



Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro

Responsabilidade Civil Nas Relações De Consumo – Vícios Do Produto

Silvestre Afonso Rabelo Neto

Rio de Janeiro
2012

SILVESTRE AFONSO RABELO NETO

Responsabilidade Civil nas Relações de Consumo – Vícios do Produto

Projeto de Pesquisa apresentado como exigência de conclusão de Curso de Pós-graduação *Lato Sensu* da Escola de Magistratura do Estado do Rio de Janeiro em Direito do Consumidor e Responsabilidade Civil.

Professores Orientadores:

Guilherme Sandoval

Néli Luiza C. Fetzner

Nelson C.Tavares Junior

Rafael Iorio

RESPONSABILIDADE CIVIL NAS RELAÇÕES DE CONSUMO

Silvestre Afonso Rabelo Neto.
Graduado pela Faculdade Gama Filho.
Bacharel em Direito.

Resumo: A Responsabilidade Civil conquistou inegável importância prática e teórica no direito Moderno. Examinam-se questões relevantes em que o Código de Defesa do Consumidor representou importante evolução no tratamento das relações de consumo no que tange à questão da responsabilidade por vício do produto. O desequilíbrio nas relações contratuais de consumo obrigou o Estado a interferir através de uma ação protetora para a parte mais frágil das relações de consumo: o consumidor. O Código de Defesa do Consumidor é legislação que visa compensar desigualdades materiais fáticas de maneira a equilibrar, social e economicamente, as partes envolvidas em uma relação de consumo.

Palavras-chave: Consumidor. Fornecedor. Vício do produto.

Sumário: Introdução. 1. Personagens da relação de consumo. 1.1. Consumidor. 1.2. Fornecedor. 1.3. Produto. 2. Vícios do produto. 2.1. Conceito. 2.2. Vícios de qualidade do produto. 3. Responsabilidade pelo vício do produto. 3.1. Responsabilidade do Comerciante. 3.2. Responsabilidade do Fornecedor. 3.3. Responsabilidade Solidária e Subsidiária. 4. Garantias do consumidor. 4.1. Prazos legais. 4.2. Opções do consumidor. Conclusão. Referências.

INTRODUÇÃO

Para melhor entendimento do tema, a primeira parte é dirigida à análise dos aspectos conceituais e históricos do instituto das relações de consumo, bem como, os direitos básicos do consumidor. Na segunda parte estuda-se os vícios de qualidade do produto. Na terceira parte, é analisado de quem é a responsabilidade pelo vício do produto, responsabilidade do comerciante, responsabilidade do fornecedor, responsabilidade solidária e subsidiária, de acordo com a participação de cada um nas relações de consumo, em que o fornecedor e comerciante fazem parte dessa relação. A quarta parte dispõe das garantias oferecidas pela lei, por ser o consumidor a parte vulnerável, prazos legais e opções que o consumidor tem, estabelecidas pelo princípio da boa-fé como cláusula geral de toda relação de consumo.

Este trabalho tem por objetivo aprofundar o conhecimento acerca da responsabilidade civil e sua amplitude no campo de atuação, no que tange a defesa do direito do consumidor. Tem como objetivos específicos apontar os direitos básicos do consumidor, a

responsabilidade dos participantes da relação de consumo, bem como as garantias e prazos oferecidos por lei. Explicitar como o Código de Defesa do Consumidor, através da criação de microsistema das relações de consumo e da inserção de novas normas e princípios jurídicos modificou as relações de consumo, equilibrando dessa maneira as relações jurídicas entre consumidores e fornecedores.

O desequilíbrio nas relações contratuais de consumo obrigou o Estado a interferir através de uma ação protetora para a parte mais frágil das relações de consumo: o consumidor. Essas relações eram caracterizadas pela desigualdade entre as partes contratantes, e que mantinham os fornecedores, produtores e comerciantes em posição de força superior frente aos consumidores por serem detentores dos meios de produção, a parte mais forte, e estes, a parte mais fraca.

O Código de Defesa do Consumidor é legislação que visa compensar desigualdades materiais fáticas de maneira a equilibrar, social e economicamente, as partes envolvidas em uma relação de consumo. O seu campo de incidência é vastíssimo. Aplicabilidade do CDC será feita sempre que estivermos em face de uma relação de consumo, qualquer que seja a área de Direito onde ela vier ocorrer, seja ela contratual ou extracontratual.

1. PERSONAGENS DA RELAÇÃO DE CONSUMO

A relação de consumo é toda relação jurídico-obrigacional entre um consumidor e um fornecedor, tendo como objeto o fornecimento de um produto e ou um serviço. Essa relação pode ser contratual ou não contratual de corrente de atos e fatos jurídicos.

O Código de Defesa do Consumidor atua de forma preventiva e repressiva nas relações de consumo, tanto no âmbito contratual como no extracontratual.

A relação jurídica de consumo possui três elementos: o subjetivo, o objetivo e o finalístico. Por subjetivo temos as partes envolvidas na relação jurídica, ou seja, o consumidor e o fornecedor, já por elemento objetivo, o objeto sobre o qual recai a relação jurídica, ou seja, o produto e o serviço, e por fim o elemento finalístico que traduz a ideia de que o consumidor deve adquirir ou utilizar o produto ou serviço como destinatário final.

1.1. CONSUMIDOR

O CDC em seu artigo 2º traz claramente o conceito de consumidor, no entanto sua prática não é tão simples, visto que a doutrina aponta duas correntes possíveis para a conceituação de consumidor.

A primeira, a corrente finalista, afirma que consumidor é aquele que retira definitivamente o produto ou serviço do mercado de consumo, adquirindo ou utilizando um serviço para suprir uma necessidade pessoal ou privada, e não para desenvolver uma outra atividade de cunho comercial ou empresarial. Sendo pessoa jurídica, está poderá ser considerada consumidora desde que o produto não tenha sido adquirido com intuito de atividade econômica, ou seja, obter lucro e que seja demonstrada sua vulnerabilidade perante o fornecedor.

Corroborando a primeira corrente, Roberto Senise Lisboa¹ que

vê na expressão destinatário final a adoção pelo CDC da teoria da causa na relação jurídica de consumo, "tornando necessária a análise da causa da aquisição ou da utilização do produto ou do serviço"; a causa da formação da relação de consumo deverá estar relacionada "à transmissão definitiva ou provisória de produto ou de atividade humana remunerada, sem que outra destinação seja objetivada pelo beneficiado (adquirente ou usuário).

A segunda corrente, a maximalista, entende que para ser consumidor basta adquirir um produto ou utilizar um serviço na condição de destinatário final, não interessando o uso do bem, seja ele particular ou empresarial. Segundo essa corrente a interpretação do artigo 2º deve ser o mais extensa possível para que o CDC seja aplicado a um número maior de relações no mercado consumidor.

Assim, Rizzatto Nunes² define

como consumidor, além do "destinatário final" que adquire o produto ou serviço para uso próprio (sem finalidade de produção), também quando há a finalidade de produção, "desde que o produto ou serviço (...) sejam oferecidos regularmente no mercado de consumo, independentemente do uso e destino que o adquirente lhes vai dar". Exclui as situações em que o produto ou serviço "é entregue com a finalidade específica de servir como 'bem de produção' para outro produto ou serviço e via de regra não está colocado no mercado de consumo como bem de consumo, mas como de produção; o consumidor comum não o adquire.

¹ LISBOA, Roberto Senise. *Relação de consumo e proteção jurídica do consumidor no direito brasileiro*. São Paulo: Juarez de Oliveira, 1999, p. 29-32.

² NUNES, Luiz Antônio Rizzatto. *Comentários ao código de defesa do consumidor*. 2. ed., São Paulo: Saraiva, 2005, p. 87-98.

1.2. FORNECEDOR

O Código de Consumidor estabelece no seu artigo 3º o conceito de fornecedor, afirmando:

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

Cabe ainda destacar alguns conceitos estabelecidos a respeito de fornecedor, são eles: todo comerciante ou estabelecimento que abastece ou fornece habitualmente uma casa ou outro estabelecimento dos gêneros e mercadorias necessárias ao seu consumo; ou fornecedor numa palavra é o fabricante, ou vendedor, ou prestador de serviços.

Para Cláudia Lima Marques³, “o que caracteriza o fornecedor de produtos é o desenvolvimento de atividades tipicamente profissionais. Já quanto ao prestador de serviços, basta que a atividade seja habitual ou reiterada, não se exigindo que o prestador seja ‘profissional’ da área”.

A princípio, todos são tratados de forma homogênea pelo CDC sob a denominação comum de *fornecedor*. Havendo exceção quando se tratar de responsabilidade por fato do produto ou serviço conforme artigos 12-14 do CDC, destaca-se ainda o tratamento específico e diferenciado para o *produtor*, o *comerciante*, e o *prestador de serviços*.

1.3. PRODUTO

O artigo 3º nos seus parágrafos 1º e 2º, conceitua o que vem a ser produto e serviço, estabelecendo: produto é qualquer bem móvel ou imóvel, material ou imaterial.

O termo produto designa um tipo específico de bem com características de tangibilidade, isto é, tem existência física. Decorrente desta característica é o facto de ser um bem que pode ser transportado e armazenado podendo, por isso, ser consumido num local e momento diferente daquele em que é produzido. Distingue-se, portanto, do serviço, o qual apesar de ser também um bem, é um bem intangível, obrigando a que o mesmo tenha que ser consumido ou utilizado no momento em que é produzido.

³ MARQUES, Cláudia Lima *et alii*. *Comentários ao código de defesa do consumidor*. São Paulo: RT, 2004, p. 71-74.

1.4 SERVIÇO

Serviço segundo o CDC em seu artigo 3º, parágrafo 2º "é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista".

Classificam-se os serviços em "duráveis" e "não-duráveis"; estes são os que se esgotam uma vez prestados; aqueles são os que têm continuidade no tempo em decorrência de estipulação contratual, e os que deixam como resultado um produto.

2. VÍCIOS DO PRODUTO

O CDC concebeu sistemas distintos para o vício e para o defeito, centrando a distinção entre ambos nas suas consequências, mas graves ou menos graves, que acarreta ao consumidor.

No entendimento de Sérgio Cavalieri Filho⁴: “Defeito é vício grave que compromete a segurança do produto e/ou do serviço e causa dano ao consumidor. Já, o vício em si, um defeito menos grave, circunscrito ao produto ou serviço que apenas causa o seu mau funcionamento”.

2.1. CONCEITO

Embora tanto o vício como o defeito consistam em “males” que o produto ou serviço possam vir a possuir, estando ambos sobre a proteção da teoria da qualidade, são conceitos distintos importantes no estudo do Direito do Consumidor, pois estão ligados aos direitos básicos do consumidor. Enquanto o defeito está relacionado com a proteção da vida, saúde e segurança do consumidor (artigo 6º, inciso I, do CDC), o vício está relacionado com a proteção do patrimônio do consumidor (artigo 6º, inciso VI, do CDC)⁵.

O vício do produto acarreta prejuízo econômico ao consumidor, pois ele acaba adquirindo ou se utilizando de um bem que não lhe concede adequação que ordinariamente se poderia esperar, causando-lhe um dano patrimonial. Trata-se, como se pode perceber, de mais

⁴ CAVALIERI FILHO, Sérgio. *Programa de Responsabilidade Civil*. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2010, p.480.

⁵ BARCELLOS, Daniela. *Vício do Produto e do Serviço*. Disponível em: <<http://academico.direito-rio.fgv.br/>> Acesso em :14 mai. 2012.

uma orientação fundamentada no princípio da boa-fé objetiva, como norma geral da conduta, graças à adoção da teoria da confiança contratual, por parte do legislador consumerista⁶.

A responsabilidade pelo vício é regulada sob o aspecto de proteção e prevenção contra danos patrimoniais, ou seja, o fornecedor estará incurso na imputação legal a ele atribuída nos artigos 18 a 25 do CDC, sempre que o consumidor vier a sofrer prejuízo econômico puro, ou ainda, cumulado com ameaça de dano extrapatrimonial, conforme regime jurídico dos artigos 12 a 17 do mesmo código⁷.

Em conformidade com o microsistema de defesa do consumidor brasileiro, a responsabilidade pelo vício encontra-se delineada em face da inadequação do produto ou da inadequação do serviço.

A solidariedade entre fornecedores decorre expressamente do caput do artigo 18 do CDC. Ou seja, o consumidor que pretende substituir o produto, ter seu dinheiro devolvido ou o abatimento proporcional do preço, além das perdas e danos, pode se dirigir “tanto ao comerciante, como ao fabricante como a qualquer outro fornecedor intermediário que tenha participado da cadeia de produção e circulação do bem”⁸.

A responsabilidade solidária se relaciona indubitavelmente com o direito básico da “efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais” o qual tem previsão no art. 6º VI do CDC. Posteriormente ao consumidor ter seu direito satisfeito, os fornecedores podem entre si a quem caberá ao final arcar com o valor que fora despedido⁹.

A responsabilidade pelo vício do produto é solidária, salvo quando o fornecedor imediato deixar de informar ou de identificar ao consumidor quem é o fornecedor do produto *in natura*, hipótese na qual o fornecedor direto responderá exclusivamente pelo dano causado (artigo 18, parágrafo 5º, da Lei.n.8.078/90)¹⁰.

Conjuntamente com a solidariedade, o consumidor possui ainda as seguintes alternativas: 1) Substituição do produto por outro da mesma espécie; 2) a restituição da quantia paga; 3) o abatimento proporcional do preço. E além destas pode requerer também indenização por perdas e danos, que tem seu fundamento no direito básico do consumidor de efetiva reparação dos danos patrimoniais e morais (artigo 6º, inciso VI da Lei 8.078/90).

⁶ BARCELLOS, Daniela. *Vício do Produto e do Serviço*. Disponível em: <<http://academico.direito-rio.fgv.br/>> Acesso em 14 mai. 2012.

⁷ LISBOA, Roberto Senise. *Responsabilidade Civil nas Relações de Consumo* / Roberto Senise Lisboa. 3 ed. São Paulo: Saraiva, 2012, p. 247.

⁸ *Ibid.*, p.248-249.

⁹ *Ibid.*, p.248-249.

¹⁰ *Ibid.*, p. 249.

Vício do produto pode ser de três modalidades: vício de qualidade, vício de quantidade e vício de informação.

2.2. VÍCIOS DE QUALIDADE DO PRODUTO

Vício de qualidade do produto é aquele que existe à época da sua aquisição do fornecedor, que torna o bem inadequado para o fim ao qual ordinariamente se destina. Trata-se de vício que afeta a funcionalidade econômica do produto, dele não se podendo extrair o proveito esperado. O vício de qualidade do produto inviabiliza a satisfação dos interesses do consumidor, causando prejuízo econômico ao seu adquirente¹¹.

Sinteticamente, pode-se afirmar que o vício de qualidade do produto confere ao consumidor o direito de exigir a substituição da parte viciada. E, quando isso não for possível ou a sanção do vício não for realizada a contento, o consumidor pode exercer o direito: a redibição, ao abatimento proporcional do preço ou a substituição de todo o produto.

Subsiste, para qualquer solução adotada dentre as mencionadas no parágrafo antecedente, a regra da solidariedade.

Julgado sobre o tema:

(BRASIL. TJJ. 2008.001.56885 - APELACAO - 1ª Ementa. DES. VERA MARIA SOARES VAN HOMBEECK - J. em 15/10/2008 - PRIMEIRA CAMARA CIVEL) APELAÇÃO CÍVEL. OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZATÓRIA. VÍCIO DE QUALIDADE DO PRODUTO. SUBSTITUIÇÃO POR OUTRO DA MESMA ESPÉCIE. IMPOSSIBILIDADE. INTELIGÊNCIA DO ART. 18, PARÁGRAFO PRIMEIRO, DO CDC. O consumidor só deverá pleitear a troca do produto defeituoso por outro da mesma espécie, depois de feita a solicitação de reparação e escoado o prazo do fornecedor. No caso dos autos, embora a Ré tenha orientado a Autora para que procurasse a assistência técnica do fabricante, esta não o fez, o que torna ausente, nesse caso, o direito do consumidor à substituição imediata do produto RECURSO QUE SE NEGA SEGUIMENTO NA FORMA DO ARTIGO 557, CAPUT, DO CPC.

Ainda sobre o tema, Julgado do Superior Tribunal de Justiça.

Recurso Especial 554.876 – RJ. Relator Ministro Carlos Alberto Menezes Direito. 3ª Turma. Data do julgamento: 17/2/2004. DJ 3/5/2004, p. 159.

Ementa. Código de Defesa do Consumidor. Compra de veículo novo com defeito. Incidência do art. 18 do Código de Defesa do Consumidor. Responsabilidade solidária do fabricante e do fornecedor. Indenização por danos materiais e morais. Precedentes da Corte.

1. 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.

2. Afastada a ilegitimidade passiva e considerando que as instâncias ordinárias reconheceram a existência dos danos, é possível passar ao julgamento do mérito, estando a causa madura.

¹¹ *Ibid.*, p. 250.

3. A indenização por danos materiais nos casos do art. 18 do Código de Defesa do Consumidor esgota-se nas modalidades do respectivo § 1º.
4. Se a descrição dos fatos para justificar o pedido de danos morais está no âmbito de dissabores, sem abalo à honra e ausente situação que produza no consumidor humilhação ou sofrimento na esfera de sua dignidade, o dano moral não é pertinente.
5. Recurso especial conhecido e provido, em parte.

Tratando do vício de qualidade do produto, de acordo com o artigo 18, §1º do CDC, o consumidor pode exigir que sejam sanados os vícios em 30 dias ou em prazo convencionado, que não poderá ser superior a 180 (cento e oitenta) e nem inferior a 7 (sete) dias corridos. Apresentando neste prazo o fornecedor faculdade para encontrar soluções para reparar o vício.

Sendo excedido o prazo, o consumidor passa a decidir entre ter o abatimento proporcional do preço, a substituição do produto por outro da mesma espécie em perfeitas condições de uso, ou a restituição da quantia paga, monetariamente atualizada. E em casos de produtos impróprios, o fornecedor deve devolver a quantia paga pelo consumidor ou trocar imediatamente o produto, visto que constitui ato ilícito fornecer produtos impróprios.

3. RESPONSABILIDADE PELO VÍCIO DO PRODUTO

O vício do produto acarreta prejuízo econômico ao consumidor, pois ele acaba adquirindo ou se utilizando de um bem que não lhe concede a adequação que ordinariamente se poderia esperar, causando-lhe um dano patrimonial. Trata-se, como se pode perceber, de mais uma orientação fundamentada no princípio da boa-fé objetiva, como norma geral de conduta, graças à adoção da teoria da confiança contratual, por parte do legislador consumerista¹².

A responsabilidade pelo vício é regulada sob o aspecto de proteção e prevenção contra danos patrimoniais, ou seja, o fornecedor estará incurso na imputação legal a ele atribuída nos artigos 18 a 25 do CDC, sempre que o consumidor (adquirente ou utente destinatário final) vier a sofrer prejuízo econômico, ou ainda, cumulado com a ameaça de dano extrapatrimonial (se houver efetivamente dano extrapatrimonial, o caso será de responsabilidade pelo fato do produto e serviço, conforme o regime jurídico dos artigos 12 a 17 do CDC)¹³.

Nos dizeres do professor Rizzato Nunes¹⁴

¹² LISBOA, Roberto Senise. *Op. cit.*, p. 247.

¹³ *Ibid.*, p. 247-248.

¹⁴ NUNES, Rizzato. *Curso de Direito do Consumidor*. 4 ed. São Paulo: 2009, Saraiva, p. 181.

o vício é uma característica inerente, intrínseca do produto ou serviço em si . O defeito é um vício acrescido de um problema extra, alguma coisa extrínseca, que causa um dano maior que simplesmente o mau funcionamento, o não funcionamento a quantidade errada , a perda do valor pago . Assim , quando a anomalia resulta apenas em deficiência no funcionamento do produto ou serviço , mas não coloca em risco a saúde ou segurança do consumidor não se fala em defeito , mas em vício . Portanto, fato do produto ou serviço está ligado a defeito , que , por sua vez , está ligado a dano.

O legislador manteve a cautela em disciplinar as providências quando garante a perpetuação dos princípios do CDC, resguardando o direito do adquirente de produto com vício. Quando se trata de defeito, fala-se em indenização o que não ocorre em função do vício. Esclarece-se que, que o defeito traz repercussões em outras esferas da vida do consumidor; o vício frustra o comprador ou contratante, mas sendo sanada a irregularidade, a frustração inicial se torna em satisfação¹⁵.

Assim sendo, ante a existência do vício, este dispositivo permitiu ao consumidor a possibilidade de : exigir a substituição das partes viciadas; obter 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 ou; receber o abatimento proporcional do preço.

O consumidor não paga apenas pelo bem, mas pela segurança depositada em quem fabrica, de forma que, nada mais justo do que garantir um período de tempo mínimo para substituição do bem sem a faculdade do fornecedor substituir as partes viciadas. Este tipo de garantia há, por parte de alguns estabelecimentos, mas não encontra suporte legal, como deveria.

3.1. RESPONSABILIDADE DO COMERCIANTE

É de suma importância destacar a responsabilidade civil do comerciante em sede de direito do consumidor, isso porque, observar-se-á que embora o comerciante se responsabilize de forma objetiva nas relações de consumo, nem sempre poderá ser responsabilizado em primeiro plano, ou seja, ora será responsável de forma solidária, ora será responsável de forma subsidiária. Dessa maneira, a responsabilidade do comerciante passa a ser mais um componente essencial no estudo da responsabilidade civil, no CDC.

¹⁵ ALMEIDA, Laiane Santos/ NASCIMENTO, Soraia Conceição Santos. *Responsabilidades do Fornecedor à luz do C.D.C.* Disponível em: < http://www.jurisway.org.br/v2/dhall.asp?id_dh=5397>. Acesso em: 14 mai. 2012.

É possível afirmar que o legislador consumerista objetivou um tratamento diverso e específico ao comerciante, uma vez que o considerou como responsável subsidiariamente nos casos de acidentes de consumo. Ou seja, na responsabilidade pelo fato do produto o comerciante responde em segundo plano, ao passo que o fabricante, o produtor, o construtor e o importador respondem em primeiro plano. Por outro lado, o CDC impõe ao comerciante a responsabilidade solidária, conjunta com todos os envolvidos na cadeia produtiva e distributiva de consumo, nas hipóteses de vício do produto¹⁶.

3.2. RESPONSABILIDADE DO FORNECEDOR

O artigo 12 do Código de Defesa do Consumidor (CDC) dispõe sobre a responsabilidade pelo fato do produto e do serviço estabelecendo que:

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.

O CDC adota a responsabilidade objetiva, sendo que não há de se demonstrar a existência de culpa do fornecedor, pois este assume o risco pelos danos que os produtos e serviços possam causar aos consumidores, entretanto, o § 4º, do art. 14 do CDC, adota a teoria da responsabilidade subjetiva para os profissionais liberais, de modo que o consumidor ao deduzir a sua pretensão em juízo, deverá provar a culpa do profissional liberal (advogados, médicos, engenheiros, etc.)¹⁷.

Segundo a teoria do risco (ou da responsabilidade civil objetiva), o sujeito de direito que através de sua atividade criar um risco de dano a outrem, deve ser obrigado a repará-lo, ainda que sua atividade e seu comportamento sejam isentos de culpa. Os elementos constitutivos desta teoria são: nexo de causalidade, dano, ação de um agente ou risco¹⁸.

¹⁶ MEIRA, Hugo. *Responsabilidade do Comerciante no CDC*. Disponível em: <<http://www.hugomeira.com.br/responsabilidade-do-comerciante-no-cdc/>> Acesso em 01 jul. 2012.

¹⁷ CAMARGO SOBRINHO, Mário. Aspectos da responsabilidade civil por defeitos e vícios dos produtos e serviços em face do Código de Defesa do Consumidor. Disponível em <http://www.ambito-juridico.com.br/site/index.php?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=2224> Acesso em 01 jul. 2012.

¹⁸ Ibid.

3.3. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA E SUBSIDIÁRIA

A responsabilidade pelo vício do produto é solidária, salvo quando o fornecedor imediato deixar de informar ou de identificar ao consumidor quem é o fornecedor do produto *in natura*, hipótese na qual o fornecedor direto responderá exclusivamente pelo dano causado (artigo 18, parágrafo 5º, do CDC).

Havendo mais de um fabricante para um mesmo produto, ou mais de um causador do dano, todos respondem solidariamente pela reparação.

Na hipótese de um determinado produto ter mais de um fabricante – poderá o douto Herman Benjamin que, sendo um fornecedor de matéria prima, outro de componente e outro do produto final, todos são solidariamente responsáveis pelo defeito e por suas consequências, cabendo, evidentemente, ação regressiva contra aquele que, efetivamente, deu causa ao defeito.

Sérgio Cavalieri Filho¹⁹, ressalta que a inclusão do comerciante como responsável subsidiário foi para favorecer e reforçar a posição do consumidor, não para enfraquecê-lo. Importa dizer que a inclusão do comerciante não exclui o fornecedor; aumenta a cadeia de coobrigados, não a diminui. Mesmo no caso de produto impróprio, por sua má conservação, entendemos, com a vênia dos respeitáveis entendimentos em contrário, que o fabricante ou produtor não fica excluído do dever de indenizar.

Cavalieri²⁰ repete que o comerciante, não é terceiro em relação ao fabricante (produtor ou importador), pois é ele que o escolhe para vender os seus produtos. Logo, responde 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.

4. GARANTIAS DO CONSUMIDOR

A relação de consumo pode ser estabelecida pela aquisição de bens ou de serviços e, não raras vezes, estes bens e serviços apresentam defeitos que importam na impossibilidade de plena fruição ou lhes diminuem o valor.

Contra o que se denomina vício, o consumidor possui duas espécies de garantia, quais sejam, a legal e a contratual. A garantia legal é a que decorre diretamente da lei e não depende

¹⁹ CAVALIERI FILHO, *Op. cit.*, p. 495.

²⁰ *Ibid.*, p. 495.

de contrato; já a contratual é a ofertada pelo próprio fornecedor, complementando esta primeira.

No Código de Defesa do Consumidor existem dois tipos de garantia: a legal e a contratual.

A garantia legal independe de termo escrito, pois já está prevista em lei (CDC, 26 e 27). Sendo imperativa, obrigatória, total, incondicional e inegociável.

O início da contagem do prazo para reivindicação começa no mesmo dia da aquisição do produto ou do serviço pelo consumidor.

A garantia contratual é dada por escrito pelo próprio fornecedor, é o denominado termo de garantia (CDC, 50), e deve ser entregue ao consumidor no momento da compra.

A garantia contratual é complementar à garantia legal, todavia, não é obrigatória. O fornecedor pode concedê-la ou não, mas, ao concedê-la, a garantia passa a integrar a oferta, obrigando-se a honrá-la.

A garantia contratual pode ser parcial, pois, admite a exclusão de certos componentes. De modo geral, a garantia contratual também é condicionada às instruções de uso.

Quanto ao prazo, a garantia contratual sucede a garantia legal, assim, se um eletrodoméstico tem a garantia legal de 3 meses dada pelo artigo 26 do CDC e o fabricante concede termo de garantia de 1 ano, a garantia do produto perfaz um total de 1 ano e três meses.

4.1. PRAZOS LEGAIS

O artigo 18 do Código de Defesa do Consumidor estabelece o prazo de 30 dias para que o vício seja sanado, oferecendo ao consumidor três opções de ressarcimento caso o vício não seja sanado: 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 abatimento proporcional do preço.

A legislação em vigor não garante a imediata troca do produto com vício de qualidade, mas assegura seu conserto gratuito através da assistência técnica credenciada ao fabricante.

4.2. OPÇÕES DO CONSUMIDOR

Nos casos de vícios de qualidade do artigo 18 do Código de Defesa do Consumidor, o mesmo poderá fazer uso das seguintes opções, caso o vício não seja sanado no prazo de 30 dias ou no prazo convencionado: a substituição do produto (observado o disposto no

parágrafo 4º do artigo); a restituição imediata e atualizada da quantia paga sem prejuízo das perdas e danos ou o abatimento proporcional do preço.

Nos casos do artigo 19 do Código, terá por opções: o abatimento proporcional do preço, a complementação do peso ou medida, substituição do produto por outro de mesma espécie, marca ou modelo, sem os aludidos vícios ou a restituição imediata e atualizada mais as perdas e danos, se for o caso.

Embora o artigo 18 do Código de Defesa do Consumidor mencione duas espécies de vícios, os incisos tratam apenas dos vícios de qualidade, que são aqueles que são capazes de torná-los impróprios, inadequados ao consumo ou lhes diminuam o valor.

No caso de troca do produto ou sua devolução, normalmente são utilizadas as mesmas embalagens que empacotaram o objeto da venda para envio ao internauta-consumidor. Assim, deve ele guardar as embalagens ou adquirir outra para encaminhar o produto a ser devolvido. As empresas que realizam contratos de compra e venda pela Internet assumem os encargos de transporte no caso de devolução da mercadoria.

Assim, ela será transportada do consumidor ao fornecedor sem custos. Este procedimento pode ser realizado quantas vezes for necessário até que o consumidor se dê por satisfeito, ou, no prazo de trinta dias, não resolvido o problema, exigir um abatimento do preço ou a devolução do dinheiro.

No caso de devolução do dinheiro, essa pode dar-se de três formas. A primeira consiste em depósito em conta corrente, a segunda em crédito que gerará um valor positivo na fatura do cartão de crédito, ou ainda em forma de vale-desconto ou vale-compra, a critério do consumidor.

Uma outra opção do consumidor, pode ser o direito de arrependimento no prazo de sete dias a contar da assinatura do contrato ou do recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação se der fora do estabelecimento comercial, por telefone ou a domicílio.

CONCLUSÃO

A noção de relação de consumo é mais ampla que a da relação jurídica ordinária, pois faz parte desse vínculo jurídico o fornecedor que não se relacionou diretamente com o consumidor. Tornando possível responsabilizar tanto o fornecedor imediato quanto o mediato ou indireto, que participou da cadeia econômica de consumo.

A relação de consumo é um vínculo de direito dotado de elementos específicos, sendo estes subjetivos e objetivos. São elementos subjetivos da relação jurídica de consumo: o

fornecedor e o consumidor. São elementos objetivos, bastando a presença de um deles para caracterizá-la, quanto ao objeto: o produto e o serviço.

Na responsabilidade pelo vício do produto, vigora a regra da solidariedade de todos os fornecedores que integram a cadeia econômica, pelos danos patrimoniais puros ou cumulados com a ameaça aos direitos morais do consumidor, salvo se o fornecedor imediato do produto in natura não informou ao consumidor, no momento da aquisição, a identificação e os dados do seu respectivo produto.

O CDC acolheu a Teoria do Risco para responsabilização do fornecedor, ou seja, independentemente de culpa, responde pela reparação de danos causados aos consumidores por defeitos de seus produtos ou serviços, porém, nos incisos I, II e III do § 3º, do art. 12, estabelece 3 (três) hipóteses de excludentes de responsabilização.

Sempre que os bens adquiridos revelam defeitos, os consumidores podem exigir a sua substituição, a reparação do defeito, a redução do preço, a extinção do contrato ou a devolução do montante pago.

No entanto, existem prazos para denunciar os defeitos detectados. Caso estes limites de tempo sejam ultrapassados, o direito de invocar a garantia é perdido. O decurso da garantia é suspenso sempre que é relatado um problema no produto ou serviço, sendo reiniciado assim que o defeito for resolvido.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Laiane Santos / NASCIMENTO, Soraia Conceição Santos. *Responsabilidades do Fornecedor à luz do C.D.C.* Disponível em: < http://www.jurisway.org.br/v2/dhall.asp?id_dh=5397>. Acesso em 14 mai. 2012.

BARCELLOS, Daniela. *Vício do Produto e do Serviço.* Disponível em: <http://academico.direito-rio.fgv.br/ccmw/index.php?title=V%C3%ADcio_do_Produto_e_do_Servi%C3%A7o&redirect=no> Acesso em 14 mai. 2012.

CAVALIERI FILHO, Sergio. Programa de Responsabilidade Civil. 9 ed. São Paulo: Atlas, 2010.

CAMARGO SOBRINHO, Mário. *Aspectos da responsabilidade civil por defeitos e vícios dos produtos e serviços em face do Código de Defesa do Consumidor.* Disponível em < http://www.ambito-juridico.com.br/site/index.php?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=2224> Acesso em 01 jul. 2012.

GARCIA, Leonardo de Medeiros. *Direito do Consumidor. Código Comentado e Jurisprudência.* 6 ed. Niterói, Rio de Janeiro: Impetus, 2010.

LISBOA, Roberto Senise. *Responsabilidade Civil nas Relações de Consumo.* 3 ed. São Paulo: Saraiva, 2012.

_____, Roberto Senise. *Relação de consumo e proteção jurídica do consumidor no direito brasileiro.* São Paulo: Juarez de Oliveira, 1999.

MARQUES, Cláudia Lima. *Comentários ao código de defesa do consumidor.* São Paulo: RT, 2004.

MEIRA, Hugo. *Responsabilidade do Comerciante no CDC.* Disponível em: < <http://www.hugomeira.com.br/responsabilidade-do-comerciante-no-cdc/>> Acesso em 01 jul. 2012.

NUNES, Luiz Antônio Rizzatto. *Comentários ao código de defesa do consumidor.* 2 ed., São Paulo: Saraiva, 2005.

_____, NUNES, Rizzatto. *Curso de Direito do Consumidor.* 4 ed. Saraiva: São Paulo. 2009.

THOMAZ, Afrânio Carlos Moreira. *Lições de Direito do Consumidor.* – Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2009.