



Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro

A Responsabilidade pelo Fato e Vício do Produto no
Código de Proteção e Defesa do Consumidor.

Gilberto Magno Stanchi Filho

Rio de Janeiro
2015

GILBERTO MAGNO STANCHI FILHO

A Responsabilidade pelo Fato e Vício do Produto no Código de Proteção e Defesa do Consumidor

Artigo Científico apresentado como exigência de conclusão do Curso de Pós-Graduação *Lato Sensu* da Escola de Magistratura do Estado do Rio de Janeiro em Direito do Consumidor e Responsabilidade Civil

Professora Orientadora:

Maria de Fátima Alves São Pedro

Rio de Janeiro
2015

A RESPONSABILIDADE PELO FATO E VICIO DO PRODUTO NO CÓDIGO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

Gilberto Magno Stanchi Filho

Graduado pela Universidade Estácio de Sá.
Advogado. Pós Graduado em Responsabilidade
Civil e Social do Terceiro Setor pela UFRJ.
Pós Graduando pela EMERJ – Escola de
Magistratura do Rio de Janeiro.

Resumo: Tornou-se imperioso o esclarecimento quanto às características de cada um destes conceitos, uma vez que defeito e vício, ao contrário do que se pode pensar, não são sinônimos. Com efeito, estaremos diante de um vício do produto por sua inadequação quando ocorrer de o produto não se apresentar com a qualidade ou quantidade que se espera diante das informações contidas no recipiente, na embalagem, na rotulagem ou na mensagem publicitária, conforme determinam o Código de Defesa do Consumidor. Desta forma, tem-se por configurado o vício do produto quando desrespeitadas as características que se esperam atinente à qualidade e indicativas de sua quantidade, sendo que a extensão e profundidade do vício se fazem sentir tão somente no próprio produto. No que tange ao defeito do produto ou do serviço, a situação é bem diferente. Para que surja o defeito, pressupõe-se, em tese, um vício. Porém, esse vício causa uma lesão não só do bem adquirido ou no serviço contratado, mas, também, lesão ao patrimônio jurídico material e moral do consumidor. Por conseguinte, isso gera um dano, caracterizando, então, um acidente de consumo, ou como apregoa o Código de Defesa do Consumidor, um fato do produto ou serviço. O defeito, portanto, é o cerne do dever de indenizar nesta modalidade de responsabilidade, pois, verificada a existência dele, e, ocorrendo o dano, surgirá para o fornecedor de produtos e serviços o dever de indenizar o consumidor lesado. Destaca-se que o legislador pátrio, de forma muito sábia, e até mesmo para evitar questionamentos infundados, definiu, tanto no §1º do artigo 12, quanto no §1º do artigo 14, o conceito de defeito de produto e serviço.

Palavras-chave: Responsabilidade Civil. Vícios dos Produtos e dos serviços. Consumidor.

Sumário: Introdução. 1. Vícios e Defeitos dos Produtos e dos Serviços na Legislação Consumerista. 2. Código de Defesa do Consumidor. 3. A Transparência e Harmonia das Relações de Consumo. Conclusão. Referências.

INTRODUÇÃO

O conteúdo do presente trabalho, consiste na reunião temática dos problemas relacionados a responsabilidade civil, pelos danos causados aos consumidores, por vícios e defeitos dos produtos e dos Serviços na ótica da legislação consumerista.

As questões relativas aos vícios e defeitos dos produtos e dos serviços, inseridas no Código de Defesa do Consumidor, remetem a teoria do risco do negocio, teoria essa, que levou o legislador ao acatamento da responsabilidade objetiva do fabricante, do produtor, do construtor e até mesmo prestador de serviços. Dessa forma, faz-se necessário mencionar alguns pressupostos que levaram o legislador ao acatamento definitivo dessa teoria.

A Constituição da Republica Federativa do Brasil de 1988, garante a todos Brasileiros e/ou Estrangeiros, a livre iniciativa para a exploração de atividades econômicas, desde que, estejam em harmonia com as normas que as regulam, e dentre tais características específicas estão a do risco do negocio incorporadas ao Código de Defesa do Consumidor. A luz de tais embasamentos suso mencionados, hoje em dia pode-se perfeitamente traçar um perfil do consumidor e do fornecedor, bastando para isso dispor dos mandamentos da Responsabilidade Civil.

Nesse diapasão, é possível apresentar relações entre os que consomem e os que fornecem mediante a constatação de vícios e defeitos, quer no produto quer no serviço, bem como, suas prováveis conseqüências danosas, apresentando-se os dispositivos norteadores dessa relação para que haja reparação ao consumidor como preceitua o aludido Código Consumerista.

Sendo assim, será feito uma análise, focada na responsabilidade civil decorrente da constatação de vícios e defeitos no produto e ou serviços fundamentada na teoria do risco do negocio incorporadas ao Código de Defesa do Consumidor. O aludido tema da responsabilidade pelo fato e vicio do produto e ou serviço no código de defesa do consumidor, na atualidade traz a preocupação que a sociedade tem em relação aos prejuízos causados pelos produtos e ou serviços fornecidos ao consumidor, e em se punir os maus profissionais que atuam na área da comercialização.

A responsabilidade Civil destes fornecedores esta cada vez mais presente nos órgãos do Poder Judiciário, pois o procedimento tomado por esses tais profissionais reflete ainda mais na sociedade e na conduta humana que cada vez, necessita mais dos produtos e serviços fornecidos e que são colocados no mercado de consumo atual.

Como objetivo específico, pretende verificar de que modo devem ser responsabilizado os Fornecedores pelos vícios e defeitos existentes nos produtos e ou serviços, e analisar a melhor forma de sanar o dano causado ao Consumidor de acordo com o Código de Defesa do Consumidor. Nessa vereda, deve-se analisar em quais casos o Fornecedor responde objetivamente ou subjetivamente nas questões da relação de Consumo.

A pesquisa foi estruturada em três pontos fundamentais, podendo-se inclusive, delinearlos com três formas distintas, mas conexas. A Responsabilidade Civil, Responsabilidade do Fornecedor pelo fato e vicio do produto improprio para consumo, o Direito do Consumidor.

Na primeira parte, faz-se uma análise de forma geral do que é a Responsabilidade Civil, trazendo a luz um breve comentário e conceituações.

Na segunda fase, elencar a Responsabilidade do Fornecedor pelo fato e vicio do produto e ou Serviço.

Já na terceira e última fase abordará sobre o Código de Defesa do Consumidor, onde será feito um breve comentário da evolução histórica bem como da relação de consumo existente entre as partes, podendo assim conceituar os seus pressupostos: Fornecedor, Consumidor, produto e ou serviço. Não deixando de fora a diferença existente entre vicio e defeito do produto e ou serviço.

Quanto à metodologia a ser empregada, registra-se que, será utilizado por meio de método dedutivo e o relatório dos resultados composto de base logica dedutiva, para ao final ser apontada a prevalência ou não das hipóteses elencadas.

A finalização do trabalho se encerra com as Considerações Finais, nas quais são apresentados pontos conclusivos destacados, seguidos da estimulação à continuidade dos estudos e das reflexões sobre a Responsabilidade Civil do Fornecedor em face do CDC.

Com este itinerário, espera-se alcançar o intuito que ensejou a preferência por esse estudo: As condutas adotadas pelos fornecedores que eventualmente venham a se ocultar na hora de indenizar o consumidor pelos produtos e ou serviços contendo defeitos ou vícios, que muitas vezes passam a ser considerados acidentes de consumo, gerando um Responsabilidade Civil. Segundo Caio Mário Pereira¹, responsabilidade civil é a obrigação de reparar o dano que uma pessoa causa a outra. Em direito, a teoria da responsabilidade civil procura determinar em que condições uma pessoa pode ser considerada responsável pelo dano sofrido por outra pessoa e em que medida está obrigada a repará-lo. A reparação do dano é feita por meio da indenização, que é quase sempre pecuniária. O dano pode ser à integridade física, à honra ou aos bens de uma pessoa.

A teoria da responsabilidade civil distingue entre a obrigação do devedor no sentido de cumprir o que estipulou com o credor e a obrigação de reparar o dano causado por ação ou omissão voluntária, negligência, imprudência ou imperícia (em direito civil, o chamado "ato ilícito").

Dá-se ao primeiro caso o nome de responsabilidade contratual ou ex contractu e ao segundo, responsabilidade delitual, aquiliana (devido à Lei Aquília, uma lei romana de 286 a.C. sobre o assunto), extra-contratual ou ex delictu.

A teoria clássica da responsabilidade civil aponta a culpa como o fundamento da obrigação de reparar o dano. Conforme àquela teoria, não havendo culpa, não há obrigação de reparar o dano, o que faz nascer a necessidade de provar-se o nexo entre o dano e a culpa do agente.

¹ PEREIRA, Caio Mário da Silva. *Curso de Responsabilidade Civil*. 9. ed. Rio de Janeiro : Forense, 1998. p.7

Mais recentemente, porém, surgiu entre os juristas uma insatisfação com a chamada teoria subjetiva (que exige a prova da culpa), vista como insuficiente para cobrir todos os casos de reparação de danos: nem sempre o lesado consegue provar a culpa do agente, seja por desigualdade econômica, seja por cautela excessiva do juiz ao aferi-la, e como resultado muitas vezes a vítima não é indenizada, apesar de haver sido lesada. Para Caio Mario Pereira², “o direito passou então a desenvolver teorias que prevêm o ressarcimento do dano, em alguns casos, sem a necessidade de provar-se a culpa do agente que o causou” [...]. Esta forma de responsabilidade civil, é exemplificada no art. 21, XXIII, d, da Constituição Federal do Brasil³, é chamada de teoria objetiva da responsabilidade civil ou responsabilidade sem culpa.

1. VÍCIO E DEFEITOS DOS PRODUTOS E DOS SERVIÇOS NA LEGISLAÇÃO CONSUMERISTA

Por ser muitíssimo comum o consumidor se utilizar do argumento que comprou um produto que apresentou um defeito quando na realidade o problema em questão trata-se de um vício é que se tornou imperioso o esclarecimento quanto às características de cada um destes conceitos, uma vez que defeito e vício, ao contrário do que se pode pensar, não são sinônimos.

Com efeito, configura-se vício do produto por sua inadequação quando ocorrer de o produto não se apresentar com a qualidade ou quantidade que se espera diante das informações contidas no recipiente, na embalagem, na rotulagem ou na mensagem publicitária, conforme determinam os artigos 18 e 19 do Código de Defesa do Consumidor⁴.

² PEREIRA, Caio Mário da Silva, op.cit. p. 214.

³ Constituição da República Federativa do Brasil, art. 21, XXIII, d: *a responsabilidade civil por danos nucleares independe da existência de culpa. Disponível em https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituição/.htm.*

⁴ NUNES, Luiz Rizzatto. *Comentários sobre o Código de Defesa do Consumidor: direito material*. São Paulo: Saraiva, 2000.p.213

Insta dizer que, o código de defesa do consumidores estabelece algumas regras aos fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis onde eles 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.

Verifica-se portanto, que com base nesses critérios os fornecedores respondem solidariamente pelos vícios de quantidade do produto devendo ser sempre, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, e do seu conteúdo, se líquido e for inferior às indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou de mensagem publicitária, poderá o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha o que melhor lhe dispuser.

Desta forma, tem-se por configurado o vício do produto quando desrespeitadas as características que se esperam atinente à qualidade e indicativas de sua quantidade, sendo que a extensão e profundidade do vício se fazem sentir tão somente no próprio produto.

Assim, constatado o vício do produto, o consumidor pode se valer das alternativas trazidas no §1º do artigo 18 do Código de Defesa do Consumidor.

Art. 18. [...]

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

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

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

III - o abatimento proporcional do preço.

O entendimento da doutrina é de que o vício se perfaz quando ao adquirir uma bicicleta percebesse que o freio não funciona porque o mecanismo que o aciona está travado ou lhe falta um componente.

Exemplo outro citado por Luiz Rizzatto Nunes em seu livro, *Comentários sobre o Código de Defesa do Consumidor*, seria sobre o do processador de alimentos que tem a função triturar comprometida de forma a não triturar adequadamente os alimentos.

E para o caso do defeito este só se perfaz quando em decorrência do vício do produto ou serviço o consumidor vem a sofrer danos de ordem material e/ou moral.

Sendo que, defeito do produto encontra-se conceituado no §1º do artigo 12 do Código de Defesa do Consumidor:

Art. 12 .[...].

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

I - sua apresentação;

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

III - a época em que foi colocado em circulação” (grifo nosso)

Entretanto, o defeito do produto, o consumidor não tem possibilidades de trocar ou substituir um produto, mas sim de ser indenizado de forma compatível com os danos materiais ou morais que sofrer, devendo ser demonstrado pelo consumidor o nexos causal que significa a relação entre o vício do produto e os danos acarretados por esse vício o que poderá comprovado através de laudos médicos; comprovantes de aquisição de medicamentos e eventuais perdas laborais.

Assim, conclui-se que para a configuração do defeito faz-se necessária a incidência do vício, sendo que com a constatação do vício nem sempre decorrerá em um defeito.

Segundo o artigo 8º⁵ do CDC materializa o princípio da segurança, que estabelece o dever do fornecedor de não colocar no mercado de consumo produtos ou serviços com defeito ou que coloquem em risco a saúde ou segurança do consumidor.

Nessa esteira de raciocínio, nos vícios de insegurança o fornecedor responderá objetivamente pelos danos causados ao consumidor e nos vícios de adequação, qualidade ou quantidade do produto responderá por culpa absolutamente presumida.

⁵NUNES, Luiz Rizzatto, *Comentários sobre o Código de Defesa do Consumidor* : direito material, São Paulo: Saraiva. 2000. p.132-143.

Importante se torna dizer que, o Código Brasileiro de Defesa do Consumidor prevê duas espécies de responsabilidade: pelo fato do produto ou serviço, com regramento previsto nos artigos de 12 a 17 e pelo vício do produto ou serviço, com previsão legal nos artigos de 18 a 25.

Nesse diapasão, verifica-se que, a reparação do dano é integral tanto para a hipótese de acidente de consumo, quanto para os vícios de adequação. Podendo o consumidor ser reparado por todos os danos, de origem pessoais morais, que afetam a paz interior da pessoa, e tudo aquilo que não tem valor econômico, mas causa dor e sofrimento ou materiais os que englobam o prejuízo consumado, dano emergente e aquilo que se deixa de ganhar, tais como lucro cessante.

Nesse sentido, apesar do capítulo referente aos vícios do produto ou serviço não especificarem nenhuma excludente de responsabilidade, pode-se dizer que aquelas previstas para os fatos do produto ou serviços, tais como a inexistência do defeito e a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, podem ser aplicáveis aos primeiros.

2. CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

O Código Brasileiro de Defesa do Consumidor é, no ordenamento jurídico brasileiro, um conjunto de normas que visam à proteção aos direitos do consumidor, bem como disciplinar as relações e as responsabilidades entre o fornecedor (fabricante de produtos ou o prestador de serviços) com o consumidor final, estabelecendo padrões de conduta, prazos e penalidades.

Instituído pela Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, o Código, entretanto, teve a sua vigência protelada para a adaptação das partes envolvidas.

O CDC foi fruto de uma expressa determinação constitucional que buscou preencher uma lacuna legislativa existente no Direito Americano, onde as relações comerciais, tratadas

de forma obsoleta por um Código Comercial do século XIX, não traziam nenhuma proteção ao consumidor.

Deste modo, tornava-se necessária a elaboração de normas que acompanhassem o dinamismo de uma sociedade de massas que se formou no decorrer do século XXI, conforme dispunha a Constituição de 1988 no seu artigo 5º, inciso XXXII: O Estado promoverá na forma da lei a defesa do consumidor.

Por sua vez, o artigo 48 do Ato das Disposições Constitucionais Transitórias – ADCT, da nova Constituição já determinava que, dentro de 120 dias da sua promulgação, deveria ser elaborado o Código de Defesa do Consumidor.

Porém, com a redemocratização do país, a partir da promulgação da Constituição de 1988, houve um fortalecimento das entidades não governamentais, fortalecendo o clamor popular por uma regulamentação dos direitos sociais, que também contribuiu para a criação deste corpo normativo.

O Ministério da Justiça⁶ criou uma comissão para que elaborassem um anteprojeto de lei que mais tarde seria aprovado como o Código de Defesa do Consumidor. Essa comissão foi constituída por renomados juristas e professores tais como: Ada Pellegrini Grinover e integrada por Antônio Herman de Vasconcellos e Benjamim, Daniel Roberto Fink, José Geraldo Brito Filomeno, Kazuo Watanabe, Nelson Nery Júnior e Zelmo Denari.

Finalmente, o CDC foi promulgado em 1990, gerando importantes mudanças que, no decorrer dos anos 90 e na primeira década do século XXI, mudaram consideravelmente as relações de consumo, impondo uma maior qualidade na fabricação dos produtos e no próprio atendimento das empresas de um modo geral.

⁶, BRASIL. Anteprojeto de Lei do Código de Defesa do Consumidor. Disponível em: [https:// pt. wikipedia. org/wiki/C%C3%B3digo_de_Defesa_do_Consumidor](https://pt.wikipedia.org/wiki/C%C3%B3digo_de_Defesa_do_Consumidor). Acesso em: 25 ago.2015.

Não foi pacífica a aceitação da Lei 8.078/90 mais conhecida como Código de Proteção e Defesa do Consumidor, porque várias instituições de diversos setores financeiro vinham tentando, ao longo dos anos, escapar de penalidades impostas pela referida norma. O exemplo mais claro deu-se com as instituições bancárias do Brasil que, através de recursos, mantiveram-se até 2006 sem subordinar-se aos dispositivos do CDC, até que uma decisão do Supremo Tribunal Federal esclareceu de forma definitiva, dizendo que os bancos têm, efetivamente, relação de consumo com seus clientes e, portanto, devem estar sujeitos ao Código.

Uma das premissas essenciais para se estabelecer a chamada relação de consumo, são os conceitos legais para palavras como consumidor, serviço ou produto. Elas estão estabelecidas nos artigos iniciais do CDC:

Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo. (art. 2º).

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 (art. 3º).

Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial (art. 3º, § 1º). Serviço 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 (art. 3º, § 2º).

De acordo com Código de Defesa do Consumidor relação de consumo, tem-se como uma relação jurídica existente entre fornecedor e consumidor, tendo como objeto o produto ou o serviço.

Por sua vez, outro dos autores do anteprojeto do Código Brasileiro de Defesa do Consumidor, professor José Geraldo Brito Filomeno⁷, assim define o que seja relações de consumo:

[...] as relações de consumo nada mais são do que 'relações jurídicas' por excelência, pressupondo, por conseguinte, dois pólos de interesses: consumidor - fornecedor e a coisa, objeto desses interesses. No caso, mais precisamente, e consoante ditado pelo Código de Defesa do Consumidor, tal objeto consiste em 'produtos' e serviços.

Outra definição bastante apropriada é de Rui Stoco⁸, que diz:

[...] relação de consumo, para o Código de Defesa do Consumidor, é toda relação jurídica contratual que envolva a compra e venda de produtos, mercadorias ou bens móveis e imóveis, consumíveis ou inconsumíveis, fungíveis ou infungíveis, adquiridos por consumidor final, ou a prestação de serviços sem caráter trabalhista.

Já é definido o seguinte no Art. 6º São direitos básicos do consumidor, a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos. Ainda nessa linha de raciocínio preocupou-se o legislador em atender outros princípios de educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações.

Com o avanço e a modernização nas relações surgiram novos desafios sobre a informação adequada e clara dos diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como os riscos que apresentem.

Dessa forma surge a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, que contenham métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços.

Cabe registrar, que modificação das cláusulas contratuais estabelecendo prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes tornando-as excessivamente

⁷ BRASIL. Anteprojeto de Lei do Código de Defesa do Consumidor. Disponível em: https://pt.wikipedia.org/wiki/C%C3%B3digo_de_Defesa_do_Consumidor. Acesso em 25 ago.2015.

⁸ STOCO, Rui. *Tratado de Responsabilidade Civil: doutrina e jurisprudência*. 10 ed. São Paulo : Saraiva 2014. p. 411.

onerosas, haverá reparação de danos patrimoniais e morais, sejam eles individuais, coletivos ou difusos.

Podendo o consumidor utilizar-se do acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, por ser assegurada a proteção Jurídica, administrativa e técnica aos necessitados.

Forma essa, de 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.

Importante se faz observar que a melhor definição para relação de consumo é aquela na qual existe uma cooperação, pois uma determinada pessoa entra com o bem ou serviço e o outro oferece como troca o pagamento do preço, como se pode notar, ambos colaboram assim para o sucesso do objetivo comum, que é a transferência do domínio do bem ou a execução dos serviços. Ficando a cargo da responsabilidade civil a aplicação das medidas que obriguem uma determinada pessoa a reparar o dano moral ou patrimonial causado a outrem, seja em razão do ato por ela mesma praticado, seja por pessoa por quem ela responde, ou por alguma coisa a ela pertencente ou mesmo por simples imposição legal.

3. A TRANSPARÊNCIA E HARMONIA DAS RELAÇÕES DE CONSUMO

O Código de Defesa do Consumidor determina que se tenha uma Política Nacional de Relações de Consumo, que 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 aos princípios de reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo, da ação governamental no sentido de proteger

efetivamente o consumidor, podendo ser feito por iniciativa direta ou por incentivos à criação e desenvolvimento de associações representativas, com a presença do Estado no mercado de consumo para garantir que os produtos e serviços tenham padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho.

Assim, haverá 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 que se tenha como base a boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores.

Como leciona o Iminente Professor e Desembargador José Carlos Maldonado de Carvalho⁹ :

O critério de vida útil do produto ou do serviço, cujo prazo venha a ser fixado, no caso concreto, pelo juiz, de acordo com as regras ordinárias de experiência, melhor atende aos interesses dos consumidores, sempre a parte mais fraca na relação de consumo. Em se tratando de produto ou serviço recém adquirido ou realizado, há presunção relativa, em favor do consumidor, de que o vício é de origem. Para as demais hipóteses, quando houver dúvida sobre a existência do vício do produto ou serviço, é lícito ao julgador inverter o ônus da prova, transferindo ao fornecedor o ônus de provar o nexo de causalidade, que antes cabia ao consumidor.

Nessa vereda, quando ocorre um vício oculto, qualquer juiz vai sempre atuar casuisticamente, como faz em outros sistemas legislativos, para isso, necessário se faz, viabilizar um mínimo de educação e informação aos fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo.

Sendo esse, um grande incentivo à criação, pelos fornecedores, de meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços, assim como de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo.

⁹ CARVALHO, José Carlos Maldonado. *Direito do Consumidor*: fundamentos doutrinários e visão jurisprudencial. 5. ed. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2012, p. 184-185.

É notório hoje, no Brasil, a plena fase de total aceitação da coibição e repressão de metodologias eficientes no sentido de acabar com todos os abusos praticados no mercado de consumo.

Inclusive, fiscalizar a concorrência desleal e utilização indevida de inventos e criações industriais das marcas e nomes comerciais e signos distintivos, que possam vir a causar prejuízos aos consumidores.

Com a racionalização e melhoria dos serviços públicos, tem-se as reformas objetivas no estudo constante das modificações do mercado de consumo.

Para que se possa por em pratica a execução da Política Nacional das Relações de Consumo, contará o poder público com instrumentos, entre outros de; manutenção de assistência jurídica, integral e gratuita, para o consumidor carente.

Devendo ser criadas as Instituições de Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor, no âmbito do Ministério Público.

Havendo ainda de serem criadas por força de lei as delegacias de polícia especializadas no atendimento de consumidores vítimas de infrações penais de consumo.

Além da criação de Juizados Especiais de Pequenas Causas e Varas Especializadas para a solução de litígios de consumo; concessão de estímulos à criação e desenvolvimento das Associações de Defesa do Consumidor.

CONCLUSÃO

O Código de Defesa do Consumidor, é considerado como um verdadeiro microsistema jurídico de normas coordenadas entre si, inovou ao estabelecer um sistema protetivo à parte vulnerável na relação de consumo. Fundamenta-se na pacificação dos conflitos e, por tal razão, pertence à terceira dimensão de direitos.

Assim, foi sancionada uma lei determinando que todos os estabelecimentos comerciais e de prestação de serviços do país devem ter um exemplar do Código de Defesa do Consumidor disponível para consulta.

O consumidor vai ao mercado e recebe produtos e serviços postos e ofertados segundo regramentos que o CDC agora pretende controlar, de forma inteligente. O Direito do Consumidor serve principalmente para suprir as insuficiências do Direito Civil, preencher lacunas jurídicas existentes ao se tratar de uma relação de consumo utilizando o Código Civil, lacunas estas, que impedem uma justa proteção do consumidor frente os fornecedores de produtos e serviços.

O Código de Defesa do Consumidor tem como objeto regular relações que se constituem entre fornecedor e consumidor, a partir das necessidades sociais e das relações de bens e serviços. Tem como função proteger as relações jurídicas existentes entre consumidores e fornecedores e resolver conflitos existentes com objetivo de reduzir os abusos que podem estar submetidos.

Sempre haverá relação jurídica de consumo quando um polo da relação jurídica for caracterizado como consumidor e outro como fornecedor, ambos transacionando produtos e serviços. A Constituição Federal, estipula a vulnerabilidade do consumidor frente ao fornecedor, inciso XXXII, Art. 5º.

O Estado deve proteger o consumidor, assim determina o Código de Defesa do Consumidor. Mediante a vulnerabilidade do consumidor, que ocorre em regra nos aspectos técnico, patrimonial e jurídico, sendo essa uma característica importante da relação de consumo. Tal característica, classifica a relação como desigual.

Assim, a legislação consumerista veio para estabelecer uma isonomia que faltava por instrumentos de direito material e processual visando ajudar o consumidor para que ele possa ter dignidade no mercado.

Porém essa vulnerabilidade técnica é diagnosticada quando o consumidor não conhece o produto ou serviço que está adquirindo, enquanto o fornecedor conhece.

REFERÊNCIAS

PEREIRA, Caio Mário da Silva. *Responsabilidade Civil*. 9. ed. Rio de Janeiro: Forense, 1998.

NUNES, Luiz Rizzatto, *Comentários sobre o Código de Defesa do Consumidor: direito material*, São Paulo: Saraiva. 2000.

BRASIL. Anteprojeto de Lei do Código de Defesa do Consumidor. Disponível em: BRASIL. Anteprojeto de Lei do Código de Defesa do Consumidor. Disponível em: https://pt.wikipedia.org/wiki/C%C3%B3digo_de_Defesa_do_Consumidor. Acesso em 25 ago.2015.

STOCO, Rui. *Tratado de Responsabilidade Civil: doutrina e jurisprudência*. 10 ed. São Paulo: Saraiva. 2014.

CARVALHO, José Carlos Maldonado. *Direito do Consumidor: fundamentos doutrinários e visão jurisprudencial*. 5. ed. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2012.