



DIREITO DO CONSUMIDOR, SUSTENTABILIDADE EMPRESARIAL E REPUTAÇÃO DIGITAL

Adriano Augusto Fidalgo¹

RESUMO

O artigo “navega” por três tópicos, entrelaçados, que designam o tema central escolhido, qual seja, Direito do Consumidor, Sustentabilidade Empresarial (esta, cindida em Governança Corporativa, *Compliance* e Auditoria Jurídica) e Reputação Digital. Assim, foca os benefícios tanto para o empresariado quanto para os consumidores, além do próprio Estado, que tenderá a evitar demandas judiciais em face de assunção de procedimentos e práticas.

Palavras-chave: Direito do Consumidor; Governança Corporativa; Reputação Digital; Sustentabilidade Empresarial.

INTRODUÇÃO

Em 11/09/15 o Código de Defesa do Consumidor (CDC) completou 25 anos de sua edição. Contudo, os consumidores brasileiros, ainda que ocorrida uma evolução por conta da legislação, mesmo assim não têm o respeito merecido em seus direitos elementares na relação de consumo albergados, mesmo considerando nosso Código ser um dos mais avançados do mundo.

Portanto, ainda há muito a ser feito, observando-se como pontos críticos, a melhorar, as seguintes relações contratuais, apenas para ilustrar: contratos de planos de saúde, contratos bancários, contratos de telefonia e internet, contratos de venda de imóveis na planta etc. Mas, somente com as ferramentas de gestão, a seguir explicitadas, que se poderá mitigar todo esse passivo de processos.

Assim, o objetivo deste artigo é expor as boas práticas visando à sustentabilidade da empresa, na seara de direito do consumidor, especialmente considerando a reputação digital das corporações.

1 PRINCÍPIOS ELEMENTARES DA LEGISLAÇÃO DO CONSUMIDOR

Alguns princípios elementares, nesta área protetiva do consumidor, foram erigidos pelo CDC (Lei 8.078/90), quando de sua aprovação, tais como:

¹ Especialista em Direito Processual Civil pela Universidade São Francisco. Especialista em Direito Tributário pela Escola Superior de Advocacia da OAB/SP. MBA (*Master Business Administration*) em Auditoria pela Universidade Nove de Julho. Especializando (Lato Sensu) em Computação Forense pela Universidade Mackenzie. Coordenador da Comissão de Direito do Consumidor, da Subseção da OAB/Santana. Membro Efetivo da Comissão de Direito Eletrônico e Crimes de Alta Tecnologia da OAB/SP. Curso de extensão pela FGV: “Fundamentos da Gestão de TI”. Curso de extensão pela FGV. “Processo de Comunicação e Comunicação Institucional”. Email: fidalgo@aasp.org.br.



- a) direito de arrependimento, nas compras não presenciais (art. 49, do CDC);
- b) prazo de reclamação de 90 dias para produtos duráveis e 30 dias para produtos duráveis (art. 26, do CDC);
- c) inversão do ônus da prova (art. 6º, do CDC);
- d) reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo (art. 4º, I, do CDC);
- e) foro privilegiado do consumidor (art. 101, I, do CDC);
- f) responsabilidade objetiva (art. 12 a 14, do CDC);
- g) responsabilidade solidária (art. 18, do CDC);
- h) prazo de retificação do produto com vício (art. 18, do CDC);
- i) vinculação da informação e publicidade (art. 30, do CDC);
- j) vedação a prática abusiva (art. 39, do CDC);

Além dos princípios específicos, há que se adicionar outros princípios que “saltam” do Código Civil, tais como o da vedação ao enriquecimento ilícito, da boa fé objetiva, da função social do contrato, da eticidade e da confiança, como bem destacado pelo professor Roberto Senise Lisboaⁱ.

2 GOVERNANÇA CORPORATIVA

Segundo definição do Instituto Brasileiro de Governança Corporativaⁱⁱ:

Governança Corporativa é o sistema pelo qual as organizações são dirigidas, monitoradas e incentivadas, envolvendo as práticas e os relacionamentos entre proprietários, conselho de administração, diretoria e órgãos de controle. As boas práticas de Governança Corporativa convertem princípios em recomendações objetivas, alinhando interesses com a finalidade de preservar e otimizar o valor da organização, facilitando seu acesso ao capital e contribuindo para a sua longevidade.

Vale dizer que a ótima Governança Corporativa tem o escopo de manter a confiabilidade de uma empresa para os seus acionistas, mantendo a organização de maneira sustentável. De modo a respeitar a comunidade local, ter um plano de carreira definido aos seus colaboradores, dar formação para evolução de todos os seus parceiros, ter postura ética, manter-se em dia com os seus pagamentos de tributos e passivo trabalhista e, ainda, procedimentos adequados à legislação do país (*Compliance*), de modo a visar a perpetuação como uma empresa sólida e economicamente viável.

Merece destaque algumas ponderações sobre Governança Corporativa dadas em entrevista ao portal Jus Econômico, tendo como Entrevistadora Catia Santana (em 06/03/15), concedida por



Roberto Waack, conselheiro de administração do Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC), que, em trechoⁱⁱⁱ, assim bem asseverou:

Roberto Waack – Na medida em que é traduzido o conhecimento do que está acontecendo na empresa, volto na questão do primeiro pilar, que é o da transparência e da qualidade da informação, e essas questões são traduzidas em valor para a empresa, então, começa-se a tangenciar a questão da saúde e da sustentabilidade que você mencionou. Se o ambiente de negócios for desfavorável, a organização será prejudicada. O primeiro elemento é traduzir as questões relacionadas ao ambiente de negócios e como isso afeta o valor [da organização]. O outro elemento é o ambiente interno da organização, que abrange a tecnologia, a capacidade de vender, capacidade financeira, o potencial dos recursos humanos. Tudo isso afeta o valor e é preciso que esse grupo qualificado de pessoas consiga analisar essas informações e concluir que tipos de ações serão demandas do *managment* para que determinados riscos sejam mitigados. Por exemplo, se há uma situação desfavorável no mercado internacional, aquele grupo de pessoas, que são os conselheiros, deve ser, adequadamente, informado pela gestão de que há um problema no âmbito internacional para que avaliem se a forma como os gestores estão propondo a condução da empresa está adequada e essa avaliação é traduzida em saúde econômica da organização. A avaliação e o monitoramento do ambiente de negócios e do ambiente interno (a palavra monitoramento é absolutamente chave porque ela permite uma decisão qualificada por esse grupo de pessoas que são os conselheiros) vai se traduzir em saúde e valor do negócio.

Prossegue o referido entrevistado:

O *managment* apresenta as informações sobre o ambiente de negócios e a situação interna, o conselho consegue digerir essa proposta e a avalia se condução do negócio do *managment* está adequada. Se ele julgar que não está adequada, ele interfere e propõe mudanças, independentemente de terem vindo do *managment* ou não e isso é traduzido em estratégias e ações que devem redundar na melhor saúde econômica, financeira para a organização. Um elemento fundamental, a palavra sustentabilidade, já que esse universo era focado no financeiro, tem se alargado muito. Tradicionalmente, o foco da saúde da empresa era financeiro e muito voltado para o curto prazo, o que tem mudado nos últimos anos com a expansão do universo de análise para questões sociais, ambientais, para aquelas relacionadas à reputação, ao capital intelectual, à marca, que vão além do financeiro, esse é um conjunto de novos valores para as organizações. Por isso, os conselhos precisam estar muito preparados para ir além da análise financeira e de curto prazo, às vezes, uma ação pode ser muito interessante no curto prazo, mas podem consumir valor no longo prazo. Então, quando você menciona a saúde da empresa, o conceito de saúde está sendo expandido tanto no seu escopo quanto no seu aspecto temporal. O conselheiro tem que pensar na saúde no longo prazo, claro que também no curto prazo, mas não se esquecer do longo prazo. Eles [os conselheiros] atuam digerindo esse conjunto de informação, traduzindo isso na ótica financeira, ambiental, intelectual e social, dizendo como isso afeta o negócio no curto e no longo prazo e indicando os grandes movimentos que a empresa deve precisa ter, sempre de uma forma macro e nunca micro.

Neste sentir, Gustavo Periard^{iv}, de forma clara, destacou os benefícios da Governança Corporativa, a saber:



A boa Governança Corporativa contribui para um desenvolvimento econômico sustentável, proporcionando melhorias no desempenho das empresas, além de maior acesso a fontes externas de capital. Por estes motivos, torna-se tão importante ter conselheiros qualificados e sistemas de Governança Corporativa de qualidade. Evitando-se assim diversos fracassos empresariais decorrentes de:

- Abusos de poder – Do acionista controlador sobre minoritários, da diretoria sobre o acionista e dos administradores sobre terceiros;
- Erros estratégicos – Resultado de muito poder concentrado no executivo principal;
- Fraudes – Uso de informação privilegiada em benefício próprio, atuação em conflito de interesses.

Frize-se que a BOVESPA detém um medidor de qualidade de Governança Corporativa^v, denominado Índice de Ações com Governança Corporativa Diferenciada (IGCX), que assim se apresenta:

Apresentação

O IGC - *Índice de Ações com Governança Corporativa Diferenciada* tem por objetivo medir o desempenho de uma carteira teórica composta por ações de empresas que apresentem bons níveis de governança corporativa. Tais empresas devem ser negociadas no Novo Mercado ou estar classificadas nos Níveis 1 ou 2 da BM&FBOVESPA.

Ações Elegíveis para o Índice

Elegem-se à inclusão na carteira teórica do índice todas as ações emitidas por empresas negociadas no Novo Mercado ou classificadas nos Níveis 1 e 2 da BM&FBOVESPA.

Critérios para Inclusão na Carteira

São incluídas na carteira do índice todas as empresas admitidas à negociação no Novo Mercado e nos Níveis 1 e 2 da BM&FBOVESPA. Os procedimentos para a inclusão de uma ação no índice obedecem à seguinte regra:

Ações de novas empresas:

Serão incluídas após o encerramento do primeiro pregão regular de negociação.

Ações de empresas já negociadas na BM&FBOVESPA:

Serão incluídas após o encerramento do pregão anterior ao seu início de negociação no Novo Mercado ou Nível 1 ou 2.

Uma vez a empresa tendo aderido aos Níveis 1 ou 2 da BM&FBOVESPA, todos os tipos de ações de sua emissão participarão da carteira do índice, exceto se sua liquidez for considerada muito estreita.

Os negócios diretos não são considerados para efeito do cálculo da liquidez.

Vale dizer ainda, que, conforme apontam os especialistas, o maior escândalo de corrupção do país, apurado na Operação Lava Jato, trata-se de um exemplo clássico de falha grave ou ausência de Governança, o que gerou a notícia intitulada “Falhas em governança custarão até US\$ 59 bi à Petrobrás, diz estudo”^{vi}, apontando os prejuízos, o cerne da publicação:

Segundo estudo da consultoria europeia Management & Excellence, processos civis, trabalhistas, tributários, entre outros, devem render à estatal um custo de US\$ 59 bilhões, sem contar eventuais indenizações que a empresa venha a ter que pagar por



processos movidos por investidores nos EUA, por conta do escândalo de corrupção investigado pela Lava Jato.

Para efeito de comparação, o valor de mercado da companhia era de US\$ 31,4 bilhões, segundo dados da BM&FBovespa referentes ao valor de fechamento de quarta-feira.

Desta forma, nota-se, com um caso prático a relevância da Governança Corporativa como fundamental instrumento de diagnóstico e prognóstico, para as instituições.

3 COMPLIANCE

Vale dizer, brevemente, que dentro de uma instituição as áreas de *Compliance*, Auditoria Interna e Gestão de Riscos, dentre outros, são os sustentáculos que compõe o plexo formador da Governança Corporativa.

A classificação da FEBRABAN, colhidas de uma cartilha de sua emissão^{vii}, distingue *Compliance*, Ser *Compliance*, Estar *Compliance*, Ser e Estar *Compliance* e Risco de *Compliance*, como se observa:

O que significa compliance? Vem do verbo em inglês “to comply”, que significa “cumprir, executar, satisfazer, realizar o que lhe foi imposto”, ou seja, compliance é estar em conformidade, é o dever de cumprir e fazer cumprir regulamentos internos e externos impostos às atividades da instituição. E o que significa “ser e estar” em compliance? Ser compliance “Ser compliance” é conhecer as normas da organização, seguir os procedimentos recomendados, agir em conformidade e sentir quanto é fundamental a ética e a idoneidade em todas as nossas atitudes. Estar em compliance “Estar em compliance” é estar em conformidade com leis e regulamentos internos e externos. “Ser e estar compliance” é, acima de tudo, uma obrigação individual de cada colaborador dentro da instituição.

Risco de compliance é o risco de sanções legais ou regulamentares, perdas financeiras ou mesmo perdas reputacionais decorrentes da falta de cumprimento de disposições legais, regulamentares, códigos de conduta etc..

De outra frente, no *site* Governance Technology^{viii} destacou alguns exemplos práticos de *Compliance*, a saber:

Compliance, por definição, é o atendimento a requisitos de leis, normas e códigos organizacionais e da indústria, bem como a princípios de boa governança e padrões comunitários e éticos normalmente aceitos. São exemplos de compliance o atendimento à Lei Sarbanes-Oxley, à legislação ambiental, às normas ISO, às Normas Regulamentadoras de Segurança e de Saúde no Trabalho, Código de Defesa do Consumidor, e todas as normas emitidas por agências e órgãos de regulação e de fiscalização.



Conforme cartilha da BM&F BOVESPA^{ix}, a *Compliance* vai muito além da conformidade com a legislação exterior, pois se trata de uma questão ética e de cumprimento das normatização interna da empresa, conforme se lê de alguns exemplos, a seguir coletados:

- Disseminar a presente política;
- Estruturar, implementar e disseminar o Programa de Integridade aos profissionais da Companhia, fiscalizando o seu cumprimento e coordenando os treinamentos periódicos;
- Auxiliar as áreas de negócio na análise de suas estruturas, produtos e serviços, a fim de alinhá-los às normas emitidas pelos órgãos reguladores e à estrutura normativa interna;
- Acompanhar os planos de ação, quando verificar conduta ou ato em desacordo com as normas emitidas pelos órgãos reguladores, aplicáveis à Companhia;
- Relatar a ocorrência de ato que constitua ilícito administrativo, civil ou penal ao Conselho de Administração, à Diretoria Executiva e à Diretoria Jurídica;
- Produzir relatórios mensais, com os resultados dos trabalhos referentes ao acompanhamento da demanda dos órgãos reguladores, submetidos ao Conselho de Administração e à Diretoria Executiva;
- Participar de discussões a respeito de projetos ou alterações normativas, objeto de audiência ou consultas públicas;
- Coordenar os processos referentes ao Código de Conduta, sem prejuízo das atribuições do Comitê do Código de Conduta.

Destarte, mostra-se o quão a *Compliance* tem importância ímpar dentro das corporações, mas cujos reflexos saltarão *extra muros*, efetivando-se a prevenção contra problemas nas órbitas cível, trabalhista, tributária, consumidor, além da manutenção da boa imagem da empresa perante terceiros, aos seus funcionários e com os órgãos reguladores. Isto é, dignificando a reputação empresarial e suscitando a perenidade da marca.

4 AUDITORIA JURÍDICA

Remontando as origens, em aprofundada análise semântica e colocando com minúcias a sua introdução pelo direito canônico, assim especificou Jaime Vita Roso^x:

Auditor, no latim clássico, quer dizer o que ouve, ouvinte, ouvidor (*Auditor-oris*, sendo substantivo masculino, segundo Augusto Magne). A mesma acepção encontra-se em Francisco Torrinha. Ainda no latim clássico, repetindo Magne, a palavra auditor provém do verbo *audire*, que significa ouvir, escutar. Dele derivam, ainda, *auditus-us*: ouvido, o sentido de ouvir; *auditrix-icis*: o que ouve, que presta ouvidos; *auditio, onis*: ação de ouvir, audição, rumor; *auditorium-i*: sala de audiência, auditório; *audientia, ae*: atenção em ouvir, audiência; *audibilis, is*: que se pode ouvir, audível; *exaudire*: ouvir claramente, atender. Também, da mesma raiz etimológica, *in-audire*: ouvir dizer, saber de ouvido; *inauditus*: ouvido, de que se ouviu dizer; *ob-oedio, is, ivi*: obedecer, de onde igualmente tem origem *oboedientia*: obediência e, em contraposição, *inobedientia*: desobediência. Ernesto Faria lembra o uso da palavra *auditor* por Cícero. Recorda Antônio Geraldo da Cunha que do verbo latino *audire* do qual, como constatamos no Magne, alguns vocábulos foram



formados no século XIV; e, na linguagem erudita, outros da mesma raiz foram introduzidos naquele período histórico.

Conforme consagrado por Monteiro^{xi}, de modo claro explicou a origem do termo Auditor e suas funções, como dito:

Para Caldas Aulete, em seu “Dicionário Contemporâneo da Língua Portuguesa”, em 5 volumes, 2.^a edição brasileira, Editora Delta, página 447, 1.^o volume, *Auditor* seria:

“o que ouve, ouvinte. *Funcionários instruídos nas leis*, que tem a seu cargo informar a um tribunal ou repartição sobre a *legalidade dos autos, ou sobre a interpretação das leis* e sua aplicação aos casos presentes... Perito-Contador encarregado de examinar as contas”. Do latim *audire* ouvir, no sentido de escutar para emitir opinião.

A função do Auditor é, precipuamente, verificar se os atos administrativos, contábeis e fiscais praticados pela empresa auditada, estão conforme as normas da *gestão empresarial* (quanto aos procedimentos administrativos que devem ser calçados no Regimento Interno da Cia... no Manual de Procedimentos e Rotinas e nos Regulamentos da Empresa, entre outros), da *Sistemática contábil usada no Brasil* em face das Leis Comerciais e das Leis Fiscais em vigor. Isso quanto aos atos já praticados sem a orientação anterior do Auditor. Quanto aos futuros, ele deverá orientar e interpretar os fatos para que os encarregados de registro contábeis e fiscais da empresa os executem *dentro das normas* e do *espírito das leis vigentes* à época da ocorrência dos atos e fatos a registrar contábil e fiscalmente.

Ora, para orientar e interpretar fatos da gestão empresarial, o elemento precisa ter *vivência*, *maturidade profissional* além da *escolaridade*, isso sem contar com a idoneidade moral a toda prova, pois bons Auditores há, que não registrariam a uma investigação sobre seus atos passados no exercício profissional...

Detectando a lisura do Auditor, expressa Attie^{xii}, demonstrando que, dentre as qualidades correlatas que a ele devem ser inatas estão a sua independência, a integridade, a eficiência e a confidencialidade, em suas palavras:

A função da auditoria deve ser exercida em caráter de entendimento e que o trabalho executado tenha e mereça toda a credibilidade possível, não sendo permissível existir qualquer sombra de dúvida quanto à honestidade aos padrões morais do auditor.

A pessoa ou auditor deve ser de alguém com profundo equilíbrio e probidade, uma vez que sua opinião influenciará outras pessoas, principalmente em relação a interesses financeiros e comerciais que eventuais acionistas, proprietários, clientes e fornecedores, dentre outros, possam ter.

A profissão de auditoria exige assim a obediência aos princípios éticos profissionais que fundamentalmente se apoiam em:

- Independência;
- Integridade
- Eficiência
- Confidencialidade



Vale citar como exemplo de situação que poderia ser evitada pela Auditoria Jurídica, o escândalo ocorrido em 2011, em que a empresa Zara – uma importante empresa espanhola do ramo varejista – estava terceirizando serviços a estrangeiros (bolivianos) que trabalhavam em situações análogas a de escravos, em São Paulo. Situação essa que poderia ter sido detectada por uma Auditoria Jurídica eficiente, analisando os contratos terceirizados ou averiguando onde os produtos eram confeccionados. Bem como, aferindo os pagamentos efetivados e que, como aqui aventado, eram bem abaixo do que seria considerado normal.

Bem esmiuçando as qualificações do Auditor, assim como, indo além e defendendo a sua importância para a democracia, bem aclarou Salonen^{xiii}, *in verbis*:

En su campo de acción, es interesante y amplio.

Las empresas contratan a los auditores jurídicos, pese a tener abogados internos. Sus funciones varían de acuerdo al tipo de empresas que auditan. Es contratado para detectar fraudes, hacer innovaciones internas que puedan servir como prueba material de la empresa para la defensa de sus intereses. En el campo empresarial, al realizar sus funciones a nivel nacional pueden también hacerlo en nivel internacional.

El abogado debe realizar su misión en un diálogo con plenitud moral e idoneidad, conservando la confidencialidad del caso. En este plano y como auxiliares del Derecho colaborarán en el establecimiento de programas y prioridades con el objeto de desalentar comportamientos que instiguen a la corrupción.

Asimismo, debe implementar controles, verificar, detectar, constatar, revelar descubrir y reprimir donde están los actos de corrupción.

A auditoria é crucial inclusive para se evitar a corrupção, funcionando como notável colaborador do Direito, máxime em âmbito preventivo.

Como exposto, o Auditor é fundamental para constatar erros e fraudes, sendo crucial sua função preventiva, pois, como diz o dito popular, melhor prevenir do que remediar.

5 CASOS NAS REDES SOCIAIS

Apenas para exemplificar, veja-se a situação em que um funcionario da GVT supostamente alterou o nome da rede de um casal homoafetivo^{xiv}, demonstrando o despreparo que as empresas ainda enfrentam, seja em termos de treinamento e preparo dos funcionários, seja em termos de educação digital e conscientização de seus colaboradores, seja considerando que as novidades ligadas à internet completam vinte anos de uso no Brasil, o que é algo ainda novo, de certo modo. De maneira que, indaga-se se todos estão preparados para os influxos que saltam da sociedade da informação?

Em 2010, o Diretor Comercial da Locaweb foi demitido^{xv}, após, sendo corintiano se manifestar em sua rede social particular, em jogo entre o São Paulo e Corinthians, e em momento em que a Locaweb era patrocinadora do São Paulo, de modo que, assim se manifestou, via Twitter, como



noticiado: “No último domingo, durante o jogo entre Corinthians e São Paulo, Glikas, aparentemente um corintiano roxo, publicou em seu Twitter algumas mensagens contra o São Paulo Futebol Clube. Quando o goleiro Rogério Ceni falhou e tomou um gol, Glikas escreveu: "Sou fã do Rogério Ceni. Se ele continuar assim, tá ótimo! Chupa Bambizada!". Em outras mensagens, o executivo ainda citou a empresa: "Vamo [sic] Locaweb! Chupa Bambizada! Timão eooo!". Após o incidente ele foi recontratado^{xvi}.

Durante esse ano ocorreu algumas situações de invasão de privacidade e assédio (em sentido não jurídico) por parte de algumas empresas de telefonia, conforme se infere da notícia apontada^{xvii}. No caso principal uma jornalista recebeu contato em seu WhatsApp por um funcionário da NET. A situação rendeu a demissão do empregado.

Como se nota, as empresas têm o dever inafastável de primar pelas suas reputações digitais, considerando a responsabilidade inclusive que carregam pelos atos de seus colaboradores, de modo que sua culpa se estampa nas modalidades *in vigilando* e *in eligendo*, conforme preceitua o artigo 1.521, III^{xviii}, do Código Civil. Portanto, torna-se primordial que as empresas invistam em treinamentos para a conscientização dos colaboradores, que cuidem minuciosamente de seus termos de políticas de uso de equipamentos informáticos e sobre a exposição digital de sua marca e derivativos, assim como, acerca das manifestações de seus colaboradores nas redes sociais.

CONCLUSÕES

Como se nota, existe uma gama de princípios a serem respeitados pelo empresariado, pois, os consumidores detêm um escudo poderoso, mesmo que por vezes mal manuseado, chamado Código de Defesa do Consumidor. E tais princípios devem ser observados mesmo que em algumas oportunidades o Judiciário não dê a guarida necessária, mas especialmente pelos outros elementos aqui deflagrados.

O que se observa é que, as empresas, visando a sua Sustentabilidade Empresarial, devem obrigatoriamente render homenagem à Governança Corporativa, ao *Compliance*, a Auditoria Jurídica e a Gestão de Riscos, de modo que, devem-se atentar as empresas para o fato de que não somente o Judiciário poderá lhes julgar, mas também os parceiros, os colaboradores, os funcionários e os consumidores, já que as redes sociais e sites específicos de reclamações poderão estampar más impressões sobre as empresas, de fato lixando as suas reputações digitais e físicas, com reflexos na marcas. Ou, ainda, a situação se eternizar em um processo sem data para acabar, assim abarrotando cada vez mais o já assoberbado Judiciário.

Destarte, por todos esses motivos devem as empresas primar pela sua reputação digital, considerando a sua função social e objetivando a sua sustentabilidade, especialmente investindo nos instrumentos preventivos ora expostos. Notadamente considerando que a Constituição Federal deve



primar pela livre iniciativa e a propriedade privada, mas, em contraposição, sempre considerando o consumidor como protagonista principal, amparado pelo CDC e pelo super princípio da dignidade da pessoa humana^{xix}, pedra basilar da democracia brasileira. Deste modo, quando em choque de direitos eles deverão ser harmonizados, com o consumidor respeitado e preservado de incidentes.

ⁱ In: <http://www.cartaforense.com.br/conteudo/entrevistas/confianca-contratual/8832>. Visitado em: 09/08/15.

ⁱⁱ In: <http://www.ibgc.org.br/inter.php?id=18161/governanca-corporativa>. Visitado em: 09/08/15.

ⁱⁱⁱ In: <http://www.juseconomico.com.br/entrevistas/roberto-waack>. Visitado em: 14/09/15.

^{iv} In: <http://www.sobreadministracao.com/o-que-e-quais-sao-os-beneficios-objetivos-e-vantagens-da-governanca-corporativa/>. Visitado em: 14/09/15.

^v In: <http://www.bmfbovespa.com.br/Indices/ResumoIndice.aspx?Indice=IGC&Idioma=pt-br>. Visitado em: 14/09/15).

^{vi} In: <http://economia.estadao.com.br/noticias/governanca,falhas-em-governanca-custarao-ate-us-59-bilhoes-a-petrobras--diz-estudo,1760542>. Visitado em: 14/09/15.

^{vii} In: <http://www.febraban.org.br/7rof7swg6qmyvwjcfwf7i0asdf9jyv/sitefebraban/funcoescompliance.pdf>. Visitado em: 15/09/15.

^{viii} In: <http://www.febraban.org.br/7rof7swg6qmyvwjcfwf7i0asdf9jyv/sitefebraban/funcoescompliance.pdf>. Visitado em: 15/09/15.

^{ix} In: http://ri.bmfbovespa.com.br/fck_temp/26_72/file/Pol%C3%ADtica%20de%20Compliance_05052015.pdf. Visitado em: 08/11/15.

^x ROSO, Jaime Vita. Auditoria Jurídica para a Sociedade Democrática. São Paulo: Editora Escolas Salesianas, 2001, p. 27-28.

^{xi} MONTEIRO, Samuel. Auditoria Contábil. São Paulo: Editora Sugestões Literárias S/A, 1976.

^{xii} ATTIE, Willian. Auditoria. Conceitos e Aplicações. São Paulo: Editora Atlas, 2011, p. 13.

^{xiii} SALONEN, Elsa Roca. Auditoria Jurídica. Apontamentos para o Moderno Exercício da Advocacia. Jayme Vita Roso (Organizador). “Importancia de La Auditoria Jurídica como Instrumento para La Democracia”, p. 131-146, São Paulo, Editora STS, 2003. Página 144.

^{xiv} In: <http://g1.globo.com/pernambuco/noticia/2015/09/casal-gay-tem-nome-da-rede-de-wi-fi-mudada-apos-visita-de-tecnico.html>. Visitado em: 08/11/15.

^{xv} In: <http://epocanegocios.globo.com/Revista/Common/0,,EMI130181-16349,00-MENSAGEM+NO+TWITTER+CAUSA+DEMISSAO+DE+EXECUTIVO+DA+LOCAWEB.html>. Visitado em: 15/11/15.

^{xvi} In: <http://exame.abril.com.br/blogs/zeros-e-uns/2012/02/24/diretor-da-locaweb-e-recontratado-apos-polemica-no-twitter/>. Visitado em: 15/11/15.

^{xvii} In: <http://sao-paulo.estadao.com.br/noticias/geral,net-demite-funcionario-que-assediou-cliente-pelo-whatsapp,1696273>. Visitado em: 15/11/15.

^{xviii} "Art. 1521. São também responsáveis pela reparação civil:

(...) III - o patrão, amo ou comitente, por seus empregados, serviços e prepostos, no exercício do trabalho que lhes competir, ou por ocasião dele (art. 1.522); (...)

^{xix} Conforme o professor José Afonso da Silva: “Em conclusão, a dignidade pessoa humana constitui um valor que atrai a realização dos direitos fundamentais do homem, em todas as suas dimensões, e, como a democracia é o único regime político capaz de propiciar a efetividade desses direitos, o que significa dignificar o homem, é ela que se revela como o seu valor supremo, o valor que a dimensiona e humaniza.” (In: <http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rda/article/download/47169/45637>. Visitado em: 15/11/15).