

## **RESPONSABILIDADE CIVIL NAS RELAÇÕES CONTRATUAIS DE CONSUMO**

### **Sumário**

1. Introdução
2. Aspectos Constitucionais
3. A relação de consumo
4. Produtos e Serviços
5. A responsabilidade civil e seus elementos
6. Da efetiva reparação dos danos patrimoniais e morais aos consumidores
7. Teoria do Risco
8. Responsabilidade civil no Código de Defesa do Consumidor
  - 8.1. Da responsabilidade civil pelo fato do produto ou do serviço
  - 8.2. Da responsabilidade civil pelos serviços defeituosos
  - 8.3. Da responsabilidade subjetiva dos profissionais liberais
  - 8.4. Da responsabilidade por vício do produto
  - 8.5. Da responsabilidade por vício do serviço
9. Da garantia legal de produtos e serviços
10. Do prazo decadencial para responsabilidade civil dos danos causados ao consumidor

11. Do prazo prescricional para responsabilidade civil dos danos causados ao consumidor
12. Da desconsideração da personalidade civil para fins de reparação de danos
13. Da responsabilidade civil em caso de cobrança de dívida
  - 13.1. Da responsabilidade civil em caso de inscrição indevida do consumidor em cadastro de inadimplentes
  - 13.1. Da responsabilidade civil em caso de manter o nome do consumidor em cadastro demeritários por prazo superior a 5 (cinco) anos
14. Da responsabilidade civil em caso de *recall*
15. Bibliografia

## 1. Introdução

As ideias desenvolvidas no presente trabalho visam trazer uma exposição singela da responsabilidade civil nas relações de consumo.

## 2. Aspectos Constitucionais

Com objetivo de criar mecanismos de proteção ao consumidor, o Poder Constituinte de 1988, pela primeira vez, estabeleceu dentre as garantias individuais e fundamentais, a defesa do consumidor.

Lembra Maria Helena Diniz que a Lei 8.078/90, o Código de Defesa do Consumidor, veio a estabelecer normas de ordem pública e interesse social, nos termos dos artigos 5º, XXXII<sup>1</sup>, 170, V<sup>2</sup>, ambos da CF e art. 48 de suas Disposições Transitórias<sup>3</sup>.

Desta forma, editada a Lei 8.078/90, estabeleceu-se inúmeras garantias à parte mais frágil na relação de consumo, visando protegê-la dos abusos praticados pelos fornecedores, sejam eles fabricantes, vendedores ou prestadores de serviços.

Verifica-se, pois, que o Código de Defesa do Consumidor foi editado para revolucionar as relações vividas na sociedade brasileira, impondo a partir da sua vigência, o fornecimento de produtos e serviços segundo os melhores padrões de qualidade, confiabilidade e segurança.

---

<sup>1</sup> Art. 5º, XXXII, CF - o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor.

<sup>2</sup> 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.

<sup>3</sup> Maria Helena Diniz, *Curso de Direito Civil*, v. 7, São Paulo, Saraiva, 2012, p. 474.

### 3. A relação de consumo

Relação de consumo é toda e qualquer relação entre consumidor e fornecedor de produtos (art. 3º, § 1º<sup>4</sup>, CDC) ou serviços (art. 3º, § 2º<sup>5</sup>, CDC).

O conceito de consumidor está descrito no art. 2º<sup>6</sup> e parágrafo único<sup>7</sup>, 17<sup>8</sup>, 29<sup>9</sup> e o de fornecedor no art. 3º<sup>10</sup> do Código de Defesa do Consumidor.

### 4. Produtos e Serviços

O CDC protege o consumidor que venha a adquirir um produto ou um serviço.

Nesta senda, é importante conceituar o que venha a ser um produto e um serviço.

Segundo o art. 3º, §1º, do CDC, produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial adquirido pelo consumidor. Segundo Ada

<sup>4</sup> § 1º Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.

<sup>5</sup> § 2º 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.

<sup>6</sup> "Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final".

<sup>7</sup> Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

<sup>8</sup> Art. 17. Para os efeitos desta Seção, equiparam-se aos consumidores todas as vítimas do evento.

<sup>9</sup> Art. 29. Para os fins deste Capítulo e do seguinte, equiparam-se aos consumidores todas as pessoas determináveis ou não, expostas às práticas nele previstas.

<sup>10</sup> "Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como entes despersonalizados, que desenvolvem atividades de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços".

Pellegrini Grinover, produto deve ser compreendido como “qualquer objeto de interesse em dada relação de consumo e destinado a satisfazer uma necessidade do adquirente, como destinatário final”.<sup>11</sup>

Por sua vez, segundo § 2º do art. 3º do CDC, 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.

Importante considerar que o serviço público também se sujeita ao CDC, conforme se denota dos artigos 4º, VII<sup>12</sup>, 6º, X<sup>13</sup>, e 22<sup>14</sup>, todos do CDC. No entanto, não é qualquer serviço público que é submetido às regras do CDC. Somente os serviços remunerados por tarifa ou preço públicos. São os serviços divisíveis disponibilizados na sociedade e prestados conforme o uso que deles o consumidor faz. Ou seja, aquele que o consumidor somente paga se vier, efetivamente, a utilizar, como ocorre nos casos de água, luz, transporte público.

---

<sup>11</sup> Ada Pellegrini Grinover. Código brasileiro de defesa do consumidor comentado pelos autores do anteprojeto. Rio de Janeiro, Forense, 1998, p. 40.

<sup>12</sup> 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:

(...)

VII - racionalização e melhoria dos serviços públicos;

<sup>13</sup> Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

(...)

X - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

<sup>14</sup> Art. 22. Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.

Parágrafo único. Nos casos de descumprimento, total ou parcial, das obrigações referidas neste artigo, serão as pessoas jurídicas compelidas a cumprí-las e a reparar os danos causados, na forma prevista neste código.

Neste passo, não se sujeitam aos CDC os serviços públicos pagos independentemente do uso, que são custeados por impostos, taxas ou contribuição de melhoria.

## 5. A responsabilidade civil e seus elementos

Conforme consta da legislação pátria, aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar danos a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito fica obrigado a repará-lo (art. 186<sup>15</sup> c.c. 927<sup>16</sup> do CC).

Com efeito, importa destacar que são elementos indispensáveis para a configuração do ato ilícito: a) fato lesivo; b) dano, seja ele moral ou patrimonial.

O nexo de causalidade entre o dano e o fato lesivo é o elemento indispensável para que estejam presentes todos os requisitos configuradores da responsabilidade civil e, assim, surja o dever de indenizar.

Portanto, responsabilidade civil “é a aplicação de medidas que obriguem uma pessoa a preparar dano moral ou patrimonial causado a terceiros em razão de ato por ela mesma praticado, por pessoa por quem ela responde, por alguma coisa a ela pertencente ou simples imposição legal.”<sup>17</sup>

Importante considerar que antes do advento do Código de Defesa do Consumidor, a responsabilidade civil dos fornecedores era obtida com a aplicação do art. 186 e 927, ambos do Código Civil, ou seja, deveria ser

---

<sup>15</sup> 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.

<sup>16</sup> 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.

<sup>17</sup> Maria Helena Diniz, Curso de Direito Civil, v. 7, São Paulo, Saraiva, 2012, p. 51.

analisada a culpa ou o dolo do fornecedor para imputar-lhe alguma responsabilidade. Tratava-se de responsabilidade civil subjetiva.

Neste cenário, havia uma dificuldade de o consumidor, por exemplo, açãonar o fabricante do produto, caso ele não fosse também o vendedor.

Isto, pois a relação jurídica entre o consumidor e o vendedor, por exemplo, estava fundada no contrato. Contrato este que o fornecedor não era parte, o que dificultava a reparação de danos ao consumidor.

Além disto, era necessário ao autor da ação/consumidor provar a culpa do fabricante para que fosse resarcido do dano que eventual produto nocivo havia lhe causado.

Atualmente, a luz do Código de Defesa do Consumidor, a responsabilidade civil é, em regra, objetiva em que, ao fornecedor, não cabe alegar simplesmente a inexistência de sua culpa no dano ocasionado, como o fazia antes da vigência do atual Código.

Hoje em dia não há necessidade de averiguar a existência de dolo ou culpa por parte do fornecedor, uma vez que, havendo relação jurídica, fato lesivo, dano e o nexo causal, surge o dever de indenizar o consumidor. Portanto, a regra, atualmente, é a responsabilidade objetiva, independente de culpa, que rege as relações de consumo.

Por fim, há de se considerar que no CDC a regra é a da responsabilidade solidária dos responsáveis pelo dano em decorrência da regra insculpida no art. 7, par. ún, do CDC<sup>18</sup>.

---

<sup>18</sup> Parágrafo único. Tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo.

## 6. Da efetiva reparação de danos patrimoniais e morais aos consumidores

Há, ainda, de se considerar que o art. 6º, VI, do CDC<sup>19</sup> prevê que o consumidor deve ser efetivamente reparado pelos danos patrimoniais e morais sofridos. Trata-se de direito básico do consumidor a integral reparação.

Isto quer dizer que qualquer cláusula que limite a responsabilidade do fornecedor deverá ser tida como não escrita, uma vez que não há teto indenizatório estipulado em desfavor do consumidor.

Exemplo clássico de limitação de valores indenizatórios diz respeito à perda de bagagem em voos.

## 7. Teoria do Risco

Vigora no CDC a teoria do risco, segundo a qual surge o dever de indenização qualquer lesão causada pelo consumidor pelo produto ou serviço independente de culpa/dolo do fornecedor.

Segundo Silvio Rodrigues "a teoria do risco é da responsabilidade objetiva. Segundo esta teoria, aquele que, através de sua atividade, cria um risco de dano para terceiros, deve ser obrigado a repará-lo, ainda que sua atividade e o seu comportamento sejam isentos de culpa".<sup>20</sup>

De acordo com a Teoria do Risco, o dever de indenizar decorre dos próprios riscos criados e assumidos pelo fornecedor em razão do

<sup>19</sup> Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

(...)

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

<sup>20</sup> Silvio Rodrigues. Direito Civil, vol. 4, São Paulo, Saraiva, 1985, p. 10.

exercício da atividade. Ou seja, todo aquele que se predispõe ao exercício de uma dada atividade empresarial voltada ao fornecimento de bens ou serviços surge o dever de responder pelos fatos e vícios resultantes de seu empreendimento, independentemente de culpa.

## 8. A responsabilidade civil no Código de Defesa do Consumidor

### 8.1. Da responsabilidade civil pelo fato do produto e do serviço

Constam na Seção II do Capítulo IV do Título I do Código de Defesa do Consumidor as regras que disciplinam a responsabilidade pelo fato do produto e do serviço.

O artigo 12<sup>21</sup> do CDC trata da responsabilidade do fabricante, produtor, construtor e importador que responderão, de forma objetiva, ou seja, independente de culpa, pela reparação de *defeitos* decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de produtos e também por informações insuficientes ou inadequadas sobre a utilização do produto e de seus riscos.

De acordo com o § 1º<sup>22</sup> do art. 12 do CDC, o produto será considerado como sendo defeituoso se não oferecer a segurança que dele se

---

<sup>21</sup> 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.

§ 2º O produto não é considerado defeituoso pelo fato de outro de melhor qualidade ter sido colocado no mercado.

<sup>22</sup> § 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;

esperava, levando-se em consideração a sua apresentação, o uso e os riscos que, razoavelmente, dele se esperava e a época em que foi colocado em circulação no mercado.

Segundo Ada Pellegrini Grinover, a doutrina costuma dividir em 3 (três) as modalidades de defeito: “a) defeito de concepção, também designado de criação, envolvendo os vícios do projeto, formulação, inclusive *design* de produtos; c) defeito de produção, também denominado de fabricação, envolvendo os vícios de fabricação, construção, montagem, manipulação e acondicionamento dos produtos; c) defeito de informação ou de comercialização, que envolve a apresentação, informação insuficiente ou inadequada, inclusive a publicidade, elemento faltante no elenco do art. 12”<sup>23</sup>.

Ou seja, o consumidor, para ser resarcido, deve ter sofrido um dano, também conhecido como acidente de consumo, o que ocorre, por exemplo, quando se ingere algum produto estragado que cause uma indisposição ou quando o consumidor escolhe um material inadequado, que lhe cause algum problema nocivo à saúde; à vista da falta de informação;

Com efeito, as causas que excluem a responsabilidade do fabricante, construtor e produtor ou importador encontram-se insculpida nos incisos I, II e III do § 3º<sup>24</sup> do artigo 12 do CDC.

Há de se considerar que tais hipóteses de excludente de responsabilidade são taxativas e a interpretação deve ser feita restritivamente.

---

III - a época em que foi colocado em circulação.

<sup>23</sup> Código Brasileiro. op. cit. p. 147.

<sup>24</sup> § 3º O fabricante, o construtor, o produtor ou importador só não será responsabilizado quando provar:

I - que não colocou o produto no mercado;

II - que, embora haja colocado o produto no mercado, o defeito inexiste;

III - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Tratam-se, portanto, de hipóteses de excludentes da responsabilidade objetiva de modo que a prova da presença da excludente deve ficar a cargo do fornecedor.

Maria Helena Diniz lembra, ainda, que o art. 931 do CC ampliou o conceito de *fato do produto* do artigo 12 do CDC quando imputa a responsabilidade civil à empresa e aos empresários individuais vinculados à circulação dos produtos e também ao incluir os riscos do desenvolvimento (Enunciados 42 e 43 do Centro de Estudos Judiciários do Conselho da Justiça Federal).<sup>25</sup>

Importa verificar que o comerciante não consta do rol dos responsáveis no artigo 12 do CDC.

No entanto, segundo o artigo 13 do CDC, o comerciante ou empresário será responsável, nos termos do artigo anterior, quando: a) o fabricante, o construtor, o produtor ou o importador não puderem ser identificados; b) o produto for fornecido sem identificação clara do seu fabricante, produtor, construtor ou importador; c) não conservar adequadamente os produtos perecíveis.

No entanto, apesar desta responsabilidade imputada aos comerciantes, este poderá exercer ação de regresso em face dos demais responsáveis (par. un. do art. 13 do CDC<sup>26</sup>). No entanto, nesta hipótese, não será permitida a denunciação à lide, pelo comerciante, entre os fornecedores solidariamente responsáveis, quando acionados pelo consumidor (art. 88, CDC<sup>27</sup>). A vedação da denunciação da lide se faz presente na legislação

---

<sup>25</sup> Curso...op. cit. p. 449.

<sup>26</sup> Parágrafo único. Aquele que efetivar o pagamento ao prejudicado poderá exercer o direito de regresso contra os demais responsáveis, segundo sua participação na causação do evento danoso.

<sup>27</sup> Art. 88. Na hipótese do art. 13, parágrafo único deste código, a ação de regresso poderá ser ajuizada em processo autônomo, facultada a possibilidade de prosseguir-se nos mesmos autos, vedada a denunciação da lide.

consumerista para que o consumidor seja rapidamente reparado pelos prejuízos sofridos. Ou seja, para o consumidor, todos são responsáveis.

No entanto, no momento do regresso, o responsável deverá individualizado, retornando-se, pois, à responsabilidade subjetiva para que o culpado seja responsabilizado pela sua participação na causação do defeito do produto.

Com efeito, da análise dos artigos 12 e 13 do CDC, verifica-se que o art. 12 teria imposto um dever legal de segurança àqueles fornecedores e, excepcionalmente, aos comerciantes. Neste sentido ensina Claudia Lima Marques <sup>28</sup>.

Neste cenário, parece-nos que, apesar de todos os fornecedores serem potencialmente responsabilizados tendo em vista a solidariedade entre eles, o fabricante, o produtor e o construtor seriam os “principais” responsáveis pela reparação de danos se compararmos com o comerciante que tem, inclusive, direito de regresso contra aqueles.

## **8.2. Da responsabilidade civil pelos serviços defeituosos**

Igualmente, prevê o Código a responsabilidade objetiva, independente da existência de culpa, do fornecedor em relação a um serviço

---

<sup>28</sup> Claudia Lima Marques. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor*. São Paulo: RT, 2011, p. 1271.

defeituoso (par. ún. do art. 14 do CDC<sup>29</sup>) que porventura cause dano ao consumidor. Neste sentido reza o art. 14 do CDC<sup>30</sup>.

Como há responsabilidade civil objetiva, não cabe ao fornecedor se eximir da obrigação de reparar os danos ao consumidor, salvo nas hipóteses que tratam da exclusão de responsabilidade elencadas nos incisos do § 3º do art. 14 do CDC<sup>31</sup>.

### **8.3. Da responsabilidade subjetiva dos profissionais liberais**

Ao contrário da regra do CDC, a responsabilidade civil dos profissionais liberais será apurada mediante a verificação de culpa (art. 14, § 4º, CDC<sup>32</sup>).

No entanto, há de se notar que se a obrigação contraída pelo profissional liberal for de meio, a responsabilidade será subjetiva. Importa considerar que na responsabilidade de meio o profissional se obriga a utilizar todos os meios técnicos visando o melhor resultado possível.

---

<sup>29</sup> § 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

- I - o modo de seu fornecimento;
- II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;
- III - a época em que foi fornecido.

§ 2º O serviço não é considerado defeituoso pela adoção de novas técnicas.

<sup>30</sup> 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.

<sup>31</sup> § 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

- I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;
- II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

<sup>32</sup> § 4º A responsabilidade pessoal dos profissionais liberais será apurada mediante a verificação de culpa.

Urge salientar que a responsabilidade ser subjetiva é exceção no CDC, por isso, é utilizada somente para profissionais liberais pessoas físicas. Os profissionais liberais que compõe uma empresa prestadora de serviços respondem de forma objetiva nos moldes da Teoria do Risco.

Por sua vez, caso o profissional assuma uma obrigação de resultado, a responsabilidade será objetiva.

#### **8.4. Da responsabilidade por vício do produto**

A responsabilidade por vício no produto refere-se a qualquer defeito seja ele de quantidade ou qualidade. Ou seja, o consumidor não sofre qualquer lesão que não a patrimonial.

Segundo Ada Pellegrine Grinover os vícios podem ser ocultos ou aparentes.<sup>33</sup>

Com efeito, sempre que o produto adquirido se torne impróprio ou inadequado ao consumo a que se destina (§ 6º do art. 18 do CDC<sup>34</sup>) ou tenha o seu valor diminuído em virtude de eventual defeito, caberá, a exigência de substituição, em trinta dias (art. 18, *caput*, do CDC<sup>35</sup>). Não sendo sanado tal defeito pelo fornecedor, nos termos do art. 18, § 1º, do

---

<sup>33</sup> Código Brasileiro. op. cit. p. 164.

<sup>34</sup> § 6º São impróprios ao uso e consumo:

I - os produtos cujos prazos de validade estejam vencidos;

II - os produtos deteriorados, alterados, adulterados, avariados, falsificados, corrompidos, fraudados, nocivos à vida ou à saúde, perigosos ou, ainda, aqueles em desacordo com as normas regulamentares de fabricação, distribuição ou apresentação;

III - os produtos que, por qualquer motivo, se revelem inadequados ao fim a que se destinam.

<sup>35</sup> 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.

CDC<sup>36</sup>, confere-se ao consumidor três opções: a) substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso; b) restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos; c) abatimento proporcional no preço.

Poderão, ainda, as partes convencionar a redução ou ampliação do prazo de 30 (trinta) dias, desde que não seja inferior a 7 (sete) nem superior a 180 (cento e oitenta) dias. Nos contratos de adesão, a cláusula que disser respeito ao prazo deverá ser convencionada em separado e deverá haver consentimento expresso do consumidor – art. 18, § 2º, do CDC<sup>37</sup>.

Urge considerar que o prazo para sanar o vício é um direito do fornecedor, o que não obsta de o consumidor, durante o período em que ficou privado da utilização do bem, requerer o ressarcimento.

O consumidor poderá, ainda, fazer uso imediato das opções elencadas no § 1º do art. 18 do CDC sempre que, em razão da extensão do vício a substituição da parte viciada comprometer a qualidade ou característica do produto, diminuir o valor ou no caso de se tratar de produto essencial (art. 18, § 3º, do CDC<sup>38</sup>).

---

<sup>36</sup> § 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.

<sup>37</sup> § 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.

<sup>38</sup> § 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.

Porém, no caso de o consumidor optar pela substituição e não for possível a realização, a substituição será feita por outra espécie, marca ou modelo mediante complementação ou restituição de eventual diferença no valor (art. 18, § 4º, do CDC<sup>39</sup>).

Caso o produto seja fornecido *in natura* o responsável civil será o fornecedor imediato, salvo quando for possível identificar o produtor (art. 18, § 5º, do CDC<sup>40</sup>).

De outro passo, o artigo 19 e incisos do CDC estabelece que responderão solidariamente os fornecedores pelos vícios de quantidade do produto quando, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, o conteúdo líquido for inferior às indicações constantes no recipiente, embalagem, rótulo ou mensagem publicitária de modo que o consumidor pode exigir, alternativamente e à sua escolha: a) o abatimento proporcional do preço; b) - complementação do peso ou medida; c) a substituição do produto por outro da mesma espécie, marca ou modelo, sem os aludidos vícios; d) a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos.

Neste caso, se consumidor optar pela substituição e não for possível a realização, a troca será feita por uma de outra espécie, marca ou modelo mediante complementação ou restituição de eventual diferença no valor.

O fornecedor imediato será o responsável quando fizer a pesagem ou a medição e o instrumento utilizado não estiver aferido segundo os padrões oficiais (19, § 2º, do CDC).

---

<sup>39</sup> § 4º Tendo o consumidor optado pela alternativa do inciso I do § 1º deste artigo, e não sendo possível a substituição do bem, poderá haver substituição por outro de espécie, marca ou modelo diversos, mediante complementação ou restituição de eventual diferença de preço, sem prejuízo do disposto nos incisos II e III do § 1º deste artigo.

<sup>40</sup> § 5º No caso de fornecimento de produtos *in natura*, será responsável perante o consumidor o fornecedor imediato, exceto quando identificado claramente seu produtor.

### **8.5. Da responsabilidade por vício do serviço**

Da mesma forma, prevê o CDC a proteção do consumidor em relação a serviços mal executados.

Assim, o fornecedor de serviços será o responsável civil e, portanto, responderá 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 a sua escolha: a) a reexecução dos serviços, sem custo adicional e quando cabível; b) a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos; c) o abatimento proporcional do preço ajustado (art. 20 e incisos do CDC).

No caso de o consumidor optar pela reexecução de serviços, esta poderá ser confiada a terceiros devidamente capacitados, por conta e risco do fornecedor (art. 20, § 1º, do CDC).

Segundo o § 2º do art. 20 do CDC, consideram-se 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.

Há, ainda, de se destacar que no fornecimento de serviços que tenham por objetivo a reparação de produto considerar-se-á implícita a obrigação de o fornecedor empregar peças de reposição originais, adequadas e novas ou que mantenham as especificações técnicas do fabricante, salvo, quanto a estes últimos, autorização em contrário do consumidor (art. 21 do CDC).

Importa, ainda, considerar que a ignorância do fornecedor sobre os vícios de qualidade por inadequação dos produtos e serviços não o exime de responsabilidade (art. 23 do CDC).

Já com relação aos serviços públicos, concessionárias, permissionárias estas são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos. Nos casos de descumprimento, total ou parcial, das obrigações as pessoas jurídicas serão compelidas a cumprir e a reparar os danos causados (art. 22, CDC).

#### **9. Da garantia legal de produtos ou serviços**

A garantia legal de adequação do produto ou serviço independe de termo expresso, vedada a exoneração contratual do fornecedor (art. 24, CDC).

É vedada, também, a estipulação contratual de cláusula que impossibilite, exonere ou atenue a obrigação de indenizar por parte do fornecedor no que concerne à responsabilidade pelo fato do produto ou do serviço e pela responsabilidade por vício do produto ou do serviço (art. 25, CDC).

Há, ainda, de se destacar que ratificando a solidariedade entre os causadores do dano, insculpida no art. 7º, CDC, prescreve § 1º do art. 25 do CDC que havendo mais de um responsável pela causação do dano, todos serão responsáveis solidários e, nos moldes do § 2º do art. 25 do CDC, sendo o dano causado por componente ou peça incorporada ao produto ou serviço, são responsáveis solidários seu fabricante, construtor ou importador e o que realizou a incorporação.

Informa-se, ainda, que a garantia legal está sujeita às causas suspensivas de decadência (art. 26, § 2º, do CDC) , como veremos no tópico a seguir.

Importa, também, destacar que a garantia contratual é facultativa e complementar à garantia legal. Pode comportar limitação por parte do fornecedor de modo que esta começa a correr a partir do término do prazo da garantia legal.

## **10. Do prazo decadencial para reparação civil dos danos causados ao consumidor**

O direito de o consumidor reclamar pelos vícios aparentes ou de fácil constatação e, assim, serem devidamente reparados caduca em: a) trinta dias, no caso de fornecimento de serviço e de produtos não duráveis; b) - noventa dias, no caso de fornecimento de serviço e de produtos duráveis (art. 26 e incisos do CDC).

A contagem do prazo decadencial inicia-se a partir da entrega efetiva do produto ou do término da execução dos serviços (art. 26, §1º, CDC).

Importa, ainda, considerar que decadência pode ser obstada por: a) reclamação formulada pelo consumidor perante o fornecedor de produtos e serviços até a resposta negativa correspondente, que deve ser transmitida de forma inequívoca; b) a instauração de inquérito civil, até seu encerramento.

Insta, por fim, considerar que no caso de vício aparente, inicia-se o prazo decadencial a partir do recebimento do produto ou do término da prestação de serviços. Por outro lado, no caso de vício oculto, a contagem do prazo tem início a partir da data da identificação do defeito.

## **11. Prazo prescricional para reparação civil dos danos causados ao consumidor**

Segundo regra do art. 27 do CDC, prescreve em cinco anos a pretensão à reparação civil pelos danos causados por fato do produto ou do serviço, iniciando-se a contagem do prazo a partir do conhecimento do dano e de sua autoria.

## **12. Da desconsideração da personalidade civil para fins de reparação de danos**

Para que o consumidor possa obter a reparação do dano patrimonial ou moral que lhe foi causado, a legislação consumerista confere ao julgador meios para que não sejam frustradas as expectativas do lesado, dentre as quais a desconsideração da personalidade jurídica.

A utilização da teoria do *disregard of the legal entity* possibilita que o patrimônio dos representantes legais dos fornecedores seja afetado com o fim de assegurar a integral reparação do dano ao consumidor.

Neste sentido, prescreve o art. 28 da Lei 8.078/90 que é permitida a desconsideração da personalidade jurídica se houver, por parte do fornecedor de produto ou serviço, abuso de direto, excesso de poder, infração da lei, fato, ato ilícito ou violação dos estatutos ou do contrato social. Desconsidera-se, ainda, a personalidade jurídica quando houver falência, em se tratando de sociedade comercial, estado de insolvência, encerramento ou inatividade da pessoa jurídica gerada pela má administração, em qualquer hipótese.

O objetivo do legislador foi o de facilitar, ao máximo, a reparação do dano sofrido pelo consumidor.

Com efeito, de acordo com o disposto no § 5º do mesmo artigo, permite-se a desconsideração da personalidade jurídica sempre que a personalidade constituir, de alguma forma, um obstáculo para a concretização do resarcimento do dano.

Entretanto, a desconsideração da personalidade jurídica do fornecedor não foi a única alternativa encontrada pelo legislador consumerista para garantir o resarcimento do prejuízo sofrido pelo consumidor.

Assim, consagrou-se a responsabilidade extensiva ao grupo societário integrado pelo fornecedor, de forma: subsidiária, em se tratando de sociedades controladas; e solidária, quanto às sociedades consorciadas.

Além disso, consignou-se que a sociedade coligada somente responde juntamente com o fornecedor mediante a existência de culpa.

A responsabilidade da sociedade coligada, realmente, não poderia decorrer pelo simples fato do dano. Afinal, o simples fato de uma empresa participar do capital de outra, sem controla-la, não autoriza a imputação da responsabilidade objetiva, sob pena de se instituir o enriquecimento sem causa do fornecedor que deveria arcar com a reparação do prejuízo, em detrimento daquele que tão somente se encontra vinculado com ele por razões completamente diversas do evento danoso.

### **13. Da responsabilidade civil em caso de cobranças de dívidas**

Neste aspecto, à luz do disposto no artigo 42 do Código de Defesa do Consumidor, o consumidor inadimplente, na cobrança de débitos, não deverá ser exposto a ridículo nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça, sob pena de o fornecedor ser civilmente responsável<sup>41</sup>.

No entanto, caso o consumidor venha a ser cobrado, indevidamente, por alguma dívida, prescreve o par. ún. do art. 42 do CDC<sup>42</sup>, que terá direito a receber o dobro do valor pago, salvo na hipótese de engano justificável.

---

<sup>41</sup> Art. 42. Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.

<sup>42</sup> Parágrafo único. O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável.

Vale dizer, o consumidor fará jus à restituição em dobro do valor pago se, concomitantemente, tiver sido cobrado por quantia cujo pagamento era indevido e diante de tal cobrança, tiver efetivamente pago tal quantia reconhecidamente indevida. Neste sentido:

*“CIVIL. COBRANÇA A CONSUMIDOR DE QUANTIA INDEVIDA. A só remessa de carta de cobrança ao consumidor não preenche o suporte do artigo 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor; diversamente do art. 1.531 do Código Civil, para o qual é suficiente a simples demanda, o Código de Defesa do Consumidor apenas os autoriza a repetição se o consumidor tiver efetivamente pago o indébito. Recurso especial conhecido e provido em parte”. (REsp 539.238/RJ, Rel. Ministro Ari Pargendler, 3ª Turma, julgado em 12/08/2003 - grifos nossos).*

### **13.1 Da responsabilidade civil em caso de inscrição indevida no consumidor em cadastro de devedores inadimplentes**

Com relação a este tópico, primeiramente é importante destacar que o consumidor deve ser previamente informado para que tome alguma providência com o fim de evitar que seu nome seja inscrito nos órgãos de proteção ao crédito.

Caso o fornecedor deixe de efetuar a comunicação prévia ao consumidor, este terá direito à indenização, ao menos, por danos morais. Este é o entendimento do Superior Tribunal de Justiça.

Neste sentido leciona Rui Stoco que entende que a comunicação prévia deve ser feita não somente para noticiar o consumidor

previamente, mas também para informar os motivos e indicar os meios para que a inscrição não seja efetivada.<sup>43</sup>

Isto ocorre para que não haja surpresa, por parte do consumidor, de que seu nome fora incluído no rol de maus pagadores.

No entanto, caso o consumidor não esteja inadimplente, por exemplo, quando tinha um débito que fora saldado, e mesmo assim a informação de mal pagador é passada aos órgãos de proteção ao crédito, restando demonstrado que o fornecedor agiu com desídia, poderá haver responsabilidade civil pelo dano causado ao consumidor.

Há de se considerar que a responsabilização também pode ocorrer em face do próprio órgão que inscreveu/mantém o nome do consumidor no rol de maus pagadores. Isto ocorre, por exemplo, quando esta empresa foi desidiosa ao não retirou o nome do consumidor quando o fornecedor encaminhou uma solicitação neste sentido. O objetivo é que haja a atualização constante dos consumidores inscritos no rol de maus pagadores.

### **13.2. Da responsabilidade civil em caso de manter nome de consumidor em cadastros demeritários por prazo superior a 5 (cinco) anos**

Neste ponto, importa considerar que nenhuma informação negativa deve ser mantida por mais de 5 (cinco) anos junto aos cadastros demeritário, como do SPC/SERASA, sob pena de que haja, em favor do consumidor, a reparação civil.

Isto se diz, tendo em vista que o legislador considerou razoável este prazo de 5 (cinco) anos para que o consumidor seja penalizado, mas após este período sua conduta deve ser esquecida pelo mercado.

## **14. Responsabilidade civil no caso de *recall***

---

<sup>43</sup> Rui Stoco. Tratado de Responsabilidade Civil. São Paulo, RT, 2007, p. 1815.

*Recall* ocorre quando o fornecedor convoca os consumidores de determinados produtos para sanar eventual vício ou defeito.

No caso de *recall*, os fornecedores convocam os consumidores para comparecerem, até determinada data, para sanar o vício ou defeito do produto, mas caso o consumidor perca referido prazo ele não perde o direito de ser seu produto reparado.

Há, ainda, de se considerar que o *recall* não isenta a responsabilidade civil do fornecedor, mesmo que o consumidor deixe de levar o produto para o devido reparo.

## **15. Conclusão**

Por tudo quanto exposto, verifica-se que a responsabilidade civil, no âmbito consumerista, difere da responsabilidade civil da insculpida no Código Civil.

Isto se diz, tendo em vista ser regra, no âmbito do Código de Defesa do Consumidor, a responsabilidade objetiva e solidária dos fornecedores em face dos consumidores para que a reparação, integral, de eventuais danos sejam realizadas de forma mais célere.

## 16. Bibliografia

DINIZ, Maria Helena. *Curso de Direito Civil*, São Paulo, Saraiva, 2012.

GRINOVER, Ada Pellegrini e outros. *Código brasileiro de defesa do consumidor comentado pelos autores do anteprojeto*. Rio de Janeiro, Forense, 1998.

RODRIGUES, Silvio. *Direito Civil*. São Paulo. Saraiva. 1985.

STOCO, Rui. *Tratado de Responsabilidade Civil*. São Paulo, RT, 2007.