

Artigo

## A responsabilidade civil no âmbito do direito do consumidor

*Civil liability in consumer law*

Lazzaro Pacheco Saburido<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Pós-Graduado em Advocacia Contenciosa Cível pela Faculdade Legale, São Paulo, São Paulo. ORCID: 0009-0005-5641-7256. E-mail: [lazzaropacheco@hotmail.com](mailto:lazzaropacheco@hotmail.com).

Submetido em: 03/04/2025, revisado em: 04/04/2025 e aceito para publicação em: 07/04/2025.

**Resumo:** O tema da responsabilidade civil no âmbito do direito do consumidor é de extrema relevância no ordenamento jurídico contemporâneo. A problemática central reside na dificuldade de provar a culpa do fornecedor, o que muitas vezes impede a reparação dos danos sofridos pelos consumidores. O objetivo deste estudo é analisar os fundamentos da responsabilidade civil no direito do consumidor, destacando a necessidade de adaptação das normas jurídicas para garantir uma reparação justa e eficaz dos danos causados aos consumidores. A metodologia utilizada foi a revisão bibliográfica com uma abordagem qualitativa, visando compreender as nuances e implicações jurídicas da responsabilidade civil no contexto das relações de consumo. As considerações finais apontam para a importância de uma aplicação criteriosa e justa das normas para garantir a proteção dos consumidores, destacando que a responsabilidade civil no direito do consumidor é um instituto em constante evolução, que deve acompanhar as mudanças e avanços da sociedade para garantir uma proteção eficaz aos consumidores.

**Palavras-chave:** Responsabilidade civil; Direito do consumidor; Reparação de danos.

**Abstract:** The topic of civil liability in consumer law is extremely relevant in contemporary legal systems. The central issue lies in the difficulty of proving the supplier's fault, which often prevents the compensation for damages suffered by consumers. The objective of this study is to analyze the foundations of civil liability in consumer law, highlighting the need to adapt legal norms to ensure fair and effective compensation for damages caused to consumers. The methodology used was a bibliographic review with a qualitative approach, aiming to understand the nuances and legal implications of civil liability in the context of consumer relations. The final considerations point to the importance of a careful and fair application of norms to ensure consumer protection, emphasizing that civil liability in consumer law is an institute in constant evolution, which must keep up with societal changes and advancements to ensure effective consumer protection.

**Keywords:** Civil liability; Consumer law; Compensation for damages.

## 1 CONSIDERAÇÕES INICIAIS

A responsabilidade civil no âmbito do direito do consumidor tem se tornado um tema de crescente relevância no ordenamento jurídico contemporâneo. Com a evolução das relações de consumo e o avanço tecnológico, novos desafios surgem na proteção dos direitos dos consumidores. Este artigo busca explorar a problemática da responsabilidade civil, destacando a necessidade de adaptação das normas jurídicas para garantir uma reparação justa e eficaz dos danos causados aos consumidores.

A problemática central reside na dificuldade de provar a culpa do fornecedor, o que muitas vezes impede a reparação dos danos sofridos pelos consumidores. A responsabilidade objetiva, adotada pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC), visa superar esse obstáculo, atribuindo ao fornecedor a obrigação de reparar os danos independentemente da aferição de culpa. No entanto, essa abordagem também apresenta desafios, como a definição clara dos parâmetros para a responsabilidade e a identificação das excludentes de responsabilidade.

O objetivo deste estudo é analisar os fundamentos da responsabilidade civil no direito do consumidor. Para alcançar esse objetivo, será utilizada a metodologia de revisão bibliográfica, com uma abordagem qualitativa, visando compreender as nuances e implicações jurídicas da responsabilidade civil no contexto das relações de consumo.

## 2 A RESPONSABILIDADE CIVIL NO ÂMBITO DO DIREITO DO CONSUMIDOR

### 2.1 RESPONSABILIDADE CIVIL: CONCEITO E ASPECTOS GERAIS

O instituto da responsabilidade civil tem ganho especial atenção no ordenamento jurídico contemporâneo, afinal está cada vez mais presente na vida das pessoas na sociedade em geral. Tem suas bases desde 1.780 a.C., no Código de Hamurábi, tendo como berço a lei de talião, que consistia na rigorosa reciprocidade do crime e da pena, passando por uma evolução após o advento da Lei das XII Tábuas, a qual fixava o valor da pena a ser paga ao ofendido pelo causador do dano e a Lex Aquilia, em Roma.

Inicialmente, nos primórdios das relações humanas na sociedade, o dano provocava uma espécie de reação imediata e brutal do ofendido, sem regras de limitação, ou direitos. Era a chamada vingança privada. Após, “sucede este período o da composição. O prejudicado passa a perceber as vantagens e conveniências da substituição da vindita, que gera a vindita, pela compensação econômica” (Gonçalves, 2017, p. 18).

Ainda neste período, existiu a Lei das XII Tábuas, onde tinha a possibilidade da autocomposição entre ofendido e ofensor, como forma de evitar a aplicabilidade da lei de Talião. Na Tábua Sétima, a qual trata dos delitos cometidos pelo ofensor, seu art. 11 previa que “se alguém

ferir a outrem, que sofra a pena de Talião, salvo se houver acordo” (Guimarães, 1999).

Porém, considera-se como marco histórico na evolução da responsabilidade civil a edição da Lex Aquilia (Gagliano; Filho, 2017, p. 62), que era uma lei romana a qual previa compensação aos proprietários de bens feridos por culpa de alguém, senão vejamos:

Constituída de três partes, sem haver revogado totalmente a legislação anterior, sua grande virtude é propugnar pela substituição das multas fixas por uma pena proporcional ao dano causado. Seu primeiro capítulo regulava o caso da morte dos escravos ou dos quadrúpedes que pastam em rebanho; e o segundo, o dano causado por um credor acessório ao principal, que abate a dívida com prejuízo do primeiro; sua terceira parte se tornou a mais importante para a compreensão da evolução da responsabilidade civil. Com efeito, regulava ela o *damnum injuria datum*, consistente na destruição ou deterioração da coisa alheia por fato ativo que tivesse atingido coisa corpórea ou incorpórea, sem justificativa legal. Embora sua finalidade original fosse limitada ao proprietário de coisa lesada, a influência da jurisprudência e as extensões concedidas pelo pretor fizeram com que se construísse uma efetiva doutrina romana da responsabilidade extracontratual (Gagliano; Filho, 2017, P. 62).

Enfim, longa foi a caminhada para a concreta evolução do instituto, obviamente não se resumindo ao que fora exposto acima. Acontece que, ainda hoje, o instituto sofre modificações de acordo com os avanços e modernizações da sociedade. Contudo, em que consiste o instituto da responsabilidade civil?

Pois bem. De uma forma bem sintetizada, a teoria clássica entende que a responsabilidade civil decorre de uma ação voluntária que viola um dever jurídico, isto é, da prática de um ato jurídico, o qual pode ser lícito ou ilícito. Nesse sentido, quem violou este dever jurídico, causando dano a outrem, terá que repará-lo (Nader, 2016, p. 245).

Observe-se que o dever primordial é o de não causar danos a outrem, havendo “assim, um dever jurídico originário, chamado por alguns de primário, cuja violação gera um dever jurídico sucessivo, também chamado de secundário, que é o de indenizar o prejuízo” (Filho, 2012, p. 2).

Em suma, quem violar um dever jurídico por meio de um ato voluntário – lícito ou ilícito –, tem o dever de repará-lo. Nesta linha de raciocínio, leciona o jurista Carlos Roberto Gonçalves:

A teoria da responsabilidade civil integra o direito obrigacional, pois a principal consequência da prática de um ato ilícito é a obrigação que acarreta, para seu autor, de reparar o dano, obrigação esta de natureza pessoal, que se resolve em perdas e danos. Costuma-se conceituar a “obrigação” como “o vínculo jurídico que confere ao credor o direito de exigir do devedor o cumprimento da prestação”. É o

patrimônio deste que responde por suas obrigações (Gonçalves, 2017, p. 9)

Conforme bem explica Paulo Nader (2016, p. 44), o instituto expressa-se na reparação do equilíbrio e equidade que foram violados, através de normas que obrigam o agressor a reparar o dano moral ou patrimonial causado a terceiros em virtude de atos perpetrados por aquele, seja por conta de imposição legal, porque é responsável pela pessoa que causou o dano, ou por que era proprietário da coisa.

É importante frisar que a reparação do dano deve ser efetiva, correspondendo aos prejuízos que foram suportados pelo ofendido, não podendo, todavia, ultrapassá-los para evitar que a responsabilidade civil seja fundamento para o enriquecimento ilícito do prejudicado (Filho, 2012, p. 105). Parte da ideia da boa-fé, havendo uma relação de equivalência entre a indenização e os prejuízos reais oriundos dos danos, o que merece avaliação em cada caso concreto pelo juiz.

### 2.1.1 Pressupostos essenciais para configuração da responsabilidade civil

O Código Civil consagra, em seu art. 186, uma regra universalmente aceita: todo aquele que causa dano a outrem é obrigado a repará-lo. Estabelece o dispositivo que “aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito”.

Da leitura do artigo, pode-se extrair os pressupostos da responsabilidade civil, evidenciando que três são os elementos essenciais da responsabilidade civil: “a conduta humana (positiva ou negativa), o dano ou prejuízo, e o nexo de causalidade” (Gagliano; Pamplona Filho, 2017, p. 81). Destarte, cada um destes merece uma breve análise.

#### 2.1.1.1 A conduta humana: ação ou omissão

O pressuposto primário de todo ato ilícito é a conduta humana voluntária. O dispositivo é claro ao estabelecer que tanto a ação quanto a omissão geram o dever de indenizar (Tartuce, 2018, p. 171). A responsabilidade pode derivar de ato próprio, de terceiro que esteja sob supervisão do agente, e ainda de danos causados por coisas e animais que lhe pertençam. Na lição de Carlos Roberto Gonçalves,

O Código prevê a responsabilidade por ato próprio, dentre outros, nos casos de calúnia, difamação e injúria; de demanda de pagamento de dívida não vencida ou já paga; de abuso de direito. A responsabilidade por ato de terceiro ocorre nos casos de danos causados pelos filhos, tutelados e curatelados, ficando responsáveis pela reparação os pais, tutores e curadores. Também o empregador responde pelos atos de seus empregados. Os educadores, hoteleiros e estalajadeiros, pelos seus educandos e hóspedes. Os farmacêuticos, por seus prepostos. As pessoas jurídicas de direito privado, por seus empregados,

e as de direito público, por seus agentes. E, ainda, aqueles que participam do produto de crime. A responsabilidade por danos causados por animais e coisas que estejam sob a guarda do agente é, em regra, objetiva: independe de prova de culpa. Isto se deve ao aumento do número de acidentes e de vítimas, que não devem ficar irressarcidas, decorrente do grande desenvolvimento da indústria de máquinas (Gonçalves, 2017, p. 53)

Logo, a conduta – ação ou omissão –, é mais abrangente do que pode parecer. Ação é conduta positiva ou comissiva, e a omissão é conduta negativa. Como regra geral, as condutas que causam responsabilidade civil são ações. Todavia, nada obsta a possibilidade de uma omissão causá-la, como nos casos em que há o dever de agir por parte do defensor, o qual assumiu a função de garantidor (Filho, 2012, p. 26).

Ademais, o dispositivo ainda estatui que essa conduta precisa ser voluntária. Nesse sentido, “o núcleo fundamental, portanto, da noção de conduta humana é a voluntariedade, que resulta exatamente da liberdade de escolha do agente imputável, com discernimento necessário para ter consciência daquilo que faz” (Gagliano & Filho, 2017, p. 84).

Finalmente, chama-se atenção porque “o ato de vontade, contudo, no campo da responsabilidade deve revestir-se de ilicitude. (...) o ato ilícito traduz-se em um comportamento voluntário que transgride um dever” (Venosa, 2017, p. 405). Isso se dá pelo fato de que se o ato for lícito, a discussão será sobre a existência ou não de abuso de direito, como já fora exposto anteriormente.

#### 2.1.1.2 O dano ou prejuízo

Como segundo pressuposto temos o dano ou prejuízo. Ora, sem a existência do dano, ninguém poderá ser responsabilizado civilmente. Por sua vez, “os danos materiais ou patrimoniais constituem prejuízos ou perdas que atingem o patrimônio corpóreo de uma pessoa natural, pessoa jurídica ou ente despersonalizado” (Tartuce, 2018, p. 272).

A vítima do evento danoso precisa ser atingida em uma situação do qual obtinha vantagens, havendo lesão em um benefício que detinha. Nessa perspectiva, aponta de Caio Mário:

Como requisito do dever de reparação, no seu conceito não se insere o elemento quantitativo. Está sujeito a indenizar aquele que causa prejuízo em termos matematicamente reduzidos, da mesma forma aqueloutro que cause dano de elevadas proporções. É o que resulta dos princípios, e que é amparado na jurisprudência, nossa e alheia. A importância quantitativa do dano, de resto, é muito relativa. Cifra que para um indivíduo de elevada resistência econômica tem significação mínima, para outro, de minguados recursos, representa valor ponderável. O que orientará a justiça, no tocante ao dever ressarcitório, é a lesão ao direito ou interesse da

vítima, e não a sua extensão pecuniária (Pereira; Tepedino, 2018, p. 63).

Fica claro, então, que o dever de reparação dos danos causados só se configurará quando a conduta realizada pelo agressor resultar em um prejuízo consequente da ofensa a um bem tutelado pelo direito. Assim, se o dano for “devidamente provado (com o estabelecimento do nexo de causalidade – próximo tópico) gera direito subjetivo da vítima de buscar a tutela satisfativa de “indenização” junto ao Poder Judiciário” (Câmara, 2018, p. 86)

#### 2.1.1.3 O Nexo de causalidade

A grosso modo, o pressuposto do nexo de causalidade é a relação de causa e efeito entre a conduta humana (ação ou omissão) do agressor, e o dano perpetrado. É o liame que liga a conduta do agente ao dano (Gagliano; Pam Filho, 2017, p. 157). É através de uma análise dessa relação causal que se pode concluir quem foi o agressor e a vítima do evento danoso.

Trata-se, então, de elemento fundamental, imprescindível. “Sem que se estabeleça esse vínculo de causa e efeito, o Estado Juiz não pode julgar um pedido procedente em sede de uma ação de responsabilidade civil” (Câmara, 2018, p. 58). Sobre o assunto, leciona o civilista Paulo Nader:

Não são suficientes, à caracterização do ato ilícito, a conduta antijurídica, a culpa ou risco e o dano. Fundamental, igualmente, é a relação de causa e efeito entre a conduta e o dano causado a outrem. É preciso que os prejuízos sofridos por alguém decorram da ação ou omissão do agente contrária ao seu dever jurídico. Se houve a conduta, seguida de danos, mas estes não decorreram daquela, não haverá ato ilícito. O ato ou omissão somente constituirá esta modalidade de fato jurídico, na dicção do art. 186 do Código, se “causar dano a outrem”. Nesta expressão em destaque está contido o elemento nexo de causalidade ou nexo etiológico. (Nader, 2016, p. 156)

Em verdade, se o dano ocorreu, mas a sua causa não tem relação com a conduta do agente, não haverá o nexo de causalidade, tampouco nascerá a obrigação de indenizar (Farias, Rosenthal; Netto, 2017, p. 426). Assim, não se pode cogitar no dever de indenizar quando, por exemplo,

“o motorista está dirigindo corretamente e a vítima, querendo suicidar-se, atira-se sob as rodas do veículo, não se pode afirmar ter ele “causado” o acidente, pois na verdade foi um mero instrumento da vontade da vítima, esta sim responsável exclusiva pelo evento” (Gonçalves, 2017, p. 54)

Em suma, presentes os três pressupostos – conduta humana (positiva ou negativa), o dano ou prejuízo,

e o nexo de causalidade –, temos configurado o instituto da responsabilidade civil, obrigando o agressor a indenizar a vítima pelo dano causado.

## 2.2 RESPONSABILIDADE CIVIL NO ÂMBITO DO CDC

Como principal norma infraconstitucional em defesa do consumidor que é, obviamente que o CDC possui regramento especial sobre o tema de responsabilidade civil aplicável no ceio das relações de consumo. Reconhecendo a condição de vulnerabilidade do consumidor, o legislador escolheu como regra um sistema de responsabilidade objetiva (Miragem, 2016, p. 51), uma vez que a subjetiva falharia na proteção do consumidor.

Essa regra ameniza um problema de fácil constatação: provar a culpa do fornecedor era uma um obstáculo muito difícil de derrubar, impedindo assim uma possível reparação de danos. Recorde-se sobre o princípio da liberdade já ora comentado: o fornecedor/empreendedor, ao decidir estar nesta condição, assumiu todos os riscos da atividade empresarial, e isso inclui os prejuízos que seus negócios causem a terceiros, responsabilizando-se quase sempre de forma objetiva, isto é, independentemente da aferição de culpa.

Nessa linha de pensamento, o jurista Roberto Senise Lisboa aponta que:

O principal motivo que levou à construção da teoria da responsabilidade objetiva foi a necessidade de se responsabilizar o agente econômico que causa danos patrimoniais e extrapatrimoniais às pessoas pelo simples exercício da sua atividade profissional (teoria do risco), pois a demonstração da culpa do empregador e do transportador pelo dano sofrido pela vítima era praticamente impossível, impedindo-se-lhe qualquer compensação. Com a objetivação, as vítimas passaram a ter o direito à reparação pelos prejuízos sofridos, decorrentes tanto dos atos ilícitos por natureza como da atividade lícita que lhes fosse prejudicial quanto ao resultado, sob a premissa de que a análise e a prova da culpa do responsável da atividade são completamente dispensáveis, salvo quando a lei expressamente as exigir, sob pena de se obstaculizar a percepção do direito em prol da vítima (Lisboa, 2012, p. 17)

Logo, a regra é a responsabilidade objetiva no âmbito do CDC, sendo a subjetiva uma espécie de exceção à regra, conforme será demonstrado.

Finalmente, existem duas espécies de responsabilidade civil nas relações de consumo (Theodoro Júnior, 2017, p. 80), são elas: responsabilidade pelo fato/defeito do produto ou serviço (arts. 12-17 do CDC), responsabilidade por vício do produto ou serviço (arts. 18-25 do CDC).

### 2.2.1 Responsabilidade pelo Fato (defeito) do Produto e do Serviço

Em linhas gerais, fato do produto e do serviço corresponde a acidente de consumo. Assim, haverá fato (defeito), quando o consumidor for lesado na sua esfera de incolumidade econômica e de incolumidade física/psíquica, isto é, os danos causados pelo fato do produto ou serviço atingem diretamente a saúde física/psicológica do ofendido (Bolzan, 2014, p. 243).

Saliente-se que consumidor, no âmbito do CDC, pode ser o comprador do bem (consumidor padrão – art. 2º), como também podem ser equiparados a este os terceiros que foram atingidos de alguma forma pelo fato do produto ou do serviço (consumidor por equiparação – art. 17). O defeito do produto ou serviço está caracterizado na natureza extrínseca, visto que pode acarretar em danos morais, materiais, estéticos, etc (Nunes, 2012, p. 230). Sobre o tema, leciona Roberto Senise Lisboa:

Tratando-se de responsabilidade pelo fato do produto e serviço, há um vício exógeno ou extrínseco, ou seja, um defeito que ultrapassa a própria matéria física do objeto mediato da relação de consumo (o bem da vida), provocando danos extrapatrimoniais ao consumidor. Nesse caso, o problema não é de falta de idoneidade para o uso, mas de segurança biopsíquica do consumidor, exposto a um produto ou serviço que lhe pode proporcionar danos personalíssimos. (...) Como a segurança do consumidor é indispensável para o fornecimento de produtos e serviços no mercado de consumo, de nada vale que o objeto da relação possa cumprir perfeitamente a finalidade para a qual ele se destinaria. A utilidade do produto ou do serviço não pode estar dissociada da segurança, por se tratar o direito da personalidade do consumidor de um bem jurídico tutelado de maior importância (Lisboa, 2012, p. 49, 50).

Veja-se, apenas se faz necessário que o produto ou serviço com defeito gere danos ao consumidor para que se configure a responsabilidade civil. É a regra constante no art. 12 do CDC, quando dispõe expressamente que esta se configura independente de aferição de culpa. Prevê referido dispositivo:

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.

Pela leitura e análise do artigo supra, conforme assevera Roberto Lisboa (2012, p. 170), constata-se ainda que os defeitos podem surgir da criação do produto/serviço (projeto, fórmula), da produção (fabricação, construção e montagem), ou até de sua venda (informações insuficientes ou inadequadas).

Os parâmetros para verificação de produtos defeituosos estão no § 1º do art. 12 do CDC, bem como a disposição de que novas tecnologias não acarretam defeito nos produtos mais ultrapassados (§ 2º):

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

I - sua apresentação;

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

III - a época em que foi colocado em circulação.

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

É preciso salientar que, embora os fornecedores respondam integralmente pela reparação dos danos que os produtos com defeito provocarem aos consumidores, o próprio CDC cria uma espécie de excludentes de responsabilidade. Estão presentes no § 3º do art. 12, *in verbis*:

§ 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.

Assim, diante de uma dessas hipóteses, o fornecedor se exime do dever de reparação dos danos. Aqui, há uma inversão do ônus da prova no tocante ao defeito do produto/serviço, cabendo ao fornecedor, nos casos de acidente de consumo, provar qualquer excludente de responsabilidade. Note-se que o artigo 6º, inciso VIII, do CDC também prevê a possibilidade da inversão do ônus da prova, contudo, ficando a critério do juiz – “*ope iudicis*” –, (quando a alegação for verossímil ou diante da hipossuficiência do consumidor, segundo regras ordinárias de experiência). Por outro lado, o § 3º do art. 12 consagra a inversão “*ope legis*”, isto é, em virtude de lei (Bolzan, 2014, p. 253).

Sobre o tema, explica o doutrinador Humberto Theodoro Júnior:

Colocar o produto no mercado equivale a introduzi-lo no “ciclo produtivo-distributivo, de uma forma voluntária e consciente”. Ressalva Zelmo Denari que o fato de o produto ter sido colocado no mercado de forma gratuita, “a título de donativo para instituições filantrópicas ou com objetivos publicitários” não afasta a obrigação do fornecedor em indenizar o consumidor. Se a responsabilidade do fornecedor decorre do defeito do produto ou serviço, obviamente não haverá indenização na sua ausência. Nesse caso, haverá ruptura do nexa causal, requisito essencial

para a responsabilização do fornecedor. Por fim, a responsabilidade do fornecedor é afastada se o dano decorreu de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (Theodoro Júnior, 2017, p. 89)

O art. 13 do CDC dispõe sobre a responsabilidade do comerciante. Esta é uma responsabilidade subsidiária, vez que este não participou do controle sobre a qualidade e segurança dos produtos, apenas recebendo-os para vender. Nesse sentido, há entendimento sobre a matéria na visão de Bruno Miragem e Humberto Theodoro Júnior, senão vejamos:

Nas duas primeiras hipóteses tem-se uma responsabilidade subsidiária, cuja raiz está não na criação do produto, mas na circunstância de ter o comerciante colocado no mercado de consumo produto defeituoso sem condições de identificar aquele que seria o responsável originário (i.e., o fabricante ou o importador). Na última hipótese, o revendedor se apresenta como o causador direto ou imediato do fato danoso, de modo a não deixar dúvidas em torno da sua responsabilidade pessoal pela reparação respectiva. (Júnior, 2017, p. 84) O caput do artigo 13 (“O comerciante é igualmente responsável...”) induz a pensar-se trata a hipótese de responsabilidade solidária. Todavia, as hipóteses estabelecidas nos incisos I e II da norma, fazendo referência à circunstância de que os responsáveis não possam ser identificados, seja por que está identificação não exista, seja porque é obscura ou insuficiente, determina a responsabilidade em questão como espécie de responsabilidade subsidiária ou supletiva. Ocorrendo, todavia, qualquer das hipóteses do artigo 13, ele passa a integrar, em conjunto - e, portanto, solidariamente - com os demais responsáveis indicados no artigo 12 do CDC - o rol de fornecedores que poderão ser demandados pelo consumidor (Miragem, 2016, p. 624)

Em suma, o comerciante não possui poder no tocante ao controle de técnicas de fabricação e produção, sendo por isso responsável subsidiário.

Mais a frente, o CDC prevê dispositivo concernente a responsabilidade na prestação de serviços. A regra está presente no art. 14, do CDC, que assim dita:

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.

Diferentemente do que acontece no art. 12 retro, no caso da prestação de serviços, a responsabilidade de reparação dos danos está a cargo do fornecedor, abrangendo também neste conceito o comerciante. Por sua vez, os parâmetros para verificação de serviços defeituosos

estão no § 1º do art. 14 do CDC, bem como a disposição de novas técnicas não acarretam defeito nos serviços já prestados (§ 2º):

§ 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.

Ademais, da mesma forma que ocorre com a comercialização de produtos defeituosos, os fornecedores respondem integralmente pela reparação dos danos que seus serviços causarem aos consumidores por conta de fato/defeito do serviço, possuindo, obviamente, excludentes de responsabilidades, presentes no § 3º do art. 14 do CDC:

§ 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.

Comparando-se às excludentes de responsabilidade do fornecedor de produtos, a diferença está que o fornecedor de serviços, por uma questão lógica, não pode alegar a não colocação dos serviços no mercado de consumo, isto é, a não prestação. “Impossível aqui argumentar, por exemplo, pelo furto de serviço, como é comum no caso de um produto, logo se trata de hipótese inviável ao prestador de serviço” (Bolzan, 2014, p. 258).

Pois bem. Tratadas as hipóteses de responsabilidade objetiva na prestação de serviços, o CDC dispôs uma exceção à regra, qual seja, a presente no § 4º do art. 14, prevendo que “a responsabilidade pessoal dos profissionais liberais será apurada mediante a verificação de culpa”.

Ora, trata-se da responsabilidade subjetiva, que deve ser comprovada pelo consumidor que a alegar, provando-se o dolo ou a culpa do profissional liberal. Sobre o assunto, o autor Bruno Miragem expõe que:

O fundamento desta disposição reside que em tais situações o profissional liberal ao realizar um serviço objeto de relação de consumo (artigo 14), o faria em situação de maior pessoalidade do que a do oferecimento massificado e despersonalizado de produtos e serviços. Neste sentido, considerando a preponderância do elemento humano e de especialidade técnica nesta prestação de serviço, seria desproporcional a imputação de responsabilidade independente da avaliação da culpa. (Miragem, 2016, p. 584)

Saliente-se que esta exceção – responsabilidade subjetiva do profissional liberal – só se aplica, segundo o CDC, nos casos de responsabilidade pelo fato/defeito do serviço. Na lição de Roberto Lisboa:

Assim, responsabilidade do profissional liberal pelo vício do serviço prestado, ou seja, o dano econômico ou patrimonial puro, torna-se objetiva, por força do que estabelece o art. 20 da Lei n. 8.078/90, que em nenhum instante cogita do elemento subjetivo da responsabilidade. (Lisboa, 2012, p. 191)

Finalmente, o prazo prescricional para ajuizar ação de reparação por danos oriundos de fato/defeito de produto ou serviço é de 5 (cinco) anos, nos termos do art. 27 do CDC, com a contagem do prazo a partir do conhecimento do dano e de sua autoria.

## 2.2.2 Responsabilidade por vício do produto e do serviço

Em termos gerais, vício equivale a uma impropriedade ou a inadequação do produto ou do serviço à sua finalidade, ferindo apenas a incolumidade econômica do consumidor, uma vez que acarreta prejuízo patrimonial. Essa é a principal diferença entre fato (defeito) e vício. Este possui uma natureza intrínseca, ficando o problema em torno do próprio produto/serviço, sem, contudo, causar danos físicos ou psicológicos ao consumidor (Bolzan, 2014, p. 243).

Ainda, o vício pode ser de fácil constatação (aparente), como também pode ser oculto, diferentemente dos vícios redibitórios constantes no Código Civil. Na esteira desse entendimento, Rizzato Nunes expõe que:

O termo “vício”, especialmente o relacionado a produto, lembra o vício redibitório, instituto do direito civil, e tem com ele alguma semelhança, na condição de vício oculto, mas com ele não se confunde. Até mesmo porque, como já dissemos, é regra própria da sistemática do CDC. São consideradas vícios as características de qualidade ou quantidade que tornem os serviços (ou os produtos) impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam e também que lhes diminuam o valor. Da mesma forma são considerados vícios os decorrentes da disparidade havida em relação às indicações constantes do recipiente, embalagem, rotulagem, oferta ou mensagem publicitária (Nunes, 2012, p. 348).

Nesse sentido, o CDC cuidou de disciplinar acerca de três tipos de vícios, quais sejam: vícios de qualidade do produto, os vícios de quantidade do produto e os vícios do serviço.

Pois bem. O art. 18 do CDC disciplina a questão dos vícios de qualidade do produto, conjugando-se ainda com seu § 6º, que estabelece parâmetros de inadequação, senão vejamos:

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.

§ 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.

Saliente-se que esse rol do § 6º é meramente exemplificativo, podendo, assim, existirem outras hipóteses de caracterização de vícios de qualidade do produto, conforme expõe Sérgio Cavalieri Filho:

Como se vê, o CDC estabeleceu no seu art. 18 um novo dever jurídico para o fornecedor - o dever de qualidade, isto é, de só introduzir no mercado produtos inteiramente adequados ao consumo a que se destinam. No § 6º desse mesmo dispositivo vamos encontrar um rol exemplificativo de vícios de qualidade que tornam os produtos impróprios ao uso e consumo: produtos cujos prazos de validade estejam vencidos; 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; produtos que, por qualquer motivo, ser revelem inadequados ao fim a que se destinam (Cavalieri Filho, 2012, p. 547).

Na hipótese de ocorrer vício na qualidade do produto, o consumidor tem o direito de que sejam substituídas as partes viciadas, tendo o fornecedor 30 (trinta) dias para tanto, sob pena de incidir a regra do § 1º do art. 18, *in verbis*:

§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.

É o que a doutrina chama de tríplice alternativa, ficando a cargo do consumidor que fora lesado escolher dentre estas opções, afinal, “a lei deixou bem clara a desnecessidade de se seguir a ordem por ela elencada, isto é, o consumidor poderá escolher qualquer das opções conferidas na ordem que bem entender” (Bolzan, 2014, p. 270).

Saliente-se que o CDC ainda disciplina no § 3º do art. 18 a hipótese de o consumidor fazer o uso imediato da tríplice alternativa nos casos em que a substituição das partes viciadas comprometerem a qualidade/características do bem, diminuindo seu valor ou tratando-se de produto que seja essencial. Ademais, mesmo na hipótese de ignorância do fornecedor sobre tais vícios, este não se eximirá de responsabilização, nos termos do art. 23, do CDC.

Por sua vez, o CDC também disciplina a questão dos vícios na quantidade do produto, prevendo inclusive a responsabilidade solidária entre os fornecedores, senão vejamos:

Art. 19. Os fornecedores respondem solidariamente pelos vícios de quantidade do produto sempre que, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, seu conteúdo líquido for inferior às indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou de mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

I - o abatimento proporcional do preço;

II - complementação do peso ou medida;

III - a substituição do produto por outro da mesma espécie, marca ou modelo, sem os aludidos vícios;

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

Pela leitura do artigo, vê-se a principal diferença para com os vícios de qualidade do produto. Assim, tratando-se de vício de quantidade, não se faz necessário aguardar os 30 (trinta) dias para que o consumidor exerça sua escolha, podendo fazê-las de imediato.

Frise-se que o § 2º do art. 19 consagra a hipótese em que “o fornecedor imediato será responsável quando fizer a pesagem ou a medição e o instrumento utilizado não estiver aferido segundo os padrões oficiais”. Na lição de Flávio Tartuce:

O desrespeito à lealdade negocial, à boa-fé objetiva, acaba por gerar a sua responsabilidade pessoal, afastando o dever de reparar o fabricante. A título de exemplo, se há um problema na balança do mercado, que está adulterada, a responsabilidade será do

comerciante e não do produtor ou fabricante (Tartuce; Neves, 2018, p. 176).

É uma espécie de responsabilidade pessoal, não respondendo o fabricante, nesses casos.

Por fim, quanto às espécies, temos a responsabilidade pelos vícios dos serviços prestados, prevista no art. 20 do CDC. Prevê referido artigo:

Art. 20. O fornecedor de serviços responde 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 à sua escolha:

I - a reexecução dos serviços, sem custo adicional e quando cabível;

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

III - o abatimento proporcional do preço.

§ 1º A reexecução dos serviços poderá ser confiada a terceiros devidamente capacitados, por conta e risco do fornecedor.

§ 2º São 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.

O dispositivo supra cuida dos dois tipos de vícios – de qualidade e de quantidade –, estabelecendo também que o responsável é o fornecedor direto. Saliente-se que, nos termos do § 1º do art. 25 do CDC, se houver vários fornecedores, a responsabilidade será solidária, “cabendo ao fornecedor que suportou os ônus consequentes da reparação do dano a ação regressiva em face daquele que efetivamente acarretou o prejuízo patrimonial ao destinatário final” (Lisboa, 2012, p. 153).

É preciso salientar que o próprio CDC, por ser norma de ordem pública, e inderrogáveis, previu em seu art. 25 que “é vedada a estipulação contratual de cláusula que impossibilite, exonere ou atenua a obrigação de indenizar prevista nesta e nas seções anteriores”. Assim, nem por vontade das partes, pode o fornecedor se eximir de tais obrigações (Bolzan, 2014, p. 504).

Finalmente, o CDC estabelece em seu art. 26 os prazos decadenciais para reclamação dos vícios, independente se forem por conta de qualidade ou quantidade dos produtos ou dos serviços, caducando em 30 (trinta) dias, caso o serviço/produto seja não durável, e em 90 (noventa) dias, caso seja durável. Ademais, o prazo começa a contar a partir da entrega do bem ou término da execução dos serviços (§ 1º), caso se tratem de vícios aparentes, ou assim que se evidenciar o defeito (§ 3º), caso se tratem de vícios ocultos.

Conforme já fora exposto, o instituto da responsabilidade civil passa por constante evolução, com o objetivo de acompanhar a realidade das relações de consumo que sempre desenvolvem junto com os avanços tecnológicos. Acontece que esse fenômeno evolutivo acaba por criar novas espécies de dano, fazendo-se questionar,

por exemplo, se o tempo perdido pelo consumidor, para resolver um problema que não deu causa, pode ser caracterizado como um dano indenizável, sendo capaz inclusive de responsabilizar o fornecedor. Assim, será necessário um estudo acerca da relevância e possibilidade jurídica do dano temporal.

### 3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A responsabilidade civil no âmbito do direito do consumidor é um tema de extrema importância e complexidade no ordenamento jurídico contemporâneo. Este estudo teve como objetivo analisar os fundamentos da responsabilidade civil no direito do consumidor, destacando a necessidade de adaptação das normas jurídicas para garantir uma reparação justa e eficaz dos danos causados aos consumidores.

A problemática central abordada foi a dificuldade de provar a culpa do fornecedor, o que muitas vezes impede a reparação dos danos sofridos pelos consumidores. A responsabilidade objetiva, adotada pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC), visa superar esse obstáculo, atribuindo ao fornecedor a obrigação de reparar os danos independentemente da aferição de culpa. No entanto, essa abordagem também apresenta desafios, como a definição clara dos parâmetros para a responsabilidade e a identificação das excludentes de responsabilidade.

Através da revisão bibliográfica e da abordagem qualitativa, foi possível compreender as nuances e implicações jurídicas da responsabilidade civil no contexto das relações de consumo. A análise dos pressupostos essenciais para a configuração da responsabilidade civil, como a conduta humana, o dano ou prejuízo, e o nexo de causalidade, revelou a importância de uma aplicação criteriosa e justa das normas para garantir a proteção dos consumidores.

Em suma, a responsabilidade civil no direito do consumidor é um instituto em constante evolução, que deve acompanhar as mudanças e avanços da sociedade para garantir uma proteção eficaz aos consumidores. A adaptação das normas jurídicas e a definição clara dos parâmetros para a responsabilidade são essenciais para superar os desafios e garantir uma reparação justa dos danos causados aos consumidores.

### REFERÊNCIAS

BOLZAN, F. **Direito do consumidor esquematizado**. São Paulo: Saraiva, 2014.

CÂMARA, M. O. **Responsabilidade civil**. Rio de Janeiro: Estácio, 2018.

CAVALIERI FILHO, S. **Programa de responsabilidade civil**. São Paulo: Atlas, 2012.

FARIAS, C. C. D.; ROSENVALD, N.; NETTO, F. P. B. **Curso de direito civil: responsabilidade civil**. Salvador: JusPodivm, 2017.

GAGLIANO, P. S.; PAMPLONA FILHO, R. **Novo curso de direito civil: Responsabilidade Civil**. São Paulo: Saraiva, 2017.

GONÇALVES, C. R. **Direito civil brasileiro: responsabilidade civil**. São Paulo: Saraiva, 2017.

GONÇALVES, C. R. **Direito das obrigações - parte especial: responsabilidade civil**. São Paulo: Saraiva, 2017.

GUIMARÃES, A. P. **Noções de Direito Romano**. Porto Alegre: Síntese, 1999.

LISBOA, R. S. **Responsabilidade civil nas relações de consumo**. São Paulo: Saraiva, 2012.

MIRAGEM, B. **Curso de direito do consumidor**. 6. ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2016.

NADER, P. **Curso de direito civil: responsabilidade civil**. Rio de Janeiro: Forense, 2016.

NUNES, L. A. R. **Curso de direito do consumidor, 7ª. ed.** São Paulo: Saraiva, 2012.

PEREIRA, C. M. D. S.; TEPEDINO, G. **Responsabilidade Civil**. Rio de Janeiro: Forense, 2018.

TARTUCE, F. **Manual de responsabilidade civil: volume único**. Rio de Janeiro: Forense, 2018.

TARTUCE, F.; NEVES, D. A. A. **Manual de direito do consumidor: direito material e processual**. Rio de Janeiro; São Paulo: Forense; Método, 2018.

THEODORO JÚNIOR, H. **Direitos do consumidor**. Rio de Janeiro: Forense, 2017.

VENOSA, S. D. S. **Direito civil: obrigações e responsabilidade civil**. São Paulo: Atlas, 2017.