

# RESPONSABILIDADE CIVIL NA GESTÃO DA QUALIDADE. UMA ESTRATÉGIA MULTIDISCIPLINAR DE PREVENÇÃO DO DANO

## **Luizella Giardino Barbosa Branco**

*Mestra em Direito Constitucional e Teoria do Estado pela PUC/Rio e Pós-Graduada em Direito Comunitário pelo Centro de Estudos Europeus da Universidade de Coimbra. Vice-presidente da Comissão de Comércio Internacional da OAB/RJ.*

## **Carlos Afonso Leite Leocádio**

*Advogado militante nas áreas de Responsabilidade Civil, Direito do Consumidor, Direito Ambiental. Professor dos cursos de Pós-Graduação da Universidade Cândido Mendes.*

## **Edgard Pedreira de Cerqueira Neto**

*Especialista em Gestão da Qualidade e Normas ISO 9000, com estudos, estágios e trabalhos na União Soviética, Japão, Inglaterra e, nos EEUU, no Massachusetts Institute of Technology (MIT).*

O mundo empresarial contemporâneo apresenta uma preocupação constante com a criação e o aperfeiçoamento de técnicas de trabalho voltadas para a qualidade no âmbito de suas atividades. Entre as grandes corporações, essa preocupação está presente na imensa maioria das empresas. Como resposta a esse fenômeno,

que se dá em nível mundial, diversos organismos internacionais dedicaram-se a desenvolver padrões de gestão da qualidade nas mais diversas áreas.

Desse esforço internacional pela padronização dos modelos de gestão surgiram as normas ISO (*International Organization for Standardization*), juntamente com numerosas regulamentações setoriais desenvolvidas em todo o mundo. Mas embora guardem uma estreita preocupação com o direito, essas normas caracterizam-se por serem essencialmente técnicas, concebidas apenas como modelo de gestão, seja no campo industrial, comercial ou de serviços. Algumas versões chegam a tratar da responsabilidade civil pelo fato do produto, mas de maneira muito mais sugestiva do que normativa.

Os modelos de gestão da qualidade existentes preocupam-se tão-somente em demonstrar esforços no sentido de prevenir danos e não em efetivamente preveni-los. Assim, o foco principal dos atuais modelos de gestão da qualidade não é a prevenção do dano em si, mas, como se disse, a prevenção da responsabilização civil em caso de dano. Pelo atual modelo, as normas de conduta oferecem às empresas o argumento do caso fortuito ou da força maior, sob o fundamento de que adotam modelos consagrados de gestão da qualidade, envidando todos os esforços no sentido de prevenir o dano. Mas observe-se que o que se pretende evitar não é o dano, é a responsabilidade civil decorrente de um eventual dano causado.

Embora esses modelos internacionais de conduta possam atingir seu objetivo em muitos países do mundo, livrando as empresas da responsabilidade por danos causados a terceiros, no Brasil não é tão simples conseguir esse intento.

Como se sabe, em muitos tipos de relação jurídica a responsabilidade civil no Brasil é objetiva, isto é, independe de culpa. O direito brasileiro, nessas relações, adota as diversas teorias do risco, como o risco proveito, o risco administrativo etc. E o novo Código Civil, em vigor a partir de 11 de janeiro de 2003, no parágrafo único do artigo 927, adotou a responsabilidade objetiva para todas as pessoas que desenvolvem atividades de risco, ainda que a relação jurídica entre a pessoa que explora a atividade de risco e a que sofreu o dano seja puramente civil ou comercial. Em todos esses casos, a

ausência de culpa não exime a empresa da responsabilidade civil, posto que esta independe do fator culpa.

Portanto, no Brasil, o fato de a empresa obedecer rigorosamente às mais exigentes normas internacionais de gestão da qualidade, com a certificação de instituições de auditoria independentes e idôneas, não a exime da responsabilidade civil por danos causados a terceiros. Em especial, verifica-se nos casos de dano decorrente de fato do produto ou do serviço, no direito do consumidor, dano ambiental, dano decorrente de risco e dano causado por inadimplemento ou mora contratual, no direito civil e comercial, que a empresa será onerada com a reparação do dano, embora tenha adotado as normas internacionais consagradas no âmbito da gestão da qualidade e se empenhado em esforços para evitar danos a terceiros.

Assim, foi com o intuito de buscar prevenir os riscos iminentes a que as empresas sujeitam-se com o simples exercício de sua atividade, e desta forma evitar, ou ao menos minimizar, os prejuízos e indenizações que às vezes chegam a quantias bastante elevadas, que surgiu a tecnologia da *Qualidade com Responsabilidade*®.

A inovação deste conceito reside em integrar as normas de gestão da qualidade e as normas de responsabilidade civil, com vistas a criar metodologias de trabalho que contemplem os aspectos técnicos e jurídicos da qualidade, orientando as empresas no sentido de adotarem um modelo que efetivamente assegure a qualidade de produtos e serviços, evitando assim o dano.

Com vistas a operacionalizar esse procedimento em setores ou na cadeia produtiva de uma empresa, a tecnologia da *Qualidade com Responsabilidade*® trabalha também com a análise de risco.

Assim, a partir de um diagnóstico preciso e individualizado do risco, é possível direcionar os investimentos em qualidade e prevenção de danos, com vistas aos riscos mais relevantes. Dessa forma, proporciona-se à empresa o máximo aproveitamento de seus recursos, minimizando os riscos inerentes à sua atividade, considerando-se cada uma de suas particularidades internas e cada uma das normas de responsabilidade civil aplicáveis ao seu negócio.

Cabe ressaltar, porém, que a gestão da qualidade e a análise de risco, embora sejam bases de apoio e equilíbrio da tecnologia da

*Qualidade com Responsabilidade*®, não são seu pilar central. É o direito, no seguimento da responsabilidade civil, que se apresenta como o sustentáculo dessa nova tecnologia, agindo como propulsor e motivador da integração das três áreas envolvidas.

As disciplinas da qualidade, análise de risco e responsabilidade civil sempre foram estudadas isoladamente. Essas competências nunca haviam sido tratadas antes sob uma perspectiva conjunta. Percebendo essa lacuna, desenvolvemos conjuntamente esta nova concepção de direito preventivo, que realiza a integração criativa dessas disciplinas. Observamos que as três ciências, apesar de não se relacionarem diretamente entre si, são conexas e complementares, estando todas comprometidas com o mesmo objetivo central, qual seja, o de conceber uma estratégia de proteção contra danos a terceiros, através de uma postura pró-ativa e preventiva.

Enfim, é esta a tecnologia da *Qualidade com Responsabilidade*®: um novo modelo de gestão, que contempla a análise de risco e a implementação de um sistema de gestão da qualidade personalizado, com vistas à efetiva prevenção de danos a terceiros, sob o ponto de vista específico das normas de responsabilidade civil do direito brasileiro aplicáveis especificamente ao negócio da empresa.

A articulação de idéias proposta, que conjuga informações, modelos e técnicas da tríade qualidade, análise de risco e responsabilidade civil, pretende capacitar o empresário a refletir de forma mais completa e criativa sobre a implementação de normas de gestão da qualidade, a partir de estudos e pesquisas no âmbito da probabilidade e da sua repercussão no mundo do direito, mais especificamente da responsabilidade civil.

Assim, propondo a conjugação de competências profissionais diversificadas, especializadas em normas de gestão da qualidade, em análise de risco e em normas de responsabilidade civil, que objetivam a criar metodologias de trabalho e de gestão que contemplem os aspectos técnicos e jurídicos da qualidade, objetiva-se apresentar um novo caminho, que orienta as empresas para a adoção de modelos de gestão que efetivamente assegurem a qualidade de seus produtos e serviços, sem descuidarem-se da possibilidade do dano, presente em todas as formas de atividade existentes.

## CONCLUSÃO

A "Qualidade e sua Gestão" há muito vem ocupando a atenção dos administradores, homens de negócios e profissionais de diversas áreas que, conscientes do relevante papel que essa ciência desempenha no mundo contemporâneo, vêm aplicando sistematicamente suas normas e convenções como forma de garantir sua eficiência e permanência em um mercado cada vez mais exigente e competitivo.

A inovação aqui abordada, contudo, passa pela meritória percepção destes autores em associar esse tema, já amplamente conhecido, à Responsabilidade Civil, disciplina inafastável de todas as formas de atividade econômica existentes.

Essa idéia precursora traz uma importante contribuição para o cotidiano de todos aqueles que perseguem a qualidade como meta e precisam estar legalmente amparados pelos riscos inerentes à natureza de sua atividade.

A possibilidade de se calcular o risco de cada etapa em uma cadeia produtiva, antecipando as conseqüências legais de cada passo, traz uma maior segurança e economia aos agentes.

Esta nova tecnologia, que nós autores chamamos de "Qualidade com Responsabilidade - QcR", faz renascer o conceito de qualidade sob um prisma nunca antes experimentado, através de uma perspectiva conjunta que oferece soluções únicas, adequadas a cada tipo de situação e demanda.

Em obra singular, com o mesmo título deste artigo, dedicamos um capítulo inteiro aos contratos internacionais de comércio, oferecendo, assim, importantes informações aos operadores da área comercial internacional, alertando para a importância da elaboração de cláusulas específicas que resguardem os contratantes de possíveis danos. 