

# A responsabilidade pelo fato do produto e do serviço

## 1. Da responsabilidade do fornecedor

### 1.1. Legislação

Art. 3º do CDC ⇔ Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividades de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços:

§1º Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.

Art. 6º do CDC ⇔ São direitos básicos do consumidor:

VIII -a facilitação de defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossível a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiência;

Art. 12 do CDC ⇔ 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 do 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 desse 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.

§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. 159 do CCB - caput ⇔ Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência, ou imprudência, violar direito, ou causar prejuízo a outrem, fica obrigado a reparar o dano.

## 1.2. Escólio

O artigo 12 do CDC abre a especificação do tema: responsabilidade pelo fato do produto e do serviço legalizando que o construtor, o importador, o produtor e o fabricante, indiferente se estrangeiro ou nacional, respondem, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes do fabricação, montagem, construção, projeto, fórmulas, manipulação, acondicionamento ou apresentação de seus produtos, respondendo também por informações inadequadas ou insuficientes sobre sua utilização e riscos.

Fazendo uso da frase: “(...) independentemente da existência de culpa (...)”, constatamos que o CDC adota a responsabilidade objetiva; ou seja, não existe relevância do grau de culpa do fornecedor. Se for constatado que determinado dano foi causado em decorrência da “substância falha do produto”, o fornecedor é obrigado indenizar. Neste artigo encontramos a responsabilidade civil do fabricante, do construtor, do importador e do produtor.

A responsabilidade do fabricante, do construtor, do importador e do produtor “será aferida pelo defeito apresentado pelo produto, em virtude da adoção da teoria do risco da atividade, no qual o exercício da atividade econômica no mercado de consumo, acarreta-lhe a obrigação de indenizar quaisquer danos advindos deste exercício.”<sup>1</sup>

O artigo 3º do CDC conceitua em seu caput o que vem a ser fornecedor, e o seu §2º conceitua o que vem a ser produto. Evidentemente, os bens que se refere o CDC, são aqueles de natureza patrimonial, econômica, redutíveis a um valor pecuniário.

Antes de aprofundarmos o tema, torna-se válido uma rápida exposição do que vem a ser a responsabilidade civil .

No que deriva sobre os conceitos de responsabilidade civil os doutrinários nem sempre chegam a um acordo. Para alguns autores “responsabilidade” consiste em “responder”. Outros estabelecem na conceituação de responsabilidade como alusão a uma das causas do dever de reparação, atribuído-a ao fato culposo do agente. Já outros preferem não conceituar.

A responsabilidade civil tem essencialmente uma função reparadora ou indenizatória. Também garante o direito lesado à segurança e serve como sanção civil, de natureza compensatória.

Com a finalidade de corrigir as distorções e injustiça que decorrem da teoria subjetiva (responsabilidade civil subjetiva \ existência da culpa), os juristas conceberam a responsabilidade sem culpa e traçaram os traços gerais da teoria objetiva.

A teoria objetiva resulta na responsabilidade civil objetiva: atividade que gerou o dano é lícita, mas causou perigo a outra pessoa, de modo que aquele que a exerce, por ter a obrigação de velar para que dela não resulte em prejuízo, terá o dever

---

<sup>1</sup> Tupinambá Miguel Castro do Nascimento, pg.222

ressarcitório, pelo simples implemento do nexo causal. Basta provar a existência de nexo entre a causa e o dano.

Para alguns doutrinários a teoria objetiva e não pode ser confundida com a teoria de risco. Para outros autores, como Sílvio Rodrigues, ambas teorias são praticamente sinônimos, a teoria objetiva seria um aperfeiçoamento mínimo da teoria do risco: trabalharemos na versão deste.

Segundo a teoria do risco ( ou da responsabilidade civil objetiva), o sujeito de direito que através de sua atividade, criar um risco de dano a outrem, deve ser obrigado a repará-lo, ainda que sua atividade e seu comportamento, sejam isentos de culpa.

Na responsabilidade objetiva a atitude, culposa ou dolosa, do agente causador do dano é de menor relevância, porque desde que exista relação de causalidade entre o dano experimentado pela vítima e o ato do agente, surge o dever de indenizar, que tenha este último agido ou não culposamente. Então, constatamos que os elementos constitutivos desta teoria são: nexo de causalidade; dano; ação de um agente ou risco.

A responsabilidade civil encontra-se legitimada no art. 159 do CCB.

A legislação brasileira entende por dano é o prejuízo causado a outrem. “Dano é todo mal ou ofensa que tenha uma pessoa causado a outrem, da qual possa resultar uma deterioração ou destruição à coisa dele ou em prejuízo a seu patrimônio.”<sup>2</sup>

No que se refere a existência do dano, são requisitos:

☹ Destruição ou diminuição de um bem jurídico, moral ou patrimonial pertencente a pessoa: todo dano é tem que haver um pressuposto lesado. O dano acarreta lesão nos interesses de outrem, sejam eles econômicos ou não. Não há dano sem lesado, pois só pode reclamar indenização do dano aquele que sofreu a lesão. Neste item subdivide-se em vítima direta (quando quem sofre o dano é a própria pessoa) ou indireta (quando o dano foi causado a família ou terceiros).

☹ Causalidade: Deverá haver uma relação entre a falta e o prejuízo causado. Aqui o dano também poderá se direto (oriundo da ação, como consequência imediata, ou se for resultante de ato lesivo. Há uma relação imediata entre a causa destacada

---

<sup>2</sup> Plácido e Silva, pg. 238

pelo direito e da perda sofrida pela pessoa) ou indireta (perda sofrida pelo lesado, representando uma repercussão ou efeito da causa noutros bens não os diretamente atingidos pelo fato lesivo. Trata-se do dano por mero reflexo).

☹ Legitimidade: Para que a vítima possa pleitear a reparação, precisará ser titular do direito atingido.

☹ Subsistência do dano no momento da reclamação do lesado: O prejuízo é insubsistente se o dano já foi reparado pelo responsável, porém se o foi pela vítima, a lesão subsiste pelo *quantum* da reparação.

☹ Efetividade ou certeza do dano: A lesão não poderá se conjectural ou hipotética. O dano deve ser efetivo e real, sendo necessária sua demonstração e evidência em face dos acontecimentos e sua repercussão sobre a pessoa, ou patrimônio. Aqui se ressalva os casos de dano presumido.

☹ Ausência de causas excludentes de responsabilidade: Que o dano não recaia em questões excludentes da responsabilidade (condições já apresentadas).

Voltando ao tema principal, o art. 12 do CDC, em seus parágrafos, conceitua o que vem a ser um produto defeituoso. Segundo o CDC, o produto é defeituoso quando não oferece a segurança que dele legitimamente se espera, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais sua apresentação, o uso e os riscos que razoavelmente desse se esperam, a época em que foi colocado em circulação. Porém, não é de qualquer insegurança que o tornar defeituoso. Os defeitos previsíveis e normais encontram-se abrangidos na expectativa do consumidor. Os produtos que excedem esta abrangência e podem provocar um acidente de consumo é que são considerados defeituosos.

A autora Maria Donato trabalha com a idéia que considerada a insegurança do produto teria três espécies de defeitos de caracterização: os defeitos decorrentes da falta de informação ou instrução adequada sobre os riscos oferecidos por certo produto; os defeitos pré vindos da concepção técnica do produto e que afetam toda a série de produção; e os defeitos oriundos da fase de fabricação e que atingem apenas exemplares de determinada série.

O autor Arthur Marques da Silva Filho, doutrina sobre o assunto: “A ação de colocar um produto no mercado exige do fabricante ou de outras pessoas equiparadas o dever de diligência para que o produto ofereça segurança. Daí, por consequência, o

derivado dever de informação. Esta deverá ser a mais adequada e suficiente possível, para permitir que o produto, sendo utilizado segundo as suas intrusões, não perca a segurança, e, pois, não cause riscos ao consumidor.”

Mas nem sempre o fato do produto ser defeituoso acarreta em indenização; é necessário comprovar a responsabilidade civil objetiva do fornecedor em seus requisitos. Esta comprovação é feita pela consumidor, mas poderá ter seu ônus invertido - segundo o art. 6º, VIII, do CDC.

O parágrafo 2º deste mesmo artigo, ressalta que produto não é considerado defeituoso pelo fato de outro de melhor qualidade ter sido colocado no mercado. Em exemplo ilustratório: Dorothea compra um batom e após pagar, passa no balcão e descobre outro batom, de outra marca, pelo mesmo preço, que tem duração de 24 horas. O fato de batom comprado não estar em conta, não se encaixa neste artigo.

Leva-se em conta nesta exceção do produto defeituoso, que no mundo de hoje, a tecnologia avança rapidamente. Em fase disto, a legislação considera que não é pelo fato que um produto ser ultrapassado, que ele seja defeituoso.

O artigo 12 do CDC, em ser 3º parágrafo, exclui a responsabilidade do fabricante, o construtor, o produtor ou importador quando: não colocou o produto no mercado; quando, embora haja colocado o produto no mercado, o defeito seja inexistente, e quando a culpa se torna exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Aqui, as causas excludentes do dever de indenizar são expressas em *numerus clausus*. Observa-se que o caso fortuito ou a força maior não são causas excludentes.

### **1.3. Jurisprudência**

Inexistência de prova de que a recorrida tinha conhecimento do defeito ou que este resultou de mau uso do automóvel. Determinação da indenização pelos gastos suportados pela recorrida para recomposição integral do bem adquirido. Recurso não provido (Rec. 1305, São Paulo, 1º CRJEPC, RJE 1/ 292

\*\*\*\*\*

Prova de mau uso inexistente. Substituição por outra semelhante, sob pena de multa diária ou conversão da indenização limitada ao dobro do preço de uma cadeira. recurso parcialmente provido. (Rec.1666, São Paulo, 1º CRJEP, RJE 1/320)

## 2. Da responsabilidade do comerciante

### 2.1. Legislação

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

I - o fabricante, o construtor, o produtor ou 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.

Art. 88 do CDC ⇔ 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.

### 2.2. Escólio

Assim como descreve o artigo 12 do CDC sobre a independência da existência da culpa por parte do fornecedor, também o artigo 13, deste mesmo código, abrange para o comerciante a mesma responsabilidade.

Obviamente, isto se o comerciante não puderem ser identificada o fabricante, o construtor, o produtor ou importador. Se o comerciante poder a vir identifica-los, terá direito de regresso contra eles, sendo que cada um responde proporcionalmente pela sua parcela de responsabilidade. Assim, legaliza o parágrafo único deste mesmo artigo, dizendo que 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. Neste item, observa-se o artigo 88 do CDC.



Inclui-se como responsabilidade do comerciante se o produto for fornecido sem identificação clara do seu fabricante, produtor, construtor ou importador e o mesmo (comerciante) não conservar adequadamente os produtos perecíveis.

Constatamos que, como vimos, a responsabilidade civil exercida pelo comerciante também é objetiva.

“A responsabilidade do comerciante não é conjunta à dos responsáveis pela introdução de um produto no mercado, mas subsidiária. Prevê o Código a responsabilidade do comerciante quando não se tem mais a origem do produto, ou quando se torna difícil ou impossível (ou inútil) acionar o fabricante. Caso não houvesse essa responsabilidade subsidiária do comerciante, estaria aberto o caminho à irresponsabilidade. Não é este, sem sombra de dúvida, o desiderato da lei. Ao contrário, buscaram-se todos os meios juridicamente possíveis para que a responsabilidade seja efetiva.”<sup>3</sup>

### **2.3. Jurisprudência**

Serviço feito por terceiro. Respondem pelos gastos fabricante e concessionária. Aquela por ter entregue o veículo no mercado com defeitos e esta por não os ter sanado a contento. recurso não provido (Rec.1014, São Paulo, 1º CRJEPC, RJE 1/395)

## **3. Da responsabilidade do fornecedor de serviço**

### **3.1. Legislação**

Art. 6º do CDC ⇔ São direitos básicos do consumidor:

VIII - a facilitação de 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 experiência;

---

<sup>3</sup> Carlos Alberto Bittar, pg.35

Art. 3º do CDC ⇔ Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividades de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços:

§2º Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária financeira, de crédito de secundária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.

Art. 14 do CDC ⇔ 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 ser fornecimento

II - o resultado e os riscos que razoavelmente pela adoção de novas técnicas.

III - a época em que foi fornecido.

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

§3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexistiu;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

§4º A responsabilidade pessoal dos profissionais liberais será apurada mediante a verificação da culpa.

Art. 333 do CPC ⇔ O ônus da prova incumbe:

II - ao réu, quanto à existência do fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor

### 3.2. Escólio

O artigo 14 do CDC trabalha com a responsabilidade civil dos fornecedores de serviços. Também incluídos em responsabilidade objetiva, respondem 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.

Antes de prosseguirmos, torna-se importante conceituar o que o CDC considera serviço. Conceituado em seu artigo 3º, § 2º, identifica serviço como qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária financeira, de crédito de secundária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista. Assim, a lei consumista, aplica-se exclusivamente, aos prestadores de serviços autônomos, sejam naturais ou jurídicas.

Um exemplo ilustratório, é do dentista que faz uma dentadura. Se logo após entregue, ela apresentar problemas, não pode o dentista exonerar-se da responsabilidade, jogando por cima do fornecedor. Cabe a ele orientar o consumidor quanto aos riscos decorrentes de sua fruição.

Obviamente a responsabilidade do fornecedor, sendo objetiva, dará ao dentista direito de regresso, sendo que este terá que provar que não teve culpa, conforme diz o artigo 14, §4º, a responsabilidade pessoal dos profissionais liberais será apurada mediante a verificação da culpa. Observamos que aqui existe a adoção da responsabilidade civil subjetiva.

Encontra-se no §3º as razões pelo qual o fornecedor de serviços só não será responsabilizado, ou seja, quando, tendo prestado o serviço, o defeito inexistente ou quando for provado a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, existe exclusão da

responsabilidade. O ônus da prova é do fornecedor, quando faz alegação deste parágrafo - enquadra-se no art. 333 do CPC + o art. 6º, VIII do CDC.

Observa-se que os serviços prestados gratuitamente não são abrangidos pelo CDC. Isto porque o código exige o recebimento de pagamento, para que possa pedir indenização.

O §1º do art. 14 do CDC conceitua quando o serviço é defeituoso, ele é considerado assim quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, leva-se em conta as circunstâncias: o modo de ser fornecimento; o resultado e os riscos que razoavelmente pela adoção de novas técnicas; e a época em que foi fornecido.

Para finalizar é importante dizer que segundo o §2º, deste mesmo artigo, o serviço não é considerado defeituoso pela adoção de novas técnicas. Em exemplo ilustrativo, o fato de eu comprar um aparelho odontológico móvel comum, e após feito descobrir que existe outro que produz o mesmo resultado, mas deixa gosto de determinada fruta na boca, não torna o aparelho defeituoso, apenas ultrapassado.

### 3.3. Jurisprudência

Indenização. Danos causados a menor mordido por animal durante estada em hotel de veraneio. Responsabilidade do estabelecimento pela prestação de serviços. Verba devida. Se o hotel mantinha os animais sem as cautelas normais para proteção dos hóspedes, especialmente as crianças, responde pela sua negligência, pelos acidentes que eventualmente aconteçam. Desprovido do apelo. (apCv 1571,8°Ccv do TJRJ, RT 713/205).

\*\*\*\*\*

Competência. Indenização. Dano Moral. Profissional liberal. Inadequação dos serviços prestados. Ajuizamento no domicílio do autor. Legalidade. Irrelevância que se trate de responsabilidade subjetiva ou objetiva. Prevalência do art. 101, I do CDC, norma especial, sobre os art. 94 e 100, V, a, do CPC. recurso não provido. Indenização. Responsabilidade civil. Profissional liberal. Comprovação de culpa. Art. 14, §4º, do CDC. Ininvocabilidade para fins de determinação da competência da ação. Recurso não provido. O art. 14, §4º, do CDC, tem por único escopo disciplinar as hipóteses e, que se exige, ou não, demonstração de culpa (Agl 242.414-1, Bragança Paulista, 7º Ccv do TJSP, Lex 172/176)

## 4. Da abrangência do conceito de consumidor

### 4.1. Legislação

Art. 17 do CDC ⇔ Para efeito desta Seção, equipara-se aos consumidores todas as vítimas do evento.

Art. 159 do CCB - *caput* ⇔ Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência, ou imprudência, violar direito, ou causar prejuízo a outrem, fica obrigado a reparar o dano.

### 4.2. Escólio

O artigo 17 do CDC mostra a abrangência de quem é considerado consumidor, para efeitos da aplicação deste assunto.

Assim, equipara a consumidor, terceiros vítimas pelo evento danoso.

Com este artigo todos os lesionados tem legitimidade para ajuizarem a ação. Esta legitimidade se justifica pelo fato que existe um nexo causal direito entre o fato danoso e a vítima. havendo outras vítimas, nas quais vão se refletir os prejuízos mas de forma indireta.

Na doutrina de Orlando Gomes encontramos o assunto: “Nem todas as pessoas prejudicadas pelo ato ilícito fazem jus à indenização. É preciso esclarecer o sentido da palavra vítima, para determinar, com segurança, quem adquire a condição de credor na obrigação de reparar. Considera-se vítima, em princípio, a pessoa diretamente prejudicada pelo ato ilícito, conforme o princípio da causalidade imediata. O direito de reclamar a indenização não nasce para os que sofreram prejuízo indiretamente ou de modo reflexo. Aqueles a quem o ato ilícito prejudica por esses modos não se investem, pois, na pretensão de indenização.”

Assim concluímos que, para a doutrina majoritária, o código, para efeitos de reparação de danos por fato do produto e do serviço, equipara a consumidor todas as vítimas do evento.

**Beatriz Trentin**

Estudante de direito da Universidade de Caxias do Sul - UCS - núcleo de Caxias

Btrenti1@ucs.tche.br



## 5. Bibliografia

ACQUAVIVA, Marcus Cláudio. Vandemecum do Código do Consumidor. São Paulo: Jurídica Brasileira, 1999.

BITTAR, Carlos Alberto. Responsabilidade por Danos a Consumidores. São Paulo: Saraiva, 1992.

DONATO, Maria Antonieta Zanardo. Proteção ao Consumidor - Conceito e Extensão. São Paulo : Editora : Revista dos Tribunais, 1994

RODRIGUES, Sílvio. Responsabilidade Civil . Volume 4. 15ª edição. São Paulo: Ed. Malheiros Meditadores, 1997.

NASCIMENTO, Tupinambá Miguel Castro do. Responsabilidade Civil no Código do Consumidor. Rio de Janeiro: Aide ed., 1991.

\* Jornal Catarinense do dia 24 de fevereiro de 1999, 2º Caderno.