

O consumidor e a responsabilidade civil pelo fato e vício do produto e do serviço

Francisco Carvalho Correa¹, fcarvalhocorrea@yahoo.com.br

1. Especialista em Direito Civil e Direito Processual Civil; advogado; professor na Faculdade Minas (FAMINAS), Muriaé, MG.

RESUMO: A responsabilidade civil pelo fato e vício do produto e do serviço aborda a responsabilidade em um microsistema jurídico, ou seja, no Código de Proteção e Defesa do Consumidor, mas particularmente no âmbito dos seus artigos 12 a 25. Diferentemente da maioria das legislações tradicionais, o Código Brasileiro de Defesa do Consumidor possui caráter protecionista, não somente definindo direitos, mas também facilitando ao máximo o acesso à justiça e a reparação dos danos causados nas relações de consumo.

Palavras-chave: consumidor, responsabilidade civil, relações de consumo.

RESUMEN: El consumidor y la responsabilidad civil del hecho y del vicio del producto y del servicio. La responsabilidad civil del hecho y del vicio del producto y del servicio, tableros la responsabilidad adentro en un microsistema legal, es decir en el código de la protección y la defensa del consumidor, pero particularmente en el contexto de los artículos 12 a 25. Diferentemente la mayor parte de de la legislación tradicional el código brasileño de la defensa del consumidor tiene carácter proteccionista, no sólo definiendo las derechas, pero

también haciendo fácil al máximo el acceso a la justicia y la reparación de los daños causados en las relaciones de la consumición.

Palabras llaves: consumidor, responsabilidad civil, relaciones de la consumición.

ABSTRACT: The consumer and the civil responsibility for the fact and vice of the product and of the service. The Civil Responsibility for the Fact and Vice of the Product and of the Service, boards the responsibility inside in a legal microsystem, in other words, in the Code of Protection and Defense of the Consumer, but particularly in the context of the articles 12 to 25. Differently of most of the traditional legislation the Brazilian Code of Defense of the Consumer has protectionist character, not only defining rights, but also making easy to the utmost the access to justice and the mending of the damages caused in the relations of consumption.

Keywords: consumer, civil responsibility, consumption relationships.

Introdução

O presente artigo visa esclarecer dúvidas pertinentes ao Código de Proteção e Defesa do Consumidor sob o aspecto fundamental da reparação do dano causado pelo fornecedor, face ao fato e o vício do produto e do serviço.

Vale dizer que somos todas pessoas físicas ou jurídicas, fornecedores ou consumidores, agentes ou destinatários finais de bens ou serviços colocados no mercado de consumo.

O dano nas relações de consumo, ante a produção em massa, fruto da revolução industrial e, mais proximamente, da revolução tecnológica, foi o fato social que fez com que se tornasse necessária a normatização das relações de consumo em uma lei específica, portanto, a partir do fato ou vício de qualidade ou quantidade do produto o Código de Proteção e Defesa do Consumidor, Lei n. 8072/90, assegura a indenização ao consumidor, vítima do evento danoso.

É importante dizer que a Constituição Federal no art. 37, § 6.º e o Código de Defesa do Consumidor introduziram em nosso ordenamento jurídi-

co a responsabilização objetiva, ou seja, sem a necessidade de se provar a culpa ou o dolo do fornecedor pelo fato ou vício do produto ou do serviço. Destarte, a responsabilidade civil objetiva no âmbito das relações de consumo, foi logo acolhida e denominada de “responsabilidade pelo fato do produto”, assim não interessando investigar a conduta do fornecedor de bens ou serviços, mas somente se deu causa pela sua colocação no mercado de consumo.

A responsabilidade pela indenização é, portanto, o tema em debate no presente artigo, buscando identificar a quem caberá o direito à indenização, à reparação, já que a responsabilidade da empresa pelo fato ou vício do produto ou do serviço é o objeto de nossa reflexão, com a finalidade de filtrar e aproveitar os conceitos, na medida em que correspondam inteiramente ao consubstanciado no Código do Consumidor.

I – Da responsabilidade

1.1 – A responsabilidade tradicional no Código Civil

No Direito brasileiro antes da promulgação e publicação da Lei 8.078, de 11.09.90, a responsabilidade civil do fornecedor, no campo da reparação do fornecedor quanto aos danos por ele causados podia ocorrer por fato próprio, pelo fato de outrem e pelo fato da coisa.

Observe-se que há muito tempo o consumidor goza de algum amparo na órbita jurídica, em especial condição de adquirente de produto. Mas, de qualquer modo, estas garantias não lograram êxito satisfatório em uma sociedade de constantes transformações sócio econômicas, o que gerou uma situação de desconformidade entre a realidade vivida por esta sociedade e as respostas jurídicas que lhe eram dadas em matéria de consumo.

A responsabilidade por fato próprio fundava-se no princípio da culpa (teoria subjetiva), disciplinado nos arts. 186 e 188 do Código Civil Brasileiro, cabendo à vítima do evento danoso provar a culpa, o nexo de causalidade e o resultado.

1.2 – Responsabilidade civil

O principal objetivo da ordem jurídica é proteger o lícito e reprimir o ilícito, assim tutelando a atividade do homem que se comporta de acordo com o direito e reprimindo a conduta daquele que o contraria. O vocábulo responsabilidade, entendido como responsável, exprime a idéia de equivalência, de contraprestação, de correspondência.

Necessário, portanto, se faz, quando se fala em responsabilidade, dirigir o seu estudo para a órbita de atuação diante da qual o agente tem o dever de indenizar, assim precisando a maneira pela qual se opera quando este afastar-se dos dispositivos prescritos pelo ordenamento jurídico.

Assim, a ordem jurídica estabelece deveres que podem ser positivos de dar ou fazer, ou negativos, de não fazer ou tolerar que se faça alguma coisa.

1.2.1 – A responsabilidade civil no Código de Proteção e Defesa do Consumidor

No que diz respeito a responsabilidade civil no Código de Proteção e Defesa do Consumidor são vários os fatores que induziram a adoção de um regime jurídico ligado à responsabilidade diversa da constante no Código Civil. Entre estes podemos destacar a preocupação com a integridade física do consumidor e a ineficiência da teoria dos vícios redibitórios e das garantias da evicção para resolver as inúmeras questões pertinentes à matéria de consumo que surgiram na vida moderna.

Como ensina Celso Ribeiro de Bastos (2001),

os instrumentos clássicos do direito se mostram insuficientes para enfrentar esta nova situação socioeconômica (complexidade da relação que medeia a produção e o consumo).

Com relação à integridade física do consumidor, tece esclarecer que perante uma produção e comercialização de produtos em grande escala, são inevitáveis os acidentes de consumo, capazes de afetar a sua saúde e existência. Estes bens jurídicos, ora tutelados pelo Estado, não poderiam ficar a mercê da atenção do legislador, sob pena de se excluir a reparação *in integrum*. A respeito escreve Carlos Alberto Bittar (2005):

Percebe-se, pois que a tônica é a respeito dos valores fundamentais da personalidade humana, que, por sua índole, se sobrepõem a todos os demais, constituindo-se a sistemática do código em edição de regras de prevenção de dano ou de condutas tendentes a lesar os consumidores.

E continua:

Verifica-se, ademais, que a regulamentação procura abarcar riscos à vida, à saúde, à segurança, decorrentes de bens e

serviços, sendo alguns por natureza dotados de periculosidade ou de nocividade e, outros por força de uso inadequado, ou sem controles necessários.

Perante a esfera econômica, é inegável a necessidade de um regramento adequado, vez que é esta a mais freqüentemente atingida no relacionamento com os fornecedores. Portanto, com a expansão alcançada pelo comércio moderno, o esforço do direito tradicional para tutelar os interesses dos consumidores tornou-se ineficaz, uma vez que as garantias baseadas unicamente na evicção e nos vícios redibitórios não correspondem ao anseio da sociedade moderna de consumo.

Pode-se, portanto, dizer que o principal objetivo do Código de Proteção e Defesa do Consumidor é garantir a efetiva reparação integral dos danos causados pelo fornecedor de produtos e serviços ao consumidor, seja nas relações de consumo que envolvem interesses individuais homogêneos (interesse coletivos), seja nas exclusivamente individuais, e até mesmo difuso.

Ademais, o Código do Consumidor deslocou a responsabilidade do comerciante para o fornecedor (fabricante, importador, produtor, construtor etc.) colocando-o no ápice da relação de consumo, bem como transferiu do consumidor para o produtor os riscos do consumo, esposando-se, assim, a teoria do risco do empreendimento.

Pela teoria supramencionada todo aquele que exerce uma atividade no mercado de consumo tem o dever de indenizar, respondendo pelos vícios ou defeitos dos bens e serviços fornecidos e/ou colocados no mercado de consumo, independente de culpa. Daí, o fornecedor passou a ser o garante dos produtos e serviços colocados no mercado de consumo, respondendo objetivamente pela qualidade e segurança dos mesmos.

1.2.2 – Responsabilidade objetiva no Código de Proteção e Defesa do Consumidor

Nada mais natural do que desaguar no Código Defesa do Consumidor a responsabilidade objetiva, como mecanismo hábil a garantir a efetiva reparação, eis que coerente a sua opção de defender o consumidor.

A par de afastar do consumidor o ônus de provar a culpa, verdadeira prova diabólica, possibilitou uma melhor distribuição dos custos sociais.

Conclui-se, daí, que a fim de propiciar a produção de bens e prestação de serviços mais eficientes, que se enquadre aos interesses dos consumidores, o legislador instituiu no Código de Proteção e Defesa do Consumidor a responsabilidade civil objetiva como regra para chamar à responsabilidade do fornecedor, ou seja, responde o produtor ou fornecedor independente da exis-

tência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores pelos defeitos decorrentes de seus produtos ou serviços.

Vale dizer que por tal teoria cabe, portanto, ao consumidor apenas provar o dano e o nexo causal entre o fato ou vício do produto e do serviço e o prejuízo que sofreu para que o fornecedor ou prestador de serviço sejam chamados à reparação, eis que a discussão da culpa é inteiramente estranha às relações de consumo.

A única exceção a esta regra é a responsabilidade dos profissionais liberais, que continua regada pela responsabilidade subjetiva.

Vale, portanto, ressaltar que o Código do Consumidor no art. 14, § 4º, atribuiu a responsabilidade subjetiva aos profissionais liberais, que deverá ser apurada mediante a verificação de culpa do mesmo. Certo é que neste ponto o código não inovou, eis que a responsabilidade profissional é em regra subjetiva. Contudo, o dispositivo ora analisado é inaplicável aos serviços profissionais prestados por pessoas jurídicas, casos em que ocorre a incidência do art. 14, *caput*.

A responsabilidade objetiva no Código do Consumidor encontra amparo legal no art. 12, ao dispor que o fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador respondem, independentemente de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de seus produtos. No mesmo sentido o art. 14 do mesmo diploma legal, em relação aos danos causados aos consumidores por defeitos na prestação de serviços.

Também não há dúvida tratar-se de responsabilidade objetiva os vícios de qualidade, por inadequação do bem (arts. 18, 20 e 21), e de quantidade (art. 19), apesar da ausência da locução “independente da existência de culpa” existente nos arts. 12 e 14 do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, eis que o texto dos arts. 18 e 20 do mesmo diploma legal não faz nenhuma referência à culpa, diga-se, negligência, imprudência ou imperícia, pressuposto necessário para existência da responsabilidade subjetiva.

O doutrinador Sílvio de Salvo Venosa (2006) salienta que

Na responsabilidade objetiva, como regra geral, leva-se em conta o dano, em detrimento do dolo ou da culpa. Desse modo, para o dever de indenizar, bastam o dano e o nexo causal, prescindindo-se da prova de culpa. Em que pese a permanência da responsabilidade subjetiva como regra geral entre nós, por força do art. 159 do Código de 1916 e do art. 186 do atual Código, é crescente, como examinaremos, o número de fenômenos que são regulados sob a

responsabilidade objetiva em algumas situações, como a do art. 1.529 (atual art. 038) (responsabilidade do habitante de casa por queda ou lançamento de coisas em lugar indevido). Tendo em vista a realidade da adoção crescente da responsabilidade objetiva pela legislação, torna-se desnecessária a discussão de sua conveniência no âmbito de nosso estudo e no atual estágio da ciência jurídica.

Ressalte-se, contudo, que o vício redibitório tratado no Código Civil, art. 441 do Código Civil não exige a comprovação da culpa, sendo certo que seria um retrocesso exigí-la pelos vícios do produto ou do serviço disciplinados no Código de Proteção e Defesa do Consumidor.

II – Da responsabilidade objetiva e suas excludentes no Código de Proteção e Defesa do Consumidor

Inicialmente cumpre dizer que, nas relações de consumo, inadmitem-se as cláusulas que exonerem a responsabilidade de indenizar, por razões específicas e legais, eis que as normas de proteção e defesa do consumidor são tidas como de ordem pública, consoante o disposto no art. 1º do Código Defesa do Consumidor.

A esta compreensão se soma a regra do art. 51, inciso I, do mesmo diploma legal, que qualifica tal cláusula de abusiva, tendo-a como nula de pleno direito.

Art. 51 – São nulas de pleno direito, entre outras as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

I – impossibilitem, exonerem ou atenuem a responsabilidade do fornecedor por vícios de qualquer natureza dos produtos e serviços ou impliquem renúncia ou disposição de direitos. Nas relações de consumo entre fornecedor e o consumidor-pessoa jurídica, a indenização poderá ser limitada, em situações justificadas (grifo nosso) (GRINOVER, 1995).

Assim, é direito básico do consumidor a reparação dos danos patrimoniais e morais decorrentes das relações de consumo conforme o estestado no art. 6º, inciso VI do Código de Defesa do Consumidor *ipsis verbis*:

Art. 6º - São direitos básicos do consumidor:

VI – a efetiva prevenção e reparação de danos

patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos (GRINOVER, 1995).

A meu ver, só estes argumentos seriam suficientes para afastar tal abusividade. Contudo, o legislador infraconstitucional, demonstrando toda a orientação protetiva do Código, foi mais longe e, em norma expressa e indiscutível, proíbe sua estipulação, eis que no art. 25, em regra indubitosa em todos os sentidos, normatizou:

Art. 25 - É vedada a estipulação contratual de cláusula que impossibilite, exonere ou atenuie a obrigação de indenizar prevista nesta e nas Seções anteriores (GRINOVER, 1995).

A cláusula de não indenizar, com o conteúdo de exonerar, ou impossibilitar o direito à reparação é norma proibida. Todavia, sendo a hipótese de atenuação do montante a ser indenizado a lei no art. 51, inciso I *in fine* do Código de Defesa do Consumidor, comporta uma exceção:

Art. 51 -----

I – impossibilitem, exonerem ou atenuem a responsabilidade do fornecedor por vícios de qualquer natureza dos produtos e serviços ou impliquem renúncia ou disposição de direitos. Nas relações de consumo entre fornecedor e o consumidor-pessoa jurídica, a indenização poderá ser limitada, em situações justificadas (GRINOVER, 1995).

Daí conclui-se que, se tratando de consumidor pessoa física, é vedada a atenuação, contudo, no que tange à pessoa jurídica a exceção é perfeitamente aplicável. O fundamento para tal exceção é explicável porque a pessoa jurídica não entra na relação de consumo com a vulnerabilidade própria da pessoa física.

A culpa concorrente, na responsabilidade civil comum, não é causa exonerativa da responsabilidade, mas a atenua, eis que haverá a reparação na medida proporcional da culpa do agente.

Nas relações de consumo só a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro é causa excludente. Daí a tranqüila conclusão de que na culpa concorrente, persiste a obrigação do fornecedor de ressarcir o consumidor. Esclareça-se que o valor do dano ressarcido se proporcionaliza ao montante do prejuízo e não ao grau de culpa.

Ademais, a se falar na responsabilidade objetiva no Código Defesa do Consumidor, necessário se faz esclarecer o seu grau de recepção. Respon-

sabilidade objetiva, como já dito, implica no afastamento da idéia de culpa. Todavia, o emprego da referida responsabilidade não implica o afastamento do nexo causal, ou seja, inexistindo relação de causa e efeito ocorrerá a exoneração da responsabilidade. Ora, o que a lei quer dizer é que caberá ao fornecedor elidir a presunção de culpa.

Destarte, conclui-se que a primeira cláusula excludente da responsabilidade de ressarcir, tanto para o fornecedor de produto ou de serviço dito defeituoso, encontra-se no art. 12, § 3º, III e 14, § 3º, II:

Art. 12 -----

§ 3º - O fabricante, o construtor, o produtor, ou importador só não será responsabilizado quando provar:

III – A culpa exclusiva de consumidor ou de terceiro (GRINOVER, 1995).

A segunda cláusula exonerativa é faticamente lógica e se biparte: Quanto ao fornecimento do produto porque “o defeito inexistente” (art. 12, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor), e quanto ao serviço porque “tendo prestado o serviço o defeito inexistente”, (art. 14, § 3º, I, do mesmo diploma legal), eis que toda responsabilidade civil tem por base um dano provocado por uma conduta. Sem dano ou sem conduta não se vislumbra qualquer responsabilidade civil.

Na hipótese acima descrita, nem o defeito que prejudica existe, nem a conduta tem nexo de causa e efeito com o prejuízo constatado, eis que o fornecimento foi regular e adequado. Portanto, não se trata de uma cláusula exonerativa propriamente dita. O que se verifica é a inocorrência dos pressupostos básicos para que a responsabilidade civil se estruture. A lei arrolou-a, contudo, como causa excludente de responsabilidade.

A terceira e última cláusula excludente diz respeito unicamente ao fornecimento de produto defeituoso, já que não há responsabilidade se for provado que o fabricante, o construtor, o produtor ou importador “não colocou o produto no mercado” (art. 12, § 3º, I, do Código de Defesa do Consumidor). A excludente se dá porque sequer houve conduta omissiva ou comissiva.

É mister, mais uma vez, esclarecer que para a responsabilidade civil, o mínimo exigível é que haja uma relação de causa e efeito entre uma conduta humana e um dano que dela resulte.

Note-se que as causas excludentes da responsabilidade civil nas relações de consumo são indicadas em lei, de forma exaustiva e não exemplificativa,

ou seja, o que não estiver na lei não pode ser argüido em defesa como excludente do dever de indenizar, portanto, não se admite outra interpretação se não que as cláusulas exonerativas são *numerus clausus*.

Considerações finais

À luz do presente artigo conclui-se que a responsabilidade do fornecedor já escapou da disciplina tradicional do Direito civil. A responsabilidade por culpa estada no art. 186 do Código Civil cedeu de vez espaço à responsabilidade objetiva. Assim, a responsabilização do fornecedor deve ser encarada como sistema de prevenção e reparação de danos acidentais inevitáveis, em que a avaliação da conduta de uma das partes conta pouco ou simplesmente não conta.

A insuficiência normativa criou a necessidade da adoção de normas de ampla responsabilização dos fornecedores, o que acabou pôr ocorrer com a edição do Código de Proteção e Defesa do Consumidor.

Observe-se que o Código do Consumidor tem duas frentes de proteção do consumidor. A primeira voltada para incolumidade físico-psíquica, ou seja, procura proteger a saúde e a segurança do consumidor perante os danos causados por produtos defeituosos. A Segunda voltada para incolumidade econômica do consumidor, procurando proteger o patrimônio dele dos prejuízos causados pela qualidade e quantidade dos produtos introduzidos no mercado de consumo.

Esclareça-se que a responsabilidade adotada pelo Código de Proteção e Defesa do Consumidor, embora prescindida da prova da culpa do fornecedor, não é uma responsabilidade absoluta, eis que admite causas de sua exclusão.

Ressalte-se que a vítima deve provar o dano e o nexo de causalidade entre este e o produto defeituosos. Entretanto, presume-se o defeito do produto, competindo ao fornecedor o ônus de provar sua inexistência.

Por derradeiro, o Código de Proteção e Defesa do Consumidor não imputou o ônus dos riscos de desenvolvimento aos consumidores, de modo que o fornecedor não poderá se eximir do dever de indenizar alegando que o defeito não podia ser cientificamente conhecido ao tempo do lançamento do produto no mercado de consumo em razão da ciência e da técnica, valendo dizer, que o Código de Proteção e Defesa do Consumidor estipulou a defesa dos direitos dos consumidores como individual e coletivo, sendo privilegiado o tratamento coletivo.

Referências bibliográficas

BASTOS, Celso Ribeiro. **Curso de Direito Constitucional**. São Paulo: Saraiva, 2001.

BITTAR, Carlos Alberto. **Responsabilidade civil**: teoria e prática. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2005.

GRINOVER, Ada Pellegrini *et al.* **Código de Defesa do Consumidor comentado pelos autores do anteprojeto**. 4. ed. revista e atualizada. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 1995.

VENOSA, Silvio de Salvo. **Direito Civil**. 6. ed. v. 4. São Paulo: Atlas, 2006.