



A RESPONSABILIDADE CIVIL POR VÍCIO OCULTO DO PRODUTO EM RELAÇÃO AO DIREITO DE INDENIZAÇÃO AO CONSUMIDOR

CIVIL LIABILITY FOR HIDDEN VICE OF THE PRODUCT IN RELATION TO THE RIGHT OF INDEMNITY TO THE CONSUMER

Samantha da Silva¹
Vlademir Vilanova Moreira²

RESUMO

Objetivando, através do método dedutivo, esclarecer a problemática de “qual e de quem é a responsabilidade na hora de indenizar o consumidor final de um produto eivado de vício?”, examina-se o instituto da Responsabilidade Civil em relação à obrigação de indenizar o consumidor por vícios ocultos oriundos do produto comercializado. Para melhor entendimento do tema, após breve análise introdutória da Lei Consumerista em relação ao seu papel na defesa do consumidor e acerca de seus direitos básicos, adentra-se no conceito de produto, de seus vícios, derivações e distinções, bem como nos conceitos de fornecedor, fabricante e comerciante, e consumidor final e nos tipos de Responsabilidade Civil sob a ótica do Código de Defesa do Consumidor. Após, analisa-se os direitos e as garantias do consumidor e se a responsabilidade para indenizar o consumidor final de um produto é do fornecedor fabricante ou do fornecedor comerciante, bem como as excludentes de responsabilidade, sob a égide dos estudos constantes do Código de Defesa do Consumidor, do Código Civil, da doutrina e da jurisprudência. Diante do estudo, verificou-se que o dever do fornecedor (fabricante ou comerciante) a obrigação de indenizar o consumidor final pelo vício que se apresentou no produto disposto à comercialização, com base na responsabilidade civil objetiva determinada pelo Código de Defesa do Consumidor. Todavia, a caracterização dos danos morais dependerá do caso concreto.

Palavras-Chave: Direito do Consumidor. Vício do Produto. Responsabilidade Civil. Direito de Indenização.

¹Graduanda em Direito da Universidade do Contestado (UnC). Santa Catarina. Brasil. E-mail: samanthasilva0215@gmail.com

²Mestre em Ciência Jurídica, pela Universidade do Vale do Itajaí. Docente da Universidade do Contestado (UnC). Santa Catarina. Brasil. E-mail: yvmr@uol.com.br

ABSTRACT

Aiming, through the deductive method, to clarify the problem of “what and who is the responsibility when it comes to indemnifying the final consumer of a product ejected from addiction?”, The institute of Civil Liability is examined in relation to the obligation to indemnify the consumer for hidden vices coming from the marketed product. For a better understanding of the theme, after a brief introductory analysis of the Consumer Law in relation to its role in the defense of consumers and about their basic rights, it goes through the product concept, its vices, derivations and distinctions, as well as the concepts of supplier, manufacturer and trader, and final consumer and in the types of Civil Liability under the perspective of the Consumer Protection Code. Afterwards, the consumer's rights and guarantees are analyzed and if the responsibility to indemnify the final consumer of a product lies with the manufacturer supplier or the trader supplier, as well as the exclusions of responsibility, under the aegis of the continuous studies of Consumer Protection Code, the Civil Code, the doctrine and jurisprudence. In view of the study, it was verified that the supplier (manufacturer or trader) had an obligation to compensate the final consumer for the defect in the product available for sale, based on the strict civil liability determined by the Consumer Protection Code. However, the characterization of moral damages will depend on the specific case.

Keywords: Consumer Law. Product Vice. Civil Liability. Right of Indemnity.

1 INTRODUÇÃO

A Legislação Consumerista atua em defesa do consumidor e determina que, independente da garantia ofertada, os produtos devem ser adequados aos fins a que se destinam, isto é, devem possuir a devida qualidade para atender à expectativa do consumidor seduzido pela oferta anunciada.

Todavia, é cada vez mais crescente a busca do consumidor pelo seu direito reparatório e indenizatório em razão de vícios e defeitos apresentados pelos produtos que adquire.

Os consumidores, por vezes, se deparam com aviltantes situações em que o produto adquirido apresenta qualidade inversa da esperada, levando à frustração do consumidor e, inclusive, podendo lhe causar prejuízos de ordem moral e material e até mesmo risco à sua integridade física.

Ocorre que, muitas vezes, paira dúvida acerca de quem é a responsabilidade civil de indenizar o consumidor, frente aos vícios ocultos dos produtos. Diante disso, imprescindível realizar análise a fim de averiguar e concluir se tal responsabilidade

deve ser atribuída ao fornecedor fabricante ou ao comerciante e, com isso, ressaltar a importância do instituto da responsabilidade civil no cenário jurídico brasileiro.

A Lei nº 8.078/1990, nos artigos 2º e 3º, respectivamente, determina que “Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final”.

Aponta-se que a responsabilidade civil do fornecedor alusiva ao vício do produto encontra previsão nos artigos 18 a 25 do Código Consumerista, no entanto, deixa margem para dúvidas a respeito da atribuição desta responsabilidade.

Assim, mediante o emprego pesquisas em livros, artigos científicos, legislações, pesquisas bibliográficas, jurisprudências, dentre outros meios, bem como utilizando como metodologia a abordagem dedutiva, quer dizer, a busca por explanar sobre o entendimento geral do assunto, para posteriormente esclarecer questões sobre o tema discutido, objetiva-se esclarecer a problemática de “qual e de quem é a responsabilidade na hora de indenizar o consumidor final de um produto eivado de vício?”, através de estudo aprofundado acerca do instituto consumerista do vício do produto e da responsabilidade civil no Direito do Consumidor.

2 A NORMA CONSUMERISTA E A PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR

A partir do Século XX o homem passou a viver em função de uma sociedade consumista, caracterizada pela crescente comercialização de produtos ou serviços, todavia, com desigualdade entre as partes contratantes, uma vez que por serem detentores dos meios de produção, os fornecedores mantinham posição de força superior frente aos consumidores, que, por sua vez, ocupavam a posição da parte mais fraca (CARVALHO, 2008, p. 4).

Por isso, o Estado precisou intervir para buscar o equilíbrio nas relações de consumo e proteger o consumidor final. Em razão disso, a Constituição Federal de 1988 normatizou a proteção do consumidor em seu artigo 5º, inciso XXXII, o qual prevê que: “o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor” (BRASIL, 1988), bem como previu seu artigo 170, inciso V, que: “A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios: [...] V - defesa do consumidor” (BRASIL, 1988).

Com o advento da Lei nº 8.078/1990, que instituiu o Código de Defesa do Consumidor, suas normas passaram a ser, pois, aplicáveis “[...] em toda e qualquer área do Direito onde ocorrer relação de consumo [...]” (CAVALIERI FILHO, 2003, p. 463), com finalidade precípua de pacificar e solucionar os conflitos oriundos das relações consumeristas.

Nesse sentido, sempre em busca do equilíbrio nas relações de consumo, o Código de Defesa do Consumidor, atendendo a princípios consumeristas, como o da vulnerabilidade do consumidor – posto que é o elo mais fraco da relação de consumo – e oferecendo mecanismos de solução de conflitos, coibição e repressão dos abusos praticados no mercado de consumo (BRASIL, 1990a). Nesse sentido,

[...] todo consumidor é vulnerável perante ao fornecedor de produtos e serviços, uma vez que este, no sistema capitalista, é detentor do conhecimento técnico de produção e fornecimento de seu produto ou serviço, podendo, assim, impor sua vontade ante ao despreparo do consumidor, ou seja, as escolhas de consumo feitas pelo consumidor não são livres, mas direcionadas pelos fornecedores, que determinam o produto e suas características, bem como será promovido o serviço, cabendo ao consumidor a escolha de consumir ou não, dentro dos critérios estabelecidos pelo consumidor [...] (FIGUEIREDO; ALEXANDRIDIS; FIGUEIREDO, 2013, p. 49).

Daí recai sobre o Estado a obrigação de tutelar os interesses do consumidor, estando, assim, autorizado a intervir na busca do equilíbrio das relações de trocas comerciais de bens e serviços, com fulcro em critérios de Justiça Pública retirados do substrato de princípios e direitos fundamentais do próprio Estado Democrático de Direito. Isto é, na lógica, os consumidores, quando lesionados pelos fornecedores, podem pleitear, no âmbito privado, reparação pecuniária, tendo em vista seu prejuízo ou perda patrimonial. Como efeito, acaba-se por atender às requisições em âmbito público, melhor dizendo, a punição do fornecedor leva à ação educativa eminentemente pública, destinada a prevenir que se descumpram as normas consumeristas ou se multipliquem ou perpetuem o seu descumprimento (LAMACHIA; MIRANDA; MARQUES, 2018, p. 4).

A Lei Consumerista é categórica ao tratar como direito básico do consumidor, no que diz respeito à prevenção e à reparação de danos patrimoniais e morais, o Acesso à Justiça com a devida facilitação de defesa do consumidor, consoante disposto no artigo 6º, incisos VI, VII e VIII, da referida Lei (BRASIL, 1990a).

Exurgindo, portanto, situação que gere prejuízo ao consumidor decorrente da relação de consumo, é direito obter reparação de danos. Para tanto, explora-se o instituto da Responsabilidade Civil e sua aplicação no âmbito consumerista, com atenção voltada especificamente aos vícios ocultos dos produtos comercializados.

2.1 CONCEITUAÇÃO DE PRODUTO

Conforme se extrai do artigo 3º, § 1º, do Código de Defesa do Consumidor: “Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial” (BRASIL, 1990a). Vê-se que o conceito de produto está atrelado à ideia de bem, como resultado da produção no mercado de consumo, de uso vantajoso a que se atribui valor econômico, à luz do capitalismo.

O Código de Defesa do Consumidor ao conceituar produto como qualquer bem, busca garantir a segurança na relação de consumo, a fim de que nenhum possível produto escape da aplicação da Norma (NUNES, 2015, p. 137-139).

Para este estudo, cumpre destacar que os produtos podem ser duráveis ou não duráveis. O produto não durável é aquele que é extinto pelo uso sem oferecer durabilidade, que é o caso dos gêneros alimentícios; em contrapartida, o produto durável é entendido como aquele que não se extingue com o uso frequente e que não perde sua funcionalidade, no entanto, não significa que durará para sempre, uma vez que há desgaste natural. Aliás, uma vez evidenciada a extinção ou a deterioração do bem durável em razão do desgaste natural, tem-se o afastamento da responsabilidade civil do fornecedor (FIGUEIREDO; ALEXANDRIDIS; FIGUEIREDO, 2013, p. 40).

2.2 VÍCIO DO PRODUTO – CONCEITO E TIPOS

Os vícios são considerados problemas nas características de qualidade ou quantidade dos produtos que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo ou finalidade destinada, que lhes diminuam o valor ou que lhe ofereçam insuficiência ou disparidade de informações acerca do produto (NUNES, 2015, p. 227).

Conforme o artigo 18, *caput*, da Lei n. 8.078/1990

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 (BRASIL, 1990a).

Sendo assim, o legislador subdividiu os vícios em vícios de “qualidade” e “quantidade”, tratando cada um de acordo com a natureza do vício apresentado. Acerca do tema, João Batista de Almeida (2002, p. 93) preceitua:

Os chamados vícios de qualidade dos produtos são os que tornam impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, já os vícios de quantidade dos produtos são aqueles em que há diferença entre o conteúdo ou peso indicados pelos fornecedores, sendo que essa disparidade pode causar prejuízo ao consumidor, sem que se altere a qualidade do produto.

Ainda acerca do tema, instrui Rizzatto Nunes (2015, p. 227): “[...] são considerados vícios os decorrentes da disparidade havida em relação às indicações constantes do recipiente, embalagem, rotulagem, oferta ou mensagem publicitária”.

A exemplo, um produto que não funcione adequadamente, como uma bateadeira que não gira, ou que funcione mal, como um computador que desliga involuntariamente a toda hora, ou que lhe diminua o valor, como um produto manchado, ou que esteja mal informado, com instruções de uso carentes ou incorretas, são considerados produtos viciados.

Os vícios dos produtos podem ser “de fácil constatação”, “aparentes” ou “ocultos”. Os de fácil constatação são aqueles que podem ser percebidos de pronto, bastando a visualização para a identificação do defeito. Os aparentes implicam na análise mais apurada, isto é, demandam maior esforço físico e mental do consumidor, sendo necessária a experimentação. Já os vícios ocultos são aqueles que já se faziam presentes desde a aquisição do produto, mas que só vieram a se manifestar posteriormente (FIGUEIREDO; ALEXANDRIDIS; FIGUEIREDO, 2013, p. 210).

Não obstante, ao fornecedor é permitido comercializar produtos eivados de vícios, desde que o consumidor seja expressamente avisado da situação acometida da falta de qualidade ou quantidade, a exemplo são as peças com defeito de fábrica

(FINKELSTEIN; SACCO NETO, 2010, p. 71). Logo, se expressa a comunicação do defeito e mesmo assim o consumidor vier a aceitar a proposta, fica isento o fornecedor de responsabilização. Ressalta-se que o produto não pode ser impróprio para o uso, nos termos do artigo 18, § 6º, incisos I, II e III do CDC³. Comercializado bem considerado impróprio, o fornecedor incorre tanto na responsabilidade civil quanto criminal, por caracterizar crime contra as relações de consumo, com previsão no artigo 7º, inciso IX, da Lei nº 8.137/1990.

Há também O instituto do vício redibitório, previsto no artigo 441 e seguintes do Código Civil, assemelha-se aos preceitos do Código de Defesa do Consumidor. Segundo Fábio Vieira Figueiredo, Georgios Alexandridis e Simone Diogo Carvalho Figueiredo (2013, p. 204), os vícios redibitórios são

[...] as falhas ou defeitos ocultos e graves, observados numa coisa alienada por meio de contrato comutativo ou doação onerosa, que impossibilitem o bem de alcançar o destino a que se presta ou lhe diminuem o valor, motivada a falha ou defeito por fato anterior à transferência.

Vê-se que é a mesma conceituação de vício oculto, com a diferença que, no Código Civil, o dever de indenizar o vício redibitório só se configura em caso de má-fé do alienante, enquanto o Código de Defesa do Consumidor prevê responsabilização do fornecedor independente de má-fé.

Observa-se o Código Consumerista realiza a proteção do consumidor quanto ao vício visível, aparente e oculto, quer dizer, a tutela na relação de consumo é mais ampla (KHOURI, 2013, p. 217).

2.2.1 Diferença entre Vício e Defeito

Vale ressaltar que vício é diferente de defeito. Digamos que o defeito é um vício acrescido de um defeito extra, que gera um dano maior, já que o defeito causa, além do dano decorrente do vício propriamente, danos ao patrimônio material e moral do consumidor. Dessa forma, o vício pertence ao próprio produto, enquanto o

³ São impróprios ao uso e consumo: os produtos cujos prazos de validade estejam vencidos; os produtos deteriorados, alterados, adulterados, avariados, falsificados, corrompidos, fraudados, nocivos à vida ou à saúde, perigosos ou, ainda, aqueles em desacordo com as normas regulamentares de fabricação, distribuição ou apresentação; os produtos que, por qualquer motivo, se revelem inadequados ao fim a que se destinam (BRASIL, 1990a).

defeito vai além e atinge o consumidor, caracterizando assim o chamado acidente de consumo (NUNES, 2015, p. 228).

A título de exemplo, uma lata de ervilhas em conserva que contém bolor, é um produto viciado. Porém, se o consumidor ingere e tem uma intoxicação alimentar é caracterizado o defeito, que gerou um fato que ocasionou o acidente de consumo.

Conhecer a diferença entre vício e defeito é fundamental para saber qual o regime jurídico da Lei do Consumidor será aplicado. Em se tratando defeito, leia-se, o fato gerado pelo produto, o Código de Defesa do Consumidor opera no sentido de proteger a integridade físico-psíquica do consumidor; enquanto, em relação ao vício, característica problemática atrelada ao produto, a tutela é em relação à esfera econômica (FIGUEIREDO; ALEXANDRIDIS; FIGUEIREDO, 2013, p. 211).

Sergio Cavalieri Filho (2010, p. 486) leciona sobre o assunto:

Quando se fala em defeito do produto, este pode acarretar tanto o vício quanto o fato do produto; porém, ao se falar em vício entende-se ter havido um defeito menos grave, inerente ou intrínseco a ele. Chama-se de vício de adequação por tratar do mau funcionamento, utilização ou fruição do produto ou serviço.

Portanto, o fato do produto é necessariamente decorrente de um vício, mas, vale dizer, um produto pode conter um vício e não causar nenhum dano ao consumidor. Independentemente disso, tanto para uma circunstância, como para outra, há dever de reparação pelo fornecedor.

2.3 VÍCIO DO PRODUTO E OS DIREITOS INERENTES AO CONSUMIDOR

Ao se deparar com o vício de qualidade ou de quantidade do produto adquirido, a Norma de Defesa do Consumidor, nos artigos 18 e 19, prevê que o identificado o vício este deve ser sanado no prazo máximo de 30 (trinta) dias pelo fornecedor, garantindo o direito deste em resolver a questão prontamente e evitar prejuízos. Porém, não sendo atendida esta determinação, o legislador conferiu ao consumidor o direito de exigir à sua escolha, alternativamente, a substituição do produto por outro de mesma espécie; a restituição imediata e atualizada de quantia paga, sem prejuízo de eventuais perdas e danos; o abatimento proporcional do preço; ou a complementação do peso ou medida (BRASIL, 1990a).

Observa-se que, entretanto, o legislador não está se referindo à responsabilidade civil propriamente dita, à ideia de violação de um direito e consequente reparação, mas à mera obrigação de garantia (KHOURI, 2013, p. 217).

2.3.1 Garantia Legal e Contratual no Código de Defesa do Consumidor

Uma das atribuições mais importantes do Código de Defesa do Consumidor é com relação aos prazos de garantia mínima que devem ser observados pelo fornecedor na comunicação da existência de um vício do produto. Por esse ângulo, o artigo 24 da referida Norma aduz que “A garantia legal de adequação do produto ou serviço independe de termo expresse, vedada a exoneração contratual do fornecedor” (BRASIL, 1990a).

À vista disso, a garantia legal é a que independe de termo expresse, uma vez que não decorre da vontade das partes, mas da Lei em si. Logo, a garantia legal é a que existe naturalmente, internalizada no produto fornecido, de maneira que, eventual cláusula que disponha sobre exoneração da responsabilidade é considerada nula de pleno direito (FIGUEIREDO; ALEXANDRIDIS; FIGUEIREDO, 2013, p. 250), é essa a determinação prevista no artigo 25⁴, *caput*, do Código de Defesa do Consumidor.

O artigo 26 do Código de Defesa do Consumidor define, em seu *caput*, que o prazo decadencial de garantia legal para reclamar dos vícios do produto, sejam aparentes ou de fácil constatação, é de 30 (trinta) dias para produtos não duráveis e de 90 (noventa) dias para produtos duráveis. Ressalta-se que o referido prazo legal flui a partir da data de entrega (ou retirada) do produto, conforme prevê o § 1º do dispositivo supra; e, no caso de vício oculto, segundo § 3º do mesmo dispositivo, o prazo decadencial inicia-se no momento em que ficar evidenciado o defeito (BRASIL, 1990a).

Além do prazo legal de garantia, nada obsta que, além destes, o fornecedor ainda confira ao consumidor garantia contratual, consoante artigo 50 do Código de Defesa do Consumidor⁵.

⁴ Art. 25. É vedada a estipulação contratual de cláusula que impossibilite, exonere ou atenua a obrigação de indenizar prevista nesta e nas seções anteriores (BRASIL, 1990a).

⁵ Art. 50. A garantia contratual é complementar à legal e será conferida mediante termo escrito..

Isto posto, “[...] a garantia contratual vai até onde prever, e ao seu término tem início o prazo para o consumidor apresentar reclamação” (NUNES, 2015, p. 436). Melhor dizendo, se o consumidor adquire um produto que possui garantia contratual livremente oferecida pelo fornecedor, na iminência de um vício, o prazo para reclamar é o da garantia contratual e mais o do prazo legal (LAMACHIA; MIRANDA; MARQUES, 2018, p. 605).

2.3.2 Perdas e Danos

No exame do artigo 18, § 1º, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor, verifica-se que, além da restituição imediata devidamente corrigida, o consumidor tem direito a reparação pelas perdas e danos (BRASIL, 1990a).

Pagar perdas e danos, conforme doutrina de Pablo Stolze Gagliano e Rodolfo Pamplona Filho (2014, p. 327), significa reparar os danos, através de indenização, daquele que, em virtude de ato ilícito do transgressor da norma, foi vítima e suportou um prejuízo, sofrendo lesão em seu patrimônio material ou moral.

Com fundamento no artigo 402 do Código Civil⁶, o sentido de perdas e danos ao patrimônio material a que se refere deve ser entendido como danos emergentes, em outras palavras, aquilo que efetivamente se perdeu, e como lucros cessantes, isto é, o que razoavelmente deixou de lucrar (BRASIL, 2002).

Desta maneira, havendo o vício e ele não sendo sanado no prazo estabelecido por lei, o consumidor tem direito a ser reembolsado, demonstrando o prejuízo sofrido diante da ausência ou incompletude do serviço (NUNES, 2015, p. 251).

Tal fato decorre da própria relação de consumo que pressupõe o risco da atividade, o que quer dizer que, independente da boa-fé ou da má-fé, há absorção pela dinâmica do fornecimento, onde muitas vezes o fornecedor desconhece o vício. Desta forma, a importância desse dispositivo na relação consumerista serve para evitar que, diante de um vício do produto, as partes não recorram analogicamente ao regramento civilista a fim de tentar escusar ou eximir a responsabilidade do

⁶ Art. 402. Salvo as exceções expressamente previstas em lei, as perdas e danos devidas ao credor abrangem, além do que ele efetivamente perdeu, o que razoavelmente deixou de lucrar (BRASIL, 2002).

fornecedor, o que descaracterizaria a proteção ao consumidor, elo mais fraco da relação (FIGUEIREDO; ALEXANDRIDIS; FIGUEIREDO, 2013, p. 247-248).

O dever de indenizar as perdas e danos, portanto, deriva direta e indiretamente da inobservância da determinação e do prazo legal de reparar o vício, cuja inexecução do serviço gerou um prejuízo que o consumidor não deve suportar. A exemplo, o fornecedor tem o dever de restituir o consumidor que precisou inicialmente arcar com despesas decorrentes de transporte ou guarda do produto viciado (KHOURI, 2013, p. 219).

Perpassa-se que uma das principais diferenças entre a previsão legal disposta no Código de Defesa do Consumidor, em seu artigo 237, e a disposta no Código Civil, mais especificamente em seu artigo 4438, é a de que a primeira Norma dispõe que, existente o vício e devidas as perdas e danos, deve haver reparação através de indenização, independentemente de o fornecedor possuir conhecimento do vício; em contrapartida, a segunda Norma exonera o fornecedor de tal dever se este ignorava a existência do vício. Assim, experimentado o prejuízo pelo consumidor, independente da ignorância do fornecedor quanto à existência do vício do produto, deverá este reparar as perdas e danos daquele.

2.3.3 Direito à Reparação Integral

O Código de Defesa do Consumidor opera em função de prevenir danos e, por isso, confere ao fornecedor as tutelas preventivas. Mas, quando mesmo assim não as observa, fica à mercê de reparar os danos na forma objetiva e integral, é o que alinha o artigo 6º, inciso VI, da referida Norma⁹.

Sobre a reparação integral dos danos “[...] o CDC estabelece o dever de indenizar, quer que tal indenização seja ampla na medida de suas consequências. Os danos indenizáveis são, assim como dito, os de ordem material e os de natureza moral, os estéticos e os relativos à imagem” (NUNES, 2015, p. 224). Assim, a

⁷ Art. 23. A ignorância do fornecedor sobre os vícios de qualidade por inadequação dos produtos e serviços não o exime de responsabilidade (BRASIL, 1990a).

⁸ Art. 443. Se o alienante conhecia o vício ou defeito da coisa, restituirá o que recebeu com perdas e danos; se o não conhecia, tão-somente restituirá o valor recebido, mais as despesas do contrato (BRASIL, 2002).

⁹ Art. 6º São direitos básicos do consumidor: [...] VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos (BRASIL, 1990a).

reparação integral dos danos significa que, havendo um ou mais danos, todos merecem reparação, ou seja, um não exclui o outro, se cumulam.

2.4 RESPONSABILIDADE CIVIL NO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Para a reparação integral de todos os danos eventualmente causados ao consumidor, vale compreender o instituto da Responsabilidade Civil com enfoque na Norma Consumerista.

2.4.1 Responsabilidade Civil Subjetiva, Objetiva e a Teoria do Risco do Negócio

A Responsabilidade Civil integra o Direito Obrigacional à medida que a principal consequência da prática de um ato ilícito é a obrigação que acarreta ao seu autor de reparar o dano sofrida pela vítima. Assim sendo, é no campo da Responsabilidade Civil que se encontra a indagação sobre se um prejuízo experimentado merece ou não reparação (GONÇALVES, 2014, p. 11).

Primordialmente, destacam-se os requisitos para a verificação da existência do dever de responsabilidade civil, presentes nos artigos 186 e 927 do Código Civil, que são: o ato comissivo ou omissivo, a culpa em sentido amplo, o dano e o nexo causal entre o ato e o dano.

Art. 186. Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito. [...] Art. 927. Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo. Parágrafo único. Haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem (BRASIL, 2002)

Não menos importante, o próprio Código de Defesa do Consumidor, em artigo 6º, inciso VI, também assegura a efetiva prevenção e reparação de todos os danos (BRASIL, 1990a).

Com o advento do Código de Defesa do Consumidor, para proteção da parte vulnerável, consumidor, a regra da comprovação de culpa passou a ser dispensada, haja vista que a responsabilidade tradicional não bastava para coibir os abusos

cometidos pelo fornecedor. A justificativa é a de que, diante da crescente atividade econômica e a produção massificada dos bens de consumo, o controle de qualidade eficiente restou impossibilitado, o que acabou trazendo consequências desastrosas para o consumidor. Aliás, ainda que durante o processo produtivo o fornecedor operasse com extrema diligência e esforço, mesmo assim alguns produtos postos à comercialização poderiam causar lesão ou prejuízo ao consumidor, consequência da produção em massa. Certo de que o consumidor não poderia arcar unilateralmente com eventuais danos, pois seria deliberadamente injusto, como forma de ressarcir-lo, a solução adequada foi a responsabilização na forma objetiva baseada na Teoria do Risco do Negócio (FINDELSTEIN; SACCO NETO, 2010, p. 50)

A responsabilidade civil é dividida em subjetiva e objetiva. A responsabilidade subjetiva é aquela que deriva obrigatoriamente do dolo ou culpa do agente causador. Deste modo, a comprovação de culpa do agente é necessária para gerar a obrigação de indenizar ao causador e o direito de ser indenizado, no caso da vítima. Nas palavras de Nehemias Domingos de Melo (2014, p. 19) “[...] a responsabilidade subjetiva tem como fundamento o elemento culpa. Desse modo, aquele que sofreu um dano deverá, obrigatoriamente, provar que o agente causador agiu com dolo ou culpa, para fazer surgir o dever indenizatório”.

A responsabilidade subjetiva é embasada na teoria da culpa, onde a culpa é o fundamento necessário para a responsabilidade civil. Ou melhor, nas palavras de Carlos Roberto Gonçalves (2015, p. 48) “A prova da culpa do agente passa a ser pressuposto necessário do dano indenizável. Nessa concepção, a responsabilidade do causador do dano somente se configura se agiu com dolo ou culpa”.

Em contrapartida, a responsabilidade objetiva tem a premissa da independência da comprovação de culpa ou dolo do agente, quer dizer, para a responsabilização civil objetiva é dispensável a prova da culpa para gerar a obrigação de reparação. Tal instituto tem previsão legal no artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, que dispõe:

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 (BRASIL, 1990a).

O Diploma Consumerista consagra a responsabilidade objetiva do fornecedor tendo em vista estar-se diante uma sociedade de produção e de consumo em massa, estando em um polo os produtores, comerciantes e prestadores de serviços, em outro os compradores e usuários de serviço no outro (GONÇALVES, 2014, p. 166).

De acordo com o instituto da Responsabilidade Civil Objetiva, aquele que lucra com uma determinada atividade tem o dever de responder pelo risco ou pelas vantagens que dela decorrem. Está-se diante da Teoria do Risco Criado, que tem o sentido de atribuir ao fornecedor, que desenvolve uma atividade potencialmente danosa, a obrigação de reparação de danos aos consumidores. Logo, o fornecedor deve responder pelos potenciais danos, independentemente de culpa. Quer dizer, basta a iminência do vício para gerar a responsabilização (FINKELSTEIN; SACCO NETO, 2010, p. 51).

Nesse sentido,

A teoria que mais se adéqua a responsabilidade objetiva é a teoria do risco, que ressalta que todo aquele que exercer alguma atividade está sujeito a criar um risco de dano para outrem. Dessa forma a culpa é deixada de lado, adotando assim a ideia do risco, que poderá haver momentos em que ela é encarada como “risco-proveito”, sob o que é reparável o dano a outrem em casos em que a atividade realizada beneficia o responsável (*ubi molumentum, ibi onus*), e haverá momentos em que ela é genericamente aplicada como o “risco criado”, independente de culpa, contrapondo a Teoria da Culpa (GONÇALVES, 2015, p. 49).

Desta forma, nas palavras de Rizzatto Nunes (2015, p. 214), “Os negócios implicam riscos. Na livre iniciativa, a ação do empreendedor está aberta simultaneamente ao sucesso a ao fracasso [...] um risco mal calculado pode levar o negócio à bancarrota. Mas o risco é dele”.

É certo que não se pode pretender que o consumidor produza prova cabal da negligência, imprudência ou imperícia do fornecedor em relação aos vícios derivados dos produtos que coloca à comercialização, à medida que isto significaria atentado à dignidade do consumidor que deliberadamente não seria capaz de produzir a prova por si só ou lhe seria muito oneroso, o que implicaria no seu desamparo. Logo, o fornecedor (“latu sensu”), por ser o detentor do maior poder econômico, deve ser responsabilizado objetivamente (FIGUEIREDO; ALEXANDRIDIS; FIGUEIREDO, 2013, p.124)

Ainda com este fim, o Código de Defesa do Consumidor trouxe, em seu artigo 6º, inciso VIII, como um dos direitos básicos do consumidor, a inversão do ônus da prova para sua defesa em juízo.

Art. 6º São direitos básicos do consumidor: [...] 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 (BRASIL, 1990a).

A inversão do ônus da prova foi instituída pela Legislação Consumerista objetivando amenizar a situação desvantajosa do consumidor face ao fornecedor, posto que aquele é considerado vulnerável, enquanto este detém maior conhecimento técnico e melhores condições de fazer prova do que for alegado. Porém, a aplicação do referido instituto não é automática, pois demanda estar pautada na verossimilhança dos fatos alegados (probabilidade do direito) ou na hipossuficiência do consumidor (desconhecimento técnico ou informativo a despeito do produto ou serviço), cabendo ao magistrado a sua verificação, bem como consequente decisão acerca da aplicação (FIGUEIREDO; ALEXANDRIDIS; FIGUEIREDO, 2013, p. 83-85).

Então, diante da vulnerabilidade do consumidor, por vezes até hipossuficiente, e do consequente desequilíbrio que é inerente à relação de consumo, a responsabilidade civil dos fornecedores de produtos ou serviços será sempre objetiva, visto independe da ocorrência de dolo ou culpa, devendo assim e diante da Teoria do Risco Criado, reparar os danos que emergirem desta relação.

2.4.2 Responsabilidade Solidária no Código de Defesa do Consumidor

O parágrafo único do artigo 7º do Código de Defesa do Consumidor designa que, havendo mais de um autor da lesão sofrida, todos responderão de forma solidária pelos danos dela decorrentes (BRASIL, 1990a).

Sobre a responsabilidade solidária, assevera Carlos Roberto Gonçalves (2014, p. 166):

[...] A responsabilidade é estendida solidariamente, a todos que compõem o elo básico na colocação de produtos no mercado quando autores da ofensa (art. 7º, parágrafo único). Isso significa que o consumidor pode escolher a quem quer acionar: um ou todos. Como a solidariedade obriga a todos os responsáveis simultaneamente, todos respondem pelo total dos danos causados.

Assim, todos os partícipes da relação de consumo podem responder pelo vício do produto, sendo garantido ao consumidor o direito de escolha na forma de litisconsórcio facultativo¹⁰, sendo que qualquer integrante da cadeia de fornecedores sucumbirá ao dever de indenizar, assegurando a este, após a eventual condenação, o direito de regresso, voltando-se contra os outros responsáveis solidários para ressarcir ou repartir os prejuízos (NUNES, 2015, p. 198).

Os principais protagonistas da relação de consumo são, sabidamente, o consumidor, qualificado no artigo 2º, e o fornecedor, qualificado no artigo 3º, ambos do Código de Defesa do Consumidor.

O legislador, no artigo 18 do Código de Defesa do Consumidor, optou por usar o termo “fornecedores” de forma genérica, vez que não especificou as espécies, diferentemente do que ocorre na redação do *caput* de seu artigo 12¹¹. Portanto, todos os partícipes do ciclo de produção como responsáveis diretos pelo vício do produto, permitindo que fique à escolha do consumidor exigir seus direitos de qualquer um dos envolvidos, ou mesmo de todos (NUNES, 2015, p. 232).

Dessa forma, o comerciante também deve ser tido como fornecedor responsável pelo vício do produto eventualmente apresentado, é o que ensinam Fábio Vieira Figueiredo, Georgios Alexandridis e Simone Diogo Carvalho Figueiredo (2013, p. 215):

A solidariedade prevista no artigo faz com que todos os fornecedores identificados na cadeia de fornecimento do produto sejam responsáveis pelos vícios apresentados, incluindo diretamente nessa solidariedade o comerciante, diferentemente do que ocorre com o fato do produto, pelo qual

¹⁰ Art. 113. Duas ou mais pessoas podem litigar, no mesmo processo, em conjunto, ativa ou passivamente, quando: I - entre elas houver comunhão de direitos ou de obrigações relativamente à lide; II - entre as causas houver conexão pelo pedido ou pela causa de pedir; III - ocorrer afinidade de questões por ponto comum de fato ou de direito (BRASIL, 2015).

¹¹ 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 (BRASIL, 1990a).

o comerciante só é igualmente responsável com base nas situações do art. 13 do CDC.

Ainda nesse sentido é o respaldo da jurisprudência:

APELAÇÃO CÍVEL. RESPONSABILIDADE CIVIL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. CONSUMIDOR. MERCADORIA DEFEITUOSA. DEMORA NO CONSERTO. REVELIA. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA. CDC. Comprovado o vício do produto que o tornou inadequado ao uso a que se destinava por não apresentar a qualidade esperada pelo consumidor, a teor do art. 18 do CDC, tem o comerciante e o fabricante demandados o dever de indenizar. Responsabilidade solidária. Tratando-se de bem essencial ao indivíduo, a privação de seu uso importa em transtornos que ultrapassam os meros dissabores do cotidiano, restando caracterizados os danos morais in re ipsa. [...] (RIO GRANDE DO SUL, 2013).

Esclarece-se que é a atividade habitual que caracteriza alguém como fornecedor. Por exemplo, o fornecedor não é quem celebra um contrato de compra e venda, mas sim aquele que habitualmente exerce a atividade de comprar e vender, o que afasta a aplicação civilista para aplicar a lei do consumidor, que é mais protetiva à parte vulnerável (GONÇALVES, 2014, p. 165-166).

Assim, estando plenamente verificada atividade habitual que caracterize o fornecedor como comerciante ou fabricante, nascerá imediatamente o seu dever de indenizar, independentemente de dolo ou culpa, os danos que eventualmente o produto comercializado causar ao consumidor.

2.4.3 Excludentes de Responsabilidade

Como já muito bem fundamentado e evidenciado, a regra do Direito do Consumidor é pela aplicação da responsabilidade civil objetiva, ou seja, independente da verificação de culpa. Contudo, apesar da atitude culposa não ser requisito para atribuição da responsabilidade na relação de consumo, ela pode estar presente como excludente da responsabilidade.

Em análise ao Código Consumerista, verifica-se que o legislador deixou de elencar na seção que trata da responsabilidade por vício do produto e do serviço as excludentes de responsabilidade. Todavia, é permissivo ao fornecedor fazer uso das

alternativas dispostas no artigo 12, § 3º, do Código de Defesa do Consumidor, posto que se trata da mesma sistemática:

Art. 12. [...] § 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 (BRASIL, 1990a).

Desse modo, provando o fornecedor alguma das hipóteses acima, ficará dispensado da sua responsabilidade. Salvo nos casos da culpa concorrente, onde persistirá o dever de indenizar do fornecedor de produto, vez que não houve exclusão de sua responsabilidade. A respectiva indenização deverá obedecer ao disposto no artigo 945 do Código Civil¹², devendo confrontar gravidade das condutas (FIGUEIREDO; ALEXANDRIDIS; FIGUEIREDO, 2013, p. 177-178).

Quanto à responsabilidade do fornecedor quando da ocorrência de caso fortuito ou força maior, há omissão da legislação consumerista, pairando a dúvida com relação à responsabilização do fornecedor. Sobre este tema, Maria Eugênia Reis Finkelstein e Fernando Sacco Neto (2010, p.67) posicionam-se:

Há, no entanto, uma tendência de isentar-se o fornecedor de responsabilidade nestes casos. Isso nos parece, sem dúvida, correto, pois que a ocorrência do caso fortuito ou da força maior quebra a relação de causalidade entre o evento danoso e a utilização do produto.

Ademais, a isenção da responsabilidade civil atrelada ao fornecedor nos casos de força maior ou casos fortuitos é justamente a inevitabilidade e não a imprevisibilidade, isto é, se inevitável é o fato que operou o vício, devidamente provado, afastaria a responsabilidade e, por sua vez, o dever de indenizar (GONÇALVES, 2015, p. 170-171).

Dessa maneira e, vale dizer, de forma excepcional, estando caracterizada quaisquer das excludentes de responsabilidade previstas na norma positiva, ou, ainda, sendo inevitável o evento, exclui-se o requisito fundamental do nexo causal e, conseqüentemente, a responsabilidade civil do fornecedor.

¹² Art. 945. Se a vítima tiver concorrido culposamente para o evento danoso, a sua indenização será fixada tendo-se em conta a gravidade de sua culpa em confronto com a do autor do dano (BRASIL, 2002).

2.4.4 Dever de Indenizar pelo Vício do Produto

Como dito, o vício do produto é diferente do defeito ou fato do produto. Logo, a responsabilidade é a mesma objetiva, não pelo defeito, mas pela junção de dois fatores: o serviço incompleto ou não realizado e que manteve o produto viciado e/ou a extinção do prazo de 30 (trinta) dias previsto para o saneamento do vício (NUNES, 2015, p. 251).

Estando-se diante de uma dessas duas situações, para caracterização do dever de indenizar, o consumidor deve demonstrar o dano e o nexo de causalidade. Nos ensinamentos de Carlos Roberto Gonçalves (2014, p. 25), dano é todo prejuízo material ou moral sofrido e nexo causal é a relação entre a ação ou omissão do agente e o dano verificado. Assim, se houve o dano, mas sua causa não está relacionada com o comportamento do agente, não há a relação de causalidade e, por sua vez, inexistente a obrigação de indenizar.

Em contrapartida, estando caracterizados o dano e o nexo causal, há de se verificar a extensão do dano e o consequente “quantum” indenizatório, conforme determina o caput do artigo 944 do Código Civil¹³. Quer dizer,

[...] Para o arbitramento da reparação pecuniária por dano moral, o juiz deve considerar as circunstâncias fáticas, a repercussão do ilícito, as condições pessoais das partes, bem como a razoabilidade e a proporcionalidade [...] (MINAS GERAIS, 2018).

Dessa forma, ao vício do produto também se aplica a responsabilidade do fornecedor na forma objetiva, qual seja, independente da demonstração de culpa. Apesar disso, para gerar a obrigação de indenizar é indispensável que o dano e o nexo causal entre o dano e o vício retem caracterizados e, somente assim, será possível medir a extensão do dano e o “quantum” a ser indenizado.

2.4.5 O Vício como Potencial Causador de Dano Moral

Como já evidenciado, o Código de Defesa do Consumidor determina que, em havendo vício, o dano material deve ser sanado, nos termos do artigo 18 e

¹³ Art. 944. A indenização mede-se pela extensão do dano (BRASIL, 2002).

seguintes. Porém, indaga-se sobre o dever de indenizar o dano moral nos casos de vício do produto.

A jurisprudência é rica de exemplos, em situações que o dano moral guarda uma relatividade com o interesse em jogo, ora não guarda qualquer relação. Assim, a reparação do dano moral deve guiar-se em razão dos sofrimentos ou mal-estar de quem os padece, enfeitando-se a padrões predeterminados ou matemáticos (VENOSA, 2004, p. 39-40).

É relativo o entendimento jurisprudencial. Parte da jurisprudência considera que somente o vício do produto não é capaz de caracterizar o abalo moral, por considerá-lo inerente aos dissabores do cotidiano das relações e consumo. Nesse ponto de vista:

[...]. Dano moral. Vício do produto não enseja lesão imaterial por si só, vez que, como sói, sua intensidade lesiva não é capaz de extrapolar transtornos do cotidiano, inerentes à vida na sociedade de consumo moderna. Dano moral incorrente. PRELIMINAR AFASTADA. APELAÇÃO DESPROVIDA. (Apelação Cível Nº 70075152512, Nona Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Carlos Eduardo Richinitti, Julgado em 22/11/2017) (RIO GRANDE DO SUL, 2017).

Mesmo quando deriva de falha na solução do vício, nos termos elencados pelo Código de Defesa do Consumidor, a circunstância pode ser insuficiente para caracterizar o abalo moral, apesar de haver direito à reparação material:

[...]. O dano moral é aquele que ocasiona um distúrbio anormal na vida do indivíduo e não meros dissabores que são normais na vida de qualquer pessoa. No caso, o defeito na motocicleta causado pelo próprio vendedor e que não foi solucionado, ainda que imponha diligências inoportunas e frustre as expectativas do adquirente, por si só, não é suficiente para a caracterização do dano moral, que exige mais que mero aborrecimento. [...] (MINAS GERAIS, 2018).

Sobre a não caracterização dos danos morais, vale destacar a opinião crítica de Rodrigo Palomares Maiolino de Mendonça, na obra organizada por Claudio Lamachia, Marié Miranda e Claudia Lima Marques (2018, p. 548-550), que considera que o julgador não pode elevar o seu subjetivismo, julgando conforme sua própria consciência, pois, assim, acabaria por legitimar que o ilícito compense para aqueles que exploram o mercado de consumo, o que resultaria na piora da qualidade e segurança dos produtos, aumentando seu lucros e compartilhando os prejuízos com

o consumidor. Julgar pelo mero aborrecimento, de certa forma, restaria por afastar a responsabilidade e os fins sociais cujo Código Consumerista visa propagar, fazendo sobressair o poderio econômico em face da vulnerabilidade do consumidor.

Doutro norte, há também decisões pelo dever de indenizar o abalo anímico decorrente do comprometimento da segurança do consumidor:

[...] IV - A venda de veículo zero quilômetro com vício que compromete a segurança que dele se espera, associada à relutância das fornecedoras em solucionar os defeitos no produto, mesmo diante de diversas reclamações do consumidor, configura ato ilícito. V - Extrapola os limites do mero aborrecimento a frus tração experimentada pelo consumidor que adquire veículo "zero quilômetro" e não pode fazer pleno uso do mesmo em virtude dos vícios apresentados, configurando dano moral que deve ser indenizado em valor suficiente e adequado para compensação da ofensa suportada pela vítima e para desestimular-se a prática reiterada da conduta lesiva pelo ofensor [...] (MINAS GERAIS, 2019).

Inclusive, destaca-se julgamento pelo Superior Tribunal de Justiça, onde verificou-se que, mesmo o vício do produto tendo sido reparado pelo fornecedor no prazo legal, o fato de ter comprometido a utilidade e a segurança do bem, pode implicar pagamento de danos morais ao consumidor:

[...]. - O vício do produto ou serviço, ainda que solucionado pelo fornecedor no prazo legal, poderá ensejar a reparação por danos morais, desde que presentes os elementos caracterizadores do constrangimento à esfera moral do consumidor. – [...] (BRASIL, 2003).

Há situações que geram dano moral em decorrência do descaso ao consumidor diante do dever de reparar o vício do produto. Por esse ângulo, traz-se decisão em que foi evidenciada situação de dano moral decorrente do menosprezo do fornecedor ao não sanar o vício do produto:

RESCISÃO CONTRATUAL - RESTITUIÇÃO DO VALOR PAGO - INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL - DEFEITO NO APARELHO CELULAR - A demanda funda-se em vício do produto - Verifica-se a responsabilidade prevista no art 18 do CDC. concentrada na existencia de defeito, com responsabilidade solidária desde o fabricante até o comerciante, por descumprimento do dever de qualidade - O consumido/ pode escolher demandar contra todos os fornecedores ou contra algum deles paia restituição da quantia paga (art 18, II, CDC)- Incontroverso o defeito, sem prova de mau uso - Danos materiais correspondentes ao valor do aparelho - Dano moral evidenciado - Menosprezo ao consumidor que procurando a assistência técnica não teve o problema solucionado, inclusive junto ao

Procon - Manifesto desrespeito que enseja a reparação moral [...] (SÃO PAULO, 2009).

O dano moral, portanto, pode exsurgir, além do vício atrelado ao produto propriamente dito, do flagrante desrespeito ao consumidor, quando deixa o fornecedor de observar os deveres impostos pela Norma Consumerista, consertando o produto ou o substituindo, mesmo nas diversas vezes em que lhe fora oportunizado (FIGUEIREDO; ALEXANDRIDIS; FIGUEIREDO, 2013, p. 224).

Assim, vê-se que são diversas as circunstâncias ensejadoras de dano moral, cabendo ao juízo, a depender do caso concreto, verificar se houve, de fato, um dano extrapatrimonial ao consumidor e, em havendo, a quantificação de forma razoável e proporcional, a fim de buscar a compensação dos danos ao consumidor, bem como atingir o caráter pedagógico e punitivo da norma objetiva.

3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Através da realização do presente estudo viu-se que o Código Consumerista considera o consumidor final parte vulnerável da relação de consumo e, buscando a sua efetiva proteção, o legislador desviou-se da regra geral prevista no Ordenamento Civilista e colocou como regra das relações de consumo a responsabilidade objetiva do fornecedor (podendo ser qualquer pessoa física ou jurídica da cadeia de consumo, desde o fabricante até o comerciante) frente aos ilícitos cometidos, isto é, tornou-o responsável independente da demonstração de sua culpa, inclusive, facilitando ainda mais a defesa do consumidor, ao determinar a inversão do ônus da prova em favor deste.

Esclareceu-se que o vício é o problema intrínseco do produto, que pode ou não levar ao acidente de consumo, mas que, independentemente disso, é passível de responsabilização na forma objetiva e que o Código de Defesa do Consumidor oferece os caminhos para a solução do problema que o produto apresentou, garantindo a proteção do consumidor, bem como os direitos do fornecedor. Assim, verificando-se de forma evidente, aparente ou oculta o vício no produto, seja esse de qualidade, quantidade ou de informação, o artigo 18 e seguintes do Código de Defesa do Consumidor asseguram que o fornecedor tem prazo para sanar o vício

antes que o consumidor exija a substituição do produto ou o ressarcimento de valores, observando tanto o prazo legal da garantia, quanto os prazos contratuais, que podem ser livremente pactuados.

Restou claro que, existente um vício no produto, ainda que não gere um fato, é possível haver direito tanto à indenização material (danos emergentes e lucros cessantes) quanto moral, salvo nas hipóteses em que há exclusão da responsabilidade civil quando comprovado que o vício decorre da culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro alheio à relação de consumo, caso fortuito ou de força maior.

Com relação à reparação material, demonstrado o prejuízo, o consumidor merece ser restituído, de forma que a jurisprudência não foge a este entendimento, porém, diferente é com relação aos danos morais.

Após adentrar na pesquisa jurisprudencial e doutrinária, verificou-se que, com relação à obrigação de indenizar pelos danos decorrentes do vício do produto, principal objeto do estudo, há divergência nos julgados. Ora se entende que o vício gerou abalo moral, ora se entende como mero aborrecimento por se tratar de infortúnios do cotidiano das relações de consumo, a depender do caso concreto.

Notadamente, visto que o dano moral tem caráter íntimo e pessoal, as conclusões dos julgadores a esse respeito também são subjetivas, o que não se confunde com a responsabilidade objetiva, quer dizer, uma coisa é o dever de reparação do dano, outra coisa é a existência do dano, dessa forma, o dano nem sempre se presume no Direito do Consumidor.

Assim, é dever do fornecedor (comerciante ou fabricante) a obrigação de indenizar o consumidor final pelo vício que se apresentou no produto disposto à comercialização, com base na responsabilidade civil objetiva determinada pelo Código de Defesa do Consumidor. Todavia, a caracterização dos danos morais depende do caso concreto. Dessa forma, ainda que alguns juízes entendam pelo dano presumido, é possível afirmar que, objetivando condenação em danos morais devidos unicamente por ocasião do vício do produto, vale destacar e levar ao conhecimento do julgador as justificativas subjetivas que implicaram o abalo moral, para não o desqualificar e assim, conseguir a reparação integral dos prejuízos suportados.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, João Batista de. **A proteção jurídica do consumidor**. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2002.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF, Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm. Acesso em: 25 maio 2020.

BRASIL. **Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002**. Código Civil. Brasília, DF, Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/L10406.htm. Acesso em: 25 maio 2020.

BRASIL. **Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015**. Código de Processo Civil. Brasília, DF, Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm. Acesso em: 25 maio 2020.

BRASIL. **Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Código de defesa do consumidor. Brasília, DF, Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078.htm. Acesso em: 25 maio 2020.

BRASIL. **Lei nº 8.137, de 27 de dezembro de 1990**. Lei dos Crimes Contra a ordem tributária, econômica e contra as relações de consumo. Brasília, DF, Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8137.htm. Acesso em: 25 maio 2020.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial nº 324629-MG (2001/0066001-0). Relator: Ministra Nancy Andrighi (1118). Órgão Julgador: T3 - Terceira Turma. Data do Julgamento: 10 dez. 2002. **Diário da Justiça**, 28 abr. 2003 (p. 198). Disponível em: https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=106902&num_registro=200100660010&data=20030428&formato=PDF. Acesso em: 25 maio 2020.

CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Programa de responsabilidade civil**. 5. ed., rev., aum. e atual., de acordo com o novo código civil, rev. e ampl. São Paulo: Malheiros, 2003.

CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Programa de responsabilidade civil**. 9. ed., rev. e ampl. São Paulo: Atlas, 2010.

FIGUEIREDO, Fábio Vieira; ALEXANDRIDIS, Georgios; FIGUEIREDO, Simone Diogo Carvalho. **Minicódigo de defesa do consumidor anotado**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2013.

FINKELSTEIN, Maria Eugenia Reis; SACCO NETO, Fernando. **Manual de direito do consumidor**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

GAGLIANO, Pablo Stolze; PAMPLONA FILHO, Rodolfo. **Novo curso de direito civil: obrigações**. 15. ed. rev. e atual. São Paulo: Saraiva, 2014. v. 2.

GONÇALVES, Carlos Roberto. **Direito civil brasileiro**: responsabilidade civil. 10. ed. São Paulo: Saraiva, 2015. v. 4.

GONÇALVES, Carlos Roberto. **Direito das obrigações, parte especial, tomo II**: responsabilidade civil. 11. ed. São Paulo: Saraiva, 2014. Coleção sinopses jurídicas. v. 6.

KHOURI, Paulo Roberto Roque Antonio. **Direito do consumidor**: contratos, responsabilidade civil e defesa do consumidor em juízo. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2013.

LAMACHIA, Claudio; MIRANDA, Marié; MARQUES, Claudia Lima (orgs). **Estudos de direito do consumidor**. Brasília: OAB, Conselho Federal, 2018.

MELO, Nehemias Domingos de. **Responsabilidade civil por erro médico**: doutrina e jurisprudência. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2014.

MINAS GERAIS. Tribunal de Justiça. Apelação Cível nº 1.0024.14.060423-2/001 (0604232-09.2014.8.13.0024). Relator: Desembargador José Flávio de Almeida. Órgão Julgador: 12ª Câmara Cível. Data do Julgamento: 03 out. 2018. **Diário da Justiça**, 08 out. 2018. Disponível em: <https://www5.tjmg.jus.br/jurisprudencia/pesquisaNumeroCNJEspelhoAcordao.do?numeroRegistro=1&totalLinhas=1&linhasPorPagina=10&numeroUnico=1.0024.14.060423-2%2F001&pesquisaNumeroCNJ=Pesquisar>. Acesso em: 25 maio 2020.

MINAS GERAIS. Tribunal de Justiça. Apelação Cível nº 1.0105.13.038656-5/002 (0386565-76.2013.8.13.0105). Relator: Desembargador João Cancio. Órgão Julgador: 18ª Câmara Cível. Data do Julgamento: 29 jan. 2019. **Diário da Justiça**, 31 jan. 2019. Disponível em: <https://www5.tjmg.jus.br/jurisprudencia/pesquisaNumeroCNJEspelhoAcordao.do?numeroRegistro=1&totalLinhas=1&linhasPorPagina=10&numeroUnico=1.0105.13.038656-5%2F002&pesquisaNumeroCNJ=Pesquisar>. Acesso em: 25 maio 2020.

NUNES, Rizzatto. **Curso de direito do consumidor**. 10. ed. rev. e atual. São Paulo: Saraiva, 2015.

RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. Apelação Cível nº 70055253389. Relator: Desembargador Eugênio Facchini Neto. Órgão Julgador: 9ª Câmara Cível. Data do Julgamento: 09 out. 2013. **Diário da Justiça**, 16 out. 2012. Disponível em: https://www.tjrs.jus.br/novo/buscas-solr/?aba=jurisprudencia&q=&conteudo_busca=ementa_completa. Acesso em: 25 maio 2020.

RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça. Apelação Cível nº 70075152512. Relator: Desembargador Carlos Eduardo Richinitti. Órgão Julgador: 9ª Câmara Cível. Data do Julgamento: 22 nov. 2017. **Diário da Justiça**, 24 nov. 2017. Disponível em: https://www.tjrs.jus.br/novo/buscas-solr/?aba=jurisprudencia&q=&conteudo_busca=ementa_completa. Acesso em: 25 maio 2020.

SÃO PAULO. Tribunal de Justiça. Apelação Cível com Revisão nº 1019605005. Relator: Desembargador José Malerbi. Órgão Julgador: 35ª Câmara de Direito Privado. Data do Julgamento: 19 jan. 2009. **Diário da Justiça**, 04 fev. 2009. Disponível em: <https://esaj.tjsp.jus.br/cjsg/getArquivo.do?cdAcordao=3446275&cdForo=0>. Acesso em: 25 maio 2020.

VENOSA, Sílvio Salvo. **Direito civil**: responsabilidade civil. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

Artigo recebido em: 09/09/2020

Artigo aceito em: 22/10/2020

Artigo publicado em: 04/03/2021