


RESPONSABILIDADE CIVIL NAS RELAÇÕES CONSUMERISTAS

Lei 8.078/90 – CÓDIGO DE
DEFESA DO CONSUMIDOR

Professora Daniela Ferreira Dias Batista
Email: danieladbatista@gmail.com



ELEMENTOS SUBJETIVOS E OBJETIVOS DA RELAÇÃO JURÍDICA DE CONSUMO

CONSUMIDOR, FORNECEDOR, PRODUTOS E SERVIÇOS

CONSUMIDOR

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

DESTINATÁRIO FINAL

- Teoria maximalista ou objetiva: destinatário final fático.
- Teoria finalista ou subjetiva: destinatário final fático e econômico do bem.
- Jurisprudência STJ – Finalista mitigada ou finalismo aprofundado: reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor profissional ou pessoa jurídica.

VULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR

- Técnica
- Jurídica
- Socioeconômica ou Fática

Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:

I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;

FORNECEDOR

- Art. 3º 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.
- Pessoa física – “atos de comércio”
- Poder Público – consumidor x contribuinte
- Entidades sem fins lucrativos - remuneração

PRODUTOS E SERVIÇOS

Art. 3º

- § 1º Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.
- § 2º Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.



DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR

Artigo 6º do Código de Defesa do Consumidor

DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR

I - a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;

a) SEÇÃO I - Da Proteção à Saúde e Segurança: arts. 8º à 10, CDC

b) Responsabilidade pelo fato do produto e do serviço

DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR

II - a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações;

a) Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:

I - condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos;

II - recusar atendimento às demandas dos consumidores, na exata medida de suas disponibilidades de estoque, e, ainda, de conformidade com os usos e costumes;

III - enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço;

IV - prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços;

DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR

III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;

a) Princípio da Transparência

b) Art. 46. Os contratos que regulam as relações de consumo não obrigarão os consumidores, se não lhes for dada a oportunidade de tomar conhecimento prévio de seu conteúdo, ou se os respectivos instrumentos forem redigidos de modo a dificultar a compreensão de seu sentido e alcance.

c) Art. 54, § 3º Os contratos de adesão escritos serão redigidos em termos claros e com caracteres ostensivos e legíveis, cujo tamanho da fonte não será inferior ao corpo doze, de modo a facilitar sua compreensão pelo consumidor.

d) § 4º As cláusulas que implicarem limitação de direito do consumidor deverão ser redigidas com destaque, permitindo sua imediata e fácil compreensão.

DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR

IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

a) SEÇÃO III - Da Publicidade: arts. 36 à 38, CDC

V - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas;

a) Art. 51. Cláusulas abusivas

b) Súmula 381 STJ: "Nos contratos bancários, é vedado ao julgador conhecer, de ofício, da abusividade das cláusulas".

c) Art. 47. As cláusulas contratuais serão interpretadas de maneira mais favorável ao consumidor.

DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR

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

a) Art. 54, § 4º As cláusulas que implicarem limitação de direito do consumidor deverão ser redigidas com destaque, permitindo sua imediata e fácil compreensão.

b) Art. 51. São nulas de pleno direito: 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;

DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR

VII - o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção Jurídica, administrativa e técnica aos necessitados;

a) Art. 55: Procon – IPEM – INMETRO – Agências reguladoras

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

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

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

INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA

- Art. 6º. VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências.
- Vulnerabilidade x Hipossuficiência
- Momento processual: sentença x despacho saneador



GARANTIAS DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

GARANTIAS DO CDC

- Art. 24. A garantia legal de adequação do produto ou serviço independe de termo expresso, vedada a exoneração contratual do fornecedor.
- Art. 26. O direito de reclamar pelos vícios aparentes ou de fácil constatação caduca em:
 - I - 30 dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos não duráveis;
 - II - 90 dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos duráveis.
- § 1º Inicia-se a contagem do prazo decadencial a partir da entrega efetiva do produto ou do término da execução dos serviços.

GARANTIAS DO CDC

§ 2º Obstat a decadência:

I - a reclamação comprovadamente formulada pelo consumidor perante o fornecedor de produtos e serviços até a resposta negativa correspondente, que deve ser transmitida de forma inequívoca;

III - a instauração de inquérito civil, até seu encerramento.

§ 3º Tratando-se de vício oculto, o prazo decadencial inicia-se no momento em que ficar evidenciado o defeito.

GARANTIA CONTRATUAL

- Art. 50. A garantia contratual é complementar à legal e será conferida mediante termo escrito.
- Parágrafo único. O termo de garantia ou equivalente deve ser padronizado e esclarecer, de maneira adequada em que consiste a mesma garantia, bem como a forma, o prazo e o lugar em que pode ser exercitada e os ônus a cargo do consumidor, devendo ser-lhe entregue, devidamente preenchido pelo fornecedor, no ato do fornecimento, acompanhado de manual de instrução, de instalação e uso do produto em linguagem didática, com ilustrações.
- Responsabilidade subsidiária do comerciante

PRAZO PARA AJUIZAMENTO DA AÇÃO

- Art. 27. Prescreve em cinco anos a pretensão à reparação pelos danos causados por fato do produto ou do serviço prevista na Seção II deste Capítulo, iniciando-se a contagem do prazo a partir do conhecimento do dano e de sua autoria.
- Ação de reparação de danos, após os prazos de reclamação do art. 26.



RESPONSABILIDADE CIVIL DO FORNECEDOR

RESPONSABILIDADE OBJETIVA

- Não há necessidade de demonstrar a culpa do fornecedor (arts. 12, 14, 18, 19 e 20) - Teoria do risco do negócio ou empreendimento
- Exceção - responsabilidade subjetiva do profissional liberal (art. 14, §4º) e das sociedades coligadas (art. 28, §4º)
- Regra geral – solidariedade presumida dos fornecedores envolvidos (art. 7º, parágrafo único)

RESPONSABILIDADE PELO FATO DO PRODUTO

- 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.

§ 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.

RESPONSABILIDADE SUBSIDIÁRIA DO COMERCIANTE

- Art. 13. O comerciante é igualmente responsável, nos termos do artigo anterior, quando:

- I - o fabricante, o construtor, o produtor ou o importador não puderem ser identificados;

- II - o produto for fornecido sem identificação clara do seu fabricante, produtor, construtor ou importador;

- III - não conservar adequadamente os produtos perecíveis.

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

RESPONSABILIDADE PELO FATO DO SERVIÇO

- 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.

§ 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.

RESPONSABILIDADE PELO VÍCIO DO PRODUTO

- 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.

DESCUMPRIMENTO DO PRAZO

- Art. 18 § 1º Não sendo o vício sanado no prazo máximo de trinta dias, pode o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

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

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

III - o abatimento proporcional do preço.

§ 2º Modificação do prazo – 07 à 180 dias

§ 3º Uso imediato das alternativas do § 1º - a substituição das partes viciadas puder comprometer a qualidade ou características do produto, diminuir-lhe o valor ou se tratar de produto essencial.

RESPONSABILIDADE PELO VÍCIO DE QUANTIDADE

- 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.

RESPONSABILIDADE PELO VÍCIO DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS

- 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 Terceiros poderão reexecutar os serviços 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.



EXCLUDENTES DE RESPONSABILIDADE

EXCLUDENTES DE RESPONSABILIDADE

- Art. 12. § 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.
- Art. 14. § 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.

EXCLUDENTES NÃO EXPRESSAS

- Caso fortuito e força maior
 - Internos: inerentes a atividade
 - Externos: ruptura do nexo de causalidade
- Riscos de desenvolvimento:
 - Art. 10. O fornecedor não poderá colocar no mercado de consumo produto ou serviço que sabe ou deveria saber apresentar alto grau de nocividade ou periculosidade à saúde ou segurança.
 - Art. 12. estrutura do sistema de reparação dos danos ao consumidor
- Culpa concorrente do consumidor

OUTROS CASOS QUE GERAM RESPONSABILIDADE

- COBRANÇA INDEVIDA, ABUSIVA, VEXATÓRIA

a) Art. 42. Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.

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

b) Art. 42-A. Em todos os documentos de cobrança de débitos apresentados ao consumidor, deverão constar o nome, o endereço e o número de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas – CPF ou no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ do fornecedor do produto ou serviço correspondente.

OUTROS CASOS QUE GERAM RESPONSABILIDADE

- JUROS ABUSIVOS: TABELA PRICE, ANATOCISMO

Art. 51. São nulas de pleno direito:

IV - estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade;

§ 1º Presume-se exagerada, entre outros casos, a vantagem que:

I - ofende os princípios fundamentais do sistema jurídico a que pertence;

II - restringe direitos ou obrigações fundamentais inerentes à natureza do contrato, de tal modo a ameaçar seu objeto ou equilíbrio contratual;

III - se mostra excessivamente onerosa para o consumidor, considerando-se a natureza e conteúdo do contrato, o interesse das partes e outras circunstâncias peculiares ao caso.

OUTROS CASOS QUE GERAM RESPONSABILIDADE

- INCLUSÃO INDEVIDA NOS ÓRGÃOS DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO

- a) Art. 43.

§ 1º Os cadastros e dados de consumidores devem ser objetivos, claros, verdadeiros e em linguagem de fácil compreensão, não podendo conter informações negativas referentes a período superior a cinco anos.

§ 2º A abertura de cadastro, ficha, registro e dados pessoais e de consumo deverá ser comunicada por escrito ao consumidor, quando não solicitada por ele.

§ 3º O consumidor, sempre que encontrar inexatidão nos seus dados e cadastros, poderá exigir sua imediata correção, devendo o arquivista, no prazo de cinco dias úteis, comunicar a alteração aos eventuais destinatários das informações incorretas.

- b) Súmula 385 do STJ: "Da anotação irregular em cadastro de proteção ao crédito, não cabe indenização por dano moral quando preexistente legítima inscrição, ressalvado o direito ao cancelamento".

PROCESSO INDIVIDUAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

- Regras processuais do CDC com poucos especialidades
- Inversão do ônus da prova e teoria dinâmica da distribuição do ônus da prova do NCPC
- Art. 84. Na ação que tenha por objeto o cumprimento da obrigação de fazer ou não fazer, o juiz concederá a tutela específica da obrigação ou determinará providências que assegurem o resultado prático equivalente ao do adimplemento.
- Art. 88. Na hipótese do art. 13, parágrafo único deste código, a ação de regresso poderá ser ajuizada em processo autônomo, facultada a possibilidade de prosseguir-se nos mesmos autos, vedada a denunciação da lide (facilitação da defesa do consumidor e celeridade da prestação jurisdicional)
- Art. 101. Na ação de responsabilidade civil do fornecedor: I - a ação pode ser proposta no domicílio do autor;