



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS E POLÍTICAS
ESCOLA DE CIÊNCIAS JURÍDICAS
BACHARELADO EM DIREITO

**DIREITO DO CONSUMIDOR: Responsabilidade civil na relação
consumerista em virtude de um vício do produto ou serviço do fornecedor**

WALDINEY JOSE DA SILVA

Matrícula: 20171361099

RIO DE JANEIRO

2023

WALDINEY JOSE DA SILVA

**DIREITO DO CONSUMIDOR: Responsabilidade civil na relação
consumerista em virtude de um vício do produto ou serviço do fornecedor**

Monografia apresentada junto ao Curso de Direito da Escola de Ciências Jurídicas da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro como requisito para aprovação na disciplina Trabalho de Conclusão de Curso II e obtenção do grau de bacharel em Direito.

Professora orientadora: Prof^ª. Dra. Debora Lacs Sichel
Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro

RIO DE JANEIRO

2023

DEDICATÓRIA

Dedico esta monografia aos meus familiares e amigos que sempre estiveram do meu lado e me incentivaram nos piores momentos e compreenderam a minha falta durante o tempo que eu me preparava para a realização deste trabalho; à minha namorada pela paciência, fé e confiança e por estar sempre me apoiando e me dando forças para não desistir; aos meus amigos pelo apoio incondicional e por nunca me fazerem desistir.

AGRADECIMENTOS

Aos meus professores, pelas correções e ensinamentos que me permitiram apresentar um melhor desempenho me orientando no caminho do conhecimento, da sabedoria e da perseverança; para resumir a todos que de alguma forma assistiram e valeram para conclusão deste trabalho.

EPÍGRAFE

“Liberdade é o direito de fazer tudo o que as leis permitem”.

Barão de Montesquieu.

RESUMO

Hoje em dia, é comum vermos muitas demandas administrativas nos Órgãos de Proteção e Defesa dos Direitos do Consumidor, bem como no próprio Poder Judiciário, quando se trata de vícios do produto ou do serviço. Logo, esta monografia objetiva examinar a responsabilidade civil dos fornecedores na relação consumerista em virtude de um vício do produto ou serviço, fundamentando-se em direitos e princípios, conceituando Responsabilidade Civil, Relação Jurídica de Consumo, tal como Consumidor, Fornecedor, Vício, Produto e Serviço seguindo diversas correntes doutrinárias e detalhando a evolução, pressupostos e classificações no que se relaciona ao tema proposto. Tem o objetivo: de estudar as regras que permeiam a responsabilidade civil, explorando os elementos que o constituem, tanto os subjetivos quanto os objetivos, para no fim cotejar a relação de consumo e saber se é possível a reparação do dano; realizar uma análise comparativa; verificar as formas e efeitos gerados ao consumidor pelo vício do produto ou serviço adquirido por ele. E, tem por finalidade pesquisar se é oportuno a reparação do dano em ações de responsabilidade civil, nos litígios judiciais contra o vício do produto ou serviço em razão da quebra do princípio da confiança e da boa-fé objetiva que envolve a parte mais vulnerável, o consumidor. Outrossim, esta pesquisa se ocupará em reproduzir o conceito do direito do consumidor e das relações de consumo, além de suas práticas consumeristas, que se caracterizam pela posição de proeminência do fornecedor de produtos e serviços diante do consumidor vulnerável, sujeito destituído de poder técnico e econômico, incapaz de impor sua vontade ao mais forte da relação, o fornecedor. Para tal fim, será analisada jurisprudência sobre o posicionamento do tema nas Cortes Superiores, em especial, o Superior Tribunal de Justiça, Tribunais de Justiça dos Estados e do Distrito Federal e ainda doutrinas de professores renomados.

Palavras-chave: Responsabilidade civil. Relação Jurídica de Consumo. Fornecedor. Consumidor. Vício. Produto. Serviço. Jurisprudência.

ABSTRACT

Nowadays, it is common to see many administrative demands in Consumer Protection and Defense Agencies, as well as in the Judiciary itself, when it comes to product or service defects. Therefore, this monograph aims to examine the civil liability of suppliers in consumer relationships due to a product or service defect, based on rights and principles, defining Civil Liability, Legal Consumer Relationship, as well as Consumer, Supplier, Defect, Product, and Service, following various doctrinal currents, and detailing the evolution, assumptions, and classifications related to the proposed topic. It aims to study the rules that permeate civil liability, exploring the subjective and objective elements that constitute it, in order to ultimately assess the consumer relationship and determine if damage reparation is possible; to perform a comparative analysis; to verify the forms and effects generated for the consumer by the defect in the product or service acquired by them. Moreover, it aims to research whether it is opportune to seek damage reparation in civil liability actions, in judicial disputes concerning product or service defects due to the breach of the principles of trust and objective good faith that involve the most vulnerable party, the consumer. Furthermore, this research will focus on reproducing the concept of consumer rights and consumer relationships, as well as their consumer practices, characterized by the prominent position of suppliers of products and services in relation to the vulnerable consumer, a party lacking technical and economic power, incapable of imposing their will on the stronger party in the relationship, the supplier. To this end, case law on the subject's position in the Superior Courts, especially the Superior Court of Justice, State and Federal District Courts, as well as doctrines from renowned professors, will be analyzed.

Keywords: Civil liability. Consumer Legal Relationship. Supplier. Consumer. Defect. Product. Service. Jurisprudence.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CC – Código Civil 2002

CDC – Código de Defesa do Consumidor

CPC – Código de Processo Civil de 2015

CRFB/88 – Constituição da República Federativa do Brasil de 1988

REsp – Recurso Especial

STJ – Superior Tribunal de Justiça

TJRJ – Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro

TJDFT – Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	10
1. DIREITOS E PRINCÍPIOS DO CONSUMIDOR NA ESFERA DO CDC	14
1.1 vulnerabilidade	17
1.2 boa-fé.....	19
1.3 equilíbrio.....	22
1.4 informação	23
1.5 segurança	25
1.6 solidariedade.....	27
1.7 interpretação mais favorável ao consumidor	28
1.8 reparação integral	30
1.9 inversão do ônus da prova	32
2. RELAÇÃO JURÍDICA DE CONSUMO	35
2.1 consumidor – sujeito da relação de consumo	37
2.2 fornecedor – sujeito da relação de consumo.....	38
2.3 produto - objeto da relação de consumo	38
3. RESPONSABILIDADE CIVIL	41
3.1 Noções gerais sobre responsabilidade civil	41
4. RESPONSABILIDADE CIVIL DO FORNECEDOR NO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR	43
4.1 teoria do risco da atividade ou do empreendimento no direito do consumidor.....	45
4.2 responsabilidade pelo vício do produto	47
4.2.1 solidariedade na cadeia de fornecimento.....	48
4.2.2 vícios redibitórios e os vícios do produto - distinção	50
4.2.3 vício e defeitos - distinção	51
4.2.4 vício de qualidade do produto	52
4.2.5 vício de quantidade do produto	56
4.3 responsabilidade pelo vício do serviço.....	58
4.4 prazo decadencial do vício	58
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	61
REFERÊNCIAS	64

INTRODUÇÃO

No período pós-Revolução Industrial, a expansão populacional nas metrópoles gerou um aumento de demanda e consequentemente um aumento da produção em série, isto é, uma homogeneização da produção; que causou uma diminuição dos custos e aumento da oferta. A partir da Primeira Guerra Mundial houve um incremento da produção, que se solidificou e cresceu exacerbadamente após a Segunda Guerra Mundial com o surgimento da tecnologia de ponta, do fortalecimento da informática e do incremento das telecomunicações (NUNES, 2018, p.41).

Nesse cenário, o formato de sociedade de consumo ganhou força com a Revolução Tecnológica decorrente do período Pós-Segunda Guerra Mundial. Realmente, os avanços na tecnologia se adaptaram perfeitamente ao novo panorama produtivo que se consolidava na história. A produção em escala foi facilitada pelo moderno maquinário industrial, que teve como objetivo principal atender à enorme demanda no aspecto quantitativo e atender a este tipo de expectativa.

Com o modelo de sociedade de consumo que se formava, os fabricantes e produtores, juntamente com os prestadores de serviços, começaram a se preocupar com o atendimento da demanda, que havia aumentado em termos quantitativos, mas não recebeu a devida atenção o caráter qualitativo.

A sociedade de consumo é um termo que descreve um tipo de sociedade em que a produção e o consumo de bens e serviços têm um papel central na vida das pessoas. Nessa sociedade, o consumo é valorizado e encorajado, e as pessoas são incentivadas a adquirir e consumir constantemente novos produtos. O consumo passa a ser uma forma de expressão social, status e satisfação pessoal. Isso geralmente leva a uma cultura de consumo excessivo, em que a posse de bens materiais é vista como um objetivo desejável. A sociedade de consumo tem implicações econômicas, sociais e ambientais, afetando os padrões de produção, distribuição, comportamento do consumidor e sustentabilidade.

A característica da bilateralidade de produção, em que as partes contratantes discutiam cláusulas contratuais e eventual matéria-prima que seria utilizada na confecção de determinado produto, foi substituída pela unilateralidade de produção na sociedade de consumo atual. Na qual uma das partes teria o controle total sobre a relação de consumo, deixando o consumidor sem participação efetiva.

Com essa nova visão de mercado, problemas começaram a se evidenciar. É possível que o consumidor se depare com produtos e serviços viciados ou portadores de defeitos que lhe

causarão prejuízos de ordem econômica ou física, respectivamente, quando a quantidade é valorizada em detrimento da qualidade.

A natureza bilateral da produção refere-se a uma relação recíproca entre produtores e consumidores, em que ambos desempenham um papel ativo no processo econômico. Os produtores respondem às necessidades e demandas dos consumidores, enquanto os consumidores expressam suas preferências por meio de suas escolhas de compra.

No entanto, na sociedade de consumo, essa relação recíproca pode ser distorcida. Os produtores muitas vezes impõem suas decisões e estratégias de produção com base em suas próprias agendas, em vez de responderem diretamente às demandas e preferências dos consumidores. Como a produção é impulsionada principalmente pelos interesses dos produtores em maximizar os lucros e atender às demandas em massa, há uma tendência a priorizar a produção em larga escala de bens padronizados e de qualidade inferior.

A ênfase na quantidade e no lucro pode levar a uma diminuição da atenção dada à qualidade dos produtos. Os produtores podem optar por materiais mais baratos e processos de produção mais rápidos e baratos, sacrificando a durabilidade, a funcionalidade e a sustentabilidade dos produtos. Além disso, a obsolescência programada é frequentemente empregada para incentivar os consumidores a substituírem constantemente seus produtos, diminuindo sua vida útil e contribuindo para o desperdício e a degradação ambiental.

Essa mentalidade de produção em massa e focada no lucro muitas vezes negligencia a importância de considerar a qualidade intrínseca dos produtos e o impacto que eles têm na satisfação do consumidor. Os consumidores podem se sentir frustrados com a falta de durabilidade, funcionalidade e valor a longo prazo dos produtos que adquirem.

É importante destacar que nem todos os produtos na sociedade de consumo são de qualidade inferior. Existem empresas e setores que valorizam a qualidade e buscam atender às necessidades e desejos dos consumidores de forma mais completa. No entanto, a natureza unilateral da produção na sociedade de consumo muitas vezes coloca a ênfase na quantidade e no lucro em detrimento da qualidade dos produtos.

Com esse novo modelo de sociedade apresentado, os defeitos e vícios começaram a se tornar recorrente, importante frisar que o Direito da época não supria a proteção necessária à parte mais vulnerável da relação, o consumidor.

Para diminuir a desigualdade entre o fornecedor, que detém todo o poder, e o consumidor vulnerável, a intervenção estatal foi crucial. Constatou-se, então, que o Direito da época não tinha competência para disciplinar as relações jurídicas de consumo, o que demandou

a intervenção estatal para a elaboração e implementação de legislações específicas, políticas públicas e jurisdição especializada de defesa do consumidor em todo o mundo.

A doutrina traz à tona, os adventos do Direito do Consumidor:

Considera-se que foi um discurso de John F. Kennedy, no ano de 1962, em que este presidente norte-americano enumerou os direitos do consumidor e os considerou como novo desafio necessário para o mercado, o início da reflexão jurídica mais profunda sobre este tema. O novo aqui foi considerar que ‘todos somos consumidores’, em algum momento de nossas vidas temos este status, este papel social e econômico, estes direitos ou interesses legítimos, que são individuais, mas também são os mesmos no grupo identificável (coletivo) ou não (difuso), que ocupa aquela posição de consumidor. (...) A ONU (Organização das Nações Unidas), em 1985, estabeleceu diretrizes para esta legislação e consolidou a ideia de que se trata de um direito humano de nova geração (ou dimensão), um direito social e econômico, um direito de igualdade material do mais fraco, do leigo, do cidadão civil nas suas relações privadas frente aos profissionais, os empresários, as empresas, os fornecedores de produtos e serviços, que nesta posição são experts, parceiros considerados ‘fortes’ ou em posição de poder (Machtposition). (MARQUES, 2010, p. 30).

Em 1972 realizou-se, em Estocolmo, a Conferência Mundial do Consumidor. No ano seguinte, a Comissão das Nações Unidas sobre os Direitos do Homem deliberou que o Ser Humano, considerado enquanto consumidor, deveria gozar de quatro direitos fundamentais (os mesmos enunciados por Kennedy, anos antes): o direito à segurança; o direito à informação sobre produtos, serviços e suas condições de venda; o direito à escolha de bens alternativos de qualidade satisfatória a preços razoáveis; e o direito de ser ouvido nos processos de decisão governamental. Neste mesmo ano, a Assembleia Consultiva da Comunidade Europeia aprovou a Resolução 543, que deu origem à Carta Europeia de Proteção ao Consumidor. (MIRAGEM, 2010, p. 28).

Ao longo do tempo, ficou claro que o consumidor não tem o poder de influenciar as regras do mercado, que são facilmente manipuladas pelos fornecedores. Ao invés disso, transformou-se no elo fraco da relação jurídica de consumo e vítima de abusos por parte de fornecedores desonestos que utilizam, por exemplo, práticas invasivas de *marketing* para limitar a liberdade de escolha do consumidor. No Brasil, naquela época, a legislação aplicável era o Código Civil de 1916, que tinha como objetivo disciplinar relações individualizadas, não para tutelar aquelas oriundas da demanda coletiva, como é o caso nas relações consumeristas.

Com o objetivo de regulamentar e normatizar essas relações, a Constituição Federal de 1988 é a base da codificação tutelar dos consumidores no Brasil, pois o art. 48¹ do Ato das Disposições Constitucionais Transitórias encontra-se o mandamento para que o legislador ordinário estabelecesse um Código de Defesa do Consumidor no prazo de 120 dias da promulgação da Constituição, o que aconteceu em 1990. Foi criado o Código de Defesa do Consumidor (Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990), que se fundamenta em princípios basilares desse novo sujeito de direitos, o consumidor. Em resumo, a Constituição da República de 1988, dedicado aos direitos e deveres individuais e coletivos (CRFB/88, art 5º, inciso XXXII²), assegura essa proteção constitucionalmente, tanto como direito fundamental, como princípio da ordem econômica nacional (CRFB/88, art. 170, V³). (BENJAMIN, 2009, p. 33).

Ante o exposto, o presente trabalho de conclusão de curso abordará inicialmente, os direitos e princípios que norteiam o Código de Defesa do Consumidor, e ainda posteriormente, será abordado a incidência destes princípios na relação de consumo.

A seguir, será apresentado a relação jurídica de consumo, um vínculo estabelecido entre consumidor e fornecedor, a qual tem como objeto a aquisição de um produto ou a contratação de um serviço.

Neste diapasão, será estudado o conceito de responsabilidade civil e a responsabilidade do fornecedor dentro do Código de Defesa do Consumidor. Da mesma forma, irá abordar a teoria do risco da atividade ou do empreendimento, de modo que quem tira vantagem de uma atividade lucrativa deve suportar com as consequências prejudiciais que dela decorrem e poderão responder pelos danos causados aos consumidores de uma má prestação de serviço ou o fornecimento de produtos inadequados, defeituosos e viciados.

Enfim, será empregada uma pesquisa sobre leis, costumes, jurisprudência, doutrina, princípios do direito e, especialmente, o Código de Defesa do Consumidor como abordagem, utilizando o método dedutivo para realizar a análise textual, temática e interpretativa, além da pesquisa em casos concretos.

1 CRFB/88: Art. 48. O Congresso Nacional, dentro de cento e vinte dias da promulgação da Constituição, elaborará código de defesa do consumidor.

2 CRFB/88: Art. 5º: Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes: [...] XXXII - o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor;

3 CRFB/88: Art. 170. 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;

1. DIREITOS E PRINCÍPIOS DO CONSUMIDOR NA ESFERA DO CDC

O Código de Defesa do Consumidor teve como base a Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, devido a toda diligência acerca do desequilíbrio na relação de consumo. Dessa maneira foram criadas diversas regras, sucintas em alguns direitos e princípios, direcionados a segurança e a garantias dos consumidores. Com o objetivo de equilibrar uma relação tão desigual, foi necessário criar uma norma que prevê direitos básicos aos consumidores e impor obrigações aos fornecedores.

A verdade é que o CDC, tal como desenvolvido, é uma verdadeira Lei especial. Não no que se refere ao seu teor, mas sim, pelo sujeito que busca amparar, o consumidor, por exigência constitucional, e que pode ser uma coletividade determinada ou não, pessoa jurídica ou pessoa física.

O CDC possui características especiais como: norma de ordem pública e de interesse social, microsistema multidisciplinar e lei principiológica.

Para CAVALIERI (2019, p. 90) os direitos básicos, estão arrolados no art. 6º do CDC e podem ser fixados como “aqueles interesses mínimos, materiais ou instrumentais, relacionados a direitos fundamentais universalmente consagrados que, diante de sua relevância social e econômica, pretendeu o legislador ver expressamente tutelados”.

“As fontes do direito do consumidor, portanto, são múltiplas e variadas, não se esgotando no rol do art. 6º do CDC.” (*ibid*, p. 91).

Resumindo, o art. 6º é a coluna dorsal do CDC, mas, repita-se, não contém rol exaustivo dos direitos do consumidor, tanto é assim que o art. 7º, caput, dispõe: “Os direitos previstos neste código não excluem outros decorrentes de tratados ou convenções internacionais de que o Brasil seja signatário, da legislação interna ordinária, de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes, bem como dos que derivem dos princípios gerais do direito, analogia, costumes e equidade.”

Deste modo compreende-se que o CDC possui uma categoria de destaque dentro do sistema jurídico, ficando, desta forma, um preceito supralegal, com uma malha principiológica exclusiva, e que em eventual divergência aparente de regras, deverá ser posta àquela que melhor tutelar e favorecer o vulnerável, assim como propaga a teoria do diálogo das fontes, positivada no art. 7º do CDC.

À vista disso, sob pena de inconstitucionalidade, qualquer legislação infraconstitucional posterior (leis, decretos, portarias, etc.) criadas pelos entes da federação deve se submeter à legislação principiológica do CDC.

Razão pela qual os Estados estão autorizados a legislar sobre assunto de consumo, na forma do art. 24⁴ (§§ 1º, 3º e 4º) da CRFB/88. Ou seja, as Leis Estaduais apenas terão aplicação, quando da carência de regulamento próprio no CDC ou quando este for ausente e a norma não esbarrar com os direitos básicos e princípios do consumidor.

Desta forma, tendo em vista os aspectos já mencionados, percebe-se que as formas mais cabíveis para as circunstâncias não previstos em lei, passaram a advir da prática dos princípios inerentes em microssistemas regulamentares.

Para Ronald DWORKIN (2002, p. 36), a ideia de princípio é derivada muitas vezes de “maneira genérica, para indicar todo esse conjunto de padrões que não são regras”. Nessa linha de raciocínio, o ilustre autor caracteriza o “princípio” como um padrão que deve ser observado, não porque vá promover ou assegurar uma situação econômica, política ou social considerada desejável, mas porque é uma exigência de justiça ou equidade ou alguma outra dimensão da moralidade”. O autor conclui a temática, ensinando que “os princípios desempenham um papel fundamental nos argumentos que sustentam as decisões a respeito de direitos e obrigações jurídicos particulares.”

Nas lições de NERY JÚNIOR (1991, p. 444):

O Código de Defesa do Consumidor, por outro lado, é lei principiológica. Não é analítica, mas sintética. Nem seria de boa técnica legislativa aprovar-se lei de relações de consumo que regulamentasse cada divisão do setor produtivo (automóveis, cosméticos, eletrodomésticos, vestuário etc.). Optou-se por aprovar lei que contivesse preceitos gerais, que fixasse os princípios fundamentais das relações de consumo. É isto que significa ser uma lei principiológica. Todas as demais leis que se destinarem, de forma específica, a regular determinado setor das relações de consumo deverão se submeter aos preceitos gerais da lei principiológica, que é o Código de Defesa do Consumidor.

Assim, sobrevindo lei que regule, v.g., transportes aéreos, deve obedecer aos princípios gerais estabelecidos no CDC. Não pode, por exemplo, essa lei específica, setorizada, posterior, estabelecer responsabilidade subjetiva para acidentes aéreos de consumo, contrariando o sistema principiológico do CDC. Como a regra da lei principiológica (CDC), no que toca à reparação dos danos, é a responsabilidade objetiva pelo risco da atividade (art. 6º, nº VI, CDC), essa regra se impõe a todos os setores da economia nacional, quando se tratar de relação de consumo. Destarte, o princípio de que a lei especial derroga a geral não se aplica ao caso em análise,

4 CRFB/88: Art. 24. Compete à União, aos Estados e ao Distrito Federal legislar concorrentemente sobre: [...]

§ 1º No âmbito da legislação concorrente, a competência da União limitar-se-á a estabelecer normas gerais.

§ 2º A competência da União para legislar sobre normas gerais não exclui a competência suplementar dos Estados.

§ 3º Inexistindo lei federal sobre normas gerais, os Estados exercerão a competência legislativa plena, para atender a suas peculiaridades.

§ 4º A superveniência de lei federal sobre normas gerais suspende a eficácia da lei estadual, no que lhe for contrário.

porquanto o CDC não é apenas a lei geral das relações de consumo, mas, sim, lei principiológica das relações de consumo.

Pensar-se o contrário é desconhecer o que significa o microsistema do Código de Defesa do Consumidor, como lei especial sobre relações de consumo e lei geral, principiológica, à qual todas as demais leis especiais setorializadas das relações de consumo, presentes e futuras, estão subordinadas.

Salienta-se que os princípios do CDC recaem não apenas nas normas do próprio Código, com tal característica em relação às disposições previstas em Leis Especiais, que tenham alguma relação de consumo. Existe uma hierarquia material, em que princípios precedem às regras. A título de exemplo a Lei do Plano de Saúde, onde caso existam discordâncias entre ela e uma regra do CDC, a norma que predomina será a do Plano de Saúde. Por outro lado, se houver um desacordo entre um princípio do CDC e uma regra da Lei do Plano de Saúde, predomina o princípio do CDC.

Segundo leciona CAVALIERI (2019), os princípios exercem inúmeras funções, dentre as quais se ressalta, a função estruturante, ou seja, de dar harmonia e unidade ao sistema jurídico, incluindo suas diferentes partes. Neste sentido, o CDC estabelece diversos princípios que baseiam o instituto da responsabilidade civil nas relações de consumo. Podemos destacar, ainda, dentre diversos direitos princípios presentes no CDC e outros que atravessam todas as disposições do Código do Consumidor porque são verdades estruturantes de todo o seu sistema, que lhes dão credibilidade, harmonia, unidade e estabilidade.

Por conseguinte, os direitos dos consumidores são efetivamente assegurados pelos amplos princípios adotados no CDC que devem recorrer como forma de proteção das relações de consumo. Tendo como base de origem o art. 6º e outros dispositivos do CDC, ou qualquer norma que tenha origem fora deles. A verdade é que não haveria uma relação jurídica de consumo com harmonia e equilíbrio entre as partes, sem essas prerrogativas estabelecidas pelo Código.

Torna-se fundamental um estudo relativo aos direitos básicos e princípios do Código de Defesa e Proteção do Consumidor, que operam como intermediários de leitura de todo o microsistema, tornando-se, assim, toda a base e suporte desse sistema especial, determinado a cuidar do consumidor.

Portanto, o CDC protege a parte vulnerável no mercado de consumo, “consumidor”, conferindo diversos direitos, dentre os quais se destacam a proteção da vida, saúde e segurança; a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos; o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos;

e a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, nos casos em que especifica.

1.1 vulnerabilidade

Todo consumidor é vulnerável, por conceito legal. A Política Nacional das Relações de Consumo está fundada, inicialmente, no “reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo” (CDC, art. 4º, I⁵), que busca fazer tomar o equilíbrio a essa relação constante desigual entre consumidor e fornecedor. Está relacionado com os princípios do protecionismo, da igualdade e do equilíbrio.

Considerando que a relação de consumo é extremamente desigual, tornou-se fundamental buscar instrumentos jurídicos para tentar reequilibrar os acordos estabelecidos entre consumidor e fornecedor, incluindo o reconhecimento da presunção de vulnerabilidade do consumidor o princípio norteador da igualdade material entre os sujeitos do mercado de consumo.

É importante ressaltar, que o Superior Tribunal de Justiça reconheceu que o ponto de partida do CDC é a afirmação do princípio da vulnerabilidade do consumidor, mecanismo que visa a garantir igualdade formal-material aos sujeitos da relação jurídica de consumo. (STJ, REsp. n. 1.324.712/MG, 2013).

É o que pondera Teresa NEGREIROS:

É certo que as desigualdades entre os contratantes tendem a assumir uma dimensão coletiva, traduzindo-se em desigualdades entre categorias econômicas. No caso do consumidor, porém, esta categoria é por demais ampla numa sociedade caracterizada, precisamente, pela onipresença do consumo. Por outras palavras, não parece constitucionalmente consistente tratar todos os consumidores de forma igual. Afinal, isto representaria, sob o pretexto de uma maior justiça, um verdadeiro retrocesso da teoria contratual, um retorno à mística das categorias abstratas e redutoras. Hoje, ao contrário, avulta a importância da criação de “padrões de diferenciação. (2002, p. 119).

Assim é possível, dentro do CDC, traçar diferenças dentro da própria figura do consumidor, criando assim “padrões de diferenciação” buscando proteger os realmente vulneráveis como:

5 CDC: Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios: [...] I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;

a) cláusulas contratuais serão interpretadas de maneira mais favorável ao consumidor (CDC, art. 47⁶);

b) o consumidor pode desistir de contrato feito fora do estabelecimento no prazo de 7 dias [...] (CDC, art. 49⁷), também pode desistir de alguns outros contratos, em alguns casos com direito ao reembolso de quantias pagas, ressalvados alguns descontos (CDC, art. 53⁸).

É importante ressaltar que a vulnerabilidade não se confunde com a hipossuficiência. Uma vez que ambos os institutos não são sinônimos.

Embora os institutos estejam relacionados com a fragilidade do consumidor perante o fornecedor em suas relações no mercado de consumo, a vulnerabilidade é própria do consumidor um fenômeno de direito material (presunção absoluta). Em contrapartida, a hipossuficiência é fenômeno de direito processual (presunção relativa). Desta maneira, no âmbito do direito material, todas as pessoas físicas que adquirem produtos ou serviços são consideradas vulneráveis, entretanto, na via processual, não se pode presumir a hipossuficiência de todos, sendo fundamental a demonstração da fragilidade no caso concreto. É o que ocorre com a inversão no ônus da prova.

O art. 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor, no que diz respeito à inversão do ônus da prova no processo civil como forma de favorecer a defesa do consumidor em juízo, prevê que essa prerrogativa será concedida quando, a critério do julgador e segundo as práticas comuns de experiência: for verossímil a alegação do consumidor; ou for este hipossuficiente.

Logo, percebe-se o instituto da hipossuficiência relacionado com a fragilidade do consumidor a ser demonstrada no caso concreto para só então poder se valer da inversão do ônus da prova. Essa também é a posição que prevalece na doutrina:

Segundo MIRAGEM (2010, p.66):

Neste sentido, é necessário distinguir entre vulnerabilidade e hipossuficiência, ambas expressões presentes no CDC. No caso da hipossuficiência, presente no art. 6º, VIII, do CDC, a noção aparece como critério de avaliação judicial para a decisão sobre a possibilidade ou não de inversão do ônus da prova em favor do consumidor. (...)

6 CDC: Art. 47. As cláusulas contratuais serão interpretadas de maneira mais favorável ao consumidor.

7 CDC: Art. 49. O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de 7 dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio.

8 CDC: Art. 53. Nos contratos de compra e venda de móveis ou imóveis mediante pagamento em prestações, bem como nas alienações fiduciárias em garantia, consideram-se nulas de pleno direito as cláusulas que estabeleçam a perda total das prestações pagas em benefício do credor que, em razão do inadimplemento, pleitear a resolução do contrato e a retomada do produto alienado.

Condições ou qualidades que lhe são inerentes ou, ainda, de uma posição de força que pode ser identificada no outro sujeito da relação jurídica.

Já CAVALIERI (2019, p. 47-48) entende que a:

Hipossuficiência é um agravamento da situação de vulnerabilidade, um plus, uma vulnerabilidade qualificada. Além de vulnerável, o consumidor vê-se agravado nessa situação por sua individual condição de carência cultural, material ou ambos. O conceito de hipossuficiência está mais ligado a aspectos processuais. O CDC empregou a expressão hipossuficiência só para as hipóteses de inversão do ônus da prova (art. 6º, VIII) a ser determinada pelo juiz em face do caso concreto.

A doutrina do Direito do Consumidor enfatiza a importância desse princípio para garantir a efetiva proteção dos direitos dos consumidores e a promoção de relações de consumo justas e equilibradas. É um dos fundamentos essenciais do sistema de defesa do consumidor e permeia toda a legislação e jurisprudência relacionadas à matéria.

De fato, esse princípio busca proteger o consumidor, considerando que ele geralmente possui menos conhecimento técnico sobre produtos e serviços, tem acesso limitado a informações relevantes, é mais suscetível a práticas comerciais abusivas e possui menor poder de negociação em relação aos fornecedores. A vulnerabilidade do consumidor decorre de uma desigualdade estrutural entre as partes envolvidas na relação de consumo.

Dessa forma, o princípio da vulnerabilidade impõe aos fornecedores uma obrigação especial de cuidado, transparência e proteção em relação aos consumidores. Isso significa que os fornecedores devem agir de forma a equilibrar essa relação desigual, oferecendo informações claras e adequadas, evitando práticas abusivas, garantindo a segurança dos produtos e serviços e assumindo a responsabilidade por eventuais danos causados aos consumidores.

1.2 boa-fé

Esse princípio pode ser conceituado como aquele que impõe ao fornecedor e ao consumidor presumirem e praticarem os atos da relação de consumo com boa-fé, entendida esta como aquela extraída da ética. A boa-fé objetiva é, talvez, o mais importante princípio do direito contratual contemporâneo.

De acordo com alguns autores, no âmbito infraconstitucional, tudo aquilo que o princípio da dignidade da pessoa humana representa é representado pelo princípio da boa-fé que significa para a ordem constitucional contemporânea (CAVALIERI, 2019, p. 38). A boa-fé passa a ser então “um dos princípios basilares do direito do consumidor, assim como no direito privado em geral” (MIRAGEM, 2010, p.75).

O princípio da boa-fé é previsto no artigo 4º, inciso III⁹ do CDC, que tratou, como visto, do princípio da harmonia nas relações de consumo. Embora não haja previsão expressa, é importante lembrar que a boa-fé prevista na Lei n. 8.078/90 é a objetiva.

CAVALIERI (2019) aponta três funções da boa-fé objetiva: função de controle, função integrativa e função interpretativa. Cada uma das funções referidas possui significativos papéis na definição da cláusula geral de boa-fé objetiva firmada no art. 4º, inciso III, do CDC. Para o autor (CAVALIERI, 2019, p. 40-41):

a função integrativa:

é fonte de novos deveres anexos ou acessórios (função criadora ou integrativa), tais como o dever de informar, de cuidado, de cooperação, de lealdade. Importa dizer que em toda e qualquer relação jurídica obrigacional de consumo esses deveres estarão presentes, ainda que não inscritos expressamente no instrumento contratual. Quem contrata não contrata apenas a prestação principal; contrata também cooperação, respeito, lealdade etc. (...) A função integrativa da cláusula geral da boa-fé objetiva está agora expressamente consagrada também no art. 422 do Código Civil de 2002.

a função interpretativa:

“critério hermenêutico ou paradigma interpretativo destinado ao juiz para ser utilizado na interpretação de todo negócio jurídico que gera relação de consumo. Tal critério, na medida em que privilegia o sentido mais conforme à lealdade e honestidade entre as partes, proíbe a interpretação que dê a uma disposição contratual um sentido malicioso ou de qualquer forma dirigido a iludir, prejudicar ou tirar vantagem sem justa causa. Para aplicação da cláusula da boa-fé, o juiz parte do princípio de que em todas as relações de consumo as partes devem pautar-se por um padrão ético de confiança e lealdade, indispensável para o próprio desenvolvimento normal da convivência social.

a função de controle:

“o Código de Defesa do Consumidor refere-se a essa função de controle da boa-fé em seu art. 51, IV, ao decretar a nulidade, por abusividade, das cláusulas contratuais que ‘estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade’. (...) Em sua função de controle, a boa-fé representa, pois, o padrão ético de confiança e lealdade, indispensável para a convivência social; um limite a ser respeitado no exercício de todo e qualquer direito subjetivo; uma espécie de cinto de segurança de toda a ordem jurídica; a bitola geral de comportamento no tráfego jurídico.

9 CDC: Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios: [...] III - harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170, da Constituição Federal), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores;

A boa-fé transpassa muitos dos princípios aqui expostos, que são, às vezes, aspectos mais peculiares da boa-fé objetiva.

A jurisprudência do STJ tem desenvolvido, em inúmeros casos, o conteúdo do princípio. Como, por exemplo: “A empresa que explora plano de saúde e recebe contribuições de associado sem submetê-lo a exame, não pode escusar-se ao pagamento da sua contraprestação, alegando omissão nas informações do segurado”. (STJ, REsp. n. 229.078/SP, 1999).

A boa-fé objetiva desdobra-se em múltiplos deveres, como, por exemplo, o dever de cuidado. Respondem de forma objetiva e solidaria pelos danos todos os que, sem o devido cuidado, publicam, como classificados na internet, anúncio falso dando o nome de alguém como prestador de serviços sexuais de caráter homossexual, inclusive com o telefone de trabalho da vítima (STJ, REsp. n. 997.993/MG, 2012). Há, no caso, uma má prestação do serviço, porquanto a publicidade de anúncios semelhantes deve ser cercada de prudência e zelo.

Da mesma forma, os consumidores também devem agir de boa-fé, cumprindo com suas obrigações contratuais, fornecendo informações corretas sobre suas necessidades e expectativas, e agindo de maneira razoável e responsável na utilização dos produtos e serviços adquiridos. A Súmula nº 609 do STJ, é um indício da má-fé do consumidor ratificada por uma das partes no Direito: “a recusa de cobertura securitária, sob a alegação de doença preexistente, é ilícita se não houve a exigência de exames médicos prévios à contratação ou a demonstração de má-fé do segurado”.

É fácil perceber, que os negócios jurídicos de consumo, quaisquer que sejam, só existirão com validade se banhados pela boa-fé objetiva. Ruy Rosado de AGUIAR (2003, p. 238) explica:

a boa-fé se constitui numa fonte autônoma de deveres, independentemente da vontade, e, por isso, a extensão e o conteúdo da relação obrigacional já não se medem somente nela (vontade), e, sim, pelas circunstâncias ou fatos referentes ao contrato, permitindo-se construir objetivamente o regramento do negócio jurídico com a admissão de um dinamismo que escapa ao controle das partes [...].

Em resumo, o princípio da boa-fé no Direito do Consumidor busca estabelecer uma base de confiança e equilíbrio entre as partes, promovendo a justiça e a lealdade nas relações de consumo. Ele serve como um guia ético e jurídico para o comportamento das partes, visando a proteção dos interesses dos consumidores e a promoção de uma relação de consumo equitativa.

1.3 equilíbrio

Trata-se de vetor fundamental, cuja inobservância pode levar à anulação, seja de um negócio jurídico, seja de cláusulas específicas. O art. 4º, III, alude ao "equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores". Mais adiante o art. 51, §1º, III¹⁰, estatui que se presume exagerada a vontade que se mostra excessivamente onerosa para o consumidor, considerando-se a natureza do contrato, o interesse das partes e outras circunstâncias peculiares ao caso.

Em suma, o CDC busca estabelecer relações de consumo equilibradas, onde as partes envolvidas, consumidores e fornecedores, possuam direitos e deveres equilibrados e onde não haja abusos ou vantagens excessivas de uma das partes sobre a outra.

Por exemplo, o princípio da igualdade de direitos estabelece que consumidores e fornecedores devem ter seus interesses protegidos e respeitados, sem discriminação. Isso contribui para a busca de um equilíbrio nas relações de consumo, evitando a sobreposição de poder de uma das partes sobre a outra.

Além disso, o princípio da boa-fé objetiva também está relacionado ao equilíbrio nas relações de consumo. Ele exige que as partes ajam de forma honesta, transparente e leal, evitando vantagens indevidas e desequilíbrios na relação.

Outro exemplo é o princípio da transparência, que garante que as informações fornecidas aos consumidores sejam claras, adequadas e precisas. Isso possibilita que os consumidores tomem decisões de forma informada e contribui para o equilíbrio na relação de consumo.

Como é sabido, a relação de consumo é como uma balança que pode pender para o lado do fornecedor devido à sua superioridade em relação ao consumidor. O posto inferior da balança seria ocupado pela fragilidade deste.

O fornecedor detém o monopólio dos meios de produção, o que torna o consumidor a parte mais vulnerável da relação comercial. Com o surgimento de legislação específica em todo o mundo serviu para proteger a parte mais fraca dessa relação, e, desta forma, materializar uma igualdade que não pode sobreviver apenas no plano formal. Deste modo, o princípio surgiu da necessidade da defesa do consumidor que se deu em decorrência do contexto histórico de desigualdade.

Nessa perspectiva, destaca MIRAGEM (2010, p.75) que o

¹⁰ CDC: Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que: [...] § 1º Presume-se exagerada, entre outros casos, a vantagem que: [...] III - se mostra excessivamente onerosa para o consumidor, considerando-se a natureza e conteúdo do contrato, o interesse das partes e outras circunstâncias peculiares ao caso.

reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor, e o caráter desigual com que este se relaciona com o fornecedor, ressaltam a importância do princípio do equilíbrio no direito do consumidor. Esta parte, exatamente, do pressuposto da vulnerabilidade do consumidor e, portanto, sustenta a necessidade de reequilíbrio da situação fática de desigualdade por intermédio da tutela jurídica do sujeito vulnerável. Da mesma forma, o princípio do equilíbrio incide sobre as consequências patrimoniais das relações de consumo em geral para o consumidor, protegendo o equilíbrio econômico das prestações do contrato de consumo.

A propósito da busca do equilíbrio, afirmou, o STJ:

Se a economia globalizada não mais tem fronteiras rígidas e estimula e favorece a livre concorrência, imprescindível que as leis de proteção ao consumidor ganhem maior expressão em sua exegese, na busca do equilíbrio que deve reger as relações jurídicas, dimensionando-se, inclusive, o fator risco, inerente à competitividade do comércio e dos negócios mercantis, sobretudo quando em escala internacional, em que presentes empresas poderosas, multinacionais, com filiais em vários países, sem falar nas vendas hoje efetuadas pelo processo tecnológico da informática e no forte mercado consumidor que representa o nosso País. (STJ, REsp. n. 63.981, 2000).

Em suma, embora o CDC não contenha um princípio específico denominado "princípio do equilíbrio", o código busca promover relações de consumo equilibradas por meio de diversos princípios e normas que protegem os interesses das partes envolvidas. O objetivo é garantir que consumidores e fornecedores tenham direitos e deveres equilibrados e que as relações de consumo sejam justas e transparentes.

1.4 informação

O CDC prevê o princípio da informação em seu art. 4º, IV¹¹. A informação é fundamental na relação de consumo. Divide-se em núcleo normativo como: a) o direito de ser informado e b) dever de informar. E, tem um papel importante numa sociedade tão carente de um sistema educacional adequado e mínimo.

A informação falha ou defeituosa gera responsabilidade civil pelo causador do dano. É importante ressaltar que a omissão de informação pode caracterizar publicidade enganosa. É dever do fornecedor fazer chegar ao consumidor, de forma simples e acessível, as informações relevantes relativas ao produto ou serviço.

11 CDC: Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios: [...] IV - educação e informação de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo;

Desta forma, o “Código de Defesa do Consumidor assegura, expressamente, ao consumidor o direito à informação correta, clara e precisa do preço dos produtos, inclusive para os casos de pagamento via cartão de crédito.” (STJ, REsp. n. 81.269, 2001).

O CDC estabelece que o consumidor tem o direito “a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem” (CDC, art. 6º, III). Na mesma linha, o art. 8º¹² cuidando dos produtos e serviços colocados no mercado de consumo obriga “os fornecedores, em qualquer hipótese, a dar as informações necessárias e adequadas a seu respeito”. Por exemplo, a discriminação, na fatura de serviços telefônicos, das ligações além da franquia, quando solicitada pelo consumidor, é atualmente obrigatória (STJ, REsp. n. 1.036.284, 2008).

Dispõe, nesse sentido, que o dever de informar será mais severamente analisado quando disser respeito a produtos cujo uso possa pôr em risco a integridade física do consumidor (CDC, art. 9º¹³). Nesse contexto, empresa que comercializa e veicula publicidade de cerveja “sem álcool”, com amplo destaque, não pode, em letras minúsculas, informar que a cerveja, na verdade, tem álcool, só que em quantidade menor que 0,5% (STJ, AgRg nos EDcl no AREsp 259.90, 2014).

A jurisprudência do STJ exige uma postura positiva do fornecedor no que se refere ao dever de informação.

[...] A informação deve ser correta (= verdadeira), clara (= de fácil entendimento), precisa (= não prolixa ou escassa), ostensiva (= de fácil constatação ou percepção) e, por óbvio, em língua portuguesa. A obrigação de informação é desdobrada pelo art. 31 do CDC, em quatro categorias principais, imbricadas entre si: a) informação-conteúdo (= características intrínsecas do produto e serviço), b) informação-utilização (= como se usa o produto ou serviço), c) informação-preço (= custo, formas e condições de pagamento), e d) informação-advertência (= riscos do produto ou serviço). [...] (STJ, REsp. n. 586.316, 2009).

Isso significa que o dever de informar existe mesmo que o produto possa causar malefícios ainda que apenas a uma parcela minoritária da população como, por exemplo, no dever de informar que o produto contém glúten.

Da mesma forma "a ausência de informação sobre a existência de tampinhas com defeito de impressão, capaz de retirar o direito ao prêmio, configura-se como publicidade

12 CDC: Art. 8º 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, obrigando-se os fornecedores, em qualquer hipótese, a dar as informações necessárias e adequadas a seu respeito.

13 CDC: Art. 9º O fornecedor de produtos e serviços potencialmente nocivos ou perigosos à saúde ou segurança deverá informar, de maneira ostensiva e adequada, a respeito da sua nocividade ou periculosidade, sem prejuízo da adoção de outras medidas cabíveis em cada caso concreto.

enganosa por omissão regida pelo Código de Defesa do Consumidor" (STJ, REsp. n. 327.257, 2004).

A informação não pode ser parcial ou incompleta que pode frustrar o serviço prometido, como no caso julgado no STJ:

A filha presenteou sua mãe com uma viagem de ambas à Europa. Para tanto adquiriu junto à companhia aérea recorrida as passagens com destino a Londres e, de lá, a Paris. Ambas compareceram, na data aprazada, ao guichê da recorrida, no Aeroporto Internacional de São Paulo, e realizaram os procedimentos de *check-in* sem contratempo. Já em solo inglês, foram surpreendidas com a informação de que a mãe não poderia embarcar rumo à França, pois, por ser boliviana, faltava-lhe necessário visto para ingresso no território francês, o que a forçou a retornar sozinha ao Brasil, pois a filha rumou a Paris por força de compromissos profissionais, daí a ação de indenização por danos morais e materiais. (STJ, REsp. n. 988.595, 2009)

A Corte superior, julgando esse caso, frisou: “Além de claras e precisas, as informações prestadas pelo fornecedor devem conter as advertências necessárias para alertar o consumidor a respeito dos riscos que, eventualmente, podem frustrar a utilização do serviço contratado”. A empresa aérea foi condenada a pagar vinte mil reais por compensação moral, em razão da viagem frustrada. Lembremos ainda que é impróprio o serviço (CDC, art. 20, § 2^o¹⁴) que se mostra inadequado ao fim que razoavelmente dele se espera. Essa razoabilidade está intimamente ligada ao direito de informação do consumidor nos termos do art. 6^o, III¹⁵, do CDC.

Desta forma, o princípio da informação também está relacionado ao dever dos fornecedores de esclarecer dúvidas dos consumidores, prestar orientações adequadas e fornecer informações atualizadas sobre os produtos e serviços.

Assim, o princípio da informação, previsto no artigo 4^o, inciso IV, do CDC, é fundamental para garantir a transparência e a igualdade nas relações de consumo, fortalecendo o poder de escolha e protegendo os interesses dos consumidores.

1.5 segurança

O art. 6^o do CDC, tratando dos direitos básicos do consumidor, estabelece a “proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos”. Ao fornecedor cabe assegurar que os

14 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: [...]

§ 2^o 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.

15 CDC: Art. 6^o São direitos básicos do consumidor: [...] 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;

produtos ou serviços postos no mercado de consumo sejam seguros, não causem danos, de qualquer espécie, aos consumidores. A segurança é vetor fundamental nas relações de consumo. A responsabilidade civil por danos morais, resulta, com alguma frequência, de materiais e estéticos problemas relacionados à ausência da segurança esperada em relação a produtos e serviços postos no mercado de consumo.

Muito embora o CDC tem várias normas que garantem a segurança e proteção do consumidor. O art. 8º do CDC, a seu turno, consignou: “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, obrigando-se os fornecedores, em qualquer hipótese, a dar as informações necessárias e adequadas a seu respeito”.

Outrossim, em se tratando de produtos e serviços potencialmente nocivos ou perigosos à saúde ou segurança, a informação deverá ser prestada de maneira ostensiva e adequada, a respeito da sua nocividade ou periculosidade (CDC, art. 9º¹⁶).

Por outro lado, se o bem de consumo apresentar alto grau de nocividade ou periculosidade à saúde ou segurança, o fornecedor não poderá colocá-lo no mercado (CDC, art. 10, caput).

Por fim, descoberta a periculosidade do produto ou do serviço após a sua colocação no mercado de consumo, estão obrigados, fornecedores e Poder Público, a comunicar o fato imediatamente às autoridades competentes e aos consumidores, mediante anúncios publicitários (art. 10, §§ 1º e 2º)¹⁷.

Tão forte é a orientação da responsabilidade objetiva nas relações de consumo que o fabricante de produtos responde mesmo nas situações em que a culpa foi exclusivamente do terceiro, se esse terceiro está inserido na cadeia de fornecimento, de modo amplo. Houve caso, por exemplo, em que produto alimentício destinado para bebês foi exposto em gôndola de supermercado com prazo de validade vencido. Bebês que foram alimentados com o produto sofreram gastroenterite aguda, com sérios riscos à saúde. O responsável pela colocação do produto com prazo de validade vencido não foi, por certo, o fabricante, mas o comerciante. Ainda assim, ambos (e não só o comerciante) respondem pelos danos, ante o vício de segurança.

16 CDC: Art. 9º O fornecedor de produtos e serviços potencialmente nocivos ou perigosos à saúde ou segurança deverá informar, de maneira ostensiva e adequada, a respeito da sua nocividade ou periculosidade, sem prejuízo da adoção de outras medidas cabíveis em cada caso concreto.

17 CDC: Art. 10. 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. § 1º O fornecedor de produtos e serviços que, posteriormente à sua introdução no mercado de consumo, tiver conhecimento da periculosidade que apresentem, deverá comunicar o fato imediatamente às autoridades competentes e aos consumidores, mediante anúncios publicitários. § 2º Os anúncios publicitários a que se refere o parágrafo anterior serão veiculados na imprensa, rádio e televisão, às expensas do fornecedor do produto ou serviço. [...]

Desse modo, “o comerciante e o fabricante estão inseridos no âmbito da cadeia de produção e distribuição, razão pela qual não podem ser tidos como terceiros estranhos à relação de consumo. A eventual configuração da culpa do comerciante que coloca à venda produto com prazo de validade vencido não tem o condão de afastar o direito de o consumidor propor ação de reparação pelos danos resultantes da ingestão da mercadoria estragada em face do fabricante”. (STJ, REsp. n. 980.860, 2009)

Acerca do tema, CAVALIERI (2003, p. 479) destaca que

o comerciante, repetimos, não é terceiro em relação ao fabricante (produtor ou importador), pois é ele que o escolhe para vender os seus produtos. Logo, responde - o fabricante - também por qualquer defeito do produto ou serviço, mesmo que surja já no processo de comercialização. O dever jurídico do fabricante é duplo: colocar no mercado produtos sem vícios de qualidade e impedir que aqueles que os comercializam, em seu benefício, maculem sua qualidade original.

Decidiu-se, posteriormente, que eventual configuração da culpa do comerciante (conservação imprópria de produto, por exemplo) não afasta o direito do consumidor de propor, contra o fabricante, ação indenizatória, pelos danos que sofreu com a ingestão da mercadoria estragada (STJ, AgRg no AREsp 265.586, 2014).

Assim, o princípio da segurança no CDC estabelece a responsabilidade dos fornecedores em garantir a segurança dos produtos e serviços oferecidos aos consumidores, visando proteger sua saúde e integridade física.

1.6 solidariedade

Na responsabilidade civil, a solidariedade tem sido posta, em diversas situações teses, e não só nas relações de consumo. Sendo solidária a responsabilidade dos fornecedores, isso significa que havendo mais de um causador, os danos deverão ser ressarcidos por todos, solidariamente, cabendo à vítima escolher contra quem promover a ação de reparação - se contra um, mais de um, ou contra todos. A cadeia de responsabilidade se estende a todos quantos tomam parte na atividade de colocar o produto ou serviço no mercado de consumo.

No sistema do CDC fica a critério do consumidor a escolha dos fornecedores solidários que irão integrar o polo passivo da ação. Poderá exercitar sua pretensão contra todos ou apenas contra alguns desses fornecedores, conforme preferir (STJ, REsp 1.077.911, 2011).

Estatui o CDC no parágrafo único do art. 7º: “Tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo”. Mais adiante, o art. 25 estabelece, em seu parágrafo 1º: “Havendo mais de um responsável pela

causação do dano, todos responderão solidariamente pela reparação prevista nesta e nas seções anteriores".

É importante lembrar que, caso exista solidariedade entre os fornecedores, o consumidor só poderá acionar um deles e cobrar dele a obrigação completa. E, então, poderá ingressar com uma ação de regresso contra os demais fornecedores, o fornecedor que estiver respondendo.

Como ensina MIRAGEM (2010, p.73), norteia-se

pelo princípio da solidariedade a divisão de riscos estabelecidos pelo CDC. A regra da responsabilidade civil objetiva estendida a toda a cadeia de fornecimento (todos os fornecedores que participam do ciclo econômico do produto ou serviço no mercado) é resultado dos ditames de solidariedade social, uma vez que orienta a adoção de um critério sobre quem deve arcar com os riscos da atividade econômica no mercado de consumo, afastando-se a regra da culpa para imputação da responsabilidade. A responsabilidade civil do fornecedor no CDC, deste modo, apresenta um novo critério de repartição dos riscos sociais, em vista, justamente, dos reflexos da sua atividade econômica frente ao mercado.

Neste sentido, o STJ frisou que “a operadora do plano de saúde, na condição de prestadora de serviço, responde perante o consumidor pelos defeitos em sua prestação, seja quando os presta por meio de hospital próprio e médicos contratados, seja quando por meio de médicos e hospitais credenciados, nos termos dos arts. 2º, 3º, 14 e 34 do Código de Defesa do Consumidor; art. 1.521, III, do Código Civil de 1916, e art. 932, III, do Código Civil de 2002. Essa responsabilidade é objetiva e solidária em relação ao consumidor, mas, na relação interna, respondem o hospital, o médico e a operadora do plano de saúde, nos limites de sua culpa (STJ, REsp 866.371/RS, 2012). No caso, a demora para a autorização da cirurgia indicada como urgente pela equipe médica do hospital, sem justificativa plausível, caracteriza defeito na prestação do serviço da operadora do plano de saúde, resultando na sua responsabilização”. (STJ, AgInt no AREsp 1.414.776-SP, 2020).

Embora a solidariedade não seja mencionada explicitamente como um princípio no CDC, em conjunto, podem contribuir para a construção de relações de consumo mais justas, colaborativas e solidárias. A intenção subjacente do CDC é promover a proteção dos consumidores e equilibrar o poder entre as partes, buscando uma relação de respeito mútuo e cooperação.

1.7 interpretação mais favorável ao consumidor

Outro recurso eficiente de proteção contratual do consumidor, dentre as disposições fundamentais do CDC, é a leitura que deve ser dada aos contratos de consumo que deverá ser

mais favorável ao consumidor (CDC, art. 47¹⁸). Diante de um contrato de consumo, o intérprete, deverá dispor às suas cláusulas conexões com intuito que atendam, de modo efetivo e equilibrado, aos proveitos do consumidor, parte indefesa da relação.

Esse princípio busca assegurar que, em casos de dúvida ou ambiguidade nas normas de proteção ao consumidor, a interpretação adotada seja aquela que beneficie o consumidor.

Em outras palavras, quando há diferentes interpretações possíveis de uma lei ou norma aplicável às relações de consumo, deve-se optar por aquela que favoreça os direitos e interesses do consumidor. Isso ocorre porque o consumidor é considerado a parte vulnerável na relação de consumo, e a legislação visa equilibrar essa desigualdade de poder, oferecendo maior proteção aos consumidores.

Desse modo, “a jurisprudência do STJ se orienta no sentido de proporcionar ao consumidor o tratamento mais moderno e adequado (...). A interpretação das cláusulas contratuais deve favorecer a extensão dos direitos do consumidor”. (STJ, REsp. n. 1.106.789/RJ, 2009).

Em sentido análogo, estabeleceu-se que a cláusula contratual que alude ao furto qualificado, no Código Penal, não pode ser usada como motivo pela seguradora para recusar cobertura em circunstâncias de furto simples. (STJ, REsp. n. 814.060/RJ, 2010).

Trata-se do mesmo princípio, visto por outro ângulo, que proclama a interpretação contra a parte mais forte, aquela que redigiu o conteúdo do pacto contratual, como ocorre nos contratos de adesão (CDC, art. 54¹⁹).

Assim, a interpretação contra o estipulante está prevista também no atual Código Civil, relativamente aos contratos de adesão (CC, art. 423²⁰). A norma do art. 47 do CDC, contudo, é mais extensa do que o citado artigo do Código Civil, que tem por pressuposto a igualdade dos contratantes. A norma de proteção dos consumidores sempre favorece o agente mais desamparado, hipossuficiente,

mesmo que a cláusula tenha sido por ele (real ou fictamente) redigida. Da mesma forma, a interpretação a favor do consumidor ocorrerá em qualquer caso de contraposição ou conflito de cláusulas escritas ou orais, não importando no sistema protetivo dos consumidores se a cláusula é ambígua ou clara, se a contradição é aparente ou oculta com os impressos, com a publicidade ou com as cláusulas batidas a máquina”. (MARQUES, 2006, p. 89).

18 CDC: Art. 47. As cláusulas contratuais serão interpretadas de maneira mais favorável ao consumidor.

19 CDC: Art. 54. Contrato de adesão é aquele cujas cláusulas tenham sido aprovadas pela autoridade competente ou estabelecidas unilateralmente pelo fornecedor de produtos ou serviços, sem que o consumidor possa discutir ou modificar substancialmente seu conteúdo.

20 CC: Art. 423. Quando houver no contrato de adesão cláusulas ambíguas ou contraditórias, dever-se-á adotar a interpretação mais favorável ao aderente.

Essa interpretação mais favorável ao consumidor é um mecanismo de proteção que busca garantir a efetividade dos direitos dos consumidores. É uma forma de compensar a desvantagem natural do consumidor em relação aos fornecedores, fortalecendo sua posição na relação de consumo.

É importante destacar que a interpretação mais favorável ao consumidor não significa uma interpretação arbitrária ou injusta para os fornecedores. Ela busca apenas garantir que, em caso de dúvida ou ambiguidade, o consumidor não seja prejudicado e seus direitos sejam protegidos de maneira adequada.

Esse princípio é amplamente adotado na jurisprudência e na aplicação do CDC, contribuindo para a proteção dos consumidores e a promoção de relações de consumo mais justas e equilibradas.

1.8 reparação integral

O princípio da reparação integral do dano (*restitutio in integrum*), consagrou-se, no art. 944²¹, do atual CC de 2002, que segundo Orlando Gomes (2019, p. 285) sofre dupla limitação: a) quando há culpa recíproca; b) quando o dano se compõe de vários elementos e seu detrimento, nas consequências indiretas, se deve à negligência da vítima. “A finalidade da norma é essa: evitar que a reparação integral dos danos prive o ofensor do mínimo necessário a sua sobrevivência, em prestígio dos princípios da dignidade humana e da solidariedade”. (CAVALIERI, 2012, p.28).

Entende-se assim, que o acolhimento do princípio da reparação integral no Código Civil de 2002, juntamente com o princípio da dignidade da pessoa humana no art. 1º, inciso III²² da CRFB/88 facilitou um alargamento de circunstâncias para uma maior garantia de indenização à vítima que seria impossibilitada pela exigência de prova da culpa do agente causador do dano.

No Código de Defesa do Consumidor, o princípio foi expressamente consagrado em seu art. 6º, VI, ao estabelecer, entre os direitos básicos do consumidor, “a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos”. O CDC, acolheu tal tendência, prestigiando-a fortemente.

Se o consumidor sofre um dano, a reparação que lhe é devida deve ser a mais ampla possível, abrangendo, efetivamente, todos os danos causados. Na verdade, a teoria da

21 Art. 944. A indenização mede-se pela extensão do dano. parágrafo único, a relação da extensão do dano, no caso de haver excessiva desproporção entre a gravidade da culpa e o dano, o juiz poderá reduzir equitativamente a indenização.

22 CRFB/88: Art. 1º A República Federativa do Brasil, formada pela união indissolúvel dos Estados e Municípios e do Distrito Federal, constitui-se em Estado Democrático de Direito e tem como fundamentos: [...] III - a dignidade da pessoa humana;

responsabilidade civil, em todo o mundo, vem crescentemente se valendo deste princípio, fazendo ver que a vítima do dano é que deve ser considerada em linha de princípio, à frente de quaisquer outras ordens de consideração.

CAVALIERI (2012, p. 26), com relação a tal ponto e como bem coloca que:

O anseio de obrigar o agente, causador do dano, a repará-lo inspira-se no mais elementar sentimento de justiça. O dano causado pelo ato ilícito rompe o equilíbrio jurídico-econômico anteriormente existente entre o agente e a vítima. Há uma necessidade fundamental de se restabelecer esse equilíbrio, o que se procura fazer recolocando o prejudicado no *status quo ante*. Impera neste campo o princípio da *restitutio in integrum*, isto é, tanto quanto possível, repõe-se a vítima à situação anterior à lesão. Isso se faz através de uma indenização fixada em proporção ao dano [...] observa o insigne Antônio Montenegro que a teoria da indenização de danos só começou a ter uma colocação em bases racionais quando os juristas constataram, após quase um século de estéreis discussões em tomo da culpa, que o verdadeiro fundamento da responsabilidade civil devia-se buscar na quebra do equilíbrio econômico-jurídico provocada pelo dano.

O STJ reconheceu que “são direitos básicos do consumidor a proteção contra práticas abusivas no fornecimento de serviços e a efetiva prevenção/reparação de danos patrimoniais (CDC, art. 6º, IV e VI), sendo vedado ao fornecedor condicionar o fornecimento de serviço, sem justa causa, a limites quantitativos, exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva, bem como elevar sem justa causa o preço de serviços (CDC, art. 39, I, V e X)”. (STJ, REsp. n. 655.130, 2007). Tal disposição significa que os danos devem ser reparados de forma efetiva, isto é, real e integral, de forma a ressarcir ou compensar o consumidor.

É notório que os grandes fornecedores de produtos ou serviços como, planos de saúde, operadoras de telefonia, operadoras de TV por assinatura, seguradoras entre outras buscam, por muitos modos, frustrar o princípio da reparação integral do consumidor.

As seguradoras de veículos, por exemplo, negavam-se a pagar a indenização, ocorrido o sinistro, se o veículo tivesse sido transferido sem a sua prévia comunicação, mesmo que a transferência não tivesse, em absoluto, agravado os riscos do seguro. A jurisprudência, no entanto, não aceitou essa recusa, e se posicionou de modo contrário. O STJ, através da Súmula 465, resumiu: “Ressalvada a hipótese de efetivo agravamento do risco, a seguradora não se exime do dever de indenizar em razão da transferência do veículo sem a sua prévia comunicação”.

Um outro exemplo possível, ainda em relação às seguradoras. As seguradoras, nos contratos de adesão que formulam e costumam inserir a expressão “danos pessoais”. E, ocorrido

o sinistro, negavam-se a pagar indenização relativa aos danos morais, argumentando que a expressão “danos pessoais” era restrita aos danos materiais. A matéria foi parar nos tribunais, e a jurisprudência decidiu que, salvo se houver exclusão contratual explícita, a expressão “danos pessoais” compreende os danos morais. (STJ, Súmula 402²³).

Ou seja, o princípio da reparação integral busca garantir que o consumidor seja colocado na mesma posição em que se encontraria se o dano não tivesse ocorrido, dentro do possível. Dessa forma, a reparação deve abranger não apenas os danos emergentes, ou seja, os prejuízos financeiros efetivamente comprovados, mas também os lucros cessantes, que são as perdas de ganhos futuros razoavelmente esperados em decorrência do dano.

Vale ressaltar que a reparação integral não se restringe apenas à compensação financeira. Em certas circunstâncias, pode envolver também medidas específicas para corrigir ou mitigar o problema causado ao consumidor, como o reparo do produto, a substituição do produto defeituoso, a prestação de serviços adequados ou a cessação de práticas abusivas.

Portanto, o princípio da reparação integral é um pilar fundamental do CDC, buscando assegurar a efetiva proteção dos direitos dos consumidores, por meio de compensação completa e abrangente dos danos sofridos.

1.9 inversão do ônus da prova

Esse princípio estabelece que, nas relações de consumo, é possível inverter o ônus da prova (CDC, art. 6º, VIII²⁴), ou seja, a responsabilidade de comprovar determinados fatos, em benefício do consumidor. Isso ocorre quando o consumidor se encontra em uma situação de vulnerabilidade técnica, jurídica ou econômica, dificultando a produção das provas necessárias para defender seus direitos.

A inversão do ônus da prova é uma medida que visa equilibrar a relação entre consumidor e fornecedor, já que, na maioria dos casos, o fornecedor possui maior acesso a informações e recursos para produzir provas. Ao inverter o ônus da prova, o CDC busca garantir que o consumidor não fique em desvantagem na defesa de seus direitos.

Assim, quando o consumidor alega algum fato relacionado a uma relação de consumo e encontra dificuldades em provar sua alegação, o ônus da prova pode ser transferido para o fornecedor. Isso significa que cabe ao fornecedor comprovar que agiu corretamente, que o produto não apresenta defeitos, que as informações prestadas eram corretas, entre outros.

23 STJ: Súmula 402: O contrato de seguro por danos pessoais é o compreende os danos morais, salvo cláusula expressa de exclusão.

24 CDC: 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;

É importante destacar que a inversão do ônus da prova não é automática. É necessário que o consumidor demonstre sua hipossuficiência técnica, jurídica ou econômica, evidenciando sua vulnerabilidade na relação de consumo. Além disso, é preciso que existam indícios de verossimilhança nas alegações do consumidor.

Em juízo, a inversão do ônus probante é a principal manifestação de ordem processual que tem como objetivo facilitar a defesa do consumidor.

O tema também é tratado no art. 373 do Código de Processo Civil de 2015, que estabelece:

Art. 373. O ônus da prova incumbe:

I — ao autor, quanto ao fato constitutivo do seu direito;

II — ao réu, quanto à existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor.

Percebe-se que no CPC, há uma distribuição prévia do ônus probatório, ou seja, cada parte tem conhecimento prévio do que deve ser comprovado.

De fato, em uma possível lide envolvendo relação de consumo, a princípio, a regra do Código de Processo Civil permanece, ou seja, é responsabilidade do consumidor-autor comprovar os fatos constitutivos do seu direito. Todavia, o CDC permite a inversão do ônus da prova, a critério do juiz, para facilitar a defesa em juízo, desde que um desses dois requisitos esteja presente: “verossimilhança das suas alegações” ou a “hipossuficiência”. O juiz pode decidir pela inversão do ônus probante, de acordo com suas regras ordinárias de experiência, o que é chamado de inversão *ope judicis*. Essa inversão não é automática e não é obrigatória.

A inversão de modalidade adicional existente no CDC é a *ope legis*, que é decorrente da lei. Essa inversão é obrigatória e ocorrerá independentemente de qualquer critério de apreciação julgador.

Sobre o assunto, destaca-se as observações de CAVALIERI (2019, p. 107), para quem o

Código de Defesa do Consumidor, destarte, rompendo dogmas e estabelecendo novos paradigmas para as relações entre desiguais, fê-lo, também, no que se refere à carga probatória, ora transferindo o ônus da prova ao fornecedor (inversão *ope legis*), do que nos dão exemplos os arts. 12, § 3º, 14, § 3º e 38, ora admitindo que tal se opere por determinação do julgador (inversão *ope judicis*), conforme art. 6º, VIII.

O STJ nesse mesmo sentido vem entendendo que:

A inversão do ônus da prova pode decorrer da lei (“*ope legis*”), como na responsabilidade pelo fato do produto ou do serviço (arts. 12 e 14 do CDC), ou por determinação judicial (“*ope judicis*”), como no caso dos autos, versando acerca da

responsabilidade por vício no produto (art. 18 do CDC). Inteligência das regras dos arts. 12, § 3º, II, e 14, § 3º, I, e 6º, VIII, do CDC. [...] (STJ, REsp 802.832/MG, 2011).

O Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios teve o mesmo entendimento ao tratar do tema fato do serviço:

A inversão do ônus da prova, no caso de demanda originada pela ocorrência de fato do serviço, é automática (art. 14, § 3º, do CDC). Por isso, os recorrentes devem demonstrar que não houve defeito na prestação do serviço ou a existência de excludente do nexo de causalidade entre o fato jurídico descrito e o dano experimentado pelo recorrido. (TJDFT, acórdão 1208895, 2019).

Assim, é um avanço muito importante, o instituto do ônus da prova como instrumento decisivo na realização da reparação de danos/prejuízos sofridos pelo vulnerável da relação jurídica de consumo. Em 2010, a jurisprudência, mencionou que “a inversão do ônus da prova pressupõe hipossuficiência (técnica, jurídica ou econômica) ou verossimilhança das alegações feitas pelo consumidor” (STJ, REsp. n. 1.021.261, 2010).

Com a inversão do ônus da prova, o consumidor tem uma proteção adicional para fazer valer seus direitos, evitando a injustiça de ficar impossibilitado de comprovar sua alegação devido à desigualdade de recursos e informações.

2. RELAÇÃO JURÍDICA DE CONSUMO

A relação jurídica de consumo é um vínculo estabelecido entre o consumidor e o fornecedor de produtos ou serviços, regulado pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC) no Brasil. Essa relação se caracteriza pela aquisição, utilização ou fruição de bens ou serviços pelo consumidor.

O CDC define o consumidor como toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produtos ou serviços como destinatário final, excluindo-se aqueles que adquirem produtos ou serviços para revenda ou para utilização profissional. O fornecedor, por sua vez, é qualquer pessoa física ou jurídica que desenvolve atividades de produção, montagem, criação, construção, importação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços. A escolha do legislador pátrio foi não definir a relação jurídica de consumo no Código de Defesa do Consumidor, mas sim conceituar seus elementos, ou seja, as definições de consumidor e fornecedor, que são os sujeitos da relação, foram trazidas, assim como as definições de produto e serviço, que são os objetos da relação.

MIRAGEM (2010, p. 84) trata da matéria no sentido de que consumidor e fornecedor, além de produto ou serviço, são “conceitos relacionais e dependentes”, ou seja, “só existirá um consumidor se também existir um fornecedor, bem como um produto ou serviço”.

Com efeito, os conceitos em questão não se sustentam por si só, nem podem ser considerados isoladamente. As definições estão relacionadas umas às outras, necessitando da presença de ambas para aplicação do Diploma Consumerista.

Vale destacar a relevância dos elementos subjetivos e objetivos para a definição da relação jurídica em questão.

Os elementos subjetivos integram nos sujeitos da relação de consumo: a) consumidor; e b) fornecedor.

Já os elementos objetivos são os objetos que despertam o interesse dos fornecedores em comercializá-los e dos consumidores em adquiri-los ou contratá-los. São: a) produtos; e b) serviços.

Seguindo essa linha de raciocínio, CAVALIERI (2019, p. 59) os elementos da relação de consumo podem ser classificados, didaticamente, em: a) subjetivos: relacionados aos sujeitos dessa relação jurídica; b) objetivos: relacionados ao objeto das prestações ali surgidas. No primeiro grupo, encontram-se os consumidores e os fornecedores; no segundo, os produtos e os serviços.

O Código de Defesa do Consumidor tem como principal finalidade proteger o consumidor-vulnerável. FILOMENO (2007, p. 23), ensina que

não há como fugir, todavia, à definição de consumidor como um dos partícipes das relações de consumo, que nada mais são do que relações jurídicas por excelência, mas que devem ser obtemperadas precisamente pela situação de manifesta inferioridade frente ao fornecedor de bens e serviços. Conclui-se, pois, que toda relação de consumo: envolve basicamente duas partes bem definidas: de um lado o adquirente de um produto ou serviço (consumidor); de outro o fornecedor ou vendedor de um serviço ou produto (produtor/ fornecedor); destina-se à satisfação de uma necessidade privada do consumidor; o consumidor, não dispondo, por si só, de controle sobre a produção de bens de consumo ou prestação de serviços que lhe são destinados, arrisca-se a submeter-se ao poder e condições dos produtores daqueles mesmos bens e serviços.

Neste sentido, na relação jurídica de consumo, o consumidor tem direitos e garantias específicas para protegê-lo contra práticas abusivas, produtos defeituosos, informações enganosas, entre outras situações que possam prejudicá-lo. Esses direitos incluem o direito à informação adequada sobre os produtos e serviços, à segurança, à reparação de danos, à proteção contra publicidade enganosa, entre outros.

O fornecedor, por sua vez, tem obrigações legais, como a de fornecer produtos e serviços de qualidade, de prestar informações claras e precisas, de respeitar os prazos de entrega, de oferecer garantias, entre outras. Além disso, ele é responsável pelos danos causados aos consumidores em decorrência de defeitos nos produtos ou serviços oferecidos.

A relação jurídica de consumo é regida pelos princípios do CDC, como o princípio da vulnerabilidade do consumidor, da informação, da boa-fé, da igualdade, da segurança, entre outros, como já mencionado anteriormente. Esses princípios visam equilibrar a relação entre consumidores e fornecedores, buscando a proteção dos direitos dos consumidores e a promoção de relações de consumo justas e transparentes.

Em caso de descumprimento das normas de proteção ao consumidor, o consumidor pode buscar a tutela de seus direitos por meio de medidas judiciais ou extrajudiciais, como ações de reparação de danos, reclamações junto aos órgãos de defesa do consumidor ou negociações diretas com o fornecedor.

Em resumo, a relação jurídica de consumo é estabelecida entre o consumidor e o fornecedor de produtos ou serviços, sendo regulada pelo CDC. Ela envolve direitos e obrigações específicas para cada parte, visando a proteção do consumidor e o equilíbrio nas relações de consumo.

2.1 consumidor – sujeito da relação de consumo

FILOMENO (2011, p. 23) tratou o tema com propriedade, ao lesionar que:

o conceito de consumidor adotado pelo Código foi exclusivamente de caráter econômico, ou seja, levando-se em consideração tão somente o personagem que no mercado de consumo adquire bens ou então contrata a prestação de serviços, como destinatário final, pressupondo-se que assim age com vistas ao atendimento de uma necessidade própria e não para o desenvolvimento de uma outra atividade negocial.

A norma consumerista definiu quatro tipos de consumidor, sendo que três deles são referentes ao consumidor equiparado. A análise de consumidor em sentido estrito, ou seja, aquele que realmente adquire ou contrata um produto ou serviço, conforme disposto no art. 2º²⁵ do CDC: consumidores são as pessoas naturais ou jurídicas; consumidor é aquele que adquire produto ou contrata serviço; consumidor é também aquele que utiliza produto ou serviço; consumidor é o destinatário final do produto ou do serviço adquirido/contratado no mercado de consumo.

A controvérsia em torno do conceito de consumidor é debatida tanto no âmbito legal quanto doutrinário, pois há correntes que defendem e outras que refutam a possibilidade de o empresário (pessoa física ou jurídica) ser considerado consumidor. Isso ocorre devido às diferentes interpretações do termo “destinatário final” presente no Código de Proteção e Defesa do Consumidor.

Desta maneira, solucionar este obstáculo se torna um verdadeiro desafio devido às diferentes interpretações que a expressão nos apresenta. De acordo com MIRAGEM (2010, p. 85), em relação à qualificação de “destinatário final”, podemos identificar:

O destinatário fático, ou seja, aquele que ao realizar o ato de consumo (adquirir ou utilizar) retira o produto ou serviço do mercado de consumo, usufruindo de modo definitivo sua utilidade. O destinatário fático e econômico do produto ou serviço em questão. Neste último caso, é destinatário final por ter praticado ato de consumo e não pela aquisição de insumos que posteriormente reempregará na atividade no mercado, transformando-os em outros produtos ou aproveitando-os no oferecimento de algum outro serviço.

A compreensão parece simples: se a presunção de fragilidade, de vulnerabilidade, é inerente à pessoa física e, por outro lado, a presunção em relação a uma empresa é exatamente a oposta, ou seja, de preparo para contratar e defender-se não seria possível incluí-la no conceito de consumidor destinatário final do art. 2º do CDC. Ou seja, “se presume que a pessoa física

25 CDC: Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

seja sempre consumidora frente a um fornecedor e se permite que a pessoa jurídica vulnerável prove sua vulnerabilidade.” (MARQUES, 2006, P. 85).

2.2 fornecedor – sujeito da relação de consumo

Conforme mencionado anteriormente, na relação de consumo é uma relação jurídica bilateral que envolve tanto o Consumidor quanto o Fornecedor. Com o intuito de facilitar a compreensão de ambas as partes, o CDC resolveu descrever e definir o fornecedor que nada mais é:

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.

Com base nesta extensão conceitual, podemos concluir que um fornecedor é aquele que disponibiliza um produto ou serviço no mercado de consumo.

O art. 3º do CDC “bem especifica que o sistema de proteção do consumidor considera como fornecedores todos os que participam da cadeia de fornecimento de produtos e da cadeia de fornecimento de serviços (...), não importando sua relação direta ou indireta, contratual ou extracontratual, com o consumidor” (MARQUES, 2006, p. 103)

Claramente, houve uma preocupação do legislador em esgotar todas as formas de atuação no mercado consumerista, impondo uma prestação, obrigação solidária não só de quem fabrica, mas do intermediário, do comerciante, do importador, exportador, com o objetivo de evitar falhas que possam prejudicar o consumidor, especialmente aqueles em situação de vulnerabilidade e hipossuficiência.

FILOMENO (2011, p. 48) interpreta que “fornecedor é qualquer pessoa física, ou seja, qualquer um que, a título singular, mediante desempenho de atividade mercantil ou civil e de forma habitual, ofereça no mercado produtos ou serviços”.

2.3 produto - objeto da relação de consumo

O Código de Defesa do Consumidor estabelece em seu art. 3º, § 1º, que: “Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial”.

A definição abordada pela norma é extremamente ampla, o que torna inviável qualquer tipo de limitação do seu conteúdo, permitindo somente a distinção entre o produto e a atividade da pessoa. A conclusão a que se chega é que um produto é qualquer coisa que possa ser oferecida a um mercado para ser apreciada, adquirida, usada ou consumida, a fim de satisfazer um desejo ou uma necessidade do consumidor.

A delimitação legal de produto e sua inclusão como objeto da relação de consumo foram alvo de algumas críticas doutrinárias.

O posicionamento de CAVALIERI (2019, p.74), para quem “o objeto da relação jurídica de consumo é a prestação à qual tem direito o consumidor e à qual está obrigado o fornecedor, em razão do vínculo jurídico que os une. (...) O objeto desta prestação, este sim, será um produto ou um serviço”.

FILOMENO (2011, p. 51) expressou críticas em relação à opção do legislador pelo termo “produto” em detrimento de “bens”. Para o autor, melhor “seria falar-se em ‘bens’ e não ‘produtos’, mesmo porque, como notório, o primeiro termo é bem mais abrangente do que o segundo, aconselhando tal nomenclatura, aliás, a boa técnica jurídica, bem como a economia política”.

No CDC, o conceito de produto é sucinto e objetivo, mas a doutrina entende que é preciso interpretar o dispositivo de forma ampla, para incluir qualquer objeto colocado à venda no mercado de consumo.

Para CAVALIERI (2019, p.74), “produto é utilizado em seu sentido econômico e universal, isto é, aquilo que resulta do processo de produção ou fabricação”.

Na visão de FILOMENO (2011, p. 52), “produto (entenda-se ‘bens’) é qualquer objeto de interesse em dada relação de consumo, e destinado a satisfazer uma necessidade do adquirente, como destinatário final”.

O CDC define produto como algo que pode ser móvel ou imóvel, material ou imaterial, sem entrar em maiores detalhes, todavia não há menção explícita da separação em classificação, mas a legislação impulsiona os doutrinadores a realizarem essa distinção, uma vez que o artigo 26²⁶ e seus incisos, que tratam dos prazos, referem-se a produtos duráveis e não duráveis. Alguns exemplos de produtos incluem:

- Bens duráveis: São produtos que têm uma vida útil prolongada, ou seja, que podem ser utilizados por um período considerável de tempo. Exemplos de bens duráveis são eletrodomésticos, eletrônicos, móveis, veículos, entre outros.
- Bens não duráveis: São produtos de consumo rápido, que se esgotam rapidamente ou têm uma vida útil curta. Alimentos perecíveis, produtos de higiene pessoal, produtos de limpeza e bebidas são exemplos de bens não duráveis.

26 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.

- Produtos digitais: São produtos intangíveis que são disponibilizados em formato digital, como software, aplicativos, músicas, filmes, e-books, jogos, entre outros.
- Produtos industrializados: São produtos que passam por um processo de fabricação industrial antes de serem disponibilizados para venda, como roupas, calçados, utensílios domésticos, eletroeletrônicos, entre outros.
- Serviços: Embora não sejam bens materiais, os serviços também são considerados produtos na relação de consumo. Eles englobam atividades realizadas por terceiros em benefício do consumidor, como serviços de saúde, educação, transporte, telefonia, turismo, entre outros.

O consumidor tem direito a receber produtos que estejam em conformidade com as características, qualidade, segurança e desempenho esperados. Caso o produto apresente defeitos, vícios, falta de informações adequadas ou não atenda às expectativas do consumidor, ele tem direito à reparação, substituição, restituição do valor pago ou abatimento proporcional do preço, conforme determinado pelo CDC.

Em suma, o produto é o objeto central da relação de consumo, abrangendo todos os bens materiais e imateriais disponibilizados no mercado para aquisição pelo consumidor. O consumidor possui direitos específicos em relação aos produtos, buscando garantir sua qualidade, segurança e adequação às suas necessidades e expectativas.

3. RESPONSABILIDADE CIVIL

3.1 Noções gerais sobre responsabilidade civil

Dentre os ramos do Direito Obrigacional, destaca-se a Responsabilidade Civil, que tem como finalidade reparar danos resultantes da violação de deveres jurídicos originários, sejam eles de origem contratual ou extracontratual.

Sem dúvida, a consagração da Responsabilidade Civil Objetiva é um dos grandes avanços do instituto. A responsabilidade civil objetiva tem como base ética-jurídica a proteção solidária dos direitos das vítimas, com as perdas sendo distribuídas entre todos os envolvidos no ato danoso.

No contexto legal brasileiro, a ampla cláusula geral de responsabilidade civil objetiva está prevista no parágrafo único do artigo 927 do Código Civil de 2002, abaixo transcrito:

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.

A responsabilidade civil objetiva, intitulada responsabilidade pelo risco, é configurada de forma semelhante à responsabilidade civil subjetiva, ou seja, é necessário comprovar uma ação ou omissão antijurídica, dano, e do nexo de causalidade entre eles, mas prescinde da demonstração de culpa.

Com a responsabilidade objetiva, danos decorrentes de atividades que possuem um risco intrínseco um potencial danoso que não poderia ser totalmente eliminado pela conduta perita e diligente do agente deixam de ser suportados pela vítima. Logo, há uma inversão do cerne da responsabilidade civil, que era direcionada ao aspecto culposos da ação do agente, para a reparação do dano sofrido pela vítima.

Deste modo, a responsabilidade de indenizar não recairá sobre o agente do dano caso ele consiga provar uma excludente de causalidade. (CAVALIERI, 2012).

É fundamental destacar que a teoria da responsabilidade pelo risco não exclui a responsabilidade civil subjetiva, que ainda é a norma predominante no sistema jurídico brasileiro (caput²⁷ do art. 927 c/c art. 186²⁸ do CC). Ambas as correntes coexistem, de modo que a responsabilidade civil objetiva ocupa os espaços a ela determinados em lei.

27 CC: Art. 927. Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo.

28 CC: 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.

Além disso, é importante mencionar que, embora se fale muito em risco ao lidar com responsabilidade objetiva, ninguém comete ato ilícito ao exercer atividade perigosa, especialmente quando permitida por lei e necessária para a sociedade.

Todavia, não se pode deixar de reparar os danos decorrentes dessa atividade de risco. Se a atividade perigosa é tolerada, a causação de danos no seu exercício não o é. Por esse motivo, é imprescindível comprovar todos os requisitos da responsabilidade objetiva para delinear o dever de indenizar.

Qualquer atividade que resulte em prejuízo gera a responsabilidade de reparação, o que acarreta na obrigação de indenizar o dano. Toda atividade humana pode ensejar em uma indenização, assim, o estudo da responsabilidade civil é amplo o “conjunto de princípios e normas que regem a obrigação de indenizar” e faz com que a vítima seja ressarcida (VENOSA, 2012, p. 01)

A exigência de indenizar surge, portanto, de fatos antijurídicos, ou seja, fatos que ofendem direitos alheios de modo contrário ao direito, relacionados com determinadas atividades, que acarretam danos a outrem.

Em suma, a responsabilidade civil, como é entendida atualmente, tem como objetivo a indenização por um dano sofrido, com a finalidade de fazer com que o prejudicado volte *status quo antes*, e se não for possível a indenização, este seja indenizado de maneira proporcional ao injusto causado. O descumprimento de uma obrigação prevista na lei ou no contrato acarreta consequências jurídicas e/ou patrimoniais.

A mudança de paradigma significativa acarretou, ademais, o surgimento de teoria em torno da noção de risco, a qual será abordada no presente trabalho.

4. RESPONSABILIDADE CIVIL DO FORNECEDOR NO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Conforme exposto na introdução deste trabalho, com o surgimento da “sociedade de consumo” e a revolução industrial careceram algumas mudanças que superaram o Direito Civil clássico, com o objetivo de adaptar a legislação vigente à nova situação mercadológica, especialmente para proteger a parte mais vulnerável da relação jurídica de consumo que acabara de ser instituída.

A relação em questão, que se destaca pela produção unilateral, passou a dar prioridade à “quantidade” e a atender à grande demanda que surgiu nos grandes centros urbanos, com a revolução industrial, houve a migração do campo para a cidade, o que acabou por deixar em segundo plano a preocupação com a “qualidade” dos produtos e serviços fornecidos ao mercado consumidor.

Diante desse cenário, na ocasião verificamos que prejuízos e danos começaram a aparecer, e a nova legislação de proteção ao consumidor teria a responsabilidade, dentre outras, de definir um modelo de responsabilização do fornecedor de forma eficiente e compatível com a vulnerabilidade de uma das partes da relação.

Eis que sobrevém a responsabilidade objetiva, aquela que independe da verificação de dolo ou de culpa, como a modalidade adequada e perfeita para agregar um Código cuja principiologia está inteiramente voltada para a proteção do mais fraco, o consumidor nas relações consumerista.

O CDC reconhece como regra a responsabilidade objetiva e solidária dos prestadores de serviços e fornecedores de produtos, diante dos consumidores – com ressalva da responsabilidade dos profissionais liberais. Deste modo, o consumidor não tem o ônus de provar a culpa dos réus quando se trata de vícios ou defeitos dos produtos ou serviços, o que auxilia para a proteção do consumidor, em prol do princípio da reparação integral. (TARTUCE; NEVES, 2021).

Deve ficar bem claro que, como a responsabilidade objetiva consumerista é especificada em lei, não se debate a existência ou não de uma atividade de risco, nos termos da segunda parte do comando, que consagra a chamada cláusula geral de responsabilidade objetiva. Na verdade, o CDC adotou expressamente a ideia da teoria do risco-proveito, aquela que gera a responsabilidade sem culpa justamente por trazer benefícios, ganhos ou vantagens. Em outras palavras, aquele que expõe aos riscos outras pessoas, determinadas ou não, por dele tirar um benefício, direto ou não, deve arcar com as consequências da situação de agravamento.

Uma dessas decorrências é justamente a responsabilidade objetiva e solidária dos agentes envolvidos com a prestação ou fornecimento. (*ibid*, p. 130).

O jurista, FILOMENO (2007, p. 171) apresenta os seguintes pontos indispensáveis para justificar a responsabilidade objetiva prevista na Lei 8.078/1990: a) a produção em massa; b) a vulnerabilidade do consumidor; c) a insuficiência da responsabilidade subjetiva; d) a existência de antecedentes legislativos, ainda que limitados a certas atividades; e) o fato de que o fornecedor tem de responder pelos riscos que seus produtos acarretam, já que lucra com a venda.

O fornecedor responde pelos riscos da atividade desenvolvida, principalmente porque suas atividades possuem fins lucrativos. Assim, ao lucrar com a atividade e/ou participar da cadeia de fornecimento de produto/serviço, responde solidária e/ou objetivamente pelos danos causados por seus parceiros comerciais, em atenção à teoria do risco do proveito econômico (art. 7º, parágrafo único²⁹, e art. 14, ambos do CDC).

Em vista disso, a jurisprudência asseverada pelo STJ,

“verificada falha na prestação do serviço bancário (consistente na compensação de cheque de acordo com valor errado, grafado em algarismo em vez daquele gravado por extenso), a instituição financeira responde independentemente de culpa pelos danos decorrentes, cumprindo ao consumidor provar, tão-somente, o dano e o nexo de causalidade”. (STJ, REsp. n. 1.077.077/SP, 2009).

Não é preciso, portanto, que a vítima prove a culpa do fornecedor para ser indenizada. Da mesma forma, as instituições bancárias respondem objetivamente pelos danos causados por fraudes ou delitos praticados por terceiros como, por exemplo, abertura de conta-corrente ou recebimento de empréstimos mediante fraude ou utilização de documentos falsos. (STJ, REsp. n. 1.197.929, 2009).

A responsabilidade civil do fornecedor, portanto, francamente objetiva, está inspirada na teoria do risco proveito, devendo, assim, quem auferir os bônus (lucros) da atividade, responder pelos ônus (danos) que elas venham causar a terceiros. Ou, de igual sorte, a teoria do risco criado, mercê da qual quem cria, por sua atividade, um risco (insere medicamentos perigosos no mercado) eleve responder pelos danos que dele decorrem.

O Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro teve o mesmo entendimento que:

[...] pela teoria do risco do empreendimento, aquele que se dispõe a fornecer bens e serviços tem o dever de responder pelos fatos e vícios resultantes dos seus negócios, independentemente de sua culpa, pois a responsabilidade decorre do simples fato de

29 CDC: Art. 7º. [...] Parágrafo único. Tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo.

alguém se dispor a realizar atividade de produzir, distribuir e comercializar ou executar determinados serviços. O art. 23³⁰, da Lei n.º 8.078/90, trata sobre a teoria do risco da atividade econômica. (TJRJ, 0024809-24.2020.8.19.0204 – APELAÇÃO).

Por oportuno, colacionam-se as lições do professor Leonardo de Medeiros Garcia (2010, p. 184):

O artigo aborda a teoria do risco da atividade econômica, estabelecendo uma garantia de adequação dos produtos e serviços (arts. 18 ao 22), em que o empresário ou quem explora a atividade econômica deve suportar os riscos provenientes de seu negócio. O Código estabelece de maneira explícita que o fornecedor não poderá se eximir de sua responsabilidade ao argumento de que desconhecia o vício de adequação, que tanto pode ser quanto à qualidade, quantidade ou informação dos produtos e serviços. Uma vez constatado o vício, o consumidor tem direito de obter a sanção e, ainda, de receber indenização por perdas e danos, se houver.

[...]

O CDC não estabelece essa diferença, devendo haver ampla e integral reparação, nos moldes da responsabilidade objetiva, sendo dispensável a observância do elemento culpa. Assim, basta a verificação do vício para que o fornecedor seja, diante da garantia estabelecida no artigo, obrigado a responder pela inadequação dos produtos e serviços. Dessa forma, conclui-se que a demonstração de boa fé no sistema consumerista não é capaz de elidir a responsabilidade pelo dano causado ao consumidor.

O fornecedor só será capaz de afastar sua responsabilidade se provar um dos seguintes casos como o mau uso do produto, culpa exclusiva de terceiro, fortuito externo à atividade do fornecedor e posterior à entrega do bem ao consumidor. A exemplo dos profissionais liberais, que apenas respondem se lhes for apurada a culpa (CDC, art. 14, § 4^{o31}).

4.1 teoria do risco da atividade ou do empreendimento no direito do consumidor

O Código de Defesa do Consumidor adotou a teoria do risco do negócio ou atividade como a base da responsabilidade objetiva, a qual se harmoniza com o sistema de produção e consumo em massa, protegendo a parte mais frágil da relação jurídica. Na linha do que preceitua Antônio Herman de Vasconcelos BENJAMIN, o Direito do Consumidor se preocupa em garantir a incolumidade físico-psíquica do consumidor, com a proteção da sua saúde e segurança, decorrentes da má-fé ou da falha do fornecedor. Segundo o referido autor,

30 CDC: Art. 23. A ignorância do fornecedor sobre os vícios de qualidade por inadequação dos produtos e serviços não o exime de responsabilidade.

31 CDC: 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. [...]

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

os produtos e serviços colocados no mercado devem cumprir, além de sua função econômica específica, um objetivo de segurança. (...) em maior ou menor proporção, quase todo bem de consumo traz em si o elemento 'capacidade de causar acidente'. Conseqüentemente, como já referido acima, a noção de segurança depende do casamento deste componente com um outro: a 'desconformidade com uma expectativa legítima' do consumidor (BENJAMIN, 2009, p. 116/117).

Em síntese, chega-se a tese que o dano causado pelo fornecedor em ações de responsabilidade civil ocorre quando não se observa os deveres mínimos de precaução e os cuidados indispensáveis ao serviço, quebrando assim os princípios da confiança e o da boa-fé objetiva, visto que eles defendem as expectativas do consumidor, e o dano causado vem da ação do fornecedor que não oferece a solução adequada para sanar os problemas do consumidor, fazendo com que ele tenha que utilizar as vias judiciais.

Para tanto, essa teoria objetiva ou do risco do empreendimento, tem como axioma que todo dano é indenizável, e deve ser reparado por quem a ele se liga por um nexo de causalidade, independentemente de culpa, consoante disposição expressa do art. 14, caput, do CDC.

Logo, aquele que se dispõe a fornecer produtos ou serviços tem o dever de responder pelos fatos e vícios deles decorrentes ou neles presentes, independentemente de culpa. Por se tratar de responsabilidade objetiva, satisfeitos os requisitos autorizadores – ato ilícito, dano e nexo de causalidade – o consumidor faz jus à reparação por todo o dano e constrangimento sofridos, ainda que exclusivamente moral.

Segundo doutrina de LARENZ, a responsabilidade pelo risco é “uma imputação mais intensa desde o ponto de vista social a respeito de uma determinada esfera de riscos, de uma distribuição de riscos de dano inerentes a uma determinada atividade segundo os padrões ou medidas, não dá imputabilidade e da culpa, senão da assunção de risco àquele que o cria ou domina, ainda que somente em geral”. (1958 *apud* MIRAGEM, 2020, 479).

A causa principal do regime de responsabilidade objetiva do fornecedor no direito do consumidor é a teoria do risco-proveito de modo que quem tira vantagem de uma atividade perigosa deve suportar com as conseqüências prejudiciais que dela decorrem (MIRAGEM, 2020), isto é, cuida-se de uma “distribuição de custos que representam os riscos causados pela atividade de fornecimento de produtos e serviços no mercado de consumo” (*ibid*, p. 572).

A teoria do risco da atividade ou do empreendimento estabelece que quem disponibiliza produtos ou serviços no mercado de consumo pode gerar um risco de dano aos consumidores e, concretizado este, surge a obrigação de repará-lo independentemente da comprovação de dolo ou de culpa.

No mesmo sentido, CAVALIERI (2012, p. 32) diz que a vítima só obterá a reparação do dano se provar a culpa do agente, o que nem sempre é possível na sociedade moderna. Logo, é necessária a adoção de uma segunda espécie de responsabilidade, a objetiva, sem culpa, baseada na chamada teoria do risco, presente no Código Civil, no parágrafo único do art. 927, art. 931 e em outros.

De acordo com esta teoria, a ótica da responsabilidade é deslocada da ideia de culpa para a questão do risco que a atividade desempenhada pode gerar. Novamente, o risco-proveito é evidente quando se considera a responsabilidade de arcar com os incômodos de um lado e desfrutar dos cômodos do outro, em virtude da teoria do risco citada, o fornecedor é responsável de forma objetiva, juntamente com o princípio da confiança legítima.

Todavia é importante ressaltar que o Código de Defesa do Consumidor adota causas excludentes de responsabilidade do fornecedor, o que exclui a teoria do risco da atividade de outra teoria, a do risco integral, que não admite tais excludentes.

Por fim, a formação da teoria do risco na responsabilidade civil objetiva foi o rompimento de paradigma no uso do elemento culpa. Conseqüentemente, a responsabilidade civil objetiva é o dever de compensar danos, independentemente de qualquer entendimento de dolo ou culpa, decorre da prática de fatos meramente antijurídicos, geralmente relacionados com quaisquer atividades (em resumo são riscos de atividades “normalmente desenvolvidas pelo responsável do dano”). A antijuridicidade é uma característica objetiva essencial: ocorre sempre que um fato (ação, omissão, fato natural) prejudica os direitos de terceiros de forma contrária à lei, independentemente de qualquer juízo de repreensão que talvez possa estar presente e ser referido a alguém. (NORONHA, 2013, p.508 -509).

4.2 responsabilidade pelo vício do produto

O vício do produto está previsto no art. 18 do CDC: “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.” Se o consumidor compra lâmpada em cuja embalagem vem a indicação de 200 watts, porém a lâmpada só tem verdadeiramente 100 watts, trata-se de vício do produto.

A responsabilidade por vício pode ser definida como a obrigação de sanar problemas intrínsecos de produtos ou serviços.

Vale ressaltar que embora não tenha o CDC repetido nos arts. 18³² e 20³³ a expressão “independentemente da existência de culpa”, estabelecida nos arts. 12 e 14, não há dúvida de que se trata de responsabilidade objetiva, levando em consideração que o teor dos citados arts. 18 e 20 não faz nenhuma alusão à culpa (imprudência ou negligência), indispensável para a tipificação da responsabilidade subjetiva. Outrossim, se nem o CC requer culpa tratando-se de vícios redibitórios, seria um retrocesso exigí-la pelos vícios do produto e do serviço baseado no CDC, cujo sistema utilizado é o da responsabilidade objetiva. (CAVALIERI, 2019).

Ao contrário do art. 12 do CDC, em que o legislador escolheu listar cada um dos fornecedores (fabricante, produtor, construtor e importador), no art. 18 foi mencionado o termo “fornecedores”, referindo-se ao gênero, que representa a solidariedade de todos os envolvidos na cadeia de fornecedores. Aliás, a solidariedade está expressamente prevista no aludido dispositivo. Em geral, os fabricantes e fornecedores de produtos têm a responsabilidade de garantir que seus produtos sejam seguros e adequados para uso pelos consumidores.

Se um produto apresentar um vício que cause danos ou prejuízos aos consumidores, várias partes podem ser responsabilizadas, incluindo o fabricante, distribuidor, varejista e qualquer outra parte envolvida na cadeia de suprimentos.

Portanto, existindo vício, o consumidor não disporá, num primeiro momento, direito a uma reparação, como ocorre quando há um defeito (acidente de consumo ou fato do produto ou do serviço). De início, o consumidor terá direito ao reparo da coisa, no problema de qualidade, e direito à acréscimo do peso ou medida, no problema de quantidade.

4.2.1 solidariedade na cadeia de fornecimento

Nos vícios de qualidade e quantidade, haverá responsabilidade solidária, inclusive dos comerciantes (concessionária, por exemplo, na venda de veículos) em toda cadeia de fornecimento. Assim, respondem por vício do produto, todos os que ajudaram a colocá-lo no mercado, do fabricante ao comerciante, passando pelo distribuidor. Contudo, a solidariedade não impede que o julgador conclua pela responsabilização de um só dentre todos, analisados os nexos causais dessa cadeia.

Em suma, todos os que participam da introdução do produto ou serviço no mercado respondem solidariamente por eventual vício do produto ou de adequação, ou seja, imputa-se a

32 CDC: 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 as 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.

33 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: [...]

toda a cadeia de fornecimento a responsabilidade pela garantia de qualidade e adequação do referido produto ou serviço (CDC, arts. 14 e 18). Ao contrário do que ocorre na responsabilidade pelo fato do produto, no vício do produto a responsabilidade é solidária entre todos os fornecedores, inclusive o comerciante, a teor do que preconiza o art. 18 do mencionado *codex*, é o entendimento do STJ:

O vício do produto ou serviço, também denominado vício de adequação, porquanto inerente ou intrínseco, influi no funcionamento, utilização ou fruição do produto ou serviço, comprometendo sua prestabilidade.

Ao contrário do que ocorre na responsabilidade pelo fato do produto, no vício do produto a responsabilidade é solidária entre todos os fornecedores, inclusive o comerciante, a teor do que dispõe o art. 18, caput, do CDC.

Sob esse enfoque, a Corte já decidiu que "a melhor exegese dos arts. 14 e 18 do CDC indica que todos aqueles que participam da introdução do produto ou serviço no mercado devem responder solidariamente por eventual defeito ou vício, isto é, imputa-se a toda a cadeia de fornecimento a responsabilidade pela garantia de qualidade e adequação (REsp n. 1.077.911/SP, Relatora Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 4/10/2011, DJe 14/10/2011).

[...]

Desse modo, a constatação de defeito em veículo zero-quilômetro revela hipótese de vício do produto e impõe a responsabilização solidária da concessionária (fornecedor) e do fabricante, conforme preceitua o art. 18, caput, do CDC. (STJ, REsp n. 611.872/RJ, 2012).

Entendimento perfilhado por Arruda ALVIM (1995, p. 144) para quem o consumidor, em razão da solidariedade passiva, tem direito de exigir e receber de um ou alguns daqueles que intervierem nas relações de fornecimento, parcial ou totalmente, a sanção do vício ou, está não sendo levada a efeito, quaisquer das alternativas oferecidas no parágrafo primeiro do art. 18.

O posicionamento de MARQUES (2010, p. 485) para quem, ao discorrer sobre a responsabilidade solidária dos fornecedores, defende que:

No sistema do CDC respondem pelo vício do produto todos aqueles que ajudaram a colocá-lo no mercado, desde o fabricante (que elaborou o produto e o rótulo), o distribuidor, ao comerciante (que contratou com o consumidor).

A cada um deles é imputada a responsabilidade pela garantia de qualidade-adequação do produto. Parece-nos, em um primeiro estudo, uma solidariedade imperfeita, porque tem como fundamento a atividade de produção típica de cada um deles.

É como se a cada um deles a lei impusesse um dever específico, respectivamente, de fabricação adequada, de distribuição somente de produtos adequados, de comercialização somente de produtos adequados e com as informações devidas.

O CDC adota, assim, uma imputação, ou, atribuição objetiva, pois todos são responsáveis solidários, responsáveis, porém, em última análise, por seu descumprimento do dever de qualidade, ao ajudar na introdução do bem viciado no mercado.

A legitimação passiva se amplia com a responsabilidade solidária e com um dever de qualidade que ultrapassa os limites do vínculo contratual consumidor/fornecedor direto.

Assim, na mesma linha de raciocínio estão os ensinamentos doutrinários apontados, se percebe que todos os integrantes da cadeia de fornecimento respondem solidariamente pelos produtos defeituosos, lembrando que, nos termos do art. 3º³⁴ do CDC, fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de [...] distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

4.2.2 vícios redibitórios e os vícios do produto - distinção

Para Bruno MIRAGEM (2010, p. 413), é possível identificar os traços característicos que resumem bem o regime da responsabilidade pelo vício previsto no Diploma Consumerista, que se diferenciam daqueles presentes no Código Civil:

são reconhecidas diferenças fundamentais entre a responsabilidade por vícios no direito do consumidor e o regime consagrado aos vícios redibitórios pelo direito civil comum. Dentre os traços característicos da responsabilidade por vício do produto e do serviço em relações de consumo, regidas pelas normas de direito do consumidor, podemos referir: a) a espécie e qualidade dos vícios do produto e do serviço no regime do CDC (superação da bipartição entre vícios aparentes e ocultos); b) a responsabilidade objetiva do fornecedor; b) a solidariedade entre todos os fornecedores frente ao consumidor para satisfação dos direitos previstos pelo CDC; d) os efeitos da existência de vício em face do consumidor (surgimento do direito potestativo de escolha do consumidor em relação às alternativas previstas em lei), e e) as normas legais que disciplinam a matéria são normas de ordem pública, insuscetíveis de derrogação por acordo das partes (artigos 24, 25 e 51, I, do CDC), a não ser dentro dos limites que o próprio CDC autoriza (a redução ou ampliação do prazo de 30 dias para sanar o vício, previsto no artigo 18, dentro dos limites entre 7 e 180 dias – artigo 18, § 2º do CDC).

34 CDC: 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.

Enquanto os vícios redibitórios pelo Código Civil dizem respeito aos defeitos ocultos da coisa (CC, art. 441³⁵), os vícios de qualidade ou de quantidade de bens e serviços podem ser ocultos ou aparentes.

Para CAVALIERI (2019, p. 353) para que se configure o vício redibitório é ainda necessário que a coisa seja recebida em virtude de relação contratual, que o defeito seja grave e contemporâneo à celebração do contrato; defeito de pequena monta ou superveniente à realização do negócio não afeta o princípio da garantia, segundo tranquilo entendimento doutrinário. Esses requisitos são irrelevantes para a configuração do vício do produto, uma vez que o CDC não faz qualquer distinção quanto à gravidade do vício, quanto a ser ele anterior, contemporâneo ou posterior a entrega do bem, e nem se esta se deu em razão de contrato.

De maneira sucinta, para estabelecer um vício no Código do Consumidor não há a necessidade de o problema ser grave, nem oculto, nem contemporâneo à celebração do contrato.

4.2.3 vício e defeitos - distinção

O CDC, em termos de definição, estabeleceu uma discussão ao pretender, como fez, usar dois termos distintos como: “defeito” e “vício”. O importante é não confundir o instituto do vício com o instituto do defeito. Os defeitos são tratados nos arts. 12³⁶ a 14³⁷ e os vícios nos arts. 18³⁸ a 20³⁹.

Com efeito, na visão de alguns doutrinadores, o vício e defeito são institutos distintos. Segundo MIRAGEM (2020, p. 358):

No direito brasileiro, o regime de responsabilidade distingue-se em razão do dever jurídico violado pelo fornecedor. A responsabilidade pelo fato do produto ou do serviço decorre da violação de um dever de segurança, ou seja, quando o produto ou serviço não oferece a segurança que o consumidor deveria legitimamente esperar. Já a responsabilidade pelo vício do produto ou do serviço decorre da violação de um dever de adequação, qual seja, o dever dos fornecedores de oferecer produtos ou

35 CC: Art. 441. A coisa recebida em virtude de contrato comutativo pode ser enjeitada por vícios ou defeitos ocultos, que a tornem imprópria ao uso a que é destinada, ou lhes diminuam o valor.

36 CDC: 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.

37 CDC: 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.

38 CDC: 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.

39 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: [...]

serviços no mercado de consumo que sirvam aos fins que legitimamente deles se esperam.

Na visão de NUNES (2018, p. 180-181):

São consideradas vícios as características de qualidade ou quantidade que tornem os produtos ou serviços impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam e também que lhes diminuam o valor. Da mesma forma são considerados vícios os decorrentes da disparidade havida em relação às indicações constantes do recipiente, embalagem, rotulagem, oferta ou mensagem publicitária. (...) O defeito é o vício acrescido de um problema extra, alguma coisa extrínseca ao produto ou serviço, que causa um dano maior que simplesmente o mau funcionamento, o não funcionamento, a quantidade errada, a perda do valor pago — já que o produto ou serviço não cumpriram o fim ao qual se destinavam. O defeito causa, além desse dano do vício, outro ou outros danos ao patrimônio jurídico material e/ou moral e/ou estético e/ou à imagem do consumidor.

Nas palavras de CAVALIERI (2019, p. 288):

A palavra-chave neste ponto é defeito. Ambos decorrem de um defeito do produto ou do serviço, só que no fato do produto ou do serviço o defeito é tão grave que provoca um acidente que atinge o consumidor, causando-lhe dano material ou moral. O defeito compromete a segurança do produto ou serviço. Vício, por sua vez, é defeito menos grave, circunscrito ao produto ou serviço em si; um defeito que lhe é inerente ou intrínseco, que apenas causa o seu mau funcionamento ou não funcionamento.

A Corte Superior tratou do tema (vícios ou defeitos) “[...] comprado veículo novo com defeito, aplica-se o art. 18 do Código de Defesa do Consumidor e não os artigos 12 e 13 do mesmo Código, na linha de precedentes da Corte. Em tal cenário, não há falar em ilegitimidade passiva do fornecedor. [...] o aparecimento de pontos de ferrugem na lataria de um automóvel comprado zero quilômetro. Claramente, segundo os artigos do CDC citados, trata-se de vício, não de defeito”. Assim, demonstrado o vício, a responsabilidade do fornecedor é objetiva, ou seja, independe de culpa ou dolo de sua parte. (STJ, AgRg no REsp n. 1.124.566/AL, 2010). No mesmo sentido, reafirmou-se a solidariedade, no vício do produto, entre a concessionária e o fabricante do veículo vendido com defeito (tratava-se de carro novo cujo ar-condicionado não funcionava. Nesse contexto, conforme precedentes deste Superior Tribunal, vê-se incidir não os arts. 12 e 13 do CDC, mas sim o art. 18 do mesmo código, mostrando-se impossível afastar a solidariedade entre o fabricante e o fornecedor nesses casos, podendo ser a demanda ajuizada contra qualquer dos co-obrigados, como no caso. (STJ, REsp n. 821.624/RJ, 2010). (Informativo nº 452).

4.2.4 vício de qualidade do produto

Vícios de qualidade, de acordo com a definição do referido art. 18 do CDC, são aqueles que tornam os produtos (duráveis ou não duráveis) “impróprios ao consumo a que se destinam ou lhes diminuem o valor, assim como aqueles decorrentes da disparidade, com as indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária [...]”. (CAVALIERI, 2019, p.322).

É importante destacar que a própria norma ressalta que a ignorância do fornecedor sobre os vícios de qualidade por inadequação dos produtos e serviços não o exime de responsabilidade (CDC, art. 23⁴⁰).

O consumidor deve solicitar a substituição das partes defeituosas, ou seja, entrar em contato com qualquer um dos fornecedores envolvidos (fabricante ou comerciante) e solicitar o reparo do defeito. Por exemplo, ele pode procurar a loja onde comprou a televisão e pedir que a televisão com problema seja consertada.

E para que o consumidor comprove que reclamou dentro do prazo de garantia, deve exigir, por escrito, a substituição das partes viciadas, ou por outro meio que possa comprovar que o vício não foi sanado no prazo legal. Essa providência será também indispensável para obstar a decadência para garantir seus direitos.

Dentro do prazo de garantia, é importante que o consumidor busque o contato com o responsável pelo produto ou serviço (30 dias para produto não durável e 90 dias para produto durável, ressalvada a existência de garantia contratual, que é complementar).

O fornecedor instado a sanar o vício terá o prazo máximo de 30 dias para consertar o produto. Geralmente, as pessoas se impressionam ao notar que o fornecedor tem um prazo tão dilatado para sanar o vício. Todavia, esse prazo está previsto na lei (CDC, art. 18, § 1^{o41}).

Nesse sentido firmou-se a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça em reiterados precedentes, verbis: “Código de Defesa do Consumidor. Vício de qualidade. Automóvel. Não sanado o vício de qualidade, cabe ao consumidor a escolha de uma das alternativas previstas no art. 18, § 1º, do CDC. Recurso conhecido e provido para restabelecer a sentença que dera pela procedência da ação, condenada a fabricante a substituir o automóvel” (REsp nº 185.836/SP, 4ª Turma, Rel. Min. Ruy Rosado de AGUIAR). (CAVALIERI, 2019, p. 225).

40 CDC: Art. 23. A ignorância do fornecedor sobre os vícios de qualidade por inadequação dos produtos e serviços não o exime de responsabilidade.

41 CDC: 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 as 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.

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

De qualquer jeito, é fundamental informar que, durante a celebração do contrato, as partes podem estipular um prazo diferente para sanar o vício, que pode variar de 7 a 180 dias, sendo que, se o contrato for de adesão, é necessário que a cláusula que altera o prazo seja acordada separadamente, com a expressa manifestação do consumidor (CDC, art. 18, § 2º⁴²).

Esta é a visão de NUNES (2018, p. 209), para quem, “Por essa regra, o tempo para que um produto viciado fosse consertado poderia ser elevado para 180 dias! É algo inimaginável. O consumidor adquire um produto; paga por ele; ele não funciona; tem de ser levado para conserto; quando lá chega, o fornecedor responde: ‘volte daqui a 6 meses, que o produto estará novinho em folha!’. Pareceria brincadeira, se não fosse norma”.

O consumidor poderá, em primeiro lugar, exigir a substituição das partes viciadas. Em caso de recusa do fornecedor em consertar o produto ou de não realização do reparo dentro do prazo de 30 dias, poderá exigir, alternativamente e à sua escolha previsto no art. 18, § 1º, I, II e III do CDC como: a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso; a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos; o arbitramento proporcional do preço.

Nessa lógica, o Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios vem adotando esse entendimento:

[...] Os vícios de qualidade por inadequação dão ensejo ao direito do fornecedor de corrigir o vício alegado, de forma a preservar o negócio jurídico entabulado. Apenas após o prazo de 30 dias previsto no art. 18, §1º, do CDC ou a negativa de conserto, ao consumidor é facultado o direito à substituição do produto, restituição imediata da quantia paga ou o abatimento do preço. [...] (TJDFT, acórdão 1669688, 2023).

[...] Não há dúvida, portanto, de que o produto vendido pela primeira Ré e fabricado pela segunda Ré apresentou vício de qualidade, de maneira que não pode ser recusada a sua responsabilidade solidária pelos danos verificados, na esteira do que prescreve o artigo 18, caput, do Código de Defesa do Consumidor. (...) Com efeito, a contratação do serviço de recuperação e preservação de dados e a aquisição de HD's externos para o seu armazenamento provieram diretamente do vício de qualidade que privou a Autora do uso do equipamento comprado, motivo pelo qual os valores respectivos devem ser ressarcidos pelas Rés [...]. (TJDFT, Acórdão 1204007, 2019).

Cabe esclarecer que o consumidor pode fazer uso imediato das três possibilidades acima citadas, previstas no art. 18, §1º, sempre que, em razão da extensão do vício, a

42 CDC: § 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.

substituição das partes viciadas puder comprometer a qualidade ou características do produto, diminuir-lhe o valor ou se tratar de produto essencial (CDC, art. 18, §3º⁴³).

Nada impede que as responsabilidades por vício e fato coexistam. Digamos que alguém adquira um veículo zero, na concessionária. Pouco tempo depois, num cruzamento, os freios não funcionam. Há colisão com danos graves. Nessa situação, haverá, claramente, acidente de consumo (fato do produto, previsto no art. 12 do CDC). O consumidor e os terceiros atingidos (que são consumidores por equiparação) poderão pleitear indenizações por todos os danos sofridos (danos morais, estéticos, lucros cessantes, entre outros). Aqui a responsabilidade será objetiva. Na mesma situação, haverá responsabilidade por vício do produto e o consumidor poderá exigir a substituição do produto, na forma do art. 18, §§ 1º e 3º, do CDC.

O consumidor poderá postular a viabilidade da cumulação da reparação de danos materiais e/ou morais quando comprovar prejuízo. A regra estabelecida no art. 18 do CDC deve ser interpretada em contexto sistemático com os demais dispositivos do CDC, em especial com o art. 6º, que trata dos direitos básicos do consumidor e cujo inciso VI⁴⁴ acolhe o princípio da reparação integral dos danos causados ao consumidor, seja a título material ou moral.

O regime previsto no art. 18 do CDC, entretanto, não afasta o direito do consumidor à reparação por danos morais, nas hipóteses em que o vício do produto ocasionar ao adquirente dor, vexame, sofrimento ou humilhação, capazes de ultrapassar a esfera do mero dissabor ou aborrecimento.

Este também é o posicionamento de Rizzatto NUNES (2018, p. 207) ao ensinar que:

se o consumidor, servindo-se da prerrogativa do inciso I, requerer a substituição do produto, tem também direito ao pleito de indenização por danos materiais e/ou morais. (...) Não há, de fato, muita diferença prática entre requerer a troca do produto por outro da mesma espécie, marca e modelo e pedir a restituição da quantia paga. Em ambos os casos, o resultado pode ser adquirir novo produto.

Este entendimento, além de decorrer da interpretação sistemática do CDC, como acima exposto, está em consonância com a jurisprudência unânime do STJ nos recursos abaixo citados, a qual admite a condenação do fornecedor a título de danos morais, ainda que solucionado o vício no prazo legal, desde que demonstrado o constrangimento à higidez moral do consumidor.

43 CDC: 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. [...] § 3º O consumidor poderá fazer uso imediato das alternativas do § 1º deste artigo sempre que, em razão da extensão do vício, a substituição das partes viciadas puder comprometer a qualidade ou características do produto, diminuir-lhe o valor ou se tratar de produto essencial.

44 CDC: Art. 6º São direitos básicos do consumidor: [...] VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

A respeito, cite-se o Recurso Especial nº. 174.382/SP, Rel. Min. Menezes Direito, Terceira Turma, DJ 13/12/1999, o Recurso Especial nº. 235.678/SP, Rel. Min. Ruy Rosado de AGUIAR, Quarta Turma, DJ 14/02/2000, o Recurso Especial nº. 257.036/RJ, Rel. Min. Ruy Rosado de AGUIAR, Quarta Turma, DJ 12/02/2000, o Recurso Especial nº. 304.738/SP, Rel. Min. Sálvio de Figueiredo Teixeira, Quarta Turma, DJ 13/08/2001, o Recurso Especial nº. 305.566/DF, Rel. Min. Sálvio de Figueiredo Teixeira, Quarta Turma, DJ 13/08/2001, o Recurso Especial nº. 173.526/SP, Rel. Min. Ruy Rosado de AGUIAR, Quarta Turma, DJ 27/08/2001, o Recurso Especial nº. 286.202/RJ, Rel. Min. Ruy Rosado de AGUIAR, Quarta Turma, DJ 19/11/2001, o Recurso Especial nº. 328.182/RS, Rel. Min. Sálvio de Figueiredo Teixeira, Quarta Turma, DJ 04/02/2002, o Recurso Especial nº. 327.420/DF, Rel. Min. Sálvio de Figueiredo Teixeira, Quarta Turma, DJ 04/02/2002 e o Recurso Especial nº. 300.190/RJ, Rel. Min. Sálvio de Figueiredo Teixeira, Quarta Turma, DJ 18/03/2002.

4.2.5 vício de quantidade do produto

O Código de Defesa do Consumidor expressa outra forma de vício do produto que se refere à inadequação em relação aos limites quantitativos. Sobre o tema, estabelece o CDC em seu art. 19: “Os fornecedores respondem solidariamente pelos vícios de quantidade do produto sempre que, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, seu conteúdo líquido for inferior às indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou de mensagem publicitária [...]”.

ALMEIDA (2011; p. 97) afirma que vício de quantidade: “são aqueles em que, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, seu conteúdo líquido for inferior às indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou de mensagem publicitária”.

Não obstante a disposição relacionar o vício de quantidade ao conteúdo líquido, a inadequação se fará presente ante a existência de disparidade em relação a qualquer unidade de medida.

Novamente, todos os fornecedores da cadeia de produção demonstram solidariedade, mesmo em situações de excesso de quantidade, sem exceção ao fornecedor imediato. O oposto também é verdadeiro, ou seja, o comerciante não pode se desculpar por não responder pelo defeito de quantidade, alegando falha do fabricante.

Caso haja um vício de quantidade do produto, o Código de Defesa do Consumidor permite que o consumidor vulnerável exija, de forma alternativa e de acordo com sua escolha

(CDC, art. 19, I, II, III e IV)⁴⁵ como: o abatimento proporcional do preço; complementação do peso ou medida; a substituição do produto por outro da mesma espécie, marca ou modelo, sem os aludidos vícios; a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos.

No julgado abaixo o STJ reconheceu a responsabilidade objetiva do fornecedor por vício de quantidade, violação do dever de informar e quebra do princípio da confiança dos consumidores:

Consoante se infere do acórdão recorrido, o caso concreto corresponde a emblemático vício de quantidade, no qual o volume do conteúdo de refrigerantes PET “Coca Cola”, “Fanta”, “Sprite” e “Kuat” sofreu redução de 600 ml para 500 ml, sem que houvesse informação clara, precisa e ostensiva ao consumidor.

Para casos tais, o Código de Defesa do Consumidor não só pune a existência do vício de quantidade do produto, como, uma vez mais, prevê a expressa responsabilidade solidária entre todos os fornecedores da cadeia de produção e circulação, podendo qualquer um deles ser acionado isoladamente pelo consumidor, nos moldes de seu art. 19 [...]

Muito embora a recorrente invoque sua iniciativa de abatimento no preço dos refrigerantes como fator elidente da responsabilidade civil, é o vício de quantidade em si que frustra a expectativa legítima dos consumidores, independentemente de ser o vício notório ou discreto. E do vício, reitere-se, advém a responsabilidade objetiva do fornecedor. (STJ, REsp n. 1.364.915, 2013).

É válido ressaltar que o prazo para reclamar de vício de quantidade pode variar de acordo com o tipo de produto e o estabelecido na legislação, mas, em geral, o consumidor deve observar o prazo de 30 dias para produtos não duráveis e 90 dias para produtos duráveis, contados a partir da data da entrega do produto (CDC, art 26).

Em resumo, o vício de quantidade do produto ocorre quando a quantidade fornecida não corresponde ao acordado ou ao esperado. O consumidor possui direitos assegurados pelo CDC, incluindo o direito à adequação do produto, à informação adequada, à reparação e à escolha da solução. É importante que o consumidor comunique o problema ao fornecedor e, caso necessário, busque apoio dos órgãos de defesa do consumidor ou do Poder Judiciário para garantir seus direitos.

45 CDC: Art. 19. Os fornecedores respondem solidariamente pelos vícios de quantidade do produto sempre que, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, seu conteúdo líquido for inferior às indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou de mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

I - o abatimento proporcional do preço;

II - complementação do peso ou medida;

III - a substituição do produto por outro da mesma espécie, marca ou modelo, sem os aludidos vícios;

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

4.3 responsabilidade pelo vício do serviço

Os serviços padecem de vício de qualidade quando são impróprios ao consumo, o que ocorre quando se mostram inadequados para os fins que legitimamente o consumidor deles espera ou não atendam às normas regulamentares, nos termos da previsão do art. 20, § 2º⁴⁶, do CDC.

O objetivo principal é garantir que os serviços disponibilizados no mercado de consumo atendam a um grau de qualidade e funcionalidade que não pode ser medido apenas pelas cláusulas contratuais, mas de modo objetivo, tendo em consideração, entre outros aspectos, as indicações constantes da mensagem publicitária ou oferta, a inadequação para os fins que razoavelmente se esperam dos serviços, normas regulamentares de prestabilidade.

De fato, ao tratar dos vícios do serviço, o CDC buscou resguardar a legítima expectativa do consumidor de que um determinado serviço cumpra a função pela qual é requisitado, impondo, de forma objetiva, isto é – independentemente da culpa do fornecedor – a responsabilidade pela manutenção de sua qualidade.

Segundo pontua a doutrina, “a responsabilidade por vícios de qualidade ou quantidade não se identifica, ontologicamente, com a responsabilidade por danos, nem recorre a fatores extrínsecos, envolvendo a apuração da culpa do fornecedor”, já que “este modelo de responsabilidade, a nosso aviso, é consectário do inadimplemento contratual: o fornecedor tem a obrigação de assegurar a boa execução do contrato, colocando o produto ou serviço no mercado de consumo em perfeitas condições de uso ou fruição” (GRINOVER, 2011).

Assim, na hipótese de vício do serviço, mesmo que não haja culpa do fornecedor, o consumidor terá, a sua escolha, a opção de requerer: a) a reexecução dos serviços; b) a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos; ou c) o abatimento proporcional do preço (CDC, art. 20, I a III).

4.4 prazo decadencial do vício

Nos termos do artigo 26⁴⁷ do Código de Defesa do Consumidor, é estabelecido um prazo decadencial para a reclamação dos vícios dos produtos e serviços, enquanto o artigo 27⁴⁸ prevê um prazo prescricional para a pretensão indenizatória decorrente dos acidentes de consumo.

46 CDC: Art. 26. [...] § 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.

47 CDC: 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. [...]

48 CDC: Art. 27. Prescreve em cinco anos a pretensão à reparação pelos danos causados por fato do produto ou do serviço prevista na Seção II deste Capítulo, iniciando-se a contagem do prazo a partir do conhecimento do dano e de sua autoria.

O texto é bastante claro no sentido de que os prazos decadenciais de 30 e 90 dias são relativos aos vícios dos produtos e serviços (art. 26), ao mesmo momento que a pretensão de indenização pelos danos sofridos em decorrência do produto e do serviço (acidentes de consumo) deve ser feita dentro do prazo prescricional de 5 (cinco) anos, conforme o art. 27. E, se houver garantia contratual, esta será somada à garantia legal (art. 50⁴⁹). Todavia, o prazo decadencial do vício do produto é de 30 dias para bens não duráveis e 90 dias para bens duráveis, contados a partir da data de sua entrega ao consumidor.

É indispensável destacar que o prazo decadencial para produtos duráveis é estendido quando o vício só se torna evidente após um período maior de uso. Nesses casos, o prazo começa a contar a partir da constatação do vício, desde que o produto esteja dentro do prazo de sua vida útil ou de sua garantia contratual.

Vale ressaltar que o prazo decadencial é diferente do prazo de garantia oferecido pelo fornecedor. A garantia é uma promessa adicional de reparação ou substituição do produto em caso de vícios, e seu período pode ser superior ao prazo decadencial estabelecido por lei. No entanto, mesmo que a garantia tenha expirado, o consumidor ainda pode fazer uso do prazo decadencial para reclamar pelos vícios do produto.

Salienta-se que o período decadencial relativo aos defeitos dos produtos e serviços é exatamente igual para que o consumidor possa fazer uma reclamação extrajudicial perante o fornecedor com o intuito de resolver o problema, é estipulado um prazo de 30 dias para produtos e serviços não duráveis e 90 dias para os duráveis (art. 26). Considerando essa singularidade, o Código prevê, no § 2º do art. 26, a possibilidade de interromper o prazo mediante reclamação apresentada diretamente pelo consumidor.

Se o defeito for manifesto, o prazo de garantia começa a contar a partir da entrega efetiva do produto ou do término da execução do trabalho (CDC, art. 26, § 1º⁵⁰). Já o prazo para reclamação começa a partir do momento em que o problema se torna evidente, se for um vício oculto (CDC, art. 26, § 3º⁵¹).

É recorrente que imperfeições em produtos ou serviços provoquem insatisfação no consumidor, que perde tempo e fica aborrecido com esses problemas. Por outro lado, o STJ acredita que, em tais casos, não é apropriado solicitar indenização por danos morais, uma vez que esses desconfortos são comuns na sociedade de consumo. Contudo, em casos mais graves, como num caso em que um consumidor tinha comprado um carro zero km e teve que ir grande

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

50 CDC: Art.26 [...] § 1º Inicia-se a contagem do prazo decadencial a partir da entrega efetiva do produto ou do término da execução dos serviços.

51 CDC: Art.26 [...] § 3º Tratando-se de vício oculto, o prazo decadencial inicia-se no momento em que ficar evidenciado o defeito.

quantidade de vezes à concessionária para promover reparos, aí sim cabe indenização por danos morais. (STJ, REsp 1.443.268, 2014). De acordo com o STJ, configura-se dano moral *in re ipsa* quando a “companhia aérea, além de atrasar desarrazoadamente o voo de passageiro, deixe de atender aos apelos deste, furtando-se a fornecer tanto informações claras acerca do prosseguimento da viagem (em especial, relativamente ao novo horário de embarque e ao motivo do atraso) quanto alimentação e hospedagem (obrigando-o a pernoitar no próprio aeroporto), tem-se por configurado dano moral indenizável *in re ipsa*, independentemente da causa originária do atraso do voo” (STJ, REsp 1.280.372, 2014). O STJ também entendeu ser hipótese de dano moral *in re ipsa* a situação em que o consumidor simplesmente "levou à boca" o alimento industrializado com corpo estranho, independentemente de sua ingestão (STJ, REsp 1.644.405, 2017).

Em resumo, em situações em que o vício do produto se manifesta após o prazo decadencial, o consumidor pode perder o direito de exigir a reparação diretamente do fornecedor. No entanto, dependendo da gravidade do vício e do contexto específico, é recomendado que o consumidor busque orientação jurídica para avaliar se existem outras possibilidades legais para a reparação, como ação judicial com base na responsabilidade civil. É importante que o consumidor esteja ciente desses prazos para poder exercer seu direito de reclamar pelos vícios do produto dentro do período estabelecido.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Durante este trabalho, cujo objetivo foi analisar as legislações específicas e correlatas, as doutrinas, jurisprudências e as práticas vigentes, foi estudada a responsabilidade civil do fornecedor pelo vício do produto ou serviço inadequado para o consumo, essa responsabilidade e o direito do consumidor possuem uma relação intrínseca em diversos sistemas na sociedade contemporânea, uma vez que ambos estão relacionados pelas relações jurídicas de consumo e à obrigação de reparação.

Viu-se, inicialmente, que se buscou a partir de uma sociedade de consumo que coloca uma responsabilidade significativa nos fornecedores para garantir a qualidade de seus produtos. Os consumidores confiam nos fornecedores para oferecer produtos seguros, confiáveis que atendam às suas expectativas.

Por sua vez, os fornecedores têm a responsabilidade de projetar, fabricar e comercializar produtos de alta qualidade, que atendam aos padrões de segurança e desempenho estabelecidos pelas instituições regulatórias e atendam às expectativas dos consumidores. Isso envolve realizar testes de qualidade rigorosos, adotar práticas de fabricação adequadas e garantir que os produtos sejam seguros de usar.

Além disso, os fornecedores têm a responsabilidade de fornecer informações precisas e transparentes sobre seus produtos, incluindo detalhes sobre ingredientes, materiais utilizados, modo de uso e possíveis riscos associados. Isso permite que os consumidores tomem decisões informadas e façam escolhas conscientes. De igual forma, também desempenham um papel importante na garantia da durabilidade e na manutenção dos produtos. Isso pode ser feito por meio do oferecimento de garantias adequadas, serviços pós-venda e suporte ao consumidor. Ao fornecer produtos duráveis e de qualidade, os fornecedores contribuem para reduzir o desperdício e promover a sustentabilidade.

Em muitos países, existem leis e regulamentos que protegem os direitos dos consumidores e estabelecem requisitos para a qualidade e segurança dos produtos. Os fornecedores são responsáveis por cumprir essas regulamentações e garantir que seus produtos atendam aos padrões estabelecidos.

Em resumo, os fornecedores têm a responsabilidade de oferecer produtos de qualidade, seguros e confiáveis, atendendo às expectativas dos consumidores e cumprindo as regulamentações aplicáveis. Ao fazer isso, eles desempenham um papel importante na promoção de uma sociedade de consumo mais consciente e responsável.

Também foram delineados os princípios e fundamentos no Código de Defesa do Consumidor que subjagam as relações jurídicas de consumo de forma inclusiva, assim como a responsabilidade civil objetiva e subjetiva rapidamente nas questões consumeristas. Em seguida, abordaram-se alguns conceitos sobre relação jurídica de consumo, observando a dinâmica e o entrosamento desse instituto, tais como consumidor, fornecedor e produto.

Por sua vez, no terceiro capítulo, ressaltou-se a responsabilidade civil baseada no princípio de que aqueles que causam danos a terceiros devem arcar com as consequências e compensar as vítimas pelos prejuízos sofridos. Um conceito jurídico que estabelece a obrigação de reparar o dano causado a outra pessoa devido a uma ação, omissão, negligência ou conduta ilícita. Para haver responsabilidade civil, geralmente são necessários alguns elementos, como a existência de um dano real e comprovado, uma conduta ilícita ou negligente por parte do responsável pelo dano, o nexo de causalidade entre a conduta e o dano, e a ausência de alguma excludente de responsabilidade, como a legítima defesa ou a culpa exclusiva da vítima.

É importante ressaltar que a responsabilidade civil pode ser de natureza contratual ou extracontratual. A responsabilidade contratual decorre do descumprimento de uma obrigação assumida em um contrato, enquanto a responsabilidade extracontratual, também conhecida como responsabilidade civil aquiliana, baseia-se em atos ilícitos ou negligentes que causem dano a terceiros, independentemente de existir um contrato entre as partes. Em resumo, a responsabilidade civil é um princípio jurídico que estabelece a obrigação de reparar os danos causados a terceiros, seja por ações, omissões, negligências ou condutas ilícitas, com o objetivo de compensar as vítimas pelos prejuízos sofridos.

No quarto capítulo enfocamos na responsabilidade civil do fornecedor no CDC pelo vício do produto ou serviço, que adota a teoria do risco do negócio ou atividade, destacando o conceito de vício, como forma de compreendermos o objeto da tutela do direito do consumidor. Ao considerarmos a presença de vícios relevantes, como os relacionados à qualidade, quantidade e decadência, bem como distinção entre vícios redibitórios e os vícios do produto percebemos sua intrínseca natureza. Quando tratamos da questão do vício, compreendemos que, além da facilidade em definir o que é vício, é igualmente fácil definir com precisão o que seria vício do produto, dentro deste universo tão diverso e que varia conforme o prisma no qual é enxergado. Descrevendo então em uma definição simples, vício do produto é um defeito que torna o produto inadequado para o consumo.

Finalmente, podemos alcançar com maior eficiência o pleno objetivo de colocar no mercado produtos adequados para o consumo a partir de mudanças nos padrões de consumo e

produção, bem como, a proteção dos direitos do consumidor à vida, à saúde e à segurança é um aspecto fundamental para a promoção da qualidade de vida, como previsto na legislação consumerista. Cabendo, sim, responsabilidade civil do fornecedor pelo vício do produto ou serviço.

Portanto, as normas têm um importante papel, além de estabelecerem um caráter ressarcitório ou satisfativo, a indenização pelos danos deve atender ao caráter punitivo-pedagógico, se por um lado a obrigação de indenizar tem como fundamento punir pelos danos causados ao consumidor, por outro, procura reprimir, corrigir e evitar que tais condutas sejam repetidas pela falha ou vício em situações semelhantes que o fornecedor expõe o consumidor.

REFERÊNCIAS

- AGUIAR JUNIOR, Ruy Rosado. **Extinção dos contratos por incumprimento do devedor**. 2ª Ed. Rio de Janeiro: Aide, 2003.
- ALMEIDA, João Batista de. **Manual de Direito do Consumidor**. 5 ed. São Paulo: Saraiva, 2011.
- ALVIM, ARRUDA. **Código do Consumidor anotado**. 2ª ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 1995.
- BENJAMIN, Antonio Herman V.; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual de direito do consumidor**. 2. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2009.
- DWORKIN, Ronald. **Levando os direitos a sério**. Tradução de Nelson Boeira. 3. ed. São Paulo: Martins Fontes, 2002.
- CAVALIERI, Sérgio Filho. **Programa de Direito do Consumidor**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2019.
- CAVALIERI, Sérgio Filho. **Programa de Responsabilidade Civil**. 4ª. ed. São Paulo: Melhoramentos, 2003.
- CAVALIERI, Sérgio Filho. **Programa de Responsabilidade Civil**. 10ª edição revista e ampliada. São Paulo: Editora Atlas S.A., 2012.
- FILOMENO, José Geraldo Brito. **Manual de direito do consumidor**. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2007.
- FILOMENO, José Geraldo Brito; NERY JR., Nelson; DENARI, Zelmo. **Código Brasileiro de Defesa do Consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto**. Ed. revista, atualizada e reformulada. Rio de Janeiro: Forense, 2011. v. I: Direito material (arts. 1º a 80 e 105 a 108).
- GARCIA, Leonardo de Medeiros. **Direito do Consumidor – Código Comentado e Jurisprudência**. 4ª edição. Rio de Janeiro: Editora Impetus, 2010.
- GOMES, Orlando. **Obrigações**. 19ª ed. rev. e atual. por Edvaldo Brito - Rio de Janeiro. Forense. 2019.
- GRINOVER, Ada Pellegrini; BENJAMIN, Antônio Herman de V.; FINK, Daniel Roberto; LARENZ, Karl. Derecho de obligaciones. Tradução de Jaime Santos Briz. Madrid: Editorial Revista de Derecho Privado, t. II, p. 665. Apud MIRAGEM, Bruno. Curso de direito do consumidor, p. 429. E-book.
- MIRAGEM, Bruno. **Curso de direito do consumidor**. 2. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: RT, 2010.

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

MARQUES, Claudia Lima; BENJAMIN, Antônio Herman V.; MIRAGEM, Bruno. **Comentários ao Código de defesa do consumidor**. 3ª. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2010.

NERY JÚNIOR, Nelson. et al. **Código Brasileiro de Defesa do Consumidor comentado pelos autores do anteprojeto**. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 1991.

NEGREIROS, Teresa., **Teoria do Contrato. Novos paradigmas**. Rio de Janeiro: Renovar, 2002.

NORONHA, Fernando. **Direito das obrigações**. 4. ed. rev. e atual. São Paulo: Saraiva, 2013.

NUNES, Rizzatto. **Curso de direito do consumidor** – 12. ed. – São Paulo : Saraiva Educação, 2018.

TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim Assumpção. **Manual de Direito do Consumidor: Direito material e processual**. 10. ed. rev., atual. e ampl. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: MÉTODO, 2021. E-book.

VENOSA, Sílvio de Salvo. **Direito civil, responsabilidade civil**. 14. ed. v. 4. São Paulo: Atlas, 2012.

JURISPRUDÊNCIA

BRASIL. **Constituição (1988)**. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 06 de jun. de 2022.

BRASIL. **Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002**. Institui o Código Civil. Disponível em: www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/110406compilada.htm. Acesso em: 06 de jun. de 2022.

BRASIL. **Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078compilado.htm. Acesso em: 06 de jun. de 2022.

BRASIL. **Superior Tribunal de Justiça**. REsp n. 1.324.712/MG, relator Ministro Luis Felipe Salomão, Quarta Turma, julgado em 24/9/2013, DJe de 13/11/2013. Disponível em: <http://www.stf.jus.br/portal/jurisprudencia/pesquisarJurisprudencia.asp>>. Acesso em: 29 abr. 2023.

_____. **Superior Tribunal de Justiça**. REsp n. 997.993/MG, relator Ministro Luis Felipe Salomão, Quarta Turma, julgado em 21/6/2012, DJe de 6/8/2012. Disponível em: <<http://www.stf.jus.br/portal/jurisprudencia/pesquisarJurisprudencia.asp>>. Acesso em: 29 abr. 2023.

_____. **Superior Tribunal de Justiça**. REsp n. 1.106.789/RJ, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 15/10/2009, DJe de 18/11/2009. Disponível em: <<http://www.stf.jus.br/portal/jurisprudencia/pesquisarJurisprudencia.asp>>. Acesso em: 29 abr. 2023.

_____. **Superior Tribunal de Justiça**. REsp n. 1.077.077/SP, relator Ministro Sidnei Beneti, Terceira Turma, julgado em 23/4/2009, DJe de 6/5/2009. Disponível em: <<http://www.stf.jus.br/portal/jurisprudencia/pesquisarJurisprudencia.asp>>. Acesso em: 29 abr. 2023.

_____. **Superior Tribunal de Justiça**. REsp n. 1.197.929/PR, relator Ministro Luis Felipe Salomão, Segunda Seção, julgado em 24/8/2011, DJe de 12/9/2011. Disponível em: <<http://www.stf.jus.br/portal/jurisprudencia/pesquisarJurisprudencia.asp>>. Acesso em: 29 abr. 2023.

_____. **Superior Tribunal de Justiça**. REsp n. 229.078/SP, relator Ministro Ruy Rosado de AGUIAR, Quarta Turma, julgado em 9/11/1999, DJ de 7/2/2000, p. 167. Disponível em: <<http://www.stf.jus.br/portal/jurisprudencia/pesquisarJurisprudencia.asp>>. Acesso em: 29 abr. 2023.

_____. **Superior Tribunal de Justiça**. REsp n. 63.981/SP, relator Ministro Aldir Passarinho Junior, relator para acórdão Ministro Sálvio de Figueiredo Teixeira, Quarta Turma, julgado em 11/4/2000, DJ de 20/11/2000, p. 296. Disponível em: <<http://www.stf.jus.br/portal/jurisprudencia/pesquisarJurisprudencia.asp>>. Acesso em: 29 abr. 2023.

_____. **Superior Tribunal de Justiça**. REsp n. 814.060/RJ, relator Ministro Luis Felipe Salomão, Quarta Turma, julgado em 6/4/2010, DJe de 13/4/2010. Disponível em: <<http://www.stf.jus.br/portal/jurisprudencia/pesquisarJurisprudencia.asp>>. Acesso em: 29 abr. 2023.

_____. **Superior Tribunal de Justiça**. REsp n. 81.269/SP, relator Ministro Castro Filho, Segunda Turma, julgado em 8/5/2001, DJ de 25/6/2001, p. 150. Disponível em: <<http://www.stf.jus.br/portal/jurisprudencia/pesquisarJurisprudencia.asp>>. Acesso em: 29 abr. 2023.

_____. **Superior Tribunal de Justiça**. REsp n. 1.036.284/MG, relator Ministro Teori Albino Zavascki, Primeira Turma, julgado em 1/4/2008, DJe de 17/4/2008. Disponível em: <<http://www.stf.jus.br/portal/jurisprudencia/pesquisarJurisprudencia.asp>>. Acesso em: 29 abr. 2023.

_____. **Superior Tribunal de Justiça**. REsp n. 586.316/MG, relator Ministro Herman BENJAMIN, Segunda Turma, julgado em 17/4/2007, DJe de 19/3/2009. Disponível em: <<http://www.stf.jus.br/portal/jurisprudencia/pesquisarJurisprudencia.asp>>. Acesso em: 29 abr. 2023.

_____. **Superior Tribunal de Justiça**. REsp n. 327.257/SP, relatora Ministra Nancy Andrichi, Terceira Turma, julgado em 22/6/2004, DJ de 16/11/2004, p. 272. Disponível em: <<http://www.stf.jus.br/portal/jurisprudencia/pesquisarJurisprudencia.asp>>. Acesso em: 29 abr. 2023.

_____. **Superior Tribunal de Justiça**. REsp 988.595/SP, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 19/11/2009, DJe 09/12/2009). Disponível em: <<http://www.stf.jus.br/portal/jurisprudencia/pesquisarJurisprudencia.asp>>. Acesso em: 29 abr. 2023.

_____. **Superior Tribunal de Justiça**. REsp n. 980.860/SP, relatora Ministra Nancy Andrichi, Terceira Turma, julgado em 23/4/2009, DJe de 2/6/2009. Disponível em: <<http://www.stf.jus.br/portal/jurisprudencia/pesquisarJurisprudencia.asp>>. Acesso em: 29 abr. 2023.

_____. **Superior Tribunal de Justiça**. REsp n. 1.077.911/SP, relatora Ministra Nancy Andrichi, Terceira Turma, julgado em 4/10/2011, DJe de 14/10/2011. Disponível em: <<http://www.stf.jus.br/portal/jurisprudencia/pesquisarJurisprudencia.asp>>. Acesso em: 29 abr. 2023.

_____. **Superior Tribunal de Justiça**. REsp 866.371/RS, Rel. Ministro RAUL ARAÚJO, QUARTA TURMA, julgado em 27/03/2012, DJe de 20/08/2012. Disponível em: <<http://www.stf.jus.br/portal/jurisprudencia/pesquisarJurisprudencia.asp>>. Acesso em: 29 abr. 2023.

_____. **Superior Tribunal de Justiça**. REsp n. 655.130/RJ, relatora Ministra Denise Arruda, Primeira Turma, julgado em 3/5/2007, DJ de 28/5/2007, p. 287. Disponível em: <<http://www.stf.jus.br/portal/jurisprudencia/pesquisarJurisprudencia.asp>>. Acesso em: 29 abr. 2023.

_____. **Superior Tribunal de Justiça**. REsp n. 1.021.261/RS, relatora Ministra Nancy Andrichi, Terceira Turma, julgado em 20/4/2010, DJe de 6/5/2010. Disponível em: <<http://www.stf.jus.br/portal/jurisprudencia/pesquisarJurisprudencia.asp>>. Acesso em: 29 abr. 2023.

_____. **Superior Tribunal de Justiça**. AgRg no REsp n. 1.124.566/AL, relator Ministro Aldir Passarinho Junior, Quarta Turma, julgado em 23/11/2010, DJe de 6/12/2010. Disponível em: <<http://www.stf.jus.br/portal/jurisprudencia/pesquisarJurisprudencia.asp>>. Acesso em: 29 abr. 2023.

_____. **Superior Tribunal de Justiça**. REsp n. 821.624/RJ, relator Ministro Aldir Passarinho Junior, Quarta Turma, julgado em 19/10/2010, DJe de 4/11/2010. Disponível em: <<http://www.stf.jus.br/portal/jurisprudencia/pesquisarJurisprudencia.asp>>. Acesso em: 29 abr. 2023.

_____. **Superior Tribunal de Justiça**. REsp n. 1.077.911/SP, Relatora Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 4/10/2011, DJe 14/10/2011. Disponível em: <<http://www.stf.jus.br/portal/jurisprudencia/pesquisarJurisprudencia.asp>>. Acesso em: 29 abr. 2023.

_____. **Superior Tribunal de Justiça**. REsp n. 611.872/RJ, relator Ministro Antonio Carlos Ferreira, Quarta Turma, julgado em 2/10/2012, DJe de 23/10/2012. Disponível em: <<http://www.stf.jus.br/portal/jurisprudencia/pesquisarJurisprudencia.asp>>. Acesso em: 29 abr. 2023.

_____. **Superior Tribunal de Justiça**. REsp 991.985/PR, Rel. Ministro Castro Meira, 2ª T., DJ 11-2-2008. Disponível em: <<http://www.stf.jus.br/portal/jurisprudencia/pesquisarJurisprudencia.asp>>. Acesso em: 29 abr. 2023.

_____. **Superior Tribunal de Justiça**. REsp n. 802.832/MG, relator Ministro Paulo de Tarso Sanseverino, Segunda Seção, julgado em 13/4/2011, DJe de 21/9/2011. Disponível em: <<http://www.stf.jus.br/portal/jurisprudencia/pesquisarJurisprudencia.asp>>. Acesso em: 29 abr. 2023.

_____. **Superior Tribunal de Justiça**. REsp n. 324.629/MG, relatora Ministra Nancy Andrichi, Terceira Turma, julgado em 10/12/2002, DJ de 28/4/2003, p. 198. Disponível em: <<http://www.stf.jus.br/portal/jurisprudencia/pesquisarJurisprudencia.asp>>. Acesso em: 29 abr. 2023.

_____. **Superior Tribunal de Justiça**. REsp n. 1.364.915/MG, relator Ministro Humberto Martins, Segunda Turma, julgado em 14/5/2013, DJe de 24/5/2013. Disponível em: <<http://www.stf.jus.br/portal/jurisprudencia/pesquisarJurisprudencia.asp>>. Acesso em: 29 abr. 2023.

_____. **Superior Tribunal de Justiça**. REsp n. 1.443.268/DF, relator Ministro Sidnei Beneti, Terceira Turma, julgado em 3/6/2014, DJe de 8/9/2014. Disponível em: <<http://www.stf.jus.br/portal/jurisprudencia/pesquisarJurisprudencia.asp>>. Acesso em: 29 abr. 2023.

_____. **Superior Tribunal de Justiça**. REsp n. 1.280.372/SP, relator Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 7/10/2014, DJe de 10/10/2014. Disponível em: <<http://www.stf.jus.br/portal/jurisprudencia/pesquisarJurisprudencia.asp>>. Acesso em: 29 abr. 2023.

_____. **Superior Tribunal de Justiça**. REsp n. 1.644.405/RS, relatora Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, julgado em 9/11/2017, DJe de 17/11/2017. Disponível em: <<http://www.stf.jus.br/portal/jurisprudencia/pesquisarJurisprudencia.asp>>. Acesso em: 29 abr. 2023.

RIO DE JANEIRO. **Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro** (0024809-24.2020.8.19.0204 - APELAÇÃO. Des(a). JOSÉ CARLOS PAES - Julgamento: 10/05/2023 - DECIMA SEGUNDA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 1). Disponível em: <[Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro \(tjrj.jus.br\)](http://Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro (tjrj.jus.br))>. Acesso em: 29 abr. 2023.

DISTRITO FEDERAL. **Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios**. Acórdão 1204007, 07057109220178070001, Relator: JAMES EDUARDO OLIVEIRA, 4ª Turma Cível, data de julgamento: 18/9/2019, publicado no DJE: 10/10/2019. Disponível em: <<https://pesquisajuris.tjdft.jus.br/IndexadorAcordaos-web/sistj>>. Acesso em: 29 abr. 2023.

_____. **Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios**. acórdão 1208895, 07114636220198070000, Relator: ALVARO CIARLINI, Terceira Turma Cível, data de julgamento: 9/10/2019, publicado no DJE: 23/10/2019. Disponível em: <<https://pesquisajuris.tjdft.jus.br/IndexadorAcordaos-web/sistj>>. Acesso em: 29 abr. 2023.

_____. **Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios**. acórdão 1669688, 0705030-53.2021.8.07.0006, Relator: JOSE FIRMO REIS SOUB, 8ª Turma Cível, data de julgamento: 28/02/2023, publicado no DJE: 09/03/2023. Disponível em: <<https://pesquisajuris.tjdft.jus.br/IndexadorAcordaos-web/sistj>>. Acesso em: 29 abr. 2023.