Consumidor, centro do sistema de defesa do consumidor que qualifica e disciplina as relações de consumo. Porém, também estão previstas em todo o ordenamento jurídico, seja em razão do disposto no art. 7º, *caput*, do CDC (diálogo das fontes), seja pelo caráter transversal das normas que disciplinam as relações de consumo, no âmbito da legislação que discipline setores econômicos ou aspectos que repercutam diretamente sobre o mercado e o interesse dos consumidores.

É o caso, atualmente, do que vem sendo referido como “*compliance* de dados” – a rigor, atentando para a conformidade da atuação de controladores e operadores nas operações de tratamento de dados, inclusive com a formulação de regras de boas práticas e adoção de programas de governança (art. 50 da Lei 13.709/2018). Mas, igualmente, o atendimento de normas relativas à saúde pública, segurança de produtos e serviços, deveres previstos em regulamentação infralegal sobre informações e esclarecimento aos consumidores, dentre outros numerosos exemplos.

Uma questão que surge, naturalmente, é de quais as vantagens para o fornecedor na adoção destes procedimentos de *compliance*, visando assegurar o atendimento às normas de defesa do consumidor, prevenção e correção de vícios ou defeitos de produtos e serviços, bem como dos demais deveres que lhe incumbe na relação de consumo? A rigor, trata-se, antes, da redução de riscos de perda ao fornecedor, aí compreendidos tanto prejuízos econômicos diretos de eventual dever de reparação dos danos causados em razão de irregularidades cometidas pela sociedade empresária, quanto agravos a sua reputação, dos quais possa resultar perda de clientela, redução de faturamento, dentre outras desvantagens.

Por outro lado, a referência ao *compliance* de consumo lança novas luzes também sobre o sentido e alcance das normas jurídicas de proteção do consumidor, espe-

cialmente para revalorização da relação de consumo tomada como um *continuum* de atos e comportamentos do fornecedor e do consumidor, que embora tenham no seu objeto principal – produto ou serviço em troca da respectiva remuneração – o interesse imediato das partes, conta com uma sucessão de deveres secundários e anexos que merecem atenção, podendo se refletir ou não no dever principal de prestação.

A pergunta que se revela aqui é: de que modo a adoção dos procedimentos de *compliance*, em especial do programa de integridade a partir do *standard* previsto na legislação, pode contribuir para a promoção do melhor interesse do consumidor? A resposta compreende, especialmente, duas perspectivas: a) de um lado, como a adoção de procedimentos de *compliance* pode favorecer a maior efetividade dos direitos do consumidor previstos na legislação; e b) de outro, como tais procedimentos podem contribuir para uma maior eficiência e qualidade dos produtos e serviços ofertados, a partir do incremento de diversos aspectos parcelares que formam este interesse do consumidor (utilidade, segurança, custo, dentre outros).

### 3. REPERCUSSÃO DO COMPLIANCE NA CONCRETIZAÇÃO DE DEVERES DE PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR

Propõe-se, neste estudo, o exame da contribuição que os procedimentos de *compliance* podem oferecer à efetividade dos direitos do consumidor, a partir de sua repercussão sobre o sentido e alcance do dever de qualidade imposto ao fornecedor, assim como da sua relação com o consumidor no contrato de consumo.

#### 3.1 Dever de qualidade e *compliance*

O dever de qualidade imposto ao fornecedor compreende tanto a preservação da segurança do consumidor, quanto à adequação do produto ou serviço às finalidades que legitimamente dele se esperam.<sup>21</sup> Devem ser ofertados no mercado apenas os produtos e serviços com riscos normais e previsíveis (art. 8º do CDC). Fora daí, sendo anormais ou excessivos, dão causa à identificação do defeito, que é condição para responsabilidade do fornecedor pelos danos que venham a causar, determinando, ainda, o dever de preveni-los, corrigindo as falhas identificadas ou retirando-os do mercado. No tocante ao dever de adequação, é estabelecido que a presença de vício caracteriza o desatendimento à finalidade esperada de produtos ou serviços, ou porque sejam impróprios ou inadequados para consumo a que se destinam, ou porque contenham disparidade de informações (arts. 18 e 20 do CDC).

21. MIRAGEM, Bruno. *Curso de direito do consumidor*. 8. ed. São Paulo: Ed. RT, 2019, p. 682 passim 695. Para as origens do dever e seu desenvolvimento, veja-se: BENJAMIN; Antônio Herman de Vasconcelos. Notas sobre a teoria da qualidade no Código de Defesa do Consumidor: homenagem à Ada Pellegrini Grinover. In: BENJAMIN, Antônio H.; MARQUES, Claudia Lima; MIRAGEM, Bruno (Org.) *O direito do consumidor no mundo em transformação: em comemoração aos 30 anos do Código de Defesa do Consumidor*. São Paulo: Ed. RT, 2020, p. 11 e ss.

Para além destes deveres diretamente relacionados ao produto ou serviço, que são objeto principal da relação de consumo, e integram, portanto, seu dever principal de prestação, somam-se deveres secundários, visando assegurar sua utilidade ao consumidor, e os deveres anexos, dirigidos à proteção da sua integridade pessoal e do seu patrimônio.

A adoção de procedimentos de *compliance* pressupõe a identificação dos riscos de violação das normas de proteção do consumidor, o que permite serem tomadas providências para prevenir tais situações, e naquelas que não sejam impedidas, a rápida identificação e resposta aos consumidores.

Aí se inserem tanto as ocorrências de produtos defeituosos que possam ser objeto de recall, por exemplo, ou um rápido e eficiente atendimento ao consumidor no caso de produtos viciados, evitando a instauração de processos administrativos ou a aplicação de sanções ao fornecedor. Insere-se nestas providências também a adoção, na organização interna do fornecedor, de processos que facilitem o fluxo da informação sobre falhas no cumprimento dos seus deveres, e naquilo que fuja ao caráter episódico, impedir que se reproduzam em outras situações, ou se preservem no tempo.

É o caso, tanto de procedimento para acesso direto aos consumidores (e.g. por intermédio de ouvidorias, serviços de atendimento ao consumidor), ou de órgãos de defesa do consumidor, quanto do trâmite das demandas entre os diversos setores do fornecedor, em tempo razoável e com resposta adequada.

Tais providências compreendem-se no sentido amplo da qualidade que se imputa como dever ao fornecedor. Contemplam situações que representam riscos operacionais (aqueles que dizem respeito à atuação do fornecedor, seus processos e sistemas internos, assim como a possibilidade de serem prejudicados por eventos externos) e que podem resultar tanto em prejuízos econômicos decorrentes de eventual responsabilização, quanto danos à reputação e credibilidade perante o mercado e o universo de consumidores.

Neste particular, não se deixa de notar que a ineficiência em um sistema de prevenção de falhas no atendimento aos direitos do consumidor, ou na resposta a eventuais demandas, não repercute apenas na formalização de demandas judiciais ou administrativas (risco legal), mas também no fato de o consumidor tornar pública sua insatisfação, inclusive com sua propagação em redes sociais – o que potencializa os danos à reputação do fornecedor.<sup>22</sup>

A ausência de resposta e prevenção de condutas que implicam violação de direitos, igualmente, facilita sua reiteração, o que se reflete também no âmbito da

22. Não por acaso identifica-se que, em inúmeras situações, o maior incentivo à atuação lícita será a possibilidade de ser identificado e tornado pública a irregularidade, e não, necessariamente, as sanções estritamente legais que dela decorram. PARKER, Christine; NIELSEN, Vibeke Lehmann. Deterrence and the impact of calculative thinking on business compliance with competition and consumer regulation. *Antitrust Bulletin*, v. 56, n. 2. New York: Federal Legal Publications, Summer 2011, p. 413.

responsabilidade legal do fornecedor, tomada a reincidência como causa para aplicação de determinadas sanções (art. 59 do CDC), e circunstância agravante para efeito de sanções administrativas (art. 26, I, do Decreto n. 2.181/1997) e penais (art. 61, I, do Código Penal). Ademais, será considerada também como demonstração de menoscabo do fornecedor, adotado como critério para fixação de indenização no caso de danos extrapatrimoniais do consumidor.

### 3.2 Contrato de consumo e *compliance*

A oferta de produtos e serviços no mercado pelo fornecedor visa a celebração do contrato de consumo com o consumidor. Para tanto, o CDC ocupa-se com especial atenção da fase pré-contratual, definindo deveres legais de informação e esclarecimento do consumidor, tomando em conta a oferta publicitária ou não. Neste sentido, a imputação do dever de informar (como dever de esclarecer), e a vinculação do fornecedor a “toda informação ou publicidade suficientemente precisa” que fizer veicular (art. 30), desdobra-se, igualmente, em deveres relativos a restrições à atividade publicitária (arts. 36 a 38), ineficácia das obrigações não informadas adequadamente (art. 46), dentre outros efeitos.

Da mesma forma, responde solidariamente, o fornecedor, pelos termos da oferta feita por seus prepostos ou representantes autônomos (art. 34). Tais circunstâncias reforçam a importância de uma série de providências, por parte do fornecedor, que se inserem no âmbito do *compliance*.

É o caso: a) do acompanhamento da estratégia de formação e comunicação da oferta, e sua divulgação ao consumidor;<sup>23</sup> b) da formação e treinamento de empregados ou terceiros responsáveis pela relação direta com o consumidor na apresentação da oferta e contratação; c) a definição de uma estrutura remuneração e incentivos que não estimule a violação de deveres pré-contratuais com o propósito de induzir em erro o consumidor para celebrar a contratação; d) definição de deveres e responsabilidades explícitos de prepostos ou representantes autônomos (inclusive mediante contrato, quando for o caso), em relação ao respeito dos direitos dos consumidores; e) adoção de procedimentos para resposta ágil e eficiente dos consumidores que reclamem do descumprimento da oferta (art. 35) ou exerçam seu direito de arrependimento na hipótese prevista em lei (art. 49); e f) adoção de procedimento que assegure o fluxo de informação sobre falhas na oferta e contratação que possam se refletir, posteriormente, na execução e inadimplemento do contrato.

23. Tem especial relevância, neste caso, o próprio meio pelo qual será realizada a oferta, havendo relevantes distinções no tocante à oferta de consumo presencial e a que é realizada pela internet, no comércio eletrônico de consumo (*online*). Neste sentido: MIRAGEM, Bruno. *Curso de direito do consumidor*. 8. ed. São Paulo: Ed. RT, 2019, p. 667 e ss.; WHITE, Fidelma. Selling on-line: Business compliance and consumer protection. *Hibernian Law Journal*, v. 5: Dublin, 2004-2005, p. 223-250. A matéria também é objeto do Projeto de Lei 3514/2015, já aprovado pelo Senado Federal e ora tramitando na Câmara dos Deputados, que visa alterar o Código de Defesa do Consumidor para, dentre outras providências, incluir deveres específicos de informação para a oferta eletrônica de consumo na internet.

Da mesma forma, nos contratos de consumo que envolvam financiamento ao consumidor, o risco de crédito deve ser considerado para efeito não apenas de informação correta ao consumidor sobre os valores envolvidos, mas também, nos contratos que envolvam um maior comprometimento financeiro, da própria capacidade de pagamento nos termos ajustados, de modo a prevenir o inadimplemento. Isso envolve providências tradicionais de avaliação de crédito do consumidor, direcionamento da oferta de produtos e serviços compatíveis, assim como eventual adoção de estrutura de incentivos remuneratórios aos empregados e colaboradores responsáveis pela oferta, para que partilhem da preocupação acerca do adimplemento futuro do contrato.

Em relação à execução do contrato de consumo, a conformidade com os deveres impostos ao fornecedor na relação com o consumidor compreende: a) a adoção de canais de comunicação acessíveis, para reporte de eventuais vícios ou defeitos e meios para sua correção, ou simplesmente para solução de dúvidas sobre a correta fruição do produto ou serviço; b) a atenção aos instrumentos de adimplemento pelo consumidor, com adoção de procedimentos que assegurem a confiabilidade e integridade dos meios de pagamento – inclusive a definição, por contrato, de padrões atualizados e eficientes a serem observados por parceiros como instituições de pagamento, bancos e outras instituições financeiras; c) tratamento regular dos dados do consumidor, cujo acesso seja necessário ao adimplemento, limitando o tratamento à finalidade para a qual foram obtidos (princípio da finalidade, art. 6º, I, da Lei 13.709/2018), bem como impedindo que terceiros os obtenham indevidamente; d) no caso da proteção dos dados pessoais, o dever de assegurar seu tratamento regular se projeta, igualmente, no tocante ao uso de produtos e serviços para os quais se exija acesso a dados do consumidor, devendo o fornecedor adotar meios eficientes para o atendimento ao dever de segurança imposto em lei (art. 46 da Lei 13.709/2018), assim como reportar eventuais vazamentos e uso não autorizado, com a agilidade suficiente para impedir danos aos consumidores (princípio da prevenção, art. 6º, VIII, da Lei 13.709/2018).

Na fase pós-contratual, a conformidade dos deveres do fornecedor será favorecida, dentre outras providências, pela adoção de: a) meios que permitam ao consumidor fazer uso das garantias legal e contratual de produtos e serviços, nos termos previstos na legislação e no contrato, abstendo-se de impor obstáculos ao exercício deste direito; b) processos que assegurem a identificação de defeitos, como é o caso do monitoramento de mercado, especialmente em relação a produtos e serviços que ofereçam maiores riscos ou cujos danos sejam mais graves aos consumidores; c) procedimentos eficientes e atualizados para cumprimento da legislação no tocante ao arquivamento de dados dos consumidores e sua eliminação, protegendo-o em relação ao tratamento irregular pelo próprio fornecedor, pessoas a ele relacionadas, ou seu acesso não autorizado por terceiros; d) meios adequados de identificação e registro do inadimplemento pelo consumidor, evitando equívocos no tocante a providências para exigir o pagamento de dívidas já satisfeitas (e.g. inscrição indevida em bancos de dados restritivos de crédito ou outras providências prejudiciais ao consumidor).

A adoção destes procedimentos de *compliance*, para além de assegurar o respeito dos direitos do consumidor no contrato de consumo, repercutem sensivelmente na redução de litígios, e de todos os custos a eles inerentes.

#### 4. SÍNTESE CONCLUSIVA

O *compliance* como técnica de gestão da empresa, resulta da compreensão de que a complexidade e extensão dos deveres e responsabilidades atribuídos à sociedade empresária em suas múltiplas relações, exige a adoção de sistemas que permitam identificar e prevenir eventuais riscos de falhas e atuação irregular, assim como agilidade na reação caso ocorram. Resulta do poder de auto-organização da pessoa jurídica, em caráter complementar ao caráter coercitivo das normas jurídicas, visando prevenir sua violação. No tocante à atuação da sociedade empresária como fornecedora no mercado de consumo, os procedimentos de *compliance* recaem sobre as repercussões da atuação empresarial na relação de consumo, em especial, no atendimento dos deveres impostos por lei, regulamento ou contrato, visando a proteção dos direitos do consumidor. Como é evidente, não elimina a possibilidade de violação do direito, mas visa reduzir os riscos de que ocorra.<sup>24</sup>

A adoção de procedimentos de *compliance* visando assegurar a conformidade da atuação do fornecedor nas relações de consumo representa efeitos positivos de diferentes ordens: a) para o consumidor, reforça os deveres de diligência e cuidado do fornecedor no cumprimento dos deveres que lhe são impostos em vista dos interesses legítimos das partes; b) para o próprio fornecedor, reduzindo riscos de prejuízos econômicos diretos decorrentes de responsabilização nas diferentes esferas (civil, penal e/ou administrativa), e de reputação, frente à divulgação de eventuais falhas e sua projeção, especialmente, por intermédio da internet; e c) para a sociedade em geral, em especial no tocante à redução de custos sociais e econômicos representados por um alto nível de litigiosidade que pode ser evitado com procedimento que incentivem o cumprimento da legislação, e a solução proativa de conflitos decorrentes de eventuais violações, assim como o próprio incremento da confiança social na efetividade do direito e no comportamento cooperativo dos diversos agentes econômicos na comunidade.

Por tais razões o estudo do *compliance* de consumo e os meios de sua implementação pelo fornecedor, deve contar com crescente e qualificada atenção dos juristas, sem prejuízo de sua compreensão como estratégia multidisciplinar, compreendendo a integração, sistematização e expansão de uma série de atividades típicas da empresa para realização do seu objeto social, e atenta ao risco de falhas na consecução deste propósito.<sup>25</sup> O Código de Defesa do Consumidor, de sua vez, ao prever como princípios

24. MENDES, Francisco Schertel; CARVALHO, Vinicius Marques. *Compliance: concorrência e combate à corrupção*. São Paulo: Trevisan Editora, 2017, p. 29.

25. Examinando, em outro estudo, o *compliance* de consumo na área da saúde, identificamos dentre os benefícios já identificados para o consumidor: "(a) Adoção de práticas negociais em conformidade com pre-

a harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo (art. 4º, III, do CDC) e o incentivo de meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços, assim como de mecanismos alternativos de solução de conflitos (art. 4º, V, do CDC), também forma a base sobre a qual será atestada a conformidade da atividade de *compliance*. Tem, deste modo, protagonismo no desenho dos procedimentos que viabilizam sua implementação e aferem a eficiência no atendimento às finalidades que deve atender.

## 5. REFERÊNCIAS

- ANDRADE, Adriana; ROSSETTI, José Paschoal. *Governança corporativa*. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2009.
- ANTONIK, Luis Roberto. *Compliance, ética e responsabilidade social e empresarial: uma visão prática*. Rio de Janeiro: Alta Books, 2016.
- ASCARELLI, Tullio. *Panorama del derecho comercial*. Buenos Aires: Depalma, 1949.
- BENJAMIN, Antônio H.; MARQUES, Cláudia Línia; MIRAGEM, Bruno (Org.). *O direito do consumidor no mundo em transformação: em comemoração aos 30 anos do Código de Defesa do Consumidor*. São Paulo: Ed. RT, 2020.
- BENJAMIN, Antônio Herman de Vasconcelos. Notas sobre a teoria da qualidade no Código de Defesa do Consumidor: homenagem à Ada Pellegrini Grinover. In: BENJAMIN, Antônio H.; MARQUES, Cláudia Lima; MIRAGEM, Bruno (Org.). *O direito do consumidor no mundo em transformação: em comemoração aos 30 anos do Código de Defesa do Consumidor*. São Paulo: Ed. RT, 2020.
- CLARKE, Thomas. *Theories of corporate governance – The philosophical foundations of corporate governance*. New York: Routledge, 2007.
- COMPARATO, Fabio Könder. Estado, empresa e função social. *Revista dos Tribunais*, v. 85, n. 732. São Paulo: Ed. RT, out. 1996.
- CUEVA, Ricardo Villas Bôas. Funções e finalidades dos programas de *compliance*. In: CUEVA, Ricardo Villas Bôas; FRAZÃO, Ana (Coord.) *Compliance: perspectivas e desafios dos programas de conformidade*. Belo Horizonte: Fórum, 2018.
- CUEVA, Ricardo Villas Bôas; FRAZÃO, Ana (Coord.) *Compliance: perspectivas e desafios dos programas de conformidade*. Belo Horizonte: Fórum, 2018.
- FERRAZ JR., Tercio Sampaio. *Introdução ao estudo do direito. Técnica, decisão, dominação*. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1994.
- LAUFER, William S. The compliance game. *Revista dos Tribunais*, v. 988. São Paulo: Ed. RT, fev. 2018.

---

ceitos éticos, com benefícios a todas as relações estabelecidas na prestação de serviços no âmbito de saúde suplementar, tanto dos integrantes da cadeia de fornecimento entre si, quanto destes com o consumidor; (b) Prevenção de conluíus ou associação entre agentes de mercado para criação de necessidades artificiais acerca de tratamento de saúde ou procedimentos dispensáveis um com seu custo elevado artificialmente, em prejuízo à sustentabilidade dos contratos de planos de saúde celerados pelas operadoras de plano de saúde e o consumidor; (c) Elevação dos padrões de qualidade, baseados na boa-fé e na probidade, entre os fornecedores de serviços de saúde suplementar e seus consumidores, em especial visando maior eficiência e menores custos na realização da prestação devida; (d) Limite ao lobby empresarial junto ao Poder Público relativamente à representação dos interesses dos agentes econômicos, em especial pela adoção de práticas que previnam atos de corrupção, advocacia administrativa, dentre outros crimes.” MIRAGEM, Bruno. *Compliance como instrumento de proteção do consumidor na saúde suplementar*. In: CARLINI, Angélica; SAAVEDRA, Giovani Agostini (Org.). *Compliance na área da saúde*. Indaiatuba: Foco, 2020: p. 110.

- MENDES, Francisco Schertel; CARVALHO, Vinicius Marques. *Compliance: concorrência e combate à corrupção*. São Paulo: Trevisan Editora, 2017.
- MENEZES CORDEIRO, Antônio. *A boa-fé no direito civil*. Coimbra: Almedina, 2001.
- MIRAGEM, Bruno. *Compliance como instrumento de proteção do consumidor na saúde suplementar*. In: CARLINI, Angélica; SAAVEDRA, Giovani Agostini (Org.). *Compliance na área da saúde*. Indaiatuba: Foco, 2020.
- MIRAGEM, Bruno. *Curso de direito do consumidor*. 8. ed. São Paulo: Ed. RT, 2019.
- MIRAGEM, Bruno. *Direito bancário*. 3. ed. São Paulo: Ed. RT, 2019.
- MIRAGEM, Bruno. *Direito das obrigações*. 3. ed. São Paulo: Forense, 2021.
- MIRAGEM, Bruno. *Teoria geral do direito civil*. Rio de Janeiro: Forense, 2021.
- MORGAN, Gareth. *Imagens da organização*. São Paulo: Atlas, 2002.
- NASCIMENTO, Victor Hugo Alcade. Os desafios do compliance contemporâneo. *Revista dos Tribunais*, v. 1003. São Paulo: Ed. RT, maio 2019.
- OECD. *Good Practice Guidance on Internal Controls, Ethics, and Compliance, annex II*. Adopted 18 February 2010.
- ORGANISATION FOR ECONOMIC COOPERATION AND DEVELOPMENT, *OECD principles of corporate governance*. Paris: OECD, 2004.
- PARKER, Christine; NIELSEN, Vibeke Lehmann. Deterrence and the impact of calculative thinking on business compliance with competition and consumer regulation. *Antitrust Bulletin*, v. 56, n. 2. New York: Federal Legal Publications, Summer 2011.
- SARLET, Ingo Wolfgang. *A eficácia dos direitos fundamentais*. 6. ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado Editora, 2006.
- SILVEIRA, Alexandre Di Miceli da. *Governança corporativa e estrutura de propriedade*. Determinantes e relação com o desempenho das empresas no Brasil. São Paulo: Saint Paul, 2006.
- TEUBNER, Gunther. Corporate codes in the varieties of capitalism: how their enforcement depends upon difference between production regimes. *Indiana Journal of Global Legal Studies*, v. 24, n. 1, Winter 2017.
- TOMASEVICUS, Eduardo. A função social da empresa. *Revista dos Tribunais*, v. 92. São Paulo: Ed. RT, v. 92, n. 810.
- WALD, Arnaldo. O governo das empresas. *Revista de direito bancário, do mercado de capitais e da arbitragem*, São Paulo, v. 15, jan./mar. 2002.
- WHITE, Fidelma. Selling on-line: Business compliance and consumer protection. *Hibernian Law Journal*, v. 5. Dublin, 2004-2005.

MIRAGEM, Bruno. *COMPLIANCE E O DIREITO DO CONSUMIDOR: ASPECTOS CONCEITUAIS*. In: MIRAGEM, Bruno; DENSA, Roberta. (Coord.). **Compliance e relações de consumo**. Indaiatuba: Editora Foco, 2022. P. 01-17.