

## **DISTINÇÃO ENTRE FATO E VÍCIO PARA APURAÇÃO DA RESPONSABILIDADE DO FORNECEDOR DE PRODUTOS E SERVIÇOS NO ÂMBITO DA RELAÇÃO CONSUMERISTA**

**Jéssica Marenga de Arruda Buarque<sup>1</sup>**

### **RESUMO**

A Responsabilidade Civil é questão fundamental para enquadrar os aspectos que nascem de uma relação de consumo malograda. É a partir do desapontamento oriundo dessa relação que o consumidor almeja obter melhor entendimento de seus direitos marcado por medidas protetivas que veiculam no âmbito dessa obrigação legal. Tais direitos encontram respaldo na Lei nº 8.078/1990, que, a rigor, fortalece o amparo a todos os consumidores que venham a sofrer danos por fato ou por vício do produto ou serviço. Assim, diante da sua importância, o estudo em questão abordará a distinção entre fato e vício para apuração da responsabilidade do fornecedor de produtos e serviços no âmbito da relação consumerista, haja vista que os conceitos de responsabilidade pelo fato ou vício do produto ou serviço interferem diretamente na configuração do dever de indenizar do fornecedor, de modo que qualquer caracterização ou delimitação errônea de tais institutos trará prejuízos imensos na análise de tal dever. Nessa perspectiva, os objetivos do estudo são: realizando um estudo sistemático acerca das relações de consumo, identificar os partícipes de tal relação; pontuar qual a Responsabilidade Civil adotada pelo Código de Defesa do Consumidor; fazer um estudo analítico diferenciando os institutos fato e vício no âmbito da relação de consumo e trazer a distinção entre os prazos decadenciais e prescricionais.

**Palavras-chave:** Relação de consumo; Responsabilidade civil; Fato e vício.

### **ABSTRACT**

Civil Liability is a fundamental issue to frame the aspects that arise from a relationship of ill-fated consumption. It is from the disappointment arising from this relationship that the consumer seeks to obtain a better understanding of his rights, marked by protective measures that convey within the scope of this legal obligation. These rights are supported by Law No. 8,078 / 1990, which, strictly speaking, strengthens the protection of all consumers who suffer damages due to fact or vice of the product or service. Thus, in view of its importance, the study in question will address the distinction between fact and vice for the determination of the responsibility of the supplier of products and services within the scope of the consumer relation, since the concepts of responsibility for the fact or vice of the product or service

---

<sup>1</sup>Advogada. Bacharel em Direito pelas Faculdades Integradas Barros Melo (AESO), Olinda/PE. Pós-graduada em Direito Penal pelo Centro Universitário Leonardo da Vinci (UNIASSELVI), Indaial/SC - jessicamarengabuarque@gmail.com.

interfere directly in the configuration of the obligation to indemnify the supplier, so that any characterization or erroneous delimitation of such institutes will cause immense losses in the analysis of such duty. In this perspective, the objectives of the study are: conducting a systematic study about consumer relations, identifying the participants in such relationship; to point out the Civil Liability adopted by the Code of Consumer Protection; make an analytical study differentiating the fact and addiction institutes within the scope of the consumption relationship and bring the distinction between decadential and prescriptive deadlines.

**Keywords:** Consumer relationship; Civil responsibility; Fact and addiction.

## INTRODUÇÃO

A norma estabelece a responsabilidade objetiva como sendo o sistema geral de Responsabilidade Civil adotado pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC). Por isso, toda indenização derivada de relação de consumo, sujeita-se ao regime da responsabilidade objetiva, salvo quando a própria legislação expressamente dispuser em sentido contrário.

Portanto, a intenção subjetiva pouco importa quando se enfrenta questões atinentes à relação de consumo, pois tal intenção não faz parte dos critérios determinantes no momento de se condenar à reparação do dano, pois que, havendo ou não a pretensão de lesar, o que interessa é apenas a existência do prejuízo, e, por isso, o causador do dano é obrigado a repará-lo.

É a partir dessa abordagem que surgem os conceitos de fato e vício, dois institutos distintos, mas ensejadores da dita responsabilidade, aos quais merecem especial atenção.

Não raramente, tais institutos são confundidos entre si, de modo que o presente estudo visa dirimir a problemática, esclarecendo e analisando o liame que tanto a doutrina quanto a jurisprudência, comumente, se empenham em proporcionar.

Para tanto, o estudo em questão busca situar os institutos fato e vício dentro da relação consumerista, o que resultará em uma análise sistemática de toda substanciação da dita relação jurídica.

Isto porque, os conceitos de responsabilidade pelo fato ou vício do produto ou serviço interferem diretamente na configuração do dever de indenizar da empresa ou do empresário, de modo que qualquer caracterização ou delimitação errônea dos dois institutos trará prejuízos imensos na análise do dever de indenizar.

Dessa forma, inegável se torna a relevância dos supramencionados institutos nos campos de Responsabilidade Civil e do Direito do Consumidor.

De acordo com a apresentação do tema, qual seja, distinção entre fato e vício para apuração da responsabilidade do fornecedor de produtos e serviços no âmbito da relação consumerista, indaga-se acerca do liame entre fato e vício; bem como os prazos para reparação dos danos causados ao consumidor - e a quem atribuir a responsabilidade por eles - não olvidando, ainda, da aplicabilidade dos institutos da prescrição e decadência, tudo no que toca a relação de consumo.

Cumprе esclarecer, ainda, que a pesquisa aqui traçada é, essencialmente, a bibliográfica, haja vista ser primordial em qualquer estudo científico, seja em razão da necessária fundamentação teórica, seja para fixar os limites e resultado da pesquisa desenvolvida.

As obras vinculadas ao tema do trabalho de pesquisa foram obtidas nas bibliotecas de instituições particulares, como na das Faculdades Integradas Barros Melo (Aeso/FIBAM) e Universidade Católica de Pernambuco (Unicap). A outra parte do material coletado que subsidiará o tema foi obtido por meio de sites de pesquisa.

## **1. RELAÇÃO DE CONSUMO**

### **1.1 Dos conceitos fundamentais**

Apesar de envolver basicamente dois sujeitos - consumidor e fornecedor - a relação de consumo vai mais além do que o mero binômio procura x oferta, uma vez que dentro da cadeia produtiva existem graus de responsabilização inescusáveis, de cunho, inclusive, jurídico - obrigacional.

Assim, para se aplicar as normas do Código de Defesa do Consumidor, é necessário fazer uma análise do conceito de relação jurídica de consumo, identificando a figura de seus sujeitos principais, consumidor e fornecedor, bem como do seu objeto: produto ou serviço. Haverá relação de consumo sempre que se puder identificar num dos polos da relação o consumidor, no outro, o fornecedor, ambos transacionando produtos e serviços.

## 1.2 Consumidor e fornecedor

Com isso, passa-se a caracterização da relação de consumo que encontra respaldo na CRFB, ao tratar a defesa do consumidor como garantia fundamental. Saliente-se, dentro dessa perspectiva, a importância da garantia constitucional que tem o consumidor dentro da relação consumerista, haja vista ser o sujeito hipossuficiente da dita relação.

É assim que se chega ao conceito de consumidor, previsto no *caput* do art. 2º da Lei Consumerista, a saber: “(...) consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final”. (BRASIL, 1990). E mais: “(...) equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que intermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo”. (BRASIL, 1990). Conforme completa o Parágrafo Único do dito dispositivo legal.

A partir daí, inferem-se duas acepções ao conceito de consumidor, o individual, como destinatário final do produto ou serviço, sejam estes gratuitos ou não, e o coletivo, aquele que, de alguma forma, participa da relação de consumo.

No último caso, divide-se o consumidor coletivo em três espécies: difuso, coletivo em sentido estrito e individual homogêneo. O consumidor coletivo difuso é aquele ligado aos demais consumidores pela mesma circunstância de fato, quando da ocorrência de uma eventualidade que atinge mais de um consumidor. Já o coletivo em sentido estrito é o que adquire o mesmo produto ou serviço, mediante uma relação jurídica base, chamado, também, de consumidor em massa. Por fim, os consumidores individuais homogêneos são todos aqueles que forem vítimas do mesmo evento danoso, unidos por uma origem comum, ainda que não sejam partícipes originários da relação de consumo, mas que a estes se equiparam em razão dos danos sofridos.

O conceito de fornecedor está previsto no art. 3º, *caput*, do CDC, da legislação em vigor e dispõe que o:

Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços. (BRASIL, 1990, p. 01).

A partir do texto legal, inferem-se duas concepções de fornecedor, o geral, toda pessoa física ou jurídica que disponibiliza, de forma habitual, produto ou serviço, e o específico, toda pessoa física ou jurídica que atua disponibilizando produto ou serviço, isto é, todo aquele que de alguma forma guarda relação com o produto ou serviço, assumido sua participação e responsabilidade pelo que fez.

A partir do dito dispositivo legal, marcante é, também, a figura dos entes despersonalizados, conforme ensina João Batista de Almeida:

Da enumeração não escapam sequer os “entes despersonalizados”, para evitar que precisamente essa falta de personalidade jurídica de alguns entes venha a ser motivo de fraude e prejuízo ao consumidor. Por isso são considerados fornecedores aqueles entes ou agrupamentos (p. ex., família) que, mesmo sem personalidade jurídica, pratiquem as atividades típicas de fornecimento de produtos e serviços, segundo o enunciado legal. (ALMEIDA, 2006, p.42).

Apesar disso, não se enquadram no conceito de fornecedor os serviços de natureza trabalhista, haja vista que a relação de trabalho é caracterizada pela não eventualidade, onerosidade, subordinação e pessoalidade, fazendo com que a atividade contratada vise incrementar o serviço ou produto oferecido pelo contratante a sua clientela, ou seja, o contratante se utiliza do serviço para satisfazer os seus clientes e não propriamente para seu uso pessoal.

### **1.3 Produto e serviço**

Por sua vez, o art.3º do CDC, em seus §§ 1º e 2º, conceitua o que vem a ser produto e serviço, ao estabelecer que produto é qualquer bem móvel ou imóvel, material ou imaterial, sendo serviço qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancárias, financeiras, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.

Produto e serviço são, pois, o objeto da relação de consumo, o que liga o consumidor ao fornecedor, nascendo da necessidade que tem o consumidor de satisfazer seus anseios e necessidades, assim como assevera Chamone (2006, p. 01):

Em geral há uma cumulação de prestação de serviço com fornecimento de produto. Assim, para se determinar qual o regime jurídico a ser aplicado ao caso, é preciso averiguar qual é o elemento nuclear do vínculo obrigacional: uma obrigação de

dar ou uma obrigação de fazer. Tratando-se daquela, a hipótese é de produto; no outro caso, o objeto é um serviço. (CHAMONE, 2006, p. 01).

Percebe-se, assim, a importância da existência de um produto ou serviço no centro da relação de consumo, seja pela necessidade de aquisição de um produto ou serviço por parte do consumidor, seja para aferir a responsabilidade do fornecedor em caso de eventuais danos causados àquele.

## **2. RESPONSABILIDADE CIVIL NO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

A origem da palavra responsabilidade decorre do vocábulo latino *espondeo*, que em sentido genérico tem como significado a responsabilização, ou seja, assegurar à pessoa o que se obrigou ou a assumir ato que praticou.

A ideia de responsabilidade ingressa em nosso ordenamento jurídico, após sua institucionalização, com a pena de Talião, como tratado no capítulo antecedente, de forma a devolver a ofensa e reparar o mal com punição igual ou equivalente, já que se entendia que qualquer dano causado a outrem era considerado contrário ao direito natural. Desta feita, com o desenvolvimento tecnológico e consequentemente o social, passa-se a transferência da sanção pessoal para a sanção patrimonial.

Assim, a Responsabilidade Civil tem o fito de fazer com que o indivíduo lesado por um ato danoso volte ao seu status *quo ante*, surgindo, portanto, para aquele que causou o dano, a obrigação de indenizar, ou seja, tornar indene o lesado.

No ordenamento jurídico brasileiro, no tocante à Responsabilidade Civil, vigora a regra geral de que o elemento culpa é imprescindível para a configuração do dever de indenizar. Em outras palavras, adotou-se a Teoria da Culpa (ou Responsabilidade Civil Subjetiva). Assim, aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito e fica obrigado a indenizar.

Ocorre que na relação de consumo, os consumidores estão em manifesta desvantagem com relação à possibilidade de produção da prova que enseje a culpa do fornecedor, haja vista não possuírem o conhecimento técnico-científico necessário.

O referido parágrafo único está justamente inserido de forma a representar o Código de Defesa do Consumidor em sua previsão legal, ao mencionar que o causador do dano, independentemente de culpa, deve reparar a lesão provocada à terceiro.

A responsabilidade será objetiva quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem, como prever o parágrafo único do art. 927 do CDC. Toda atividade desenvolvida que por sua natureza gere um risco para terceiros enseja o dever de reparar os danos dela advindos, sem que seja necessária a comprovação de culpa da parte do autor do ato. Para a caracterização da dita responsabilidade, a atividade desenvolvida não precisa remontar ao lucro ou à vantagem econômica. Aqui, fala-se em risco suscitado (risco profissional).

Por essa explicação, o risco profissional nada mais é do que o risco suscitado pelo desenvolvimento da atividade de um profissional, gerando uma probabilidade ensejadora de indenização a ser confirmada quando da ocorrência de um dano específico.

Portanto, basta que haja a ocorrência do nexo causal entre ação ou omissão do fornecedor e o dano causado ao consumidor para que incida a Responsabilidade Civil Objetiva, aquela baseada na Teoria do Risco. Em suma, toda pessoa que exerce alguma atividade que cria um risco de dano para terceiros, deve ser obrigada a repará-lo, ainda que sua conduta seja isenta de culpa de acordo com os artigos 12 e 14 da Lei nº 8.078/1990.

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.

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. (BRASIL, 1990).

Note-se que o art. 12 impõe a responsabilidade objetiva aos fornecedores dos produtos pelos danos causados e o art. 14, da mesma forma, impõe a responsabilidade aos fornecedores de serviços.

Portanto, necessário se faz, em ambos os casos, apenas que fique provado o nexo causal entre o dano sofrido e o defeito constatado para que o fornecedor seja de fato responsabilizado, o que, por óbvio, não afasta a garantia constitucional do fornecedor ao contraditório e ampla defesa.

Tais artigos visam, como as demais normas previstas no Código Consumerista, proteger a parte mais fraca da relação de consumo, afinal de contas, como já tratado no capítulo antecedente, o CDC tem natureza de norma principiológica - nasceu em virtude da vulnerabilidade do consumidor - razão pela qual as normas consumeristas têm por finalidade combater abusos dos comerciantes, fabricantes ou prestadores de serviços, visivelmente mais fortes em relação àquele.

Por tal motivo, qualquer produto posto no mercado de consumo deve atender às mínimas exigências de qualidade e quantidade, justamente para que não venha o consumidor, leia-se hipossuficiente, sofrer prejuízos.

Frise-se, a Lei nº 8.078/90 estabeleceu o sistema de responsabilização objetivo, ou seja, não levou em consideração a existência da culpa do fornecedor frente aos danos provenientes de acidentes de consumo ou vícios na qualidade ou quantidade de produtos ou prestação de serviços.

É justamente em razão de tal responsabilidade que cabe ao fornecedor provar que seu produto ou serviço são bons e de qualidade, como afirma Gama (2004, p. 04):

Cabe ao fornecedor provar que não causou um prejuízo quando acontece um acidente de consumo. Não pode haver cláusula contratual que atribua – ao consumidor – o ônus da prova contra o fornecedor. Pelo princípio da responsabilidade objetiva, o ônus da prova fica invertido: cabe ao fornecedor provar que é inocente, que não causou prejuízos, que o seu produto é de boa qualidade ou que continha as quantidades previstas. Responde ele independentemente de culpa nas relações de consumo. (GAMA, 2004, p.44).

A norma estabelece a responsabilidade objetiva como sendo o sistema geral da Responsabilidade Civil adotada pelo CDC, fazendo com que toda indenização derivada da relação de consumo, sujeite-se ao regime da responsabilidade extracontratual, salvo quando o Código, expressamente, aduza em sentido em contrário. Relembre-se, há responsabilidade objetiva do fornecedor pelos danos causados ao consumidor, independentemente da investigação de culpa.

Assim, a intenção, quando o assunto é relação de consumo, pouco importa, pois ela não faz parte dos critérios determinantes no momento de se condenar à reparação do dano, haja vista que havendo ou não a pretensão de lesar, o que interessa é apenas a existência do prejuízo e, por isso, o causador é obrigado a repará-lo.

Ademais, o CDC determina que a indenização deve corresponder a integralidade do dano causado, sendo nulas de pleno direito as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento



de produtos e serviços que impossibilitem, exonerem ou atenuem a responsabilidade do fornecedor por vícios de qualquer natureza, bem como as que impliquem renúncia ou disposição de direitos, nos moldes do art. 51, § 1º, do CDC.

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 o fornecedor e o consumidor pessoa jurídica, a indenização poderá ser limitada, em situações justificáveis. (CDC, 2000).

É dentro dessa realidade, que a Responsabilidade Civil, além de objetivar a recomposição do dano, também tem por finalidade a prevenção, ou seja, responsabilizar como forma de repressão as novas práticas lesivas aos consumidores.

Portanto, resta claro que, como regra geral, o Código de Defesa do Consumidor adotou a responsabilidade objetiva do fornecedor, desconsiderando o elemento culpa (aqui, em sentido lato), ainda que os danos tenham decorrido de acidente de consumo.

### **2.3 Excludentes de responsabilidade**

Apesar de a Legislação Consumerista ter adotado a Responsabilidade Civil Objetiva como regra, é certo que, por outro lado, não se trata de uma responsabilidade absoluta, pois a responsabilidade regra foi acoplada a teoria do risco, a qual admite excludentes de responsabilidade.

Dentro dessa perspectiva, os artigos 12 e 14 do CDC, ambos em seus §§ 3º, preveem as hipóteses de excludentes da obrigação de reparar. Em se tratando de produtos, se o fornecedor provar que não foi ele quem colocou o produto no mercado, estará eximido da regra de indenizar (art. 12, § 3º, I), da mesma forma quando provar a inexistência de defeito seja no produto ou no serviço (art. 12, § 3º, II c/c o art. 14, § 3º, I). Não obstante, existe mais uma possibilidade de escusa a indenização: no caso do fornecedor provar que o dano ocorreu por culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (art. 12, § 3º, III c/c o art. 14, § 3º, II), uma vez que se rompe o nexo causal entre o dano e o defeito do produto. O art. 12, § 3º, I cuida, especialmente, de situações consistentes em furto e roubo de produto defeituoso estocado no

estabelecimento ou no caso de produtos falsificados que trazem, indevidamente, a marca do responsável legal.

O art. 12, § 3º, II c/c o art. 14, § 3º, I tratam, como há pouco trazido, da inexistência do defeito como excludente do dever de indenizar, já que o defeito do produto é requisito necessário para caracterizar a responsabilidade. Na realidade, o que se pretende realçar com o dispositivo é que o consumidor não precisa fazer uma demonstração exaustiva do defeito, bastando, portanto, meros indícios.

O art. 12, § 3º, III c/c o art. 14, § 3º, II cuidam, por sua vez, da inexistência de defeito no serviço e da culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, objetivando destacar que determinada conduta, quando praticada exclusivamente por estes, ser-lhe-á por sua conta em risco, caracterizando as excludentes de responsabilidade taxativamente previstas pelo CDC.

Além das hipóteses expressamente previstas no Código de Defesa do Consumidor, cujo rol é taxativo, a doutrina ainda indica outras situações capazes de afastar a responsabilidade por parte do fornecedor, quais sejam: caso fortuito, força maior, riscos de desenvolvimento, exercício regular de um direito e culpa concorrente.

Para a quase unanimidade doutrinária, pelo fato de compreender a lei consumerista como legislação destinada a proteger as relações de consumo e, não exclusivamente o consumidor, deve-se levar em conta que fatos imprevisíveis e inevitáveis, leia-se caso fortuito e força maior, respectivamente, devem excluir a responsabilidade do fornecedor, caso ocorram após a colocação do produto ou serviço no mercado de consumo.

As causas de exclusão de responsabilidade objetiva do fornecedor de serviços seguem, em linhas gerais, aquelas traçadas para os produtos. Só que, em vez de três, resumem-se a duas: a inexistência do defeito no serviço e a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. Nesta matéria também é causa de exoneração o caso fortuito e a força maior. (BENJAMIN *et al.*, 2009, pp. 138-139).

Isto porque, haveria a quebra do nexos causal, elemento essencial à responsabilização do fornecedor, não se podendo responsabilizá-lo por evento que não deu causa, nem tinha como prever ou evitá-lo.

Já quando se fala em riscos de desenvolvimento de uma atividade, o dever imposto ao fornecedor de produto ou serviço, sempre a partir da sua inserção no mercado de consumo, circunscreve-se ao dever de prestar a devida informação.

Logo, se o fornecedor atender adequadamente as exigências estabelecidas em lei, não haverá o dever de indenizar por eventuais danos sofridos pelos consumidores, em razão do fornecedor ter se desincumbido da garantia assegurada ao consumidor deste ser informado.

Indiscutível, também, é o instituto do exercício regular de um direito, com o exemplo imbatível e tão conhecido da inscrição do nome do devedor nos bancos de dados e cadastro de consumidores.

Nesse compasso, se a inscrição se der atendendo aos ditames do art. 43 do Código de Defesa do Consumidor, que trata dos bancos de dados e cadastros de consumidores, o fornecedor terá agido dentro dos limites a ele resguardados, não podendo ser responsabilizado pelos danos, que a toda evidência, levaram ao cadastro do consumidor na lista de inadimplentes.

Em termos de culpa concorrente, a mais discutível excludente doutrinária, ou seja, quando fornecedor e consumidor concorrem para a ocorrência do sinistro, não há um posicionamento pré-estabelecido, de modo que a doutrina diverge acerca da responsabilidade dos fornecedores.

Assim, para uma primeira corrente, quando da existência de um sinistro por culpa concorrente, deverá ocorrer o compartilhamento de prejuízos, o que, para a corrente adversa, encabeçada por Nunes (2000, p. 170), não se deve admitir:

Se for caso de culpa concorrente do consumidor (por exemplo, as informações do produto são insuficientes e também o consumidor agiu com culpa), ainda assim a responsabilidade do agente produtor permanece integral. Apenas se provar que o acidente de consumo se deu por culpa exclusiva do consumidor é que ele não responde. (NUNES, 2000, p.170).

Por tudo, as excludentes de Responsabilidade Civil no Código de Defesa do Consumidor tem especial importância, por quanto visam relativizar o ônus-regra de indenizar que tem o fornecedor frente ao consumidor, ônus este que será abordado no capítulo subsequente, quando da análise dos dois institutos que ensejam a aplicação, atribuída ao fornecedor, de tal responsabilidade.

### **3. RESPONSABILIDADE PELO FATO E RESPONSABILIDADE PELO VÍCIO DO PRODUTO E DO SERVIÇO**

Por ser tão frequente se falar em compra de produto que apresentou algum defeito, quando, na realidade, o problema em questão se trata de um vício - bem como a distinção envolvendo os prazos para reclamação e quem deve ser acionado para tanto - é que se tornou imperioso o esclarecimento quanto às características de cada um destes conceitos, uma vez que os institutos jurídicos defeito e vício, ao contrário do que se pensa, não se equivalem.

### **3.1 Distinção entre fato e vício**

O Código de Defesa do Consumidor, buscando responsabilizar o fornecedor nas diferentes situações ensejadoras de sua responsabilidade, estabeleceu dois sistemas de responsabilização: Responsabilidade Civil por fato do produto ou serviço (artigos 12 a 17 do CDC) e responsabilidade pelo vício do produto ou do serviço (artigos 18 a 25 do mesmo diploma legal). A diferença entre estes institutos (sistemas) reside no dano sofrido pelo consumidor, bem como no regime jurídico a eles aplicado.

Assim, por questões de melhor compreensão do tema, passa-se a tratar do primeiro deles: o vício. Tal sistema guarda grande semelhança com outro sistema, o de vícios redibitórios estabelecido no CCB/O2, já que na Legislação Civilista fala-se em vícios que tornem a coisa imprópria ao uso a que se destina ou que lhe diminuam o seu valor, mas que com aquele não se confunde.

Isto porque, o CDC regula as relações de consumo, assim entendidas como relação jurídica bilateral, na qual o fornecedor disponibiliza um produto ou serviço ao consumidor, objetivando atender as necessidades deste, com base na dinamicidade inerente a tal relação, o que não pertine aos vícios redibitórios.

O vício oriundo da relação de consumo, este sim objeto de análise do presente estudo, está previsto, quando se tratar de vício de produto, no art. 18 do CDC, ao passo que quando o assunto for vício de serviço, o artigo da Legislação Consumerista é o 20.

O artigos falam que os fornecedores de produtos ou serviços 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, podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas.

Percebe-se que seja o vício oriundo de produto, seja de serviço, ambos remetem à questão da funcionalidade, ou seja, quando o produto ou serviço não atinge a função ou

finalidade esperada. O que se coíbe é a imprestabilidade do produto ou serviço que, uma vez verificada, legitima o consumidor a pleitear as alternativas taxativamente oferecidas a ele pelo CDC.

Assim, o vício é denominado de dano intrínseco (aquele que não atinge a função do produto ou serviço, sem provocar, no entanto, danos físicos ao consumidor), podendo ser tanto de qualidade quanto de quantidade.

Nessa perspectiva, cite-se, no caso de qualidade, um rádio que não emite som; e no caso de quantidade, uma caixa de chocolate que dizia conter 16 unidades, mas que só continha 12 das 16 unidades prometidas. Tais exemplos mostram que houve ruptura à boa-fé objetiva, ou seja, ao dever de lealdade, o que, não obstante, ensina Lisboa (2010, pp 77-78):

O dano patrimonial ou extrapatrimonial imposto ao consumidor é resultado, muitas vezes, da vulneração do princípio da boa-fé objetiva, como norma de conduta que se espera das partes. Constata-se a violação a esse princípio pelo simples prejuízo causado, como ofensa ao dever lateral ou acessório de abstenção ou omissão (obrigação de não fazer em sentido lato), consistente na não realização de conduta que razoavelmente se podia esperar durante o fornecimento do produto ou do serviço. E qual é essa conduta? O fornecimento de um produto ou serviço sem vício, isto é, adequado e seguro para fins que ordinariamente o consumidor poderia dele esperar. (LISBOA, 2010, pp. 77-78).

Assim, conforme disposição legal, não sendo o vício sanado no prazo decadencial de 30 dias - ou entre 7 e 180 dias – caso convencionado este último interstício pelas partes (prazos estes que mais adiante serão tratados), o consumidor terá direito a exigir, alternativamente e a sua escolha: a substituição do produto por outro da mesma espécie e em perfeitas condições (no caso de serviço, fala-se em reexecução); a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo, ainda, de eventuais perdas e danos (para a doutrina, a possibilidade de perdas e danos é válida também para as demais alternativas); e o abatimento proporcional do preço (caso queira ficar com o produto ou serviço nas condições apresentadas).

Tal sistema visa à proteção econômica do consumidor de usufruir do bem conforme as expectativas legítimas que criou quando de sua aquisição. Por fim, a responsabilidade por vício do produto ou serviço (qualidade ou quantidade) é sempre solidária<sup>2</sup> entre toda a cadeia produtiva, seja o vício decorrente de produto durável ou não (art. 18, *caput*, do CDC).

---

<sup>2</sup> Entende-se por responsabilidade solidária aquela em que há a divisão de riscos, consistente na possibilidade do consumidor exigir o total da dívida de um ou de todos os integrantes da cadeia produtiva.

A responsabilidade pelo fato, a seu turno, está prevista nos artigos 12 e 14 do CDC, tratando aquele de produto e este de serviço.

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.

Já 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.

Em ambos os casos, o CDC responsabiliza o fornecedor pelo defeito do produto ou serviço, ou seja, quando um ou outro não oferece a segurança que o consumidor esperava.

Diferentemente do vício, o fato é um dano extrínseco, assim tido por trazer repercussão negativa à saúde física ou mental do consumidor, possibilitando a sua classificação como um “vício qualificado”, já que o produto ou serviço além de impróprio ao consumo/uso, também trouxe danos de ordem física ou moral ao consumidor.

Para melhor compreensão, cite-se um exemplo de fato (ou como antes dito, vício qualificado): determinado consumidor ao comprar um automóvel percebe, quando voltava da concessionária, que os freios do seu veículo não funcionavam, razão pela qual ao tentar desviar de um transeunte que ali passava, bateu em um poste e sofreu várias fraturas.

Percebe-se, portanto, que o vício no freio acarretou consequências de ordem física ao consumidor, consequências estas que ultrapassaram o caráter meramente patrimonial do dano, de modo a atingir a integridade física do hipossuficiente.

Logo, o sistema de responsabilidade pelo fato é aplicável apenas aos casos de acidente de consumo causadores de danos extrínsecos ao consumidor, em razão de defeitos que ponham em xeque a sua segurança.

Importante é destacar que, ao contrário do que ocorre com a responsabilidade pelo vício do produto (em que há solidariedade expressa entre toda a cadeia de fornecedores), na responsabilidade decorrente de defeito do produto ou serviço, o dever de reparar é, em regra, o fabricante, produtor, construtor ou importador.

O comerciante responderá, de forma subsidiária<sup>3</sup>, apenas, se aquelas pessoas não puderem arcar com os prejuízos provocados.

No entanto, o comerciante responderá igualmente com as pessoas a pouco mencionadas se as mesmas não puderem ser identificadas; o produto for fornecido sem identificação clara delas; ou se o comerciante não conservar adequadamente os produtos.

Ainda acerca das distinções entre fato e vício:

(...) pode-se afirmar que a teoria da responsabilidade civil na Lei 8.078, de 11.09.1990, é de natureza complexa e sinteticamente assim disposta:	
Dano patrimonial	VÍCIO
Dano patrimonial + dano extrapatrimonial	FATO
Dano extrapatrimonial	FATO
Dano extrapatrimonial + ameaça de dano patrimonial	FATO
Dano patrimonial + ameaça de dano extrapatrimonial	VÍCIO
Ameaça de dano extrapatrimonial (impropriedade)	VÍCIO
(LISBOA, 2006, p.77).	

A diferença entre a responsabilidade por fato e a responsabilidade por vício é que nesta há um problema que causa o mau funcionamento do produto ou serviço, enquanto que naquela há um defeito que causa danos mais amplos ao consumidor: de ordem física e/ou moral.

Assim sendo, vício é todo problema que obsta ao produto ou serviço de atingir sua finalidade, sem, contudo, trazer danos à segurança do consumidor, ao passo que defeito é, necessariamente, um vício agravado pela existência de dano efetivo à segurança do hipossuficiente.

### 3.2 Vício e prazo decadencial

Os problemas oriundos da relação de consumo só poderão ser sanados pelo fornecedor, caso o mesmo tenha sido acionado pelo consumidor dentro do prazo estabelecido em lei.

Assim sendo, no caso de vício de produto ou de serviço, o consumidor terá o prazo decadencial de 30 ou 90 dias para acionar o fornecedor, variando conforme o caso.

---

<sup>3</sup> Entende-se por responsabilidade subsidiária a assunção legal de uma obrigação de maneira acessória, dependente e não principal.

Logo, quando estiver o consumidor diante de vício de produto ou serviço não durável, o prazo será de 30 dias, ao passo que quando se tratar de produtos ou serviços duráveis, o prazo sofrerá uma dilatação, somando 90 dias.

São duráveis os produtos que não desaparecem com o uso, como carro e geladeira; já os não duráveis tendem a se acabar logo após o uso, como é o caso dos alimentos.

Assim como os produtos, os serviços podem ser duráveis ou não duráveis. Os serviços duráveis são aqueles que custam a desaparecer após o uso, a exemplo da pintura de uma casa ou de uma prótese dentária; já os não duráveis tendem a sumir com mais facilidade, como é o caso de uma faxina ou de um serviço de lavanderia.

O termo inicial da contagem do prazo decadencial se inicia da entrega do produto, mas em se tratando de serviço, do término de sua execução, como não obstante prevê o art. 26, §1º da Legislação Consumerista, quando de forma implícita trata dos vícios aparentes, definidos como de fácil constatação. O vencimento do prazo de validade de produtos perecíveis é um exemplo de vício aparente.

Quando o vício for oculto, ou seja, de difícil constatação, o prazo decadencial será iniciado a partir da constatação do vício pelo hipossuficiente, como no caso de problema no sistema de freio de determinado veículo.

Os prazos para o consumidor reclamar dos vícios constatados em produtos adquiridos ou contratação de serviços são denominados de garantia<sup>4</sup>, não podendo ser confundidos com os da garantia contratual<sup>4</sup>. A última é conferida mediante termo escrito e padronizado que esclarecerá de maneira adequada em que consiste a garantia, a forma, o prazo, o lugar em que poderá ser exercitada e as despesas que ficarão a cargo do consumidor. Já em relação à garantia legal, o direito de reclamar independe de certificado de garantia, bastando à apresentação de um documento que comprove a compra.

Por fim, importante é perceber que para vício, o instituto jurídico utilizado que trata da contagem de prazo é o decadencial (e não prescricional), pois o que se extingue é o próprio direito material pelo decurso do tempo.

---

<sup>4</sup> Entende-se por garantia legal o prazo concedido pelo CDC ao consumidor para reclamar dos vícios constatados. Tais prazos variam conforme a durabilidade do produto/serviço: duráveis 90 dias, não duráveis 30, contados a partir da aquisição do produto ou término do serviço (vício aparente) ou, ainda, da constatação do vício pelo consumidor (vício oculto).



É instituto do direito substantivo, há a perda de um direito previsto em lei. O legislador estabelece que certo ato terá que ser exercido dentro de um determinado tempo, fora do qual ele não poderá mais efetivar-se porque dele decaiu o seu titular. A decadência se consubstancia, pois, no decurso infrutífero de um termo prefixado para o exercício do direito. O tempo age em relação à decadência como um requisito do ato, pelo que a própria decadência é a sanção consequente da inobservância de um termo. (GONÇALVES, 2010, p. 532).

Assim sendo, o fornecedor possui o prazo decadencial de 30 dias para sanar o vício, o que não acontecendo, caberá ao consumidor a sua escolha e de forma alternativa: exigir a substituição do produto por outro igual e em perfeitas condições (ou se preferir, exigir a devolução do valor pago) ou, ainda, o abatimento proporcional do preço, conforme visto no capítulo antecedente.

### **3.3 Fato e prazo prescricional**

Por outro lado, a Responsabilidade Civil pelo fato do produto ou serviço proporciona o direito da vítima de reclamar os danos sofridos em até 5 anos, a partir do evento e momento em que se tornou conhecida sua autoria, conforme prevê o art. 27 da Legislação Consumerista.

Ocorre que, diferentemente do que acontece no caso de vício, o prazo para fato é o prescricional, de modo que o consumidor poderá se valer da propositura de ação indenizatória para que seja reparado pelos danos sofridos.

O prazo prescricional leva a perda do direito de ação, não extinguindo o direito em si, como ocorre com os prazos decadenciais, mas de forma indireta, prejudicando-o, já que uma vez extinta a sua forma de proteção, o direito propriamente dito perde sua garantia de eficácia, apesar de não impedir um acordo, de forma interna, entre as partes.

A violação do direito subjetivo cria para o seu titular a pretensão, ou seja, o poder de fazer valer em juízo, por meio de uma ação (em sentido material), a prestação devida, o cumprimento da norma legal ou contratual infringida ou a reparação do mal causado, dentro de um prazo legal. (DINIZ, 2010, p. 406).

Assim sendo, o consumidor goza do prazo prescricional (e não decadencial como no caso de vício) para acionar o Poder Judiciário e pleitear reparação pelos danos sofridos.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo cuidou da problemática que concerne à apuração da Responsabilidade Civil no Código de Defesa do Consumidor, o que, para tanto, foi capitularizado em três partes. A primeira delas abordou conceitos fundamentais da relação de consumo, quais sejam: consumidor/fornecedor e produto/serviço.

Já o segundo capítulo, por sua vez, tratou da Responsabilidade Civil adotada pela Legislação Consumerista. Nesse capítulo, foram abordadas as excludentes de Responsabilidade Civil, bem como as hipóteses que a doutrina, ampliando as possibilidades expressamente previstas no CDC, defende como escusas processuais. A importância do referido capítulo reside no fato de que a quebra da boa-fé objetiva pode importar em prejuízos morais e/ou materiais ao consumidor, o que foi ponto crucial para melhor entender o caráter objetivo da Responsabilidade Civil no Código de Defesa do Consumidor.

O terceiro e último capítulo, por derradeiro, tratou dos institutos ensejadores da Responsabilidade Civil no CDC, fato e vício, pontuando suas diferenças e respectivos prazos que o consumidor poderá se valer para não ver seu direito à reparação civil se esvair, o que, para atingir tal finalidade, fora abordada a também distinção entre os prazos decadenciais e prescricionais, bem como a quem acionar na cadeia produtiva e o prazo para tanto. Existem diferenças consideráveis entre as duas modalidades de responsabilidade do fornecedor, sendo necessário delimitar o alcance de cada uma no caso de haver o dever de indenizar, mormente para que o consumidor possa se valer da prerrogativa que lhe foi conferida pelo CDC, qual seja, a de ser reparado por eventuais prejuízos oriundos da relação de consumo, sem, contudo, correr o risco de não poder dela se valer. Por isso a importância do capítulo em questão.

Todas essas questões, conforme visto ao longo dos capítulos, foram tratadas no presente estudo, visando dirimir toda problemática a elas relativa.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA, João Batista de. *Manual de Direito do Consumidor*. 2.ed. São Paulo: Saraiva, 2006.

BENJAMIN, Antônio Herman V. *et al.*. “Responsabilidade dos fornecedores pelos danos decorrentes dos riscos do desenvolvimento: análise sob a ótica dos princípios gerais da

atividade econômica”. In: *Revista de Direito do Consumidor*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2007, pp. 9-24.

BRASIL, Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990. *Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências*. Brasília, DF, set 1990. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Leis/18078compilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/18078compilado.htm)>. Acesso em 07 mar. 2012.

CHAMONE, Marcelo Azevedo. *A proteção do consumidor em razão do fato e do vício do produto ou serviço*, 2006. Disponível em: <<http://jus.com.br/revista/texto/9069/a-protecao-do-consumidor-em-razao-do-fato-e-do-vicio-do-produto-ou-servico>>. Acesso em: 07 mar. 2012.

DINIZ, Maria Helena. *Curso de Direito Civil Brasileiro*. 27. ed. Vol. 1. São Paulo: Saraiva, 2010.

GAMA, Hélio Zaghetto. *Curso de Direito do Consumidor*. 2.ed. Rio de Janeiro: Forense, 2004.

GONÇALVES, Carlos Roberto. *Direito Civil Brasileiro*. 8.ed. Vol. 1. São Paulo: Saraiva, 2010.

LISBOA, Roberto Senise. *Responsabilidade Civil nas Relações de Consumo*. 2.ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2006.

MARQUES, Cláudia Lima; BENJAMIN, Antônio Herman V.; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de Direito do Consumidor*. 3.ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2010.

NUNES, Rizzato. *Comentários ao Código de Defesa do Consumidor*. São Paulo: Saraiva, 2000.

\_\_\_\_\_. *Curso de Direito do Consumidor*. 6.ed. São Paulo: Saraiva, 2011.