



Responsabilidade de zoológico por menino atacado é relativa

Ao final do mês de julho de 2014 veio à tona a história do menino Vrajamany, quem, durante visita ao zoológico municipal de Cascavel (PR), foi vítima do ataque de um tigre, o que resultou na amputação de seu braço direito.

Os românticos, eternos falastrões (e fanfarrões) de sempre, foram os primeiros a manifestar opinião e a exigir algumas cabeças na esperança de mobilizar e armar a sociedade com tochas, foices e arados como no período medieval da caçada às bruxas, ou simplesmente os motivando a uma cruzada de aparente cunho altruístico. Tamanho o “rebu”, que nem o pobre animal (cuja conduta se resume ao puro extinto) foi poupado, e seu sacrifício chegou a ser cogitado.

Agora, passado mais de um mês do fato e finda (ao menos por hora) a comoção social ante o bombardeio midiático sobre o assunto, como lidar com a questão jurídica do fato em si, fazendo-se jus à boa e velha cultura tupiniquim, alguém precisa ser responsabilizado, não?

A resposta natural seria a responsabilização do zoológico, pois estamos diante de uma criança de apenas 11 anos e não se haveria tomado todas as cautelas necessárias para evitar-se o evento danoso. Seria dever do zoológico (inclusive como fornecedor que é) providenciar toda a segurança necessária, inclusive para evitar todo e qualquer tipo de condutas quaisquer de seus usuários, por mais irresponsáveis que sejam, correto?

Algo que deve ficar bastante claro é que, em que pese estar-se diante de uma vítima criança, o que por si só já torna a leitura imparcial do caso bem mais dificultosa, não se pode negar que, em especial pelos vídeos amplamente veiculados, o menino não agiu dentro do que se pode dizer como normal.

Quando se trata de responsabilidade civil, ainda que diante de uma evidente relação de consumo decorrente de defeito (afinal a segurança e vida da vítima foi afetada), isso não significa que o consumidor será indenizado em toda e qualquer situação em que houver configurado algum tipo de dano por ele sofrido.

O diploma consumerista é bastante claro em trazer exceções ao que pode ser considerado como defeito do serviço, tais se mostram bem delineadas no § 1º do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, merecendo nota o inciso II que diz não se tratar de defeito quando se constarem riscos que dele razoavelmente se esperam.

É evidente que, diante de uma visita a um zoológico, não se espera ser atacado por qualquer animal, mas é igualmente evidente que a interação com eles (principalmente quando proibida e com um animal que se figura dentro do topo da cadeia alimentar), esse é um risco minimamente esperado.

Então quer dizer que, como existe esse risco, o zoológico, tal qual qualquer outro fornecedor em condição análoga, estaria isento de qualquer indenização? A resposta é negativa, afinal, pelo artigo 9º do CDC, também é igualmente dever do fornecedor, seja em caso de produtos como em caso de serviços potencialmente perigosos, prestar a informação adequada e ostensiva informação a respeito do risco, sem



prejuízo de serem adotadas outras medidas cabíveis de acordo com cada caso concreto, entendendo-se aqui como cada tipo de serviço prestado ou produto fornecido.

Pela leitura conjunta destes dois dispositivos, então, pode-se chegar à resposta adequada a respeito da ausência ou não do dever de indenizar do fornecedor em caso de produtos ou serviços que emanem algum tipo de risco, concluindo-se que a indenização será devida caso não haja a adoção da informação adequada, tampouco da inércia quanto à adoção de medidas necessárias a fim de evitá-lo.

Esta, contudo, é uma resposta de âmbito teórico. Como se fazer valer dela na prática? Adotar os meios necessários seria adotar aqueles hábeis a impedir todo e qualquer tipo de evento danoso ou seriam necessárias apenas condutas que se veriam praticadas pelo sempre lembrado e festejado homem médio?

O fornecedor de qualquer produto ou serviço é integralmente responsável pelos riscos de sua atividade, mas ser responsável pelo risco do empreendimento não significa ter responsabilidade total e irrestrita sobre tudo e perante todos.

Ao revés do que ocorre com o Direito Ambiental, onde a responsabilidade pelo dano é integral, a responsabilidade perante o risco, no âmbito de uma relação de consumo admite exceções e merece receber ponderações diante de cada caso concreto a fim de proteger o consumidor, sem, contudo, tornar o negócio inviável sob o ponto de vista econômico.

Em poucas palavras, não se deve exigir condutas do fornecedor que majorem seu custo operacional a ponto de torná-lo inviável economicamente. Essa orientação, inclusive, é a que se extrai do artigo 4º, III do Código de Defesa do Consumidor, um dos pontos centrais da Política Nacional das Relações de Consumo e um dos principais dispositivos de todo o CDC, que prima pela existência da harmonização de interesses entre consumidores e fornecedores dentro da relação contratual a qual estão submetidos, sendo este, inclusive, um dos grandes objetivos do diploma consumerista — ou, nas palavras de Eros Roberto Grau, sua norma-objetiva.

Isso significa que o fornecedor, visando primar por seu desenvolvimento econômico e, portanto, majorar seu lucro, pode deixar de adotar medidas de segurança adequadas em detrimento da vida e segurança do consumidor?

Evidentemente que não, afinal o próprio CDC proíbe em seu artigo 10 a inserção no mercado de consumo de produtos que atentem contra a saúde, segurança e vida do consumidor, da mesma forma que, ainda que realizado um sopesamento valorativo entre os princípios envolvidos, a vida jamais poderia ser sobreposta pelo desenvolvimento econômico.

O Código de Defesa do Consumidor é um microsistema de normas jurídicas e, como tal, não deve ter seus dispositivos aplicados de maneira isolada, mas em conjunto com toda a sistemática que ele aborda, sem ignorar, inclusive, que a defesa do consumidor se mostra inserida na ordem econômica (art. 170, V, CF) exercendo um papel similar à defesa do meio ambiente, em especial quanto ao desenvolvimento sustentável, princípio este que, a luz do CDC, pode ser extraído do mencionado dever de harmonização, introduzido pelo artigo 4º, III do CDC.



A harmonização de interesses deverá ver-se pautada na boa-fé e na equidade, o que significa dizer que não se poderá privilegiar aquele que atua em má-fé (seja ele fornecedor, seja ele consumidor), da mesma maneira que deverá ver-se preservada uma igualdade de condições entre fornecedores e consumidores em função da situação de ampla vulnerabilidade a qual se encontra o consumidor, o que significa dizer que a proteção especial da Lei 8.078/90 deverá se dar até que se atinja o exato ponto de equilíbrio. Nem mais, nem menos, pois não se deve permitir a inversão do fiel da balança a fim de prejudicar o fornecedor.

Partindo-se desse dever de harmonização, o qual no mais das vezes é ignorado em decorrência de um pretense senso de justiça visando à mera alocação de responsabilidade, surge o mote da reflexão que se pretende com este pequeno texto: consumidor é vulnerável, mas não é incapaz.

Ou seja, em regra, qualquer consumidor diante de qualquer relação jurídica parte de uma situação jurídica fragilizada, seja do ponto de vista contratual, seja cognitivo, seja econômico etc. e, em decorrência disso, necessita ter sob si reestabelecido o equilíbrio, surgindo daí, portanto, o dever especial de proteção com o fim de se reestabelecer a igualdade e nada mais.

O consumidor deve ser tratado como um sujeito que se mostra desprovido de noção a respeito de seus arredores ou dos negócios que celebra, ou ainda que se porte como incapaz de reconhecer seus direitos e obrigações. Pensar dessa maneira, inclusive, vai contra a própria inteligência do artigo 4º, IV que também insere como Política Nacional das Relações de Consumo a educação e informação dos consumidores (e fornecedores) sobre seus direitos e deveres. E a pergunta que se segue é: existe educação sem imposição de limites ou sem a atribuição de responsabilidades? Criem um filho sem esses básicos preceitos e asseguro-lhes que não será uma experiência nada agradável...

Retomando-se agora ao exemplo inicial envolvendo o menino Vrajamany e o tigre do zoológico de Cascavel, o animal estava enjaulado e sem possibilidade de vazão de dentro para fora, bem como que para se chegar a ele se via necessário ultrapassar algumas cercas de contensão, sem prejuízo de avisos e alertas sobre a ferocidade do animal (ou ainda que tais se mostrassem inexistentes, é mais do que notório que um tigre é um animal perigoso).

Ainda que nesse caso o consumidor atingido seja uma criança menor de 12 anos, e, portanto, absolutamente incapaz nos termos da lei, não se pode ignorar que estava ele acompanhado de seu responsável legal (pai), quem o observava ultrapassar as barreiras de segurança à distância e apenas manifestou alguma reação quando do ataque do animal após muita provocação do menor.

“Mas os seguranças do zoológico deveriam ter agido!”, diriam novamente os românticos. Mas zoológicos, de um modo geral, têm seguranças? E deveriam ter? Qual o custo operacional disso? Qual a sensação do consumidor em se sentir vigiado o tempo todo? É necessária esta vigília? Haveria prejuízo à experiência que o zoológico propicia ante esta vigilância?

A resposta não é simples, mas, de uma maneira ou de outra, claro é que não se pode agir com um pensamento único e cego visando à proteção incondicional de apenas um dos lados envolvidos. A proteção do consumidor é mais do que necessária e isso é óbvio, mas ela deverá se dar na medida de sua



vulnerabilidade, e não para tratá-lo como se incapaz fosse.

Por mais que seja dever de qualquer fornecedor tomar todas as medidas necessárias visando à segurança de seus consumidores, certo é que não se pode transferir imputar ao Estado, tampouco a terceiros os deveres sociais mais básicos como os cuidados de um pai com seu próprio filho.

Date Created

28/09/2014