

**INSTITUTO VALE DO CRICACRÉ  
FACULDADE VALE DO CRICARÉ  
CURSO DE DIREITO**

**WILLIAN GOMES SILVA**

**A REONSABILIDADE CIVIL NAS RELAÇÕES DE CONSUMO PELO  
FATO E VÍCIO DO PRODUTO OU DO SERVIÇO**

**SÃO MATEUS – ES  
2015**

**WILLIAN GOMES SILVA**

**A RESPONSABILIDADE CIVIL NAS RELAÇÕES DE CONSUMO PELO  
FATO E VÍCIO DO PRODUTO OU DO SERVIÇO**

Monografia apresentada ao Curso de Direito da  
faculdade Vale do Cricaré, como requisito parcial  
para obtenção do título de Bacharel em Direito.  
Orientador: Aline Pinheiro Lima Camargo

**SÃO MATEUS – ES  
2015**

**WILLIAN GOMES SILVA**

**A RESPONSABILIDADE CIVIL NAS RELAÇÕES DE CONSUMO PELO  
FATO E VÍCIO DO PRODUTO OU DO SERVIÇO**

Trabalho de conclusão do Curso de Direito da faculdade vale do Cricaré, como requisito para obtenção do grau de Bacharel em Direito.

Aprovado em \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2015.

BANCA EXAMINADORA

---

**PROF.  
FACULDADE VALE DO CRICARÉ  
ORIENTADOR**

---

**PROF.  
FACULDADE VALE DO CRICARÉ**

---

**PROF.  
FACULDADE VALE DO CRICARÉ**

Aos que me apoiaram e torceram pelo meu sucesso, em especial a minha família, que de forma incondicional contribuíram para o meu crescimento profissional e pessoal. Obrigado por tudo, sempre.

Agradeço a Deus, Razão da minha existência, por cada conquista em minha vida. Com a benção dele trilhei esse caminho, concluindo uma etapa importante desse sonho.

“O temor do Senhor é o princípio da sabedoria, e a ciência do Santo a prudência.”

Provérbios 9:10.

## RESUMO

O presente trabalho visa discorrer sobre a Responsabilidade pelo Fato do Produto ou do Serviço, proveniente das relações de consumo. Para tanto faz-se uma breve abordagem sobre os conceitos de consumidor, fornecedor, produto e serviço, com o intuito de propiciar a compreensão do tema, demonstrando quem faz parte da relação de consumo. Será abordado ainda a responsabilidade civil do fornecedor, a teoria da responsabilidade civil objetiva adotada pelo CDC, a diferenciação entre Fato e Vício, quem serão os responsáveis pela reparação em caso de ocorrência do fato do produto ou do serviço, e o prazo prescricional para reclamar.

**Palavras- Chave:** Consumidor, Relação de Consumo, Responsabilidade e Fato.

## **ABSTRACT**

This paper aims to discuss the Responsibility Apparel Product or Service , from consumer relations . For whatever a brief approach to the consumer concepts , vendor, product and service, in order to facilitate the understanding of the subject , showing who is part of the consumer relationship. Will be also addressed the liability of the supplier , the theory of strict liability adopted by the CDC , the differentiation between Fact and Addiction, who will be responsible for repair in the event the fact that the product or service , and the statute of limitations to claim .

Key -words : Consumer , Consumer Relationship, Responsibility and Apparel .



## Sumário

<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>10</b>
<b>1 BREVE HISTÓRICO SOBRE O SURGIMENTO DA DEFESA DO CONSUMIDOR.....</b>	<b>11</b>
<b>2 RELAÇÃO JURÍDICA DE CONSUMO.....</b>	<b>13</b>
<b>3 CONCEITOS.....</b>	<b>14</b>
3.1 CONSUMIDOR.....	14
3.2 FORNECEDOR.....	19
3.3 PRODUTO.....	21
3.3.1 PRODUTOS MÓVEIS OU IMÓVEIS.....	21
3.3.2 PRODUTOS MATERIAIS OU IMATERIAIS.....	22
3.4 SERVIÇO.....	22
<b>4. FATO DO PRODUTO OU DO SERVIÇO.....</b>	<b>24</b>
<b>5. VÍCIO DO PRODUTO OU DO SERVIÇO.....</b>	<b>26</b>
<b>6. RESPONSABILIDADE CIVIL NO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR....</b>	<b>29</b>
6.1 RESPONSABILIDADE PELO FATO DO PRODUTO.....	30
6.2 RESPONSABILIDADE PELO FATO DO SERVIÇO.....	32
6.3 RESPONSABILIDADE PELO VÍCIO DO PRODUTO.....	35
6.4 RESPONSABILIDADE PELO VÍCIO DO SERVIÇO.....	36
<b>7. PRAZO PARA RECLAMAR.....</b>	<b>38</b>
7.1 PRAZO PRESCRICIONAL.....	38
7.2 PRAZO DECADENCIAL.....	40
<b>8. CAUSAS EXCLUDENTES DA RESPONSABILIDADE PELO FATO DO PRODUTO OU DO SERVIÇO.....</b>	<b>44</b>

<b>CONCLUSÃO .....</b>	<b>48</b>
<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>50</b>

## **INTRODUÇÃO**

O presente trabalho tem como objetivo trazer a diferença entre fato do produto e do serviço e vício, destacando de quem é a responsabilidade civil pela ocorrência de tal instituto. O surgimento do Código de defesa do Consumidor, com intuito de proteger a parte vulnerável da relação de consumo, atendeu um anseio da classe consumerista, que necessitava de um código que disciplinasse de forma específica suas relações. Assim, a presente monografia tem por escopo analisar as situações causadoras de dano ao consumidor, pelo fato do produto ou do serviço, bem como os direitos daí inerentes, visando esclarecer os mecanismos de defesa, as hipóteses de indenização pela ocorrência do dano, bem como quem são os responsáveis pelo ressarcimento do consumidor atingido pelo dano.

O Código de Defesa do Consumidor trouxe, entre outros institutos, novas formas de responsabilidade civil a serem aplicadas nas relações consumeristas, aplicando-se, em regra, a responsabilidade objetiva quando o fornecedor ofereça produtos ou forneça serviços defeituosos ao consumidor. Assim, ao consumidor basta comprovar a ocorrência do dano e o nexo de causalidade, não precisando, portanto, da comprovação de culpa do fornecedor.

# **1 BREVE HISTÓRICO SOBRE O SURGIMENTO DA DEFESA DO CONSUMIDOR**

A vida em sociedade fez com que surgisse a necessidade de o homem buscar produtos para sua sobrevivência, os quais eram adquiridos pela troca de mercadorias e serviços. Visto que sozinho não era capaz de satisfazer suas carências foi necessário buscar a complementação no outro, originando a relação de consumo, marcada desde o princípio pelo desequilíbrio entre seus protagonistas - consumidor e fornecedor.

Importante frisar que entre a entrada em vigor do antigo Código Civil em 1917, até a Constituição Federal de 1988, houve grande lapso temporal em que o consumidor não recebeu proteção legal alguma. Assim com a entrada em vigor da CF/88, surgiram várias normas acerca da proteção do consumidor. O artigo 48 do ADCT, por exemplo estipulou o prazo de 120 dias para que o Congresso Nacional elaborasse o Código de defesa do consumidor. O artigo 170, inciso V, por sua vez trouxe a defesa do consumidor como um dos princípios da Ordem Econômica.

Assim, vê-se que a defesa do consumidor é princípio que deve ser seguido pelo Estado e pela sociedade para atingir a finalidade de existência digna e justiça social. O legislador deixou bem claro que o Estado deverá fazer a defesa do consumidor contra os possíveis abusos do fornecedor no mercado de consumo. Era notório a necessidade de se ter uma lei que amparasse o consumidor de forma efetiva, já que comprovadamente é o mais fraco da relação de consumo, uma vez que o fornecedor é o detentor do poder econômico.

Tal necessidade tornou-se uma garantia, com a previsão trazida pelo artigo 5º da Constituição Federal, que trouxe a defesa do consumidor como cláusula pétrea.

Artigo 5º, XXXII, CF: “O Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor”.

Assim o art. 5º determinou ao Estado a promoção da defesa do consumidor, no sentido de adotar um modelo jurídico e uma política de consumo que efetivamente

protegessem o consumidor, o que se deu com a promulgação do Código de defesa do consumidor, em 11 de setembro de 1990.

O projeto de lei do CDC já tramitava no Congresso nacional quando a Constituição Federal, em seu art. 5º, e o art.48 do ADCT, determinou a confecção de norma para a proteção e defesa do consumidor. Assim, respeitando a determinação Constitucional, nasceu a lei 8078, famoso Código de Defesa do Consumidor, em 11 de Setembro de 1990, com uma vacatio de 180 dias determinada pelo art. 118, entrando em vigor em 11 de março de 1991.

## 2 RELAÇÃO JURÍDICA DE CONSUMO

A lei 8.078, de 11 de setembro de 1990, famoso Código de Defesa do Consumidor, somente será aplicada nas situações em que se configurar relação jurídica de consumo, não impedindo, no entanto, a aplicação de leis especiais no mesmo caso concreto. Conforme Roberta Densa, (2014, p. 15), “A relação jurídica possui três elementos a saber: o subjetivo, o objetivo e o finalístico”. Assim, conforme a renomada autora, para que configure relação jurídica de consumo, e se tenha conseqüentemente a aplicação do CDC, é necessário levar em consideração, o elemento subjetivo que constitui as partes envolvidas nas relações de consumo, qual seja consumidor e fornecedor, o elemento objetivo, qual seja o objeto sobre qual recai a relação, devendo ser um produto ou serviço, e o elemento finalístico, trazendo a idéia de que a aquisição de tal produto ou serviço deve ser como destinatário final.

Cabe ainda mencionar que a relação poderá ser efetiva ou presumida. Efetiva, quando ocorrer a efetiva transação entre consumidor e fornecedor, e presumida quando realizada pela simples oferta ou pela publicidade inserida no mercado de consumo.

Em geral, poderá existir uma cumulação de prestação de serviço com fornecimento de produto. Assim, para se determinar a aplicação do CDC ao caso, é preciso identificar qual o elemento nuclear do vínculo obrigacional: sendo certo que poderá ser uma obrigação de dar (produto) ou uma obrigação de fazer (serviço), por um fornecedor, e de outro lado, um consumidor, com intuito de adquirir na qualidade de destinatário final do produto ou serviço.

Passaremos a delimitar e conceituar cada elemento da relação de consumo, para facilitar a compreensão.

### 3. CONCEITOS

Para compreensão do instituto das relações de consumo e da responsabilidade civil, é necessário um prévio conhecimento de alguns conceitos, como os conceitos de Fornecedor, Consumidor, produtos, e serviço.

#### 3.1 CONSUMIDOR

Constitui o elemento subjetivo da relação de consumo, sendo conceituado de forma expressa no artigo 2º da lei 8.078/1990, famoso Código de Defesa do Consumidor.

Artigo 2º da lei 8.078/1990:

“ Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final”.

Não obstante, a conceituação expressa no Código de Proteção e Defesa do Consumidor, importante se faz, para uma melhor explanação do tema, trazer o conceito a partir de dicionários da língua portuguesa e dicionários jurídicos.

O Novo dicionário Aurélio da língua portuguesa traz o seguinte significado para consumidor: “Adj. 1. Que consome. S. m. 2. Aquele ou aquilo que consome. 3. Restr. Aquele que compra para gastar em uso próprio.”

Para Maria Helena Diniz, em seu Dicionário Jurídico, temos a seguinte definição:

“1. Pessoa física ou jurídica que adquire ou usa produto ou serviço como destinatário final. 2. Coletividade de pessoas que intervêm numa relação de consumo. 3. Aquele que consome. 4. O que compra produtos para uso próprio, sem intenção de revendê-los para obter lucro.” (Maria Helena. Dicionário jurídico. São Paulo: Saraiva, 1998. Volume 1)

Assim, pode-se concluir que o consumidor pode ser uma pessoa física, uma pessoa jurídica ou, até mesmo, por meio de equiparação, a coletividade de pessoas, independentemente de serem determináveis ou não, que adquirem ou utilizam produtos ou serviços, como destinatário final.

No entanto, ao cuidar da explicação do conceito de consumidor, trazido pelo Código de Defesa do Consumidor, a doutrina consumerista criou grande divergência, sobre quem, e em quais circunstâncias, seria o “destinatário final” explicitado no artigo segundo do Código de Defesa do Consumidor.

Assim, criou a doutrina três correntes doutrinárias divergentes para determinar o “destinatário final”, ou seja, quem de fato é o consumidor que a lei quis proteger, quando da aquisição de produto ou serviço.

A primeira corrente, ou também chamada por alguns doutrinadores de teoria, é a Teoria Finalista, segundo a qual, destinatário final, é o destinatário final “fático e econômico” do bem. Fático, porque retira o produto de circulação, constituindo o último da cadeia de consumo, sem qualquer intenção prévia de repasse ou transmissão do bem, e Econômico, porque adquire tal produto ou serviço, sem intuito de lucro.

Assim, conforme evidencia Roberta Densa, em seu livro Direito do Consumidor:

[...] Logo, os bens ou serviços adquiridos por quem exerce atividade econômica, ainda que utilizados para a mera incorporação no estabelecimento empresarial, afastam a caracterização da relação de consumo, porquanto estará sempre ausente a destinação final econômica, dado que o bem ou serviço continuará, de alguma forma, inserido no processo produtivo. (9ª edição de 2014, Página 20).

Neste sentido, é notório que, para os adeptos dessa teoria, a intenção do legislador, ao utilizar a expressão “destinatário final”, foi de tutelar, de maneira especial, quem realmente precisa do amparo, quando inserido numa relação de consumo.

Assim entende a Jurisprudência:

CONSUMIDOR. DEFINIÇÃO. ALCANCE. TEORIA FINALISTA. REGRA. MITIGAÇÃO.FINALISMO APROFUNDADO. CONSUMIDOR POR EQUIPARAÇÃO. VULNERABILIDADE. 1. A jurisprudência do STJ se



encontra consolidada no sentido de que a determinação da qualidade de consumidor deve, em regra, ser feita mediante aplicação da teoria finalista, que, numa exegese restritiva do art. 2º do CDC, considera destinatário final tão somente o destinatário fático e econômico do bem ou serviço, seja ele pessoa física ou jurídica. 2. Pela teoria finalista, fica excluído da proteção do CDC o consumo intermediário, assim entendido como aquele cujo produto retorna para as cadeias de produção e distribuição, compondo o custo (e, portanto, o preço final) de um novo bem ou serviço. Vale dizer, só pode ser considerado consumidor, para fins de tutela pela Lei nº 8.078/90, aquele que exaure a função econômica do bem ou serviço, excluindo-o de forma definitiva do mercado de consumo. 3. A jurisprudência do STJ, tomando por base o conceito de consumidor por equiparação previsto no art. 29 do CDC, tem evoluído para uma aplicação temperada da teoria finalista frente às pessoas jurídicas, num processo que a doutrina vem denominando finalismo aprofundado, consistente em se admitir que, em determinadas hipóteses, a pessoa jurídica adquirente de um produto ou serviço pode ser equiparada à condição de consumidora, por apresentar frente ao fornecedor alguma vulnerabilidade, que constitui o princípio-motor da política nacional das relações de consumo, premissa expressamente fixada no art. 4º, I, do CDC, que legitima toda a proteção conferida ao consumidor. 4. A doutrina tradicionalmente aponta a existência de três modalidades de vulnerabilidade: técnica (ausência de conhecimento específico acerca do produto ou serviço objeto de consumo), jurídica (falta de conhecimento jurídico, contábil ou econômico e de seus reflexos na relação de consumo) e fática (situações em que a insuficiência econômica, física ou até mesmo psicológica do consumidor o coloca em pé de desigualdade frente ao fornecedor). Mais recentemente, tem se incluído também a vulnerabilidade informacional (dados insuficientes sobre o produto ou serviço capazes de influenciar no processo decisório de compra). 5. A despeito da identificação in abstracto dessas espécies de vulnerabilidade, a casuística poderá apresentar novas formas de vulnerabilidade aptas a atrair a incidência do CDC à relação de consumo. Numa relação interempresarial, para além das hipóteses de vulnerabilidade já consagradas pela doutrina e pela jurisprudência, a relação de dependência de uma das partes frente à outra pode, conforme o caso, caracterizar uma vulnerabilidade legitimadora da aplicação da Lei nº 8.078/90, mitigando os rigores da teoria finalista e autorizando a equiparação da pessoa jurídica compradora à condição de consumidora. 6. Hipótese em que revendedora de veículos reclama indenização por danos materiais derivados de defeito em suas linhas telefônicas, tornando inócuo o investimento em anúncios publicitários, dada a impossibilidade de atender ligações de potenciais clientes. A contratação do serviço de telefonia não caracteriza relação de consumo tutelável pelo CDC, pois o referido serviço compõe a cadeia produtiva da empresa, sendo essencial à consecução do seu negócio. Também não se verifica nenhuma vulnerabilidade apta a equiparar a empresa à condição de consumidora frente à prestadora do serviço de telefonia. Ainda assim, mediante aplicação do direito à espécie, nos termos do art. 257 do RISTJ, fica mantida a condenação imposta a título de danos materiais, à luz dos arts. 186 e 927 do CC/02 e tendo em vista a conclusão das instâncias ordinárias quanto à existência de culpa da fornecedora pelo defeito apresentado nas linhas telefônicas e a relação direta deste defeito com os prejuízos suportados pela revendedora de veículos. 7. Recurso especial a que se nega provimento.

(STJ - REsp: 1195642 RJ 2010/0094391-6, Relator: Ministra NANCY ANDRIGHI, Data de Julgamento: 13/11/2012, T3 - TERCEIRA TURMA)

Assim, para os seguidores de tal corrente, toda aquisição ou uso de produto ou serviço, para o exercício de atividade econômica ou empresarial, não configurará

relação de consumo, já que ausente o requisito essencial a formação da relação de consumo, qual seja, ser o consumidor o destinatário final do bem.

Para a segunda teoria, intitulada de Teoria Maximalista, desde que a aquisição seja de maneira fática, pouco importará se a aquisição será com intuito de destinação final econômica. Segundo essa teoria, para ser considerado consumidor. Basta que a aquisição seja na condição de destinatário final, retirando o produto da cadeia de transmissão, ou seja, sem intuito de repasse, não interessando, porém, se tal aquisição será para uso particular ou profissional.

Neste sentido é o entendimento de Cláudia Lima Marques:

[...] a definição do art. 2º deve ser interpretada o mais extensamente possível, segundo esta corrente, para que as normas do CDC possam ser aplicadas a um número cada vez maior de relações no mercado. Consideram que a definição do art. 2º é puramente objetiva, não importando se a pessoa física ou jurídica tem, ou não, fim de lucro quando adquire um produto ou utiliza um serviço. Destinatário final seria o destinatário fático do produto, aquele que o retira do mercado e o utiliza, o consome, por exemplo, a fábrica de celulose que compra carros para o transporte dos visitantes, o advogado que compra uma máquina de escrever para o seu escritório, ou mesmo o Estado quando adquire canetas para uso nas repartições e, é claro, a dona de casa que adquire produtos alimentícios para a família. (MARQUES, 1998, p. 142).

Assim, para esta teoria, é necessário analisar apenas a retirada do bem do mercado de consumo, não importando a finalidade de tal aquisição, se para uso profissional ou não.

A terceira teoria, também conhecida como teoria finalista temperada, ou teoria intermediária, constitui um aperfeiçoamento da teoria finalista. Para a teoria intermediária, a aquisição tem que se dá de forma final fática e econômica, podendo, no entanto, aplicar o CDC, se houver vulnerabilidade por parte adquirente.

Neste sentido dispõe a jurisprudência abaixo:

APELAÇÃO CÍVEL - RESCISÃO CONTRATUAL C/C DANOS MORAIS E MATERIAIS - AQUISIÇÃO DE VEÍCULO - APLICAÇÃO DO CDC - TEORIA FINALISTA MITIGADA - DEMORA NO EMPLACAMENTO DO VEÍCULO - RESPONSABILIDADE EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR - SENTENÇA REFORMADA. - Segundo a teoria finalista, consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

- Entretanto, em situações excepcionais o STJ tem mitigado os rigores da teoria finalista, para autorizar a incidência do CDC nas hipóteses em que a parte, embora não seja tecnicamente a destinatária final do produto ou serviço, se apresenta em situação de vulnerabilidade. - Não age ilicitamente a concessionária que transfere ao consumidor a responsabilidade pelo emplacamento do veículo adquirido.

(TJ-MG - AC: 10313041263036005 MG , Relator: Evandro Lopes da Costa Teixeira, Data de Julgamento: 27/02/2014, Câmaras Cíveis / 17ª CÂMARA CÍVEL, Data de Publicação: 11/03/2014)

Assim, segundo essa teoria, o consumidor tem que ser o destinatário final fático e econômico do bem, podendo-se, no entanto, aplicar o CDC, em caso de comprovação de vulnerabilidade técnica, jurídica ou econômica.

Neste sentido é o exemplo de Roberta Densa:

[...] Podemos citar como exemplo de destinatário final, segundo a corrente finalista aprofundada, o taxista que compra um veículo com a finalidade de auferir lucro transportando passageiros. Sem dúvida, há o uso econômico do produto em questão, mas o taxista é tão vulnerável quanto qualquer outra pessoa que adquire o veículo para passeio e, por esta razão, deve ser considerado consumidor. (Direito do Consumidor, 9ª edição de 2014, p. 22).

Assim, podemos concluir, que a teoria intermediária, é um amadurecimento das demais teorias, numa espécie de junção, formando uma terceira teoria, que necessariamente dará amparo, a quem de fato precisa.

Esse é o entendimento trazido por Cláudia Lima Marques, no que se refere a teoria intermediária:

[...] é uma interpretação finalista mais aprofundada e madura, que deve ser saudada. De um lado, a maioria maximalista e objetiva restringiu seu ímpeto; de outro, os finalistas aumentaram o seu subjetivismo, mas revitalizaram o finalismo permitindo tratar casos difíceis de forma mais diferenciada. (MARQUES, 2006, p. 85).

Neste sentido também é o entendimento da Jurisprudência:

Alguns julgados do STJ demonstram a aplicação da teoria finalista mitigada. A jurisprudência tem considerado o fator vulnerabilidade e hipossuficiência como essenciais para a caracterização dessa corrente:

STJ. TERCEIRA TURMA. AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 328043. REL. MIN. SIDNEI BENETI. DJE DATA:05/09/2013. EMENTA: RESPONSABILIDADE CIVIL. VENDA PELA INTERNET. CARTÃO DE CRÉDITO CLONADO. INAPLICABILIDADE DO CÓDIGO CONSUMERISTA. INTERPRETAÇÃO DE CLÁUSULA CONTRATUAL E REEXAME DE PROVAS. DESCABIMENTO. SÚMULAS STJ/5 E 7. DECISÃO AGRAVADA MANTIDA. IMPROVIMENTO. 1.- A jurisprudência desta Corte tem mitigado a teoria finalista para autorizar a incidência do Código de Defesa do Consumidor nas hipóteses em que a parte (pessoa física ou jurídica), embora não seja tecnicamente a destinatária final do produto ou serviço, se apresenta em situação de vulnerabilidade, hipótese não observada caso dos autos. 2.- No que tange ao dever de indenizar, ultrapassar e infirmar a conclusão alcançada pelo Acórdão recorrido - existência de relação jurídica entre as partes - demandaria o reexame do contrato, dos fatos e das provas presentes no processo, o que é incabível na estreita via especial. Incidem as Súmulas 5 e 7 desta Corte. 3.- Agravo Regimental improvido. (BRASIL, 2013, p.1)

Assim, conforme entendimento jurisprudencial, restou amplamente demonstrado, o posicionamento adotado pelos tribunais, aplicando-se a teoria finalista, permitindo-se, no entanto, em caso de vulnerabilidade, a aplicação das normas consumeristas, o que sem dúvida, resultou na criação da terceira teoria.

### 3.2 FORNECEDOR

O Código de Defesa do Consumidor, conceituou fornecedor em seu art. 3º, caput, que assim dispõe:

Art. 3º - "Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividades de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços."

Assim, pode-se extrair da redação do art. 3º, que fornecedor é qualquer pessoa, seja física ou jurídica, que de forma habitual ofereça no mercado produtos ou serviços.

Importante destacar que, o legislador pretendeu classificar como fornecedor todos aqueles que desenvolvem atividades tipicamente profissionais, mediante remuneração, excluindo da relação aqueles que eventualmente tenham colocado produto ou serviço no mercado de consumo sem o caráter profissional.

Segundo Roberta Densa, o requisito fundamental para a caracterização do fornecedor na relação jurídica de consumo é a habitualidade, ou seja, o exercício contínuo de determinado serviço ou fornecimento de produto.

O objetivo do legislador, quando conceituou o que é fornecedor, foi incluir e disciplinar como fornecedor todo aquele que até mesmo sem personalidade jurídica, atue nas diversas etapas da produção, desde o processo produtivo, passando pela distribuição, comercialização, antes de chegar até o destinatário final.

A expressão “Fornecedor” é gênero, tendo como espécies todos que desenvolvem atividades econômicas no mercado de consumo oferecendo produtos ou serviços, compreendendo: o produtor, criador, fabricante, construtor, transformador, exportador, importador, distribuidor, comerciante e prestador de serviços.

Importante apontar que, conforme entendimento doutrinário, tal atividade deve se dar de forma habitual, de maneira que não é possível caracterizar relação de consumo, nas relações jurídicas entre não profissionais, que o exerçam de forma eventual.

Neste sentido é o exemplo de Roberta Densa:

[...] assim, por exemplo, a empresa que tem por objeto social a prestação de serviços de dedetização e que, para renovar sua frota, vende veículo de sua propriedade a particular, não pode ser considerada fornecedora no que diz respeito a compra e venda deste veículo, posto que a habitualidade está na prestação de serviços de dedetização e não de comercialização de automóvel. Na hipótese em questão, não incidem as regras do Código de Defesa do Consumidor, mas sim as regras do Código Civil, por faltar o elemento subjetivo da relação jurídica de consumo.

Assim, pode-se concluir quanto a relevância da característica de habitualidade para caracterizar o vendedor com o fornecedor estampado no CDC, posto que a habitualidade é requisito essencial para considerar a pessoa, seja física ou jurídica como fornecedora.

Por isso, quando uma pessoa adquirir um produto de quem não exerce atividade de fornecer, de forma habitual, referente ao ramo objeto do fornecimento não haverá relação de consumo. Somente ocorrendo a relação de consumo todas as vezes que estiver de um lado alguém que, incluído na categoria do art. 3º, caput

do CDC, preste os serviços ou forneça o produto de forma habitual, para adquirente, consumidor do produto ou serviço.

### 3.3 PRODUTO

Conforme o artigo 3º, Parágrafo 1º do Código de Defesa do Consumidor, “Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.”

Assim, bem, é tudo que de alguma forma nos traz satisfação, interessando ao direito, aqueles que detém valor econômico e podem ser objeto da relação de consumo. Podemos dizer ainda, que produto é o resultado da fabricação, no intuito de ser disponibilizado no mercado de consumo.

#### 3.3.1 PRODUTOS MÓVEIS OU IMÓVEIS

O conceito de bens imóveis está previsto no artigo 79 do Código Civil, que prevê: “São bens imóveis o solo e tudo quanto se lhe incorporar natural ou artificialmente.”

Ainda, conforme os artigos 80 e 81 do mesmo diploma legal, consideram-se imóveis para efeitos legais os direitos reais sobre imóveis, as edificações que, separadas do solo, foram removidas para outro local e os materiais provisoriamente separados de um prédio para nele se reempregarem.

“Art. 80. Consideram-se imóveis para os efeitos legais:

I - os direitos reais sobre imóveis e as ações que os asseguram;

II - o direito à sucessão aberta.”

“Art. 81. Não perdem o caráter de imóveis:

I - as edificações que, separadas do solo, mas conservando a sua unidade, forem removidas para outro local;

II - os materiais provisoriamente separados de um prédio, para nele se reempregarem.”

Assim, a compra e venda de um imóvel pode ser considerada relação de consumo, se houver um fornecedor e um consumidor entre os sujeitos da relação.

Já os bens móveis, podem ser conceituados, conforme o artigo 82 do Código Civil que prevê que “São móveis os bens suscetíveis de movimento próprio, ou de remoção por força alheia, sem alteração da substância ou da destinação econômico-social.”

Sendo portanto, exemplo de bens móveis colocados no mercado de consumo, um tapete, um sofá, ou uma televisão.

Ainda no artigo 83, inciso I, o Código Civil equipara a bem móvel, as energias que tenham valor econômico.

Neste sentido, para fins do CDC, a energia elétrica deve ser considerada um bem de consumo.

Assim, podemos concluir que são produtos móveis aqueles que têm a capacidade de movimento próprio ou que possam ser transportados sem que lhe incida qualquer tipo de perda ou modificação; já os produtos imóveis não podem ser transportados, em caso contrário, sofrerão avarias em sua substância ou depreciação em sua destinação econômico-social.

### 3.3.2 PRODUTOS MATERIAIS OU IMATERIAIS

Os produtos materiais são as coisas corpóreas, são os objetos que ocupam espaço no mundo físico, aqueles que nós podemos ver e tocar, como por exemplo, uma caneta, um livro, um sapato, um carro, ou um relógio, ou seja, são aqueles objetos que podem ser percebidos pelos sentidos humanos.

Já os produtos imateriais são as coisas incorpóreas, nós não podemos sentir essas coisas fisicamente, elas não ocupam lugar no meio físico, são, portanto, produtos abstratos, não possuem forma física, não podendo assim, ser perceptível aos sentidos humanos, podendo, no entanto, ser objeto de uma relação de consumo. Podemos citar como exemplo destes, vários produtos oferecidos pelas instituições financeiras, como o mútuo e a caução, ou mesmo produtos oferecidos por outras instituições, como a energia elétrica, ou um software por exemplo.

### 3.4 SERVIÇO

O Código Consumerista, em seu artigo 3º, Parágrafo 2º, conceitua serviço como “qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.”

Do conceito extraído do CDC, é possível notar que a atividade deve ser fornecida mediante pagamento, ou seja, os serviços prestados sem remuneração não são regulados pelo Código de Proteção e Defesa do Consumidor.

Deve-se entender que, por vezes o produto e o serviço são ofertados como se fossem gratuitos ao consumidor, mas na realidade o preço deste produto ou serviço está incumbido no valor de outro produto ou serviço que o consumidor deverá adquirir, é o que a doutrina chama de remuneração indireta. Este tipo de serviço deve ser considerado como um serviço efetuado mediante pagamento, já que o consumidor, indiretamente, paga pelo serviço, portanto, tutelado pelo Código de Defesa do Consumidor.

Assim, para efeitos de proteção do Código Consumerista, os serviços devem ser prestados no mercado de consumo, mediante remuneração, afastando-se, pois, a incidência dessa regra sobre os serviços sociais e a título gratuito. No entanto, conforme já explicitado acima, tal remuneração poderá ser direta, ou seja, o pagamento direto para o serviço; ou indireta, quando uma relação onerosa principal oferece vantagens “aparentemente gratuitas”, mas que, na realidade ocorrem em decorrência de outra relação principal, onerosa, ou mesmo embutidos na aquisição de tal produto ou serviço. É o caso por exemplo dos estacionamento em shopping centers, lojas e supermercados, que, para o consumidor, pode parecer gratuito, mas na verdade não são, já que, são facilidades utilizadas para atrair os clientes ou estão embutidos no preço do que foi pago.

Portanto, ainda que a redação do artigo 3º, parágrafo 2º, diga que serviço, para efeitos do CDC, seja o prestado de forma remunerada, deve-se entender que em alguns casos, ainda que aparentemente o serviço seja gratuito, tal serviço é mesmo que indiretamente remunerado.



#### 4. FATO DO PRODUTO OU DO SERVIÇO

É o mesmo que acidente de consumo. Haverá fato do produto ou do serviço sempre que o defeito ou problema, além de atingir a incolumidade econômica do consumidor, atinge sua incolumidade física ou psíquica. Nesse caso, haverá danos à saúde física ou psicológica do consumidor. Em outras palavras, o defeito exorbita a esfera do bem de consumo, passando a atingir a integridade física do consumidor, que poderá ser o próprio adquirente do bem, ou terceiros atingidos pelo acidente de consumo, que, para os fins de proteção do CDC, são equiparados aos consumidores, recebendo a mesma proteção. Exemplos de fato do produto: aqueles famosos casos dos telefones celulares cujas baterias explodiam, causando queimaduras no consumidor; o automóvel cujos freios não funcionam, ocasionando um acidente e ferindo o consumidor; um ventilador cuja hélice se solta, ferindo o consumidor; um refrigerante contaminado por larvas ou um alimento estragado que venha a causar intoxicação alimentar etc.

Ou ainda como exemplo de fato do serviço temos: uma dedetização cuja aplicação de veneno seja feita em dosagem acima do recomendado, causando intoxicação no consumidor; um serviço de pintura realizado com tinta tóxica, igualmente causando intoxicação; uma instalação de kit-gás em automóvel, que venha a provocar um incêndio no veículo etc.

Neste sentido é o julgado abaixo:

PROCESSO CIVIL, CIVIL E CONSUMIDOR. TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PESSOAS. ACIDENTE DE TRÂNSITO. DEFEITO NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. PRESCRIÇÃO. PRAZO. ART. 27 DO CDC. NOVA INTERPRETAÇÃO, VÁLIDA A PARTIR DA VIGÊNCIA DO NOVO CÓDIGO CIVIL. - O CC/16 não disciplinava especificamente o transporte de pessoas e coisas. Até então, a regulamentação dessa atividade era feita por leis esparsas e pelo CCom, que não traziam dispositivo algum relativo à responsabilidade no transporte rodoviário de pessoas. - Diante disso, cabia à doutrina e à jurisprudência determinar os contornos da responsabilidade pelo defeito na prestação do serviço de transporte de passageiros. Nesse esforço interpretativo, esta Corte firmou o entendimento de que danos causados ao viajante, em decorrência de acidente de trânsito, não importavam em defeito na prestação do serviço e; portanto, o prazo prescricional para ajuizamento da respectiva ação devia respeitar o CC/16, e não o CDC. - Com o advento do CC/02, não há mais espaço para discussão. O art. 734 fixa expressamente a responsabilidade objetiva do transportador pelos danos causados às pessoas por ele transportadas, o

que engloba o dever de garantir a segurança do passageiro, de modo que ocorrências que afetem o bem-estar do viajante devem ser classificadas de defeito na prestação do serviço de transporte de pessoas. - Como decorrência lógica, os contratos de transporte de pessoas ficam sujeitos ao prazo prescricional específico do art. 27 do CDC. Deixa de incidir, por ser genérico, o prazo prescricional do Código Civil.

Recurso especial não conhecido. (BRASIL. STJ REsp 958833/RS, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, DIÁRIO DA JUSTIÇA em 08/02/2008)

No julgado acima, houve falha na prestação do serviço de transporte, causando um acidente de trânsito, e conseqüentemente danos ao viajante.

Importante destacar que o fato extrapola a órbita do produto ou serviço, atingindo a integridade física do consumidor, conforme claramente demonstrado no julgado acima. Caso contrário configurará vício e não fato.

Neste sentido, Flavio Tartuce e Daniel Amorim, em seu livro Manual de Direito do Consumidor, dispõe que:

[...] pode-se dizer que, quando o dano permanece nos limites do produto ou serviço, está presente o vício. Se o problema extrapola os seus limites, há fato ou defeito, presente, no último caso, o acidente de consumo propriamente dito. (2ª edição de 2013, p.134).

Assim, conforme dispõe alguns doutrinadores, o fato do produto ou serviço, pode também ser chamado de acidente de consumo, já que o que caracteriza a ocorrência do fato, é o perigo a que é exposto o consumidor, e que conseqüentemente atingi sua integridade física.

Conforme exemplo trazido por Flávio Tartuce e Fernando Amorim, em seu livro Manual de Direito do Consumidor:

[...] De início, determinado consumidor compra um ferro de passar roupas. Certo dia, passando uma camisa em sua casa, o aparelho explode, não atingindo nada e nem ninguém. Nesse caso está presente o vício do produto. Por outra via, se o mesmo eletrodoméstico explode, causando danos físicos no consumidor, há fato do produto ou defeito. (2º edição de 2013, p. 134).

Observe que, para caracterização do fato, é indispensável a ocorrência do dano físico gerado por tal produto ou serviço.

## 5. VÍCIO DO PRODUTO OU DO SERVIÇO

O vício de produto ou de serviço restringe-se ao uso e funcionamento do bem, não atingindo a integridade física do consumidor. É um problema que compromete o funcionamento do bem, ou o simples uso do bem, como, por exemplo, a TV que não funciona, o celular que não acende o display, ou o fogão que não acende.

É o que podemos extrair do caput do artigo 18 da lei 8.078 de 11 de Setembro de 1990, que assim dispõe:

Art. 18. Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com a indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas.

Assim, no vício, o problema permanece no produto ou serviço, não atingindo a integridade do consumidor. Conforme a redação do artigo 18, o vício está relacionado, a qualidade, ou quantidade, de maneira que os tornam impróprios, ou inadequados ao consumo, pelo consumidor.

Neste sentido, é importante falar que, o vício de qualidade, pode ser aparente ou oculto. Aparente, quando for de fácil constatação pelo consumidor, como por exemplo, uma roupa que apresenta um defeito na costura, ou o celular que vem com visor quebrado. Já o vício oculto é aquele de difícil constatação, ou seja, só será percebido pelo consumidor quando da efetiva utilização, como por exemplo um defeito no sistema de descongelamento de um refrigerador.

Conforme salienta Roberta Densa, em seu livro *Direito do Consumidor*, “O vício do produto o torna impróprio ao consumo, produz a desvalia, a diminuição do valor e frustra a expectativa do consumidor, mas sem colocá-lo em risco.”

A doutrina ainda aponta também a existência do vício na informação, que seria caracterizado pela ausência de informação necessária ao consumidor, no que se refere a adequada utilização do produto.

Já os vícios do produto, busca garantir qualidade e funcionalidade também com relação aos serviços prestados pelos fornecedores, conforme se vê na redação do caput do artigo 20 do CDC.

“Art. 20. O fornecedor de serviços responde pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:”

Observe que o objetivo do artigo 20 é garantir a qualidade nos serviços prestados pelos fornecedores, trazendo a redação do artigo, a responsabilidade do fornecedor quanto aos possíveis vícios na prestação do serviço, e prevendo ainda em seus e seus incisos I e II, a necessidade de reexecução do serviço ou restituição da quantia paga, sob pena de indenização pelo inadimplemento da obrigação.

Assim, podemos concluir que vício no serviço, trata-se de um serviço mal prestado por parte do fornecedor, não alcançando assim as expectativas do consumidor, muitos menos solucionando de forma efetiva o problema.

O vício no serviço, constitui assim, um serviço prestado de forma inadequada para o fim que razoavelmente dele se espera.

Neste sentido, é o entendimento da Jurisprudência:

APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL. DANO MORAL. INCLUSÃO INDEVIDA EM CADASTRO RESTRITIVO DE CRÉDITO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. FALHA DO SERVIÇO. DANO MORAL CONFIGURADO. Objetiva declaração de inexistência do débito e indenização por dano moral. Aponte realizado pela ré em razão de débito que já fora quitado pela autora. Sentença de procedência. Apelo da parte autora para majorar a verba arbitrada a título de danos morais. Nome do autor negativado em virtude de débito que o mesmo já havia quitado com a empresa ré. Robusta prova nos autos no sentido de que a cobrança que ensejou a inserção do nome da autora nos cadastros de proteção ao crédito já havia sido quitada. Negativação indevida. Na forma do Art.14, do CDC, o fornecedor responderá de forma objetiva pelos danos advindos da prestação de serviço defeituosa. Com fundamento na teoria do risco do empreendimento, aquele que se disponha a exercer qualquer atividade no mercado de consumo deverá suportar os ônus decorrentes dos vícios e defeitos do produto ou do serviço oferecido. Responsabilidade que somente poderá ser ilidida, se verificada a ocorrência de uma das hipóteses de excludente de responsabilidade. Dever de cautela imputado ao prestador e fornecedor de serviço inobservado. Transtornos ocasionados à autora, em virtude da falha na prestação do serviço, que refogem aos aborrecimentos habituais e corriqueiros importando em violação aos direitos integrantes da

personalidade. Doutrina e jurisprudência majoritárias no sentido de que a simples inclusão indevida do nome do consumidor em órgãos restritivos de crédito dá ensejo à indenização por dano moral. Dano moral que, sendo in res ipsa, independe de prova, bastando, apenas, a comprovação do fato. Verba indenizatória que foi bem fixada na sentença de acordo com as peculiaridades do caso concreto, atendendo-se aos seus aspectos, compensatórios e sancionatórios. Observância do enunciado nº. 89, do TJ/RJ. Juros que devem correr da citação. Provimento parcial ao recurso interposto pela parte autora.

(BRASIL. TJRJ; 2008.001.43186 - APELACAO - 1ª Ementa. DES. MONICA COSTA DI PIERO – DIÁRIO DA JUSTIÇA. em 07/10/2008 - OITAVA CAMARA CIVEL)

No julgado acima, houve vício na prestação do serviço, pois quando ocorre a inclusão indevida em cadastro restritivo de crédito, tal atitude se enquadra na falha da prestação do serviço. No caso acima, o consumidor já havia quitado com a empresa ré seus débitos. A falha na prestação de serviço acarreta inúmeros prejuízos para o consumidor, especialmente, quando seu nome é colocado em cadastro restritivo de crédito, ensejando direito à indenização por dano moral.

## 6. RESPONSABILIDADE CIVIL NO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Antes do surgimento da lei 8.078/90, famoso CDC, algumas leis já previam a responsabilidade civil objetiva como forma de proteção da vítima, em razão da dificuldade de se fazer a prova da culpa em juízo.

Para o legislador, o fornecedor de produtos ou serviços, deve responder por eventuais vícios ou defeitos dos bens e serviços, já que exerce atividade lucrativa no mercado de consumo, devendo portanto, está atento e obediente as normas técnicas e de segurança.

Conforme Cavalieri Filho, “o desenvolvimento tecnológico e científico, a par dos incontáveis benefícios que trouxe a todos nós e à sociedade em geral, aumentou ao infinito os riscos do consumidor, por mais paradoxal que isso possa parecer” (2005, p. 496).

Assim, o fornecedor deve necessariamente, responder por eventuais danos causados ao consumidor, já que assumi tal risco, quando inseri algum produto, ou fornece algum serviço no mercado de consumo. Frise ainda que tal regra é estabelecida também no artigo 6º, incisos VI e VII, do CDC, que prevê a prevenção e reparação dos danos individuais e coletivos, como direito básico do consumidor.

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

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

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

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

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

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

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

VII - o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção Jurídica, administrativa e técnica aos necessitados;

VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;

IX - (Vetado);

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

## 6.1 RESPONSABILIDADE PELO FATO DO PRODUTO

A responsabilidade pelo fato do produto, está disciplinado no artigo 12 do Código de Defesa do Consumidor, que assim dispõe:

Art. 12. O fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador respondem, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos.

§ 1º O produto é defeituoso quando não oferece a segurança que dele legitimamente se espera, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - sua apresentação;

II - o uso e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III - a época em que foi colocado em circulação.

§ 2º O produto não é considerado defeituoso pelo fato de outro de melhor qualidade ter sido colocado no mercado.

§ 3º O fabricante, o construtor, o produtor ou importador só não será responsabilizado quando provar:

I - que não colocou o produto no mercado;

II - que, embora haja colocado o produto no mercado, o defeito inexiste;

III - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Assim, quando da leitura do mencionado artigo, pode-se perceber que o Código de Defesa do Consumidor adota a responsabilidade civil objetiva, já que no caput do artigo acima citado, o legislador utilizou a expressão “independentemente da existência de culpa”.

Neste sentido, para que o consumidor tenha seus prejuízos ressarcidos diante de um acidente de consumo, bastará provar o nexo de causalidade entre a ação ou omissão do fornecedor e o dano, bem como a extensão dos danos, não precisando assim, provar a culpa do fornecedor no evento danoso.

Tal instituto, qual seja, da responsabilidade objetiva adotada pelo CDC, facilita a defesa do consumidor em juízo, atendendo assim a norma aos princípios que norteiam a legislação consumerista.

O Caput do artigo 12, traz ainda, quem são os responsáveis pela reparação dos danos. Observe que o legislador não utilizou a expressão “fornecedor”, mas preferiu de forma inteligente inserir um rol taxativo dos responsáveis, mencionando serem responsáveis pelo acidente de consumo, o fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador, alcançando assim, todos da cadeia produtiva.

Assim, da leitura do mencionado artigo, pode-se perceber que o legislador quis punir, ou atribuir a responsabilidade, a quem de fato de causa ao dano, ou seja o responsável direto pela inserção do produto no mercado de consumo, qual seja, o fabricante, construtor, e não aquele que simplesmente revende ou repassa tal produto.



No entanto, conforme o artigo 13 também do Código de Defesa do Consumidor, não sendo identificado o verdadeiro responsável, qual seja, o fabricante, construtor, produtor ou importador, ou ainda, caso o produto não esteja conservado adequadamente, poderá o comerciante ser responsabilizado pelo fato do produto, neste sentido dispõe o artigo 13:

Art. 13. O comerciante é igualmente responsável, nos termos do artigo anterior, quando:

I - o fabricante, o construtor, o produtor ou o importador não puderem ser identificados;

II - o produto for fornecido sem identificação clara do seu fabricante, produtor, construtor ou importador;

III - não conservar adequadamente os produtos perecíveis.

Parágrafo único. Aquele que efetivar o pagamento ao prejudicado poderá exercer o direito de regresso contra os demais responsáveis, segundo sua participação na causação do evento danoso.

Observe que o responsável mediato, é quem deve responder pelos danos causados, no entanto, visando o legislador, a não deixar desamparado o consumidor, previu também que algumas hipótese, seja o comerciante responsabilizado.

Cabe frisar que, conforme dispõe o parágrafo único, terá o comerciante direito de regresso, para que seja ressarcido perante o causador direto do dano.

## 6.2 RESPONSABILIDADE PELO FATO DO SERVIÇO

Conforme disciplinado no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, o fornecedor de serviços deve responder pelos danos causados aos consumidores, decorrentes da prestação de serviço.

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - o modo de seu fornecimento;

II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III - a época em que foi fornecido.

§ 2º O serviço não é considerado defeituoso pela adoção de novas técnicas.

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

§ 4º A responsabilidade pessoal dos profissionais liberais será apurada mediante a verificação de culpa.

Interessante a redação do artigo 14, que utiliza o vocábulo fornecedor como responsável pela reparação dos danos causados aos consumidores em decorrência do fato do serviço. Assim, temos que todas as pessoas elencadas no artigo 3º do Código de Defesa do Consumidor, serão os responsáveis pela reparação do dano decorrente do fato do serviço.

Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

Assim, tais pessoas, serão responsáveis pela reparação dos danos causados ao consumidor, quando inserirem serviço defeituoso no mercado de consumo.

Neste sentido cabe colacionar um julgado:

INDENIZATÓRIA. ENERGIA ELÉTRICA. QUEIMA DE APARELHOS. SOBRECARGA CONDUZIDA PELO SISTEMA DA COMPANHIA-FORNECEDORA À UNIDADE CONSUMIDORA, DANIFICANDO APARELHOS ELETRÔNICOS. FATO DO SERVIÇO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. ÔNUS DO FORNECEDOR DE DEMONSTRAR OCORRÊNCIA DE EXCLUDENTE. DEVER DE INDENIZAR OS PREJUÍZOS ESPECIFICAMENTE RELACIONADOS NOS ORÇAMENTOS APRESENTADOS. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO IMPROVIDO. (Recurso Cível Nº 71001599109, Segunda Turma Recursal Cível, Turmas Recursais, Relator: Mylene Maria Michel, Julgado em 19/03/2008)

(TJ-RS - Recurso Cível: 71001599109 RS, Relator: Mylene Maria Michel, Data de Julgamento: 19/03/2008, Segunda Turma Recursal Cível, Data de Publicação: Diário da Justiça do dia 25/03/2008)

Assim, pode-se perceber que tal instituto, tem por fundamento, o dever de segurança, que o fornecedor deve proporcionar ao consumidor, quando presta algum serviço.

Na mesma linha de entendimento, a jurisprudência tem entendido como fato do serviço, o furto ou roubo de veículo em estacionamento de supermercado, shopping, ou qualquer outro estabelecimento que disponibilize tal serviço, ainda que aparentemente gratuito, pois configura uma falha na prestação do serviço, com conseqüente dano ao consumidor.

Importante destacar ainda, que a redação do caput do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, prevê o dever de o fornecedor ressarcir o consumidor, quando este experimentar algum prejuízo advindo da falha na prestação de informações necessárias e adequadas sobre o serviço inserido no mercado de consumo.

Necessário ainda falar, que o legislador, faz de forma expressa no § 4º do mesmo artigo, diferenciação com relação à responsabilidade do profissional liberal, já que para este a responsabilidade é subjetiva, devendo portanto, ter a comprovação de dolo ou culpa, para que seja responsabilizado por eventual falha no serviço prestado.

Neste sentido é o posicionamento de Roberta Densa, em seu livro Direito do Consumidor:

“Destarte, na hipótese em que o fornecedor de serviço for profissional liberal, inseridos aqui os serviços prestados por médico, engenheiros, dentistas e advogados, deve o consumidor provar a culpa do fornecedor para que haja o dever de indenizar, além do nexo de causalidade e da extensão dos danos.” (9ª edição de 2014, p.80)

Portanto, no caso de profissional liberal, o legislador preferiu tratamento diferenciado, em razão do caráter dos serviços prestados por estes, já que assumem obrigação de meio e não de resultado, devendo portanto o consumidor, provar que o fornecedor de tais serviços, foi negligente, imprudente ou imperito, ou que tenha agido com dolo.

### 6.3 RESPONSABILIDADE PELO VÍCIO DO PRODUTO

O artigo 18 do Código de Defesa do Consumidor, determina que todos os fornecedores serão responsáveis pela reparação dos vícios dos produtos. Assim pelo entendimento do mencionado artigo, percebe-se que todos que de alguma forma participarem da cadeia produtiva serão responsáveis diretos pela reparação, podendo o consumidor escolher qualquer destes para a reparação do vício.

Art. 18. Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com a indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas.

Previu ainda o legislador, a solidariedade entre os fornecedores, razão pela qual, o consumidor poderá exercitar ação de reparação de danos contra um fornecedor, ou contra todos os envolvidos na cadeia produtiva.

Assim, uma constatado o vício do produto, terá o consumidor direito a reparação do produto, no prazo máximo de 30 dias. Caso o problema não seja solucionado no prazo legal, poderá o consumidor fazer uso das alternativas do Parágrafo 1º do artigo 18, do Código de defesa do consumidor, quais sejam:

[...]

§ 1º Não sendo o vício sanado no prazo máximo de trinta dias, pode o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

I - a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso;

II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;

III - o abatimento proporcional do preço.

Portanto, não reparado o vício no prazo de 30 dias, poderá o consumidor requerer, a substituição do produto por outro da mesma espécie; a restituição da quantia paga; ou abatimento proporcional do preço. Destarte que para o código, caberá tal escolha, ao consumidor, que poderá optar uma das opções conferidas pelo código, conforme sua conveniência.

Importante destacar que o prazo de 30 dias para reparação, poderá ser ampliado ou reduzido, conforme convencionado entre fornecedor e consumidor, isso é o que dispõe o Parágrafo 2º do artigo 18:

§ 2º Poderão as partes convencionar a redução ou ampliação do prazo previsto no parágrafo anterior, não podendo ser inferior a sete nem superior a cento e oitenta dias. Nos contratos de adesão, a cláusula de prazo deverá ser convencionada em separado, por meio de manifestação expressa do consumidor.

#### 6.4 RESPONSABILIDADE PELO VÍCIO DO SERVIÇO

A responsabilidade pelo Vício do serviço, esta disciplinado no artigo 20 do Código de Defesa do Consumidor, que dispõe que o fornecedor de serviços responde pelos vícios de qualidade que tornar o serviço impróprio ao fim a que se destina.

Art. 20. O fornecedor de serviços responde pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

I - a reexecução dos serviços, sem custo adicional e quando cabível;

II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;

III - o abatimento proporcional do preço.

§ 1º A reexecução dos serviços poderá ser confiada a terceiros devidamente capacitados, por conta e risco do fornecedor.

§ 2º São impróprios os serviços que se mostrem inadequados para os fins que razoavelmente deles se esperam, bem como aqueles que não atendam as normas regulamentares de prestabilidade.

Assim, sempre que o serviço se revelar inadequado para os fins que deles se esperam, ou seja, para a finalidade para a qual foi prevista, ou ainda quando não atender as normas regulamentares para a prestação do serviço, deverá o fornecedor responder por tal vício, podendo o consumidor, a sua escolha, e alternativamente, exigir a reexecução do serviço; a imediata restituição da quantia paga, ou o abatimento do preço, tudo conforme disciplinado nos incisos I, II e III do artigo acima citado.

Permite ainda o Parágrafo 1º do mesmo artigo, que a reexecução de tais serviços, poderão ser confiadas a terceiros, sempre por conta e risco do fornecedor.

## 7. PRAZO PARA RECLAMAR

Sabe-se que o direito deve ser exercido dentro de um prazo determinado pela lei, para que não cause instabilidade social. Como bem assevera o brocardo latino “*Dormientibus non succurit jus*”, que significa: o direito não acolhe os que dormem, existem prazos limites para que o consumidor possa buscar por seus direitos, ou seja, reclamar na justiça, para ver seus direitos garantidos.

Assim, deve o consumidor buscar solução para o problema dentro do prazo assinalado pela lei, caso contrário, poderá perder o direito, por deixar passar o prazo decadencial ou prescricional, conforme o caso.

A decadência do direito e a prescrição da pretensão de agir, são institutos jurídicos similares, que contribuem com a ordem social. Não seria justo, ou até mesmo razoável, que as pessoas dispusessem de prazo eterno, para fazer suas reclamações perante o judiciário, isso se dá, já que, o direito não pode ficar pendente de forma indefinida no tempo.

Assim, qualquer que seja o dano ou prejuízo causado pelo fornecedor, terá o consumidor um prazo a seguir para buscar solução perante o judiciário brasileiro, seja esse prazo prescricional ou decadencial.

Neste sentido é entendimento de Flávio Tartuce, em seu livro Manual de Direito Civil, Volume único:

“É antiga a máxima jurídica segundo a qual o exercício de um direito não pode ficar pendente de forma indefinida no tempo. O titular deve exercê-lo dentro de um determinado prazo, pois o direito não socorre aqueles que dormem. Com fundamento na pacificação social, na certeza e na segurança da ordem jurídica é que surge a matéria da prescrição e da decadência. Pode-se ainda afirmar que a prescrição e a decadência estão fundadas em uma espécie de boa-fé do próprio legislador ou do sistema jurídico.” (1ª edição de 2011, p. 241)

### 7.1 PRAZO PRESCRICIONAL

Prescrição, na definição de Clóvis Beviláqua, “é a perda da ação atribuída a um direito, e de toda a sua capacidade defensiva, em consequência do não uso delas, durante um determinado espaço de tempo” (VENOSA, 2004, p. 615).

Assim, a prescrição não fere o direito em si, mas sim a pretensão à reparação. Desse modo, se o titular do direito, qual seja, o consumidor, permanecer inerte, terá como pena, a perda da pretensão que teria.

Interessante as palavras de Flávio Tartuce, em seu livro Manual de Direito Civil: “Repise-se que a prescrição constitui um benefício a favor do devedor, pela aplicação da regra de que o direito não socorre aqueles que dormem, diante da necessidade do mínimo de segurança jurídica nas relações negociais.”

Portanto, temos que para o Código de defesa do consumidor, o prazo prescricional, será um benefício a favor do fornecedor, que poderá invocá-lo, caso o consumidor não exerça sua pretensão dentro do prazo legal.

Para o artigo 27 do Código de defesa do consumidor, prescreve em 5 anos a pretensão à reparação pelos danos causados pelo fato do produto ou do serviço, iniciando-se a contagem do prazo a partir do conhecimento do dano e de sua autoria.

Assim, pode-se perceber que para o fato do produto ou do serviço, qual seja o problema que causar danos na integridade física ou psicológica do consumidor, o legislador reservou o prazo prescricional de 05 anos.

Interessante ainda quando da leitura do mencionado artigo, é que a contagem do prazo somente terá início para o consumidor, a partir do conhecimento do dano e de sua autoria.

Importante a ressalva feita pelo legislador, já que em alguns casos, o consumidor pode ter sido lesado, sem ter conhecimento, ou se dado conta do ocorrido, não sendo prejudicado, no entanto, já que a contagem do prazo se dará a partir de seu conhecimento, esse é o entendimento da jurisprudência, conforme se comprova abaixo:

APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS – CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS EDUCACIONAIS – PRESCRIÇÃO – RELAÇÃO DE CONSUMO – PRAZO QUINQUENAL (CDC, ART. 27). Em se tratando de relação jurídica regida pela Lei Federal 8.078/90, há de se aplicar a regra prevista no art. 27 do CDC, para fim de cômputo do prazo prescricional. CURSO DE LICENCIATURA EM EDUCAÇÃO FÍSICA. Alteração dos requisitos exigidos para o bacharelado, pelo MEC, após o início do curso ministrado pela ré. Ausência de prova da má-fé da instituição de ensino. Inexistência de propaganda abusiva. Sentença mantida, mas por outro fundamento. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.



(TJ-SP - APL: 00298679520118260602 SP 0029867-95.2011.8.26.0602, Relator: Antonio Nascimento, Data de Julgamento: 30/07/2015, 26ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 30/07/2015)

Deve ainda, o consumidor, para fins de início de contagem do prazo, ter conhecimento do autor do ato danoso. Portanto, uma vez desconhecido o autor do dano, ou ainda que o consumidor não saiba ao certo, o verdadeiro causador, não poderá se falar em contagem de prazo.

## 7.2 PRAZO DECADENCIAL

Conforme a redação do artigo 26 do Código de Defesa do Consumidor, pode-se perceber que o legislador, reservou o prazo decadencial, para as hipóteses em que configurarem vício no produto ou serviço.

Art. 26. O direito de reclamar pelos vícios aparentes ou de fácil constatação caduca em:

I - trinta dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos não duráveis;

II - noventa dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos duráveis.

§ 1º Inicia-se a contagem do prazo decadencial a partir da entrega efetiva do produto ou do término da execução dos serviços.

§ 2º Obstat a decadência:

I - a reclamação comprovadamente formulada pelo consumidor perante o fornecedor de produtos e serviços até a resposta negativa correspondente, que deve ser transmitida de forma inequívoca;

II - (Vetado).

III - a instauração de inquérito civil, até seu encerramento.

§ 3º Tratando-se de vício oculto, o prazo decadencial inicia-se no momento em que ficar evidenciado o defeito.

Interessante a separação feita pelo legislador, entre produtos duráveis e produtos não duráveis.

Para os produtos ou serviços duráveis, o legislador assinalou o prazo de 90 dias para que o consumidor reclame, por eventuais vícios. Já para os produtos e serviços não duráveis, concedeu o prazo de 30 dias.

Podemos entender como duráveis aqueles que não se acabam em si mesmo. Logo, o tênis, a bolsa, a blusa, o livro, o computador, a televisão, o rádio e afins, são

exemplos de produtos duráveis, podendo ser tema de reclamação pelo vício até o prazo máximo de 90 dias.

Já os produtos não duráveis são aqueles que se acabam em si mesmo. Assim, as compras do supermercado, como os alimentos, ou outros produtos como pão, queijo, refrigerante, sabonete, papel, alvejantes e afins podem ser tema de reclamação por defeito até o prazo máximo de 30 dias.

Outra observação interessante deixada pelo legislador, foi com relação ao vício aparente ou oculto. Para o vício aparente a contagem do prazo se dará a partir da entrega efetiva do produto, ou término do serviço, ou seja a partir do momento em que o consumidor tenha recebido efetivamente o produto, tendo assim, condições de verificar a ocorrência do vício. Pois segundo a doutrina, o vício aparente é aquele de fácil constatação, sendo facilmente percebido pelo consumidor.

Já para o vício oculto, é aquele problema em que o consumidor não consegue visualizar de pronto, a constatação é mais difícil, ocorrendo na maiorias da vezes, em estagio mais avançado uso, ou seja, quando do efetivo uso do produto, não de tratando de vício proveniente de desgaste natural pela utilização do produto, mas sim aquele problema existente desde a fabricação, e não percebido pelo consumidor.

A única diferença entre os dois institutos é que no vício aparente, o prazo começa a contar desde logo, a partir da entrega efetiva do produto, já no vício oculto, o prazo começa a contar a partir da data em que se descobre o problema, ou seja, a partir da data em que o vício é evidenciado, conforme dispõe o Parágrafo 3º do artigo 26 do Código de Defesa do Consumidor.

Neste sentido também é o entendimento da jurisprudência:

DIREITO CIVIL. BEM MÓVEL. CONTRATO DE COMPRA E VENDA DE APARELHO CELULAR. ALEGAÇÃO DE VÍCIO OCULTO. PRAZO DECADENCIAL PARA RECLAMAÇÃO. ART. 26, INC II E § 3.º DO CDC. INAPLICABILIDADE DO PRAZO PREVISTO NO ART. 27 DO CDC. SENTENÇA REFORMADA. Em caso de existência de vícios ocultos em bem durável, o prazo para reclamação, de caducidade, é de noventa dias contados do momento em que ficam evidenciados (CDC, art. 26, inc. II, e § 3.º). Inaplicabilidade do art. 27 do CDC, que não se refere aos defeitos ou vícios do produto ou serviço, mas aos danos causados por fato do produto ou serviço e cujo prazo é de natureza prescricional. O prazo para o ajuizamento da demanda deve ser computado a partir de quando estiver

evidenciado o vício. Ação ajuizada mais de 90 dias após a constatação. Decadência reconhecida de ofício, prejudicado o recurso. (TJ-SP - APL: 00156657220098260606 SP 0015665-72.2009.8.26.0606, Relator: Gilberto Leme, Data de Julgamento: 26/11/2013, 27ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 05/12/2013)

Interessante ainda apontar, que diferentemente do que ocorre no Código Civil, onde os prazos decadenciais não se suspendem nem se interrompem, No Código de Defesa do Consumidor, o legislador estabeleceu duas hipóteses em que os prazos decadenciais poderão ser suspensos.

Assim, conforme o Parágrafo 2º do artigo 26, a reclamação comprovadamente formulada pelo consumidor perante o fornecedor, contando a suspensão do prazo da data da reclamação ao fornecedor até a resposta negativa correspondente; e a instauração de inquérito civil, até seu encerramento.

Neste sentido interessante o exemplo de Roberta Densa em seu livro, Direito do Consumidor, 9ª edição de 2014:

“Suponha que o consumidor compre um automóvel, bem de consumo durável, que apresente vício oculto somente 10 (dez) meses após a compra. Nesse caso, tem o consumidor o prazo de 90 (noventa) dias, a partir da revelação do defeito oculto, para fazer reclamação por escrito ao fornecedor. Se o consumidor faz notificação extrajudicial de 5 (cinco) dias após a descoberta do vício, o prazo fica suspenso até que a montadora informe ao consumidor a respeito do conserto do veículo. Se a resposta da montadora for negativa, o consumidor terá mais 85 (oitenta e cinco) dias para ingressar com ação em juízo, requerendo o conserto do veículo, bem como as perdas e danos, se for o caso.”

Afirma ainda a autora, que no exemplo acima, caso a resposta da montadora fosse afirmativa, no sentido de consertar o veículo, o prazo ainda assim, continuaria suspenso, até o efetivo conserto e entrega ao consumidor.

Neste sentido é o entendimento da jurisprudência:

APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DE RESCISÃO CONTRATUAL C/C PERDAS E DANOS E LUCROS CESSANTES - AQUISIÇÃO DE TRATOR USADO - RELAÇÃO DE CONSUMO - APLICABILIDADE DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR - APLICAÇÃO SUBSIDIÁRIA DO CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL - RECONHECIMENTO DE DECADÊNCIA EM PRIMEIRA INSTÂNCIA - PRAZO DECADENCIAL OBSTADO PELA CIÊNCIA DO FORNECEDOR E PELA RECLAMAÇÃO FORMULADA JUNTO AO PROCON - INTELIGÊNCIA DA PRIMEIRA PARTE DO INC. I, § 2º, ART. 26 DO CDC - ARQUIVAMENTO DA RECLAMAÇÃO JUNTO AO PROCON - FATO QUE NÃO IMPORTA EM SEQÜÊNCIA DO PRAZO DECADENCIAL SUSPENSO - AUSÊNCIA DE MANIFESTAÇÃO

INEQUÍVOCA DO FORNECEDOR SOBRE A INTENÇÃO DE NÃO CUMPRIR O ACORDO FORMULADO JUNTO AO PROCON - EXIGÊNCIA DA SEGUNDA PARTE DO INC. I, § 2º, ART. 26 DO CDC - CIÊNCIA DO SEGUNDO PROBLEMA OCORRIDO COM A MÁQUINA - FATO INCONTESTE - CIRCUNSTÂNCIA QUE TAMBÉM MANTÉM OBSTADO O DECURSO DO PRAZO DECADENCIAL ATÉ MANIFESTAÇÃO INEQUÍVOCA DO FORNECEDOR - AFASTAMENTO DA DECADÊNCIA - INAPLICABILIDADE DO § 3º DO ART. 515 DO CPC - RECURSO CONHECIDO E PROVIDO PARA O FIM DE AFASTAR A DECADÊNCIA E REMETER OS AUTOS À COMARCA DE ORIGEM RECURSO ADESIVO NÃO CONHECIDO POR PERDA DE OBJETO. 1. A reclamação formulada pelo consumidor junto ao fornecedor ou ao Procon é causa obstativa do decurso do prazo decadencial nos termos da primeira parte do inc. I, do § 2º do art. 26 do CDC. 2. O arquivamento da reclamação pelo órgão de defesa do consumidor não importa na seqüência do prazo suspenso, ainda mais quando não se pode inferir se o consumidor e fornecedor foram efetivamente notificados desta circunstância. Também a reticência da empresa em cumprir o acordo administrativamente formulado ou em manifestar-se sobre a intenção de não fazê-lo já é causa suficiente a manter suspenso o decurso do prazo decadencial obstado com a ciência da empresa e com a reclamação junto ao Procon. 3. O reaparecimento de problemas após o conserto providenciado pelo fornecedor a pedido do consumidor reabre prazo decadencial para reclamação a este respeito. A reclamação sobre a segunda ocorrência de problema no produto adquirido também obsta o decurso do prazo decadencial. 4. Verificada a suspensão do decurso do prazo decadencial quer pela primeira quer pela segunda reclamação e não havendo manifestação inequívoca do fornecedor negando-se a cumprir na íntegra os reclames do consumidor, tem-se que não se operou a decadência do direito do autor. 5. Em não se tratando de afastamento de causa de extinção do processo sem julgamento do mérito, tem-se que inaplicável o disposto no § 3º do art. 515 do CPC, impingindo-se a remessa dos autos à comarca de origem para julgamento do mérito. 6. Considerando o afastamento da decadência e necessidade de apreciação do mérito, verifica-se a perda de objeto das razões de recurso adesivo da empresa ré a respeito do "quantum" em que fixados os honorários sucumbenciais.

(TJ-PR - AC: 1679818 PR Apelação Cível - 0167981-8, Relator: Marco Antonio de Moraes Leite, Data de Julgamento: 19/05/2005, 9ª Câmara Cível, Data de Publicação: 03/06/2005 DJ: 6882)

## 8. CAUSAS EXCLUDENTES DA RESPONSABILIDADE PELO FATO DO PRODUTO OU DO SERVIÇO

Apesar de o legislador ter adotado a responsabilidade objetiva no Código de Defesa do Consumidor, entendeu, que em alguns casos, o fornecedor será exonerado do dever de reparar o dano. Portanto, conforme o Parágrafo 3º do artigo 12 do Código de Defesa do Consumidor, se ficar provado que ele não colocou o produto no mercado de consumo; que embora tenha colocado o defeito inexistente, ou ainda tratar-se de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros, não será responsabilizado pela ocorrência.

Artigo 12 do CDC.

§ 3º O fabricante, o construtor, o produtor ou importador só não será responsabilizado quando provar:

I - que não colocou o produto no mercado;

II - que, embora haja colocado o produto no mercado, o defeito inexistente;

III - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Assim, a primeira hipótese prevista no parágrafo terceiro, qual seja, provando o fabricante, construtor, produtor ou importador, que não colocou o produto no mercado, será ele isento de qualquer responsabilidade.

Tal previsão é importante para os fornecedores que tem suas marcas ilegalmente copiadas e inseridas através de produtos falsificados. É evidente que nestes casos, o fornecedor detentor da marca não poderá ser responsabilizado por um produto que não colocou no mercado de consumo.

Outra hipótese também prevista no mencionado artigo, é com relação a comprovação da ausência de defeito no produto. Neste sentido é o entendimento de Roberta Densa:

“Sem dúvida, o defeito do produto é pressuposto da responsabilidade por danos; se não houver defeito no produto, não haverá nexo de causalidade entre o prejuízo sofrido pelo consumidor e a ação do fornecedor, ressaltando que a prova de ausência de defeito deve ser feita pelo fornecedor.” (9ª edição de 2014. p. 75)

A terceira hipótese defendida pelo artigo em comento, é no caso de haver culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. Neste caso, caberá ao fornecedor provar que o consumidor ou terceiro agiu com culpa no evento danoso. Esse terceiro trazido pelo Código de Defesa do Consumidor, é qualquer pessoa estranha a relação de consumo.

Importante destacar que, as excludentes de responsabilidade pelo fato do produto, também se aplicam ao fato do serviço. Assim, conforme o Parágrafo 3º do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, caso seja comprovado a inexistência de defeito no serviço, ou culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro também, não será o caso de responsabilização por parte do fornecedor.

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

- I - o modo de seu fornecimento;
- II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;
- III - a época em que foi fornecido.

§ 2º O serviço não é considerado defeituoso pela adoção de novas técnicas.

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

- I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;
- II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

§ 4º A responsabilidade pessoal dos profissionais liberais será apurada mediante a verificação de culpa.

Neste caso, a prova da excludente de responsabilidade é do fornecedor de serviços, que deverá provar a inexistência do defeito no serviço, ou seja, que o serviço foi prestado corretamente, ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Pertinente ainda falar da previsão feita no Parágrafo 4º do mencionado artigo, que traz como exceção, a responsabilidade subjetiva dos profissionais liberais.

Assim, sempre que o fornecedor de serviços for profissional liberal, aqui compreendidos a título de exemplo, médicos, engenheiros, advogados, e dentistas, deverá o consumidor provar a culpa do fornecedor para que haja o dever de indenizar, devendo provar ainda, além do nexo de causalidade, a extensão dos danos.

Segundo Roberta Densa, “O legislador preferiu tratamento diferenciado para os profissionais liberais em razão do caráter dos serviços prestados por estes, já que assumem obrigação de meio e não de resultado.”

Neste sentido também é o entendimento da jurisprudência:

RECURSO ESPECIAL. RESPONSABILIDADE CIVIL. INSTITUIÇÃO HOSPITALAR. FRATURA DE COLO DE FÊMUR. ARTOPLASTIA DO QUADRIL ESQUERDO. MORTE DO PACIENTE. DEFEITO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. NEXO CAUSAL. INTELIGÊNCIA DO ART. 14 DO CDC. 1. A regra geral do art. 14, "caput", do CDC, é da responsabilidade objetiva dos fornecedores pelos danos causados aos consumidores. 2. A exceção prevista no parágrafo 4º do art. 14 do CDC, imputando-lhes responsabilidade subjetiva, é restrita aos profissionais liberais. 3. Defeito na prestação do serviço evidenciado pela submissão de paciente idoso, que sofrera fratura do colo do fêmur, a complexo procedimento cirúrgico de implantação de prótese que, na simples passagem da mesa operatória para a maca, foi deslocada, tendo-se de reiniciar a cirurgia para implantar nova prótese de tamanho superior. 4. Morte do paciente idoso no dia seguinte aos atos cirúrgicos em decorrência da perda excessiva de sangue. 5. Caracterização do nexo de causalidade entre o defeito na prestação do serviço médico e a morte do paciente. 6. Procedência do pedido de reparação dos danos morais. 7. RECURSO ESPECIAL PROVIDO.  
(STJ - REsp: 1410960 RJ 2012/0099605-3, Relator: Ministro PAULO DE TARSO SANSEVERINO, Data de Julgamento: 17/03/2015, T3 - TERCEIRA TURMA, Data de Publicação: DJe 23/03/2015)

Assim, pode-se observar que o legislador deu tratamento diferenciado ao profissional liberal, em razão de estes assumirem obrigação de meio, e não de resultado, quando da prestação dos serviços.

Neste sentido cabe colacionar o entendimento jurisprudencial abaixo:

EMBARGOS DE DIVERGÊNCIA EM RECURSO ESPECIAL. PROCESSUAL CIVIL. CIVILE CONSUMIDOR. ERRO MÉDICO. RESPONSABILIDADE DOS MÉDICOS CIRURGIÃO E ANESTESISTA. CULPA DE PROFISSIONAL LIBERAL (CDC, ART. 14, § 4º). RESPONSABILIDADE PESSOAL E SUBJETIVA. PREDOMINÂNCIA DA

AUTONOMIA DO ANESTESISTA, DURANTE A CIRURGIA. SOLIDARIEDADE E RESPONSABILIDADE OBJETIVA AFASTADAS. 1. Não se conhece dos embargos de divergência apresentados pela Clínica, pois: (I) ausente o necessário cotejo analítico entre os acórdãos embargado e paradigma, para fins de comprovação da divergência pretoriana (RISTJ, arts. 255, §§ 1º e 2º, e 266, § 1º); e (II) o dissídio apontado baseia-se em regra técnica de conhecimento do recurso especial. 2. Comprovado o dissídio pretoriano nos embargos de divergência opostos pelo médico cirurgião, devem ser conhecidos. 3. A divergência cinge-se ao reconhecimento, ou afastamento, da responsabilidade solidária e objetiva (CDC, art. 14, caput) do médico-cirurgião, chefe da equipe que realiza o ato cirúrgico, por danos causados ao paciente em decorrência de erro médico cometido exclusivamente pelo médico-anestesista. 4. Na Medicina moderna a operação cirúrgica não pode ser compreendida apenas em seu aspecto unitário, pois frequentemente nela interferem múltiplas especialidades médicas. Nesse contexto, normalmente só caberá a responsabilização solidária e objetiva do cirurgião-chefe da equipe médica quando o causador do dano for profissional que atue sob predominante subordinação àquele. 5. No caso de médico anestesista, em razão de sua capacitação especializada e de suas funções específicas durante a cirurgia, age com acentuada autonomia, segundo técnicas médico-científicas que domina e suas convicções e decisões pessoais, assumindo, assim, responsabilidades próprias, segregadas, dentro da equipe médica. Destarte, se o dano ao paciente advém, comprovadamente, de ato praticado pelo anestesista, no exercício de seu mister, este responde individualmente pelo evento. 6. O Código de Defesa do Consumidor, em seu art. 14, caput, prevê a responsabilidade objetiva aos fornecedores de serviço pelos danos causados ao consumidor em virtude de defeitos na prestação do serviço ou nas informações prestadas - fato do serviço. Todavia, no § 4º do mesmo artigo, excepciona a regra, consagrando a responsabilidade subjetiva dos profissionais liberais. Não há, assim, solidariedade decorrente de responsabilidade objetiva, entre o cirurgião-chefe e o anestesista, por erro médico deste último durante a cirurgia. 7. No caso vertente, com base na análise do contexto fático-probatório dos autos, o colendo Tribunal de Justiça afastou a culpa do médico-cirurgião - chefe da equipe -, reconhecendo a culpa exclusiva, com base em imperícia, do anestesista. 8. Embargos de divergência da Clínica não conhecidos. 9. Embargos de divergência do médico cirurgião conhecidos e providos. (STJ - REsp: 605435 RJ 2011/0041422-0, Relator: Ministra NANCY ANDRIGHI, Data de Julgamento: 14/09/2011, S2 - SEGUNDA SEÇÃO, Data de Publicação: DJe 28/11/2012)



## 9. CONCLUSÃO

Diante de tudo o que foi exposto, conclui-se que atendendo a finalidade proposta pelo Código de Defesa do Consumidor, que é de proteger aquele que necessariamente e de forma primordial precisa de amparo, o legislador de forma inteligente disciplinou mecanismos para que a defesa do consumidor não ficasse somente no papel, mas cumprisse a determinação imposta pelo artigo 48 do ADCT, que estabeleceu prazo para que o Congresso Nacional elaborasse o Código Consumerista, bem com atendendo ao comando de nossa carta magna, que além de trazer a defesa do consumidor como clausula pétrea, trouxe também como um dos princípios da ordem econômica em seu artigo 170.

Assim, pode-se compreender ao longo do texto, que uma vez configurada a relação de consumo, ou seja, existindo uma relação, onde esteja presente um consumido, um fornecedor, tendo por objeto a aquisição de produto ou serviço, com intuito de ser o destinatário final desse bem, ou ao menos comprovando a vulnerabilidade técnica diante da relação estabelecida, estará configurada a relação de consumo, passando assim, a lei 8.078/90 a disciplinar e reger tal relação.

Neste diapasão, uma vez configurada a relação de consumo, deverá o fornecedor se ater as normas estabelecida pelo Código Consumerista, de maneira que forneça seu produto ou preste seu serviço de forma segura ao consumidor, sem oferecer qualquer risco a este.

No entanto, uma vez configurado o dano ao consumidor, deverá o fornecedor, ser responsabilizado, indenizando o consumidor, e reparando o dano eventualmente causado.

Observou-se ainda ao longo do presente estudo, que ao contrário do vício no produto ou serviço, onde o legislador, atribui uma responsabilidade solidária entre os fornecedores, ou seja entre aqueles que fazem parte da cadeia, desde o fabricante até o simples comerciante, na ocorrência do fato, ou seja, existindo o problema que se exteriorize, causando danos à saúde física ou psicológica do consumidor, o legislador buscou punir quem de fato foi o causador do dano.

Assim, levando em conta que o legislador adotou a teoria objetiva, bastará ao consumidor provar a existência do dano, para que haja, por parte do fornecedor o dever de indenizar. Assim, terá o consumidor, o prazo prescricional de 05 (cinco)

anos, para que ingresse em juízo, a fim de ver seus direitos protegidos por eventual fato ocorrido na relação de consumo.

No entanto, sendo tal dano ocasionado por profissional liberal, caberá ao consumidor o ônus de provar o dano, já que neste caso, excepcionalmente, o Código adotou a responsabilidade subjetiva.

## **REFERÊNCIAS**

DENSA, Roberta. **Direito do Consumidor**. 9ª Edição. São Paulo. Atlas, 2014.

DINIZ, Maria Helena. **Dicionário Jurídico**. Volume I. São Paulo. 1998.

MARQUES, Cláudia Lima. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor**. 5ª Edição. São Paulo. Revista dos Tribunais, 2006.

CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de responsabilidade civil**. 6 ed. São Paulo, Malheiros, 2005.

TARTUCE, Flávio. **Manual de Direito Civil**. Volume Único. 1ª Edição. São Paulo, 2011.

VENOSA, Silvio de Salvo. **Direito civil: parte geral**. 4ª edição. São Paulo. Atlas, 2004.