**DA PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR E A RESPONSABILIDADE CIVIL DOS FORNECEDORES PELO FATO E PELO VÍCIO DO PRODUTO E DO SERVIÇO**

**Barbosa, Kéllyton Luís Leandro[[1]](#footnote-1)**

**Costa, Vanessa Barros**

**Duarte, Walkennyere Moura**

**Silva, Emanuela Heloisa Bezerra da**

**Sousa, Debora Tenório de**

**RESUMO**

O presente artigo estuda a responsabilidade civil no sistema de proteção e defesa do consumidor. Tem como principal enfoque os casos de responsabilização pelo fato e pelo vício do produto, a partir do Código de Defesa do Consumidor, que contém os princípios basilares da relação de consumo, como o da vulnerabilidade do consumidor, do dever governamental, da boa-fé, da informação e do acesso à justiça, dentre outros. Serão abordados referidos princípios, a caracterização do vício e do fato do produto ou serviço, bem como as consequências jurídicas diante de tais situações. Utiliza-se, para a construção do estudo, livros, periódicos, obras de referências e a legislação pertinente.

**Palavras-chave:** Consumidor. Vulnerabilidade. Responsabilidade Civil. Fornecedor

**INTRODUÇÃO**

A Lei n. 8.078/90 – Código de Defesa do Consumidor - trata das relações de consumo, onde há de um lado, o consumidor, que se caracteriza como “toda pessoa física ou jurídica que adquira ou utiliza um produto ou serviço como destinatário final” (art. 2º, CDC) e de outro o fornecedor, “toda pessoa, física ou jurídica, pública ou privada, (...), que desenvolve atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços” (art. 3º, CDC).

Aludido Código consiste em um microssistema normativo multidisciplinar, que abrange ramos do direito público e privado, no qual foram reunidas as disposições acerca dos direitos dos consumidores, v.g. quem são os sujeitos das relações consumeristas, os princípios norteadores da política nacional de relações de consumo, os direitos básicos do consumidor, o sistema contratual, e, ainda, as sanções para o caso de não cumprimento do disposto na codificação.

O fornecedor, seja de produtos e/ou serviços, deve ser responsável pelos produtos e/ou serviços objeto de suas atividades nas relações de consumo. Desta forma, analisaremos como é a reponsabilidade do fornecedor, bem como as consequências jurídicas, diante do fato ou vício do produto ou serviço.

O CDC consigna em seus artigos do 12º ao 25º, regras visando a proteção do consumidor quanto a ocorrência de fato ou vícios no produto ou serviço, em especial, direcionados aos conflitos que dessas emanam, prevendo a apresentação de defeitos, intrínsecos e extrínsecos, provenientes de qualidade ou quantidade e os acidentes de consumo, apontado a responsabilidade do fornecedor em relação ao consumidor diante dessas hipóteses.

O núcleo que será estabelecido é, a responsabilidade do fabricante, produtor, construtor, prestador de serviço, fornecedor real e aparente, que podem ser de natureza público ou privada, sendo todos regido e punidos igualmente, pelo CDC. Insta salientar que todos os participantes da relação de consumo descritos acima, serão tratados singularmente, apenas como fornecedores.

Assim, podemos concluir que a lei consumerista criou uma base jurídica para obter um controle equilibrado e eficiente sobre as relações de consumo, vez que essas, muitas vezes, não são capazes de oferecer ao consumidor a qualidade e segurança que espera. Para tanto, o diploma se divide em duas partes, uma introdutória (arts 1º ao 7º), que especifica inequivocamente os direitos do consumidor, e outra dispositiva, caracterizando os aspectos legais nos âmbitos civil, penal, administrativo e processual das relações de consumo. O presente trabalho observará apenas o aspecto civil, quanto à responsabilidade civil do fornecedor diante de fato ou vício do produto ou serviço.

O método de abordagem utilizado na pesquisa foi o dedutivo, na medida em que se parte dos conceitos gerais sobre responsabilidade civil e demonstra-se sua utilização, segundo o CDC, abordando os princípios que alicerçam a relação consumerista, com o intuito de, assim, caracterizar vício e fato do produto/serviço, bem como a consequência jurídica para o fornecedor diante de tais situações. Os métodos procedimentais foram o descritivo e o argumentativo, pois adotadas exposições descritivas dos estudos teóricos sobre o assunto. As técnicas de pesquisa são a bibliográfica, principalmente por fontes doutrinárias e legais.

**1 A RESPONSABILIDADE CIVIL E O CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

A responsabilidade civil tem seu fundamento no fato de que ninguém pode lesar interesse ou direito de outrem. Descreve o artigo 927 do Código Civil que “aquele que, por ato ilícito, causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo”, e, segue em seu parágrafo único dispondo que “haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos específicos em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem”.

A noção de responsabilidade civil vem do princípio de que aquele que causar dano a outrem, moral ou material, deverá restabelecer o bem ao estado em que se encontrava antes do seu ato danoso, e caso não seja possível, deverá compensar quem sofreu o dano. Assim Maria Helena Diniz (2003, p. 34) conceitua:

A responsabilidade civil é a aplicação de medidas que obriguem alguém a reparar o dano moral ou patrimonial causado a terceiros em razão de ato próprio imputado, de pessoa por quem ele reponde, ou de fato de coisa ou animal sob sua guarda (responsabilidade subjetiva), ou, ainda, de simples imposição legal (responsabilidade objetiva).

Na mesma linha de pensamento, afirma Silvio de Salvo Venosa (2003, pag. 12):

Na realidade, o que se avalia geralmente em matéria de responsabilidade é uma conduta do agente, qual seja, um encadeamento ou série de atos ou fatos, o que não impede que um único ato gere por si o dever de indenizar. No vasto campo da responsabilidade civil, o que interessa saber é identificar aquele conduto que reflete na obrigação de indenizar. Nesse âmbito, uma pessoa é responsável quando suscetível de ser sancionada, independentemente de ter cometido pessoalmente um ato antijurídico. Nesse sentido, a responsabilidade pode ser direta, se diz respeito ao próprio causador do dano, ou indireta, quando se refere a terceiro, o qual, de uma forma ou de outra, no ordenamento, está ligado ao ofensor

Como explanado acima, a regra do sistema civil brasileiro é o da responsabilização civil subjetiva, ou seja, comprovada a culpa do agente pelo fato danoso o agente tem o dever de indenizar. Contudo, nas relações consumeristas há a incidência da responsabilização civil objetiva dos fornecedores, em que se exige apenas a prova do nexo causal entre o dano e a ação do agente.

Antes de adentrar na responsabilidade do fornecedor é necessário abordar alguns dos princípios norteadores das relações de consumo que justificam a utilização da responsabilidade objetiva nas relações de consumo.

**1.1 Princípios Consumeristas**

Dentre os princípios consumeristas basilares do ordenamento jurídico brasileiro destacaremos: o da vulnerabilidade do consumidor, do dever governamental, da garantia da adequação, da boa-fé, da informação e do acesso à justiça.

O princípio da vulnerabilidade do consumidor é considerado o mais importante dos princípios consumeristas, pois dele se irradiam todos os outros. Isso porque, da simples análise da relação consumerista, evidencia-se que o consumidor é a parte frágil (art.2º, CDC), independente de sua condição social, cultural ou econômica, se pessoa física ou jurídica, posto não dispor de controle sobre a produção dos produtos, necessitando, assim, submeter-se ao exclusivo poder dos fornecedores, reclamando, portanto, a criação de política jurídica que minimize tal disparidade.

Insta registrar que vulnerabilidade do consumidor não se confunde com hipossuficiência, pois esta característica é restrita a alguns consumidores, que além de presumivelmente vulneráveis são, também, em sua situação particular, carentes de condições materiais ou culturais, v.g. analfabetos e crianças.

Com acerto, Herman Benjamin (1991, p.43) aduz que “a vulnerabilidade é um traço universal de todos os consumidores, ricos ou pobres, educadores ou ignorantes, crédulos ou espertos. Já a hipossuficiência é marca pessoal, limitada a alguns - até mesmo a uma coletividade - mas nunca a todos os consumidores”.

Assim, deduz-se que o referido princípio possui como finalidade precípua dar realce à isonomia, dispensando-se tratamento desigual aos desiguais para, dessa forma, tentar equilibrar juridicamente o consumidor com o fornecedor, haja vista aquele ser fraco técnica e economicamente.

O princípio do dever governamental, previsto no art. 4°, II, VI e VII do CDC, trata da responsabilidade atribuída ao Estado, enquanto sujeito organizador da sociedade, em prover o consumidor de mecanismos que proporcionem efetiva proteção, direta pelo próprio Estado – incentivo à criação e desenvolvimento de associações representativas e pela imposição da continua racionalização e melhoria dos serviços públicos - ou indiretamente, através dos fornecedores.

Já o princípio da garantia da adequação versa sobre a adequação dos produtos e serviços ao binômio *qualidade-segurança*, para atender aos objetivos da Política Nacional das Relações de Consumo, cf. art. 4°, do CDC. Consiste, dessa feita, no atendimento dos problemas dos consumidores, quanto à dignidade, saúde, segurança, proteção dos interesses econômicos e a melhoria da qualidade de vida.

Por esse princípio, os fornecedores devem atentar para a criação de mecanismos de controle de qualidade de seus produtos e serviços, uma vez que o CDC adota o princípio da responsabilidade objetiva, juntamente à inversão do ônus da prova, para assim prevenir maiores prejuízos aos consumidores.

O princípio da boa-fé, cf. art. 4°, III, do CDC, impõe às partes que a circulação de produtos e serviços tenha como objetivo a geração de riquezas e benefícios a todos os integrantes do mercado de consumo, agindo com correção, dignidade, honestidade, boa intenção, e com o propósito de não prejuízo às pessoas.

De elementar importância, o princípio da informação visa dotar os cidadãos de informações suficientes e adequadas para que possam fazer o consumismo real, evitando, assim, o recrudescimento nas publicidades dos produtos e serviços, que objetivam incentivar o consumismo ludibriativo.

Por fim, quanto ao princípio do acesso à justiça, o art. 5°, XXXV, da Constituição Federal de 1988, assegura a todos o direito ao acesso à justiça, *lato sensu*, para pleitear a tutela jurisdicional reparatória ou preventiva à relação consumerista.

**1.2 A Responsabilidade Civil Objetiva Prevista no CDC**

Como alhures, o CDC estabelece a responsabilidade objetiva – dispensa-se a comprovação da culpa do fornecedor pelo dano -. Dessa feita, exige-se apenas a demonstração do nexo causal entre o dano experimentado pelo consumidor e o vício ou defeito no serviço ou produto colocado no mercado de consumo.

Assim, o legislador adotou a teoria do risco do negócio, segundo a qual quem explora atividade econômica deve arcar com os danos causados por essa exploração, ainda que não tenha concorrido voluntariamente para a produção dos danos. Logo, quem cria um risco é obrigado a responder pelas consequências que dele advierem.

Para a teoria objetiva importa apenas o dano para que se concretize o dever de reparação. No caso das relações de consumo, consoante entendimento pacífico da doutrina, a responsabilidade restará configurada quando presentes três elementos (art. 12, CDC): existência do defeito; efetivo dano moral e/ou patrimonial e nexo de causalidade entre o defeito do produto e a lesão.

Do dispositivo supracitado aduz-se que os danos indenizáveis não são apenas aqueles causados aos consumidores por defeitos no produto. Para tanto, são indispensáveis à comprovação a existência do defeito no produto e o nexo causal entre o defeito e o dano sofrido pelo consumidor. Logo, o dano sofrido pelo consumidor, parte mais fraca da relação, deverá ser reparado pelo causador, não havendo necessidade de o consumidor apresentar prova da culpa do responsável.

Podemos observar que todas as normas consumeristas, protegem, de forma privilegiada, a parte mais fraca da relação de consumo, visando evitar abusos praticados por comerciantes e fabricantes, ou prestadores de serviços, os quais se apresentam mais fortes em relação àqueles. Portanto, o produto/serviço posto no mercado de consumo deve atender as mínimas exigências de qualidade e quantidade, para que não venha o consumidor a sofrer prejuízos.

Assim, o fornecedor responde independentemente de culpa por qualquer dano causado ao consumidor, pois que, pela teoria do risco, este deve assumir o dano em razão da atividade que realiza. Vejamos o ensinamento de Cavalieri:

Uma das teorias que procuram justificar a responsabilidade objetiva é a teoria do risco do negócio. Para esta teoria, toda pessoa que exerce alguma atividade cria um risco de dano para terceiros. E deve ser obrigado a repará-lo, ainda que sua conduta seja isenta de culpa. (2000, p. 105)

Destarte, verifica-se que a Lei nº 8.078/90 estabeleceu a responsabilidade objetiva dos produtores e fornecedores da cadeia produtiva, não levando em consideração a existência da culpa frente aos danos provenientes de acidentes de consumo ou vícios na qualidade ou quantidade dos mesmos ou na prestação dos serviços.

Neste sentido já decidiu o Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul, em sede de Apelação Cível (AC nº 70015092034):

Resta caracterizada a falha da ré, na prestação de serviço, sendo caso de aplicação do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, segundo o qual os fornecedores respondem, independentemente de culpa, pela reparação dos danos causados a consumidores por defeitos relativos aos serviços prestados, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

Por fim, o doutrinador Nelson Nery (2002, p. 725) ensina:

A norma estabelece a responsabilidade objetiva como sendo o sistema geral da responsabilidade do CDC. Assim, toda indenização derivada de relação de consumo, sujeita-se ao regime da responsabilidade objetiva, salvo quando o Código expressamente disponha em contrário. Há responsabilidade objetiva do fornecedor pelos danos causados ao consumidor, independentemente da investigação de culpa.

Portanto, a intenção subjetiva pouco importa quando enfrentamos questões que envolvem relações de consumo, pois esta não faz parte dos critérios determinantes no momento de se condenar à reparação do dano, vez que, havendo ou não a pretensão de lesar, o que interessa é apenas a existência do prejuízo, e por isso, o causador é obrigado a repará-lo.

**1.3 Responsabilidade pelo Fato e pelo Defeito do produto ou serviço**

Corrobora o consignado retro, a foto de que o CDC intitula as seções que cuidam do tema como "Da responsabilidade pelo fato do produto e do serviço" e “Da responsabilidade pelo vício do produto e do serviço”, porque a norma, dentro do regramento da responsabilidade objetiva, é dirigida ao fato e ao vício do produto ou serviço em si.

Caracteriza-se o fato do produto ou serviço como um defeito ou acidente de consumo, que expõem a risco ou cause danos á incolumidade físico-psíquica do consumidor ou de terceiros. V.g., o mau funcionamento de aquecedor que provoque um incêndio na casa do consumidor, atingindo-o em sua integridade física, ou ainda supermercado que não sinaliza adequadamente o piso escorregadio, que ocasiona a queda do consumidor.

Assim, a responsabilidade do fornecedor será objetiva e solidária, i.e., todos que participam da colocação do produto ou serviço no mercado responderão conjuntamente pela reparação dos danos causados ao consumidor. No art. 14 §4º, é encontrada exceção quanto ao Profissional Liberal, que só responde se comprovada a culpa.

O art. 12, caput, do CDC, aborda a questão do defeito, vejamos:

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.

Assim sendo, o consumidor que sofrer acidente de consumo decorrente de defeito de concepção, execução ou comercialização de produto, tem o direito de ser indenizado por todos os danos decorrentes.

O art. 8º do CDC estabelece que:

Os produtos e serviços colocados no mercado de consumo não acarretarão riscos à saúde ou segurança dos consumidores, exceto os considerados normais e previsíveis em decorrência de sua natureza e fruição, sendo obrigado o fornecedor a prestar informações necessárias e adequadas a seu respeito.

Neste sentido, o TJDFT em sede de Apelação Cível (AC 20040110432592), concebeu que:

A responsabilidade do fabricante, do construtor, do produtor ou do importador, por danos causados aos consumidores ou àqueles a eles equiparados, em decorrência de defeitos do projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos, **é objetiva, independendo de culpa** (CDC, art. 12, caput).

Já o art. 10 do CDC afirma que, “o fornecedor não poderá colocar no mercado de consumo produto ou serviço que sabe ou deveria saber apresentar alto grau de nocividade ou periculosidade à saúde ou segurança”, havendo, inclusive, responsabilidade nos casos em que o produto seja distribuído gratuitamente.

Haverá a excludente de responsabilidade, segundo o art.12, §3º:

O fabricante, 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 terceiros.

Dessa forma, para a responsabilização do fornecedor é necessário, além do defeito e do nexo de causalidade entre este e o dano sofrido pelo consumidor, que o produto entre no mercado de consumo de forma voluntária e consciente pelo fornecedor.

Já o vício do produto ou do serviço está relacionado com a qualidade ou quantidade que torna os produtos ou serviços impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, não expondo a risco o consumidor. Além da responsabilidade do fornecedor ser objetiva ela é solidária, dispondo inclusive o artigo 23º do CDC que “A ignorância do fornecedor sobre os vícios de qualidade por inadequação dos produtos e serviços não o exime de responsabilidade”, exceto o profissional liberal, como já visto acima.

A responsabilidade pelo vício do produto/serviço é descrita no art. 18º, caput, do CDC, vejamos:

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 varrições decorrentes de sua natureza, podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas.

Percebe-se que o legislador deu uma noção mais ampla ao vício, alcançando não somente os vícios ocultos, mais os aparentes e de fácil constatação, bem como produtos que estejam em desacordo com normas regulamentares de fabricação, distribuição ou apresentação.

O professor Gabriel (2008, p.209), de forma simples e objetiva, nos diferencia o vício de qualidade para o vício de quantidade:

Vício de qualidade diz respeito ao funcionamento do produto ou do serviço propriamente dito, tornando-os impróprios ou inadequados ao consumo, ou ainda lhes diminuindo o valor. Exemplo: data de validade vencida. E vício de quantidade diz respeito à qualidade de produto ou serviço ofertado e o efetivamente entregue e não correspondente, pode ser: no recipiente ou na embalagem; no rótulo; na publicidade; na apresentação; na oferta; no contrato; na consulta efetuada pelo consumidor”.

Após a verificação do vício de qualidade, o consumidor terá três possibilidades para o seu ressarcimento, conforme explana o art. 18, § 1º, 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.

A responsabilidade por vícios não gera, como observado, indenização pecuniária por danos causados aos consumidores, a despeito do que ocorre na responsabilidade pelo fato. Nessa modalidade, a própria lei de proteção já define as alternativas de ressarcimento, sempre à escolha do consumidor.

**CONCLUSÃO**

A presente pesquisa teve como objetivo compreender a responsabilidade civil dos fornecedores pelo fato e pelo vício do produto e do serviço, cf. Lei de n. 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor), abordando a proteção que a referida lei dá ao consumidor.

Ante as razões que imperam, conclui-se que a responsabilidade do fornecedor, em regra, será objetiva, seja pelo vício ou pelo fato do produto ou serviço. Assim, a responsabilização do fornecedor deve ser encarada como sistema de prevenção e reparação de danos acidentais inevitáveis, em que a avaliação da conduta de uma das partes conta pouco ou simplesmente não conta.

Os princípios fundamentais, cf. art. 4° e incisos do CDC, revelam a filosofia de ação da defesa do consumidor, vez que ao reconhecer a vulnerabilidade do consumidor no mercado, preveem ação governamental no sentido de protegê-lo efetivamente, bem como, a educação e informação de fornecedores e consumidores, em relação aos seus direitos e deveres com vistas à melhoria do mercado, e também através de incentivos à criação; pelos fornecedores, de meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços, assim como por mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo.

Observe-se que o Código do Consumidor realmente traz proteção ao consumidor, procurando proteger sua saúde e segurança de danos causados por produtos defeituosos, e seu patrimônio em face dos prejuízos causados pela qualidade e quantidade dos produtos postos no mercado de consumo.

Ressalte-se que a vítima deve provar o dano e o nexo de causalidade entre aquele e o produto defeituoso. Entretanto, presume-se o defeito do produto, competindo ao fornecedor o ônus de provar sua inexistência. Por último, o Código de Proteção e Defesa do Consumidor não imputou o ônus dos riscos de desenvolvimento aos consumidores, tendo adotada a teoria do risco a qual imputa aquele que explora atividade econômica arcar com os danos causados por essa exploração, ainda que não tenha concorrido voluntariamente para a produção dos danos, de modo que o fornecedor não poderá se eximir do dever de indenizar alegando que o defeito não podia ser cientificamente conhecido ao tempo do lançamento do produto no mercado de consumo em razão da ciência e da técnica.

**REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

Apelação Cível nº 20040110432592. Tribunal de Justiça do Distrito Federal. Sexta Turma Cível. Des. Relator Jair Soares. Julgado em 19/04/2007. Disponível em: https://tj-df.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/2724144/apelacao-civel-ac 20040110432592-df

Apelação Cível nº 70015092034. Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul. Décima Câmara Cível. Des. Relator Luiz Ary Vessini de Lima. Julgado em 22/06/2006. Disponível em: http://www.tj.rs.gov.br/site\_php/consulta/consulta\_processo.php

BENJAMIN, Antonio Herman de Vasconcelos. **Comentários ao Código de Proteção do Consumidor**. São Paulo.

BRASIL, **Código de defesa do consumidor**. 2. Ed. São Paulo: Saraiva, 2005

BRASIL. **Código Civil**, Lei 10.406, de 10 de janeiro de 2002. 1a edição. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2002.

DINIZ, Maria Helena. **Curso de Direito Civil Brasileiro**: Responsabilidade Civil. Vol. 07. 17 º ed. São Paulo: Saraiva, 2003

FILHO, Sérgio Cavalieri. **O direito do consumidor no limiar século XXI. Revista de Direito do Consumidor**. Revista dos Tribunais, nº 35, jul/set.

GABRIEL, Sérgio; **Direito empresarial**. 2. Ed. São Paulo: DPJ, 2008.

JÚNIOR, Nelson Nery. **Novo Código Civil e Legislação extravagante anotados**. São Paulo: RT, 2002.

VENOSA, Sílvio de Salvo. **Direito Civil: Responsabilidade Civil**. Vol.4. 3°ed. São Paulo: Atlas S.A., 2003.

1. Acadêmicos do décimo período do Curso de Bacharelado em Direito do Instituto de Educação Superior Raimundo Sá – IESRSA, Picos/PI, e-mail: hucildecarvalho@gmail.com. [↑](#footnote-ref-1)