

**XXVI CONGRESSO NACIONAL DO
CONPEDI SÃO LUÍS – MA**

**DIREITO, GLOBALIZAÇÃO E RESPONSABILIDADE
NAS RELAÇÕES DE CONSUMO**

MARIA CRISTINA VIDOTTE BLANCO TARREGA

ANA ELIZABETH NEIRÃO REYMÃO

Diretoria – CONPEDI

Presidente - Prof. Dr. Raymundo Juliano Feitosa – UNICAP

Vice-presidente Sul - Prof. Dr. Ingo Wolfgang Sarlet – PUC - RS

Vice-presidente Sudeste - Prof. Dr. João Marcelo de Lima Assafim – UCAM

Vice-presidente Nordeste - Profa. Dra. Maria dos Remédios Fontes Silva – UFRN

Vice-presidente Norte/Centro - Profa. Dra. Julia Maurmann Ximenes – IDP

Secretário Executivo - Prof. Dr. Orides Mezzaroba – UFSC

Secretário Adjunto - Prof. Dr. Felipe Chiarello de Souza Pinto – Mackenzie

Representante Discente – Doutoranda Vivian de Almeida Gregori Torres – USP

Conselho Fiscal:

Prof. Msc. Caio Augusto Souza Lara – ESDH

Prof. Dr. José Querino Tavares Neto – UFG/PUC PR

Profa. Dra. Samyra Haydêe Dal Farra Napolini Sanches – UNINOVE

Prof. Dr. Lucas Gonçalves da Silva – UFS (suplente)

Prof. Dr. Fernando Antonio de Carvalho Dantas – UFG (suplente)

Secretarias:

Relações Institucionais – Ministro José Barroso Filho – IDP

Prof. Dr. Liton Lanes Pilau Sobrinho – UPF

Educação Jurídica – Prof. Dr. Horácio Wanderlei Rodrigues – IMED/ABEDI

Eventos – Prof. Dr. Antônio Carlos Diniz Murta – FUMEC

Prof. Dr. Jose Luiz Quadros de Magalhaes – UFMG

Profa. Dra. Monica Herman Salem Caggiano – USP

Prof. Dr. Valter Moura do Carmo – UNIMAR

Profa. Dra. Viviane Coêlho de Séllos Knoerr – UNICURITIBA

Comunicação – Prof. Dr. Matheus Felipe de Castro – UNOESC

D597

Direito, globalização e responsabilidade nas relações de consumo [Recurso eletrônico on-line] organização CONPEDI

Coordenadores: Maria Cristina Vidotte Blanco Tarrega; Ana Elizabeth Neirão Reymão.– Florianópolis: CONPEDI, 2017.

Inclui bibliografia

ISBN: 978-85-5505-562-

1

Modo de acesso: www.conpedi.org.br em publicações

Tema: Direito, Democracia e Instituições do Sistema de Justiça

1. Direito – Estudo e ensino (Pós-graduação) – Encontros Nacionais. 2. Sociedade. 3. Gestão. 4. Administração.
XXVI Congresso Nacional do CONPEDI (26 : 2017 : São Luís/MA, Brasil).

CDU: 34



XXVI CONGRESSO NACIONAL DO CONPEDI SÃO LUÍS – MA DIREITO, GLOBALIZAÇÃO E RESPONSABILIDADE NAS RELAÇÕES DE CONSUMO

Apresentação

A coletânea que ora se apresenta ao leitor é fruto da discussão sobre o direito e a responsabilidade nas relações de consumo, no contexto da globalização, realizada no XXVI Congresso Nacional do CONPEDI. A ementa do Grupo de Trabalho norteou o texto dos autores e serviu como parâmetro para articular ideias na construção dos artigos aqui publicados.

O grupo realizou uma reflexão sobre a política nacional e internacional das relações de consumo, incluindo-se as demandas sociais e a participação do cidadão nestas relações. Num contexto de globalização, temas relevantes foram incluídos, como as questões de superendividamento e outras relativas ao consumo na contemporaneidade, sem descurar da matriz teórica que alimenta o direito privado neste campo do conhecimento.

Incentivou-se, também, o debate sobre as configurações de mercado, a legislação vigente e a necessidade de adequação dessa àquele. Tratou-se sobre a qualidade dos serviços e produtos, e a reparação de danos. Sugeriu-se a discussão sobre práticas comerciais, comércio eletrônico e proteção contratual. Não se descurou, outrossim, da proteção jurídica e da tutela administrativa e penal e de seus aspectos processuais da defesa do consumidor. Por fim, lançou-se a temática do futuro das relações de consumo.

A ementa foi acatada pelos autores e amplamente contemplada na sua diversidade propositiva. Os autores responderam com destacada fundamentação teórica, construindo textos que dialogam entre si, constituindo uma obra coesa que nos coube apresentar ao leitor.

No artigo intitulado “Reflexos da globalização nas relações de consumo: sociedade de consumo, hipermaterialismo e desafios do direito privado no novo cenário global”, Priscilla Saraiva Alves trata do direito do consumidor no cenário globalizado, abordando aspectos conceituais como “sociedade de consumo”, “consumismo” e “hipermaterialismo”, colocando em debate a aptidão do direito privado para a tutela do consumidor vulnerável.

Josinaldo Leal De Oliveira e Thyago Cezar, sob o título "A construção do direito do consumidor a partir do retrovisor histórico dos sistemas jurídicos nos países da América Latina", alertam para a necessidade e propõem a compreensão da defesa do consumidor a partir de uma perspectiva histórica, que inclui a estruturação normativa.

“Os contratos de consumo no Direito Internacional Privado da União Europeia”, de autoria de Mariana Sebalhos Jorge, analisa os contratos de consumo no direito internacional privado daquele bloco econômico, contemplando duas decisões daquele Tribunal de Justiça, uma delas referente à lei aplicável aos contratos de consumo e outra tratando da competência judiciária nos contratos de consumo.

Aldo Cesar Filgueiras Gaudencio e Wilson Pantoja Machado falam do sobreendividamento do consumidor, advertindo sobre a necessidade de reflexão sobre possíveis desequilíbrios na relação entre credores e devedores. O artigo sobre “O sobreendividamento luso-brasileiro e a vulnerabilidade do indivíduo na cadeia de crédito ao consumo” recorre à vulnerabilidade do consumidor no mercado de crédito, procurando identificar a vulnerabilidade agravada ou a hipervulnerabilidade como circunstância que clama por maior proteção dos consumidores.

No texto denominado “O princípio da dignidade da pessoa humana frente as práticas abusivas de concessão de crédito e do consumidor superendividado”, Ana Carolina Alves analisa e discute práticas de fornecedores de crédito no Brasil, condutoras do superendividamento, na perspectiva da dignidade da pessoa humana.

Joseane Suzart Lopes da Silva, em “O superendividamento dos consumidores brasileiros e a imprescindível aprovação do Projeto de Lei n. 3.515/2015”, descreve a ocorrência do superendividamento dos consumidores brasileiros, destacando a importância de sua prevenção e combate. Adverte sobre a necessidade e urgência da aprovação do Projeto de Lei n. 3.515/15 para tal fim bem, como a articulação dos instrumentos da Política Nacional das Relações de Consumo.

Dennis Verbicaro Soares e Camille da Silva Azevedo Ataíde tratam da “A regulação das astreintes nos Códigos de Processo Civil e de Defesa do Consumidor: efeitos sobre a eficácia das ações para a tutela das obrigações específicas em demandas de consumo.” Os autores analisam aspectos da regulação da multa cominatória prevista nos artigos 537 do CPC e 84 do CDC, cujo fim é conferir maior efetividade às decisões judiciais que contemplem obrigações de fazer, não fazer e entregar coisa. Discutem as divergências jurisprudenciais sobre o tema.

Em “A efetivação da ordem pública e do interesse social do estatuto consumerista na responsabilização civil do fornecedor.” Daniela Ferreira Dias Batista reflete sobre a efetivação da ordem pública e do interesse social previstos no estatuto consumerista, por meio da responsabilização civil do fornecedor.

No artigo “Direito ao esquecimento: da comercialização dos bancos de dados à defesa do consumidor”, Letícia da Silva Nigris fala sobre criação de bancos de dados de consumidores inadimplentes e a manutenção das informações negativas, por tempo superior ao previsto em lei como afronta ao princípio da dignidade humana e ao direito à privacidade, garantidos pela Constituição Federal.

Sinara Lacerda Andrade e Gabriela Eulalio de Lima analisam a veiculação de publicidade subliminar pelos influenciadores digitais, ponderando a escassez de julgados sobre o tema. Usam como referencial teórico Bauman e Braudrillard. No artigo que se intitula “As mensagens subliminares dos influenciadores digitais: uma análise jurídica sobre os reiterados casos em detrimento da escassez de julgados” pretendem demonstrar que a mensagem subliminar diminui a liberdade de escolha do consumidor e a legislação consumerista é insuficiente para a solução do problema.

Rodrigo Araújo Reul e Fernando Antônio De Vasconcelos falam sobre a “Tutela administrativa do consumidor: da possibilidade de suspensão das atividades de agência bancária que não garante segurança aos clientes no curso da prestação de serviços” , invocando a atuação do poder público, por meio do poder de polícia para fiscalizar e antever as práticas abusivas e aplicar sanções na materialização dos casos no plano prático.

Em “Inclusão financeira e vulnerabilidade do consumidor de crédito habitacional: uma análise jurídico-econômica do mercado brasileiro”, Ana Elizabeth Neirão Reymão e Felipe Guimarães de Oliveira discutem a vulnerabilidade do consumidor de crédito imobiliário oportunizada pela inclusão financeira, pela grande liquidez desse mercado e pela política habitacional brasileira recente. Trazem uma análise jurídico-econômica constatando que a vulnerabilidade do consumidor, aliada ao sonho da casa própria, ao assédio de consumo e a sagacidade do mercado, facilitam a prática de ilícitos de consumo. Advertem que o crédito tomado há de ter qualidade e transparência, atributos fundamentais para a cidadania financeira.

Denison Melo de Aguiar e Adriana Almeida Lima, sob o título “A responsabilidade civil das concessionárias aplicada ao Código de Defesa do consumidor como condição para o racionamento do uso da água” enfrentam o grave problema da escassez da água e suas

consequências no âmbito das relações consumeristas. Defendem que a capacidade de gestão das concessionárias relativas à responsabilidade no fornecimento da água pode ser aplicada de acordo com o Código de Defesa do Consumidor e leis correlatas.

O artigo “PROCON: meio alternativo para a resolução de conflitos sociais de consumo na cidade de Caxias/MA”, de autoria de Anderson De Sousa Pinto e Teófilo Marcelo de Arêa Leão Júnior, analisa as atribuições e especificidades do PROCON na solução dos conflitos de consumo como órgão de defesa no âmbito administrativo, enfocando sua proximidade com a sociedade. Recortam espacialmente a análise em Caxias-MA e apresentam os resultados de uma pesquisa de campo com usuários do PROCON no município.

“O dimensionamento do poder das corporações transnacionais e o comércio justo no desenvolvimento sustentável”, de Isadora Kauana Lazaretti e Giovanni Olsson, trata sobre o dimensionamento do poder das corporações transnacionais e o comércio justo, no desenvolvimento sustentável. Abordam, os autores, o protagonismo das corporações transnacionais em prejuízo da concorrência com os importadores tradicionais do comércio justo. Alertam para o prejuízo trazido para o desenvolvimento sustentável, tendo em vista que a produção extensiva provoca danos ao meio ambiente, o que em regra é ignorado pelas corporações transnacionais.

Joana Stelzer e Keite Wieira falam sobre “A certificação Fair Trade na WFTO: um estudo sobre princípios e critérios para segurança do consumidor” enfatizando os esforços de Fair Trade para comercializar produtos de organizações sustentáveis. Por outro lado, apresentam WFTO como um dos principais atores globais no âmbito do Comércio. Buscam, as autoras, elementos de discussão relativos à segurança da certificação nas relações de consumo e descrevem a certificação do projeto Toca Tapetes.

Encerrando os trabalhos, Adalberto de Souza Pasqualotto e Michelle Dias Bublitz asseveram que a realidade contemporânea traz novas configurações econômicas (ou paraeconômicas), desafiando soluções jurídicas como as propostas pelo Código de Defesa do Consumidor. O artigo intitulado “Desafios do presente e do futuro para as relações de consumo ante indústria 4.0 e a economia colaborativa” põe em questão a existência da relação de consumo frente à economia colaborativa e a indústria 4.0.

São esses os temas e discussões propostos pelos autores que compõem o presente livro, de indiscutível contribuição para o campo teórico e para a solução dos problemas da seara consumerista.

Uma boa leitura!

São Luis, Primavera de 2017.

Profa. Dra. Maria Cristina Vidotte Blanco Tarrega (UFG)

Profa. Dra. Ana Elizabeth Neirão Reymão (CESUPA e UFPA)

Nota Técnica: Os artigos que não constam nestes Anais foram selecionados para publicação na Plataforma Index Law Journals, conforme previsto no artigo 7.3 do edital do evento. Equipe Editorial Index Law Journal - publicacao@conpedi.org.br.

**A EFETIVAÇÃO DA ORDEM PÚBLICA E DO INTERESSE SOCIAL DO
ESTATUTO CONSUMERISTA NA RESPONSABILIZAÇÃO CIVIL DO
FORNECEDOR**

**THE EFFECTIVENESS OF THE PUBLIC ORDER AND THE SOCIAL INTEREST
OF THE CONSUMERIST STATUTE IN THE CIVIL LIABILITY OF THE
SUPPLIER**

Daniela Ferreira Dias Batista ¹

Resumo

O presente trabalho tem como objetivo favorecer reflexões sobre a efetivação da ordem pública e do interesse social previstos no estatuto consumerista, através da responsabilização civil do fornecedor. Atualmente, na sociedade de consumo, a responsabilidade do fornecedor é fator essencial para a efetivação dos direitos do consumidor, pois este é parte vulnerável da relação e deve ter uma proteção jurídica específica. Os produtos e serviços disponibilizados pelo fornecedor no mercado a cada dia necessitam mais de garantia de qualidade e segurança, pois estes estão diretamente vinculados a sadia e digna qualidade de vida dos seres humanos e da própria sociedade.

Palavras-chave: Ordem pública, Interesse social, Consumidor, Vulnerabilidade, Responsabilidade do fornecedor

Abstract/Resumen/Résumé

The present work aims to favor reflections on the effectiveness of the public order and social interest foreseen in the consumer status, through the civil responsibility of the supplier. Currently, in the consumer society, the responsibility of the supplier is an essential factor for the realization of consumer rights, since it is a vulnerable part of the relationship and must have a specific legal protection. The products and services offered by the supplier on the market every day require more quality and safety assurance, since they are directly linked to the healthy and dignified quality of life of human beings.

Keywords/Palabras-claves/Mots-clés: Public order, Social interest, Consumer, Vulnerability, Supplier responsibility

¹ Advogada, mestre em Direito e professora no Centro Universitário Eurípedes de Marília - UNIVEM e nas Faculdades Integradas de Ourinhos - FIO.

INTRODUÇÃO

O presente artigo foi elaborado por meio do método de pesquisa analítico teórico-empírico, com o objetivo de provocar reflexões quanto a necessidade da efetivação do caráter de ordem pública e de interesse social das normas consumeristas, conforme previsto expressamente no artigo 1º do Código de Proteção e Defesa do Consumidor (CDC), Lei Federal 8.078/90, nos termos dos artigos. 5º, inciso XXXII, 170, inciso V, da Constituição Federal Brasileira e artigo 48 de suas Disposições Transitórias.

A responsabilização civil do fornecedor decorrentes das relações jurídicas de consumo, especificamente através das responsabilidades quanto aos vícios e defeitos de seus produtos e serviços deve ser plena e concreta para que os consumidores, reconhecidos através do artigo 4º, I do CDC como vulneráveis não sofram ainda mais as influências negativas do mercador de consumo predatório, que muitas vezes manipula as escolhas dos seus clientes com produtos e serviços sem a qualidade, a durabilidade e, principalmente a segurança, que legitimamente se pode esperar.

As normas de ordem pública e interesse social são aquelas essenciais à convivência social, pois tratam do interesse individual e coletivo de inúmeras pessoas ao mesmo tempo. A falta de efetivação de uma norma como o Código de Defesa do Consumidor poderia inviabilizar a boa convivência social, posto que seus dispositivos inferem diretamente na qualidade de vidas das pessoas, no prazer, na felicidade, no trabalho, no conforto que os bens de consumo podem trazer para cada indivíduo e para suas famílias.

Atualmente com o crescente consumismo desequilibrado e inconsciente, aumentou-se a oferta de produtos e serviços, a fim de satisfazer as efetivas e pseudas necessidades dos consumidores. Proporcionalmente, devemos aumentar as responsabilidades dos fornecedores em disponibilizar no mercado de consumo produtos e serviços com qualidade, boa durabilidade e sem riscos à saúde e segurança do consumidor final.

O consumismo exacerbado observado na atualidade não emana somente das necessidades pessoais e individuais de cada indivíduo e sim da imposição de uma sociedade de consumo, que valoriza cada vez mais os bens matérias e supérfluos, avaliando seus membros, por exemplo, pelo modo que se vestem ou pelo produto que possuem, mesmo que muitas vezes esse “rótulo” possa não representar a realidade social, pessoal e econômica dessa pessoa.

Observa-se assim, que houve a inversão de valores, onde ter roupas de grifes, celulares modernos, carros do ano, são considerados mais importantes do que suas qualidades quanto pessoa ou sua efetiva participação como cidadão.

[...] ter e apresentar em público coisas que portam a marca e/ou logo certos e foram obtidas na loja certa é basicamente uma questão de adquirir e manter a posição social que eles detêm ou a que aspiram. A posição social nada significa a menos que tenha sido socialmente reconhecida – ou seja, a menos que a pessoa em questão seja aprovada pelo tipo certo de “sociedade” (cada categoria de posição social tem seus próprios códigos jurídicos e seus próprios juízes) como um membro digno e legítimo – como “um de nós” (BAUMAN, 2009, p. 21).

Na volatilidade inerente a esses novos tempos, percebemos a predisposição da incessante necessidade que o ser humano tem do novo, deixando claro sua natureza insatisfatória, pois, na mesma velocidade em que novos produtos são lançados, são também descartados, se tornando obsoletos, dando lugar a novos produtos, que se tornam objeto de desejo e necessidade em instantes, o que torna o cidadão um ser eternamente insatisfeito se não consumir ativamente.

Os tempos modernos líquidos transformaram a sociedade de trabalhadores em uma sociedade de consumidores, em que o pressuposto básico para a (sobre) vivência é estar apto a consumir. Não existem mais classes de pessoas, nem nacionalidades que nos diferenciam: somos todos consumidores, e a forma como consumimos nos identifica na sociedade. (BAUMAN, 2009, p. 39).

Exatamente por esse contexto socioeconômico do consumo que não podemos tratar as relações jurídicas entre consumidor e fornecedor como puros e simples contratos de venda e compra ou de prestação de serviço, visto que as relações de consumo envolvem questões sociais de aceitação ou não de indivíduos como produtivos ou não produtivos para a sociedade, tanto é real essa conotação que o próprio legislador garantiu o caráter fundamental ao Código de Defesa do Consumidor quando logo em seu primeiro artigo deixou evidente que suas normas são de ordem pública e interesse social.

Deste modo, o estatuto consumerista, surge para tentar suprir a vulnerabilidade do consumidor final perante o fornecedor, impondo-lhe suas devidas responsabilidades em zelar por uma relação jurídica equilibrada, com um consumidor consciente, informado, disponibilizando no mercado produtos e serviços que realmente tenham a qualidade prometida, com uma durabilidade que naturalmente se espera e respeitando a saúde e segurança dos seus clientes.

1. DAS GARANTIAS NO CDC

Não há como se falar em responsabilidade do fornecedor na relação jurídica de consumo sem antes estabelecermos os conceitos, limites e requisitos das garantias dos produtos e dos serviços, pois estas se refletem pelo prazo em que o consumidor pode reclamar dos vícios dos bens adquiridos, ou seja, da falta de adequação do produto e do serviço ao que eles devem naturalmente proporcionar ou também pelo descumprimento do que o fornecedor informa que o produto ou serviço pode proporcionar ao consumidor.

A garantia legal ou o prazo legal de reclamação, é aquele que não depende de termo escrito e nem mesmo da manifestação de vontade do fornecedor, ela é inerente a venda produto ou a contratação do serviço. No entanto, o termo jurídico “garantia” não está expresso junto a previsão do prazo de reclamação dado ao consumidor pelo Código de Defesa do Consumidor, razão pela qual, devemos combinar o artigo 24 com o artigo 26, ambos do estatuto consumerista.

O artigo 24, da norma consumerista, estabelece expressamente a existência de uma garantia legal de adequação dos produtos e serviços e o artigo 26 do mesmo códex prevê o prazo para o consumidor reclamar pelos vícios aparentes ou de fácil constatação, sendo assim, a boa hermenêutica jurídica nos leva a conclusão de que o Código de Defesa do Consumidor prevê claramente o direito e o prazo de garantia para os consumidores.

Como leciona Rizzatto Nunes “a garantia é de adequação, o que significa qualidade para o atingimento do fim a que se destina o produto ou o serviço, segurança, para não causar danos ao consumidor, durabilidade e desempenho”. (NUNES, 2014, p.424)

Assim, prevê o artigo 26, I e II, do CDC que o consumidor tem prazos decadenciais para apresentar sua reclamação exigindo a adequação do produto ou do serviço, sendo tal prazo de 30(trinta) dias para os produtos e serviços não duráveis e de 90 (noventa dias), para os produtos e serviços duráveis.

A contagem decadencial do prazo da garantia, inicia-se com a efetiva entrega do produto ou com o fim da prestação do serviço, conforme §1º, do artigo 26, Código de Defesa do Consumidor. O prazo somente pode ser iniciado se o consumidor tiver contato de fato com o produto entregue ou serviço finalizado, usando ou consumindo o mesmo da forma necessária para verificar suas qualidades, segurança e eficiência.

Continua, dispendo o artigo 26 em seu §2º, que interrompe a decadência a reclamação comprovadamente formulada pelo consumidor perante o fornecedor, até a

correspondente resposta negativa, que deve ser inequívoca, ou também pela instauração de inquérito civil até seu encerramento.

Já para os vícios ocultos, ou seja, aqueles de difícil constatação sem conhecimento técnico específico por parte do consumidor ou até pela utilização normal do bem, o prazo para reclamação deve ser iniciado da data da exteriorização do vício, quando o consumidor não puder mais utilizar o produto ou o serviço da forma que lhe foi prometido ou contratado (art.26, §3º, CDC).

A garantia legal disposta pela norma consumerista além de independer de termo expresso e/ou escrito, é absoluta, não podendo o fornecedor isentar-se de sua responsabilidade, mesmo que tente através de previsão contratual expressa, o que, em regra irá caracterizar cláusula abusiva (art. 51, I, CDC) sendo a mesma nula de pleno direito.

Ora, se o prestador do serviço de guarda de veículo em estacionamento pretende não se responsabilizar pelo veículo, então qual é o serviço que ele ganha para prestar? Se não for ter garantias, o consumidor pode deixar o carro na rua. Se o prestador desse serviço pudesse fazer isso, o resultado jurídico seria esdruxulo, pois o consumidor pagaria para o fornecedor guardar seu veículo e ele não se responsabilizaria pela guarda. (NUNES, 2014, p.433)

Importante esclarecer que o estatuto consumerista também faz menção em seu artigo 50 sobre a garantia contratual, porém deixa claro que esta não é obrigatória devendo ser concedida de maneira expressa pelo fornecedor através de termo escrito. O referido artigo ainda regulamenta, em seu parágrafo único, que este termo ou documento equivalente, deve ser padronizado e ter informações claras quanto ao modo pelo qual a garantia se dá, sua forma, o prazo e o lugar em que pode ser exercida, quais os ônus a cargo do consumidor, prevendo por fim, que tal documento deve ser devidamente preenchido pelo fornecedor e deve ser entregue ao consumidor no ato do fornecimento, juntamente com o manual de instrução, de instalação e uso do produto em linguagem fácil e com ilustrações.

A referida garantia dada pelo fabricante ou comerciante, é uma maneira de atestar a qualidade dos produtos dispostos no mercado, dando um maior respaldo ao consumidor, oferecendo manutenções, assistência técnica, consertos dentro do padrão de uso.

Aduz Rizzato Nunes: “Primeiramente, diga-se que a garantia contratual não é obrigatória. É mera faculdade do fornecedor. Tem funcionamento como elemento positivo na concorrência: os fornecedores buscam ampliar a garantia, visando conquistar o consumidor”. (NUNES, 2014, P.435)

Nota-se, que a lei não dispõe sobre o prazo para a reclamação durante a garantia contratual, desta forma, há a aplicação, por analogia, do artigo 26, Código de Defesa do Consumidor.

Entende o STJ, em face dessa lacuna, ser permitida a aplicação analógica da regra do art.26 do CDC, ou seja: trinta ou noventa dias, conforme sejam produtos ou serviços não duráveis ou duráveis, para reclamar dos vícios de adequação surgidos no decorrer do período dessa garantia, estendendo-se o prazo a partir do término da garantia contratual (REsp 967.623-RJ, 3ª T., rel.Min.Nancy Andrichi, j.16-4-2009, m. v., DJe, 29 jun.2009) (ALMEIDA, 2015, p.161)

Por fim, importante salientar que a o prazo decadencial para reclamação quanto aos vícios de adequação dos produtos e dos serviços não se confundem com o prazo prescricional de 05 (cinco) anos (art. 27, CDC) para as ações de ressarcimento de danos causados pelos acidentes de consumo que estudaremos no próximo capítulo.

2. RESPONSABILIDADE PELO FATO DO PRODUTO E DO SERVIÇO – DEFEITO – ACIDENTE DE CONSUMO

Em relação ao defeito, primeiramente, iremos destacar que tal denominação pode ser substituída por “fato” de produto ou serviço, bem como pela expressão “acidente de consumo”, por definirem um evento (fato) danoso causado por um defeito de segurança, uma falha ou um problema na fabricação, no projeto do produto ou na execução do serviço que coloca em risco a vida, a saúde e a segurança do consumidor, resultando em danos muitas vezes maiores e mais complexos que o simples valor contratado na relação de consumo.

Podemos definir defeitos como aqueles que presumo o vício, pelo fato de não haver defeito sem vício.

O defeito é o vício acrescido de um problema extra, alguma coisa extrínseca ao produto ou serviço, que causa um dano maior que simplesmente o mau funcionamento, o não funcionamento, a quantidade errada, a perda do valor pago- já que o produto ou serviço não cumpriram o fim ao qual se destinavam. O defeito causa, além desse dano do vício, outro ou outros danos ao patrimônio jurídico material e/ou moral e/ou estético e/ou à imagem do consumidor... Temos então, que o vício pertence ao próprio produto ou serviço, jamais atingido pessoa do consumidor ou outros bens seus. O defeito vai além do produto ou do serviço para atingir o consumidor em seu patrimônio jurídico mais amplo (seja moral, material, estético ou da imagem). (NUNES, 2014, p.228)

Deste modo, defeitos são aqueles que não só tornam o produto ou defeito inadequados ou impróprios ao consumo, mas que atingem o patrimônio e geram riscos à

saúde, segurança e a vida do consumidor, ou seja, causam um efeito, bem como um dano mais grave ao consumidor, não somente ao produto e serviço e a finalidade a que se destinam.

Aduz, respectivamente, o artigo 12, §1º e 14, §1º, do Código de Defesa do Consumidor:

Art.12, § 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.

Art.14, § 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.

Assim, temos os defeitos dos produtos, que se relaciona com a segurança que se espera do produto, levando em consideração os aspectos externos ou extrínsecos, como a apresentação e interno ou intrínsecos, como a utilização, risco e a época em foi posto em circulação. E os defeitos dos serviços, que também se relaciona com a segurança que se espera dos serviços, se diferenciando nos aspectos externos e internos, que neste caso, são o modo de fornecimento; a finalidade, bem como os riscos e a época em que foi fornecido, respectivamente.

A responsabilidade do fornecedor pelo fato do produto e do serviço, em regra, é objetiva, conforme estabelece o artigo 12 do Código de Defesa do Consumidor quando estabelece que o fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador respondem, independentemente da existência de culpa.

Consagrada a objetividade, nota-se que esta não se preocupa com a existência de culpa, tornando-se irrelevante, pelo fato de que não leva-se em consideração a demonstração do dano causado ao consumidor por defeitos, insuficiência e inadequação das informações de produtos e defeitos disponíveis no mercado. Em suma, concentra-se nos produtos e serviços.

Vale salientar que a objetividade, decorre da teoria do risco do negócio, onde os fornecedores são os responsáveis legais para ressarcir danos pela mera colocação no mercado de consumo produtos e serviços que deveriam adequar-se aos princípios norteadores do Código de Defesa do Consumidor, principalmente quanto a saúde, segurança e bem-estar do consumidor.

(...)como regra, é o fornecedor o responsável pelo fato do produto ou do serviço (CDC, art.12), pelo simples fato de que o fabricante, o produtor, o construtor e o importador são os autores da colocação no mercado do produto defeituoso, sendo natural, portanto, que assumam os riscos dessa conduta e arquem com os encargos decorrentes da reparação de danos das atividades que lhes são próprias, como projeto, fabricação, construção, montagem, manipulação ou acondicionamento, além daquelas decorrentes de insuficiência ou inadequação de informações sobre utilização e riscos os produtos e serviços. Em todos os casos a responsabilidade se mostra clara e evidente, tendo em vista o elo entre o fornecedor e o produto ou serviço. (ALMEIDA, 2015, pag.86/87).

A responsabilidade por defeito, é mais específica, onde o legislador restringiu o rol de escolhas do consumidor, referindo-se apenas: a) ao fabricante; b) produtor; c) construtor, sejam eles nacionais ou estrangeiros e; d) importador.

Nos termos do artigo 13, Código de Defesa do Consumidor, o comerciante, é igualmente responsável somente quando: a) não puderem ser identificados o fabricante, o construtor, o produtor ou o importador; b) sem identificação concisa do fabricante, produtor, construtor ou importador do produto ou; c) não conservar adequadamente os produtos perecíveis.

Acrescenta-se, que a simples colocação no mercado de consumo de mercadoria de melhor qualidade, mais nova ou com nova tecnologia, não caracteriza por si só defeito (art. 14, §2º, CDC).

O fato do produto resta demonstrado conforme jurisprudência abaixo:

RECURSO INOMINADO. CONSUMIDOR. AÇÃO DE INENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. PRELIMINAR, AFASTADA. FATO DO PRODUTO. ACIDENTE DE CONSUMO QUE ENSEJA A RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO FABRICANTE. INGESTÃO DO PRODUTO. INTOXICAÇÃO ALIMENTAR. FUNGO ENCONTRADO EM SUCO. PROVAS ROBUSTAS DE ALIMENTO IMPRÓPRIO AO CONSUMO. VÍCIO DE QUALIDADE POR INSEGURANÇA DO PRODUTO. EXPOSIÇÃO DOS CONSUMIDORES À SITUAÇÃO DE VULNERABILIDADE. APLICAÇÃO DO ART. 12 DO CDC. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. QUANTUM FIXADO EM R\$ 3.000,00 PARA CADA AUTOR EU VAI REDUZIDO PARA R\$ 2.000,00, EM OBSERVÂNCIA AOS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE, BEM COMO PARÂMETROS DAS TURMAS RECURSAIS. Os autores comprovam a ingestão de suco fabricado pela ré, em condições impróprias. Em decorrência a autora foi submetida a atendimento médico (fl.25). Constatado quadro de possível intoxicação alimentar (suco), conforme exame físico realizado no estabelecimento de Pronto Atendimento Hospitalar. **Incontroversa a presença de fungos no interior da embalagem do suco**, conforme fotografias de 19/23, que se encontrava dentro do prazo de validade. **Aplicação do art. 12 do CDC, responsabilidade do fabricante pelo**

defeito apresentado. Danos morais que se afiguram in re ipsa, consistente na repugnância, nojo, sentidos pelos consumidores diante da ingestão de produto com pedaços de corpo estranho, aparentemente mofado, deteriorado, estando em desacordo com legislação vigente. Demonstrados prejuízos à saúde da autora com a ingestão do produto... fabricado pela ré e impróprio ao consumo. Quantum indenizatório fixado em R\$ 3.000,00, que comporta redução para R\$ 2.000,00, a cada um dos autores, totalizando R\$4.000,00, adequando-se aos parâmetros adotados pelas Turmas Recursais Cíveis em casos análogos. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. Recurso Cível Nº 71005505888, Quarta Turma Recursal Cível, Turmas Recursais, Relator: Glaucia Dipp Dreher, Julgado em 28/08/2015). (TJ-RS - Recurso Cível: 71005505888 RS, Relator: Glaucia Dipp Dreher, Data de Julgamento: 28/08/2015, Quarta Turma Recursal Cível, Data de Publicação: Diário da Justiça do dia 31/08/2015). (grifo nosso)

A mesma regra da responsabilidade objetiva se aplica ao fornecedor de serviços, conforme estabelece o artigo 14, Código de Defesa do Consumidor, sendo considerado defeituoso o serviço que não oferece a devida segurança ao consumidor, levando em consideração circunstâncias relevantes, como: a) o modo de fornecimento; b) os resultados e riscos e; c) a época em que foi fornecido (art.14, §1º, CDC). Vale ressaltar que o estatuto consumerista prevê que a simples adoção de novas técnicas diversificadas e atuais, por si só não caracterizam defeitos (art.14, §2º, CDC).

Na responsabilidade pelo fato do produto e do serviço o legislador busca proteger muito mais do que o patrimônio do consumidor, visto que se preocupa com a segurança efetiva dos bens que são disponibilizados no mercado de consumo, protegendo a vida e a saúde do consumidor. Para tanto, no artigo 17 do estatuto consumerista, equipara ao consumidor todas as vítimas do evento danoso causado pelo acidente de consumo, comprovando a proteção não só material dos consumidores.

3. RESPONSABILIDADE PELO VÍCIO DO PRODUTO E DO SERVIÇO

O Código de Defesa do Consumidor trouxe dois termos distintos entre si, “vício” e “defeito”, mas que causam uma pequena confusão. Os defeitos estão previstos nos artigos 12 a 14 do CDC que tratam como já visto, do fato do produto e do serviço, do acidente de consumo ou de vícios de segurança. Já os vícios estão estabelecidos nos artigos 18 a 25 do mesmo estatuto legal, porém não se referem a mesma terminologia jurídica que os defeitos. Deste modo é necessário conceituar os vícios, para demonstrar suas especificidades e disseminar as possíveis dúvidas e dificuldades de interpretação.

Assim, conceitua João Batista de Almeida que a responsabilidade pelo vício do produto e do serviço é:

(...)aquela atribuída ao fornecedor por anormalidades que, sem causarem risco à saúde, à segurança do consumidor, afetam a funcionalidade do produto ou do serviço nos aspectos qualidade e quantidade, tornando-os impróprios ou inadequados ao consumo ou lhes diminuindo o valor, bem como aquelas decorrentes da divergência do conteúdo com as indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária. (ALMEIDA, 2015, p.97)

De acordo com o *caput* do artigo 18 do Código de Defesa do Consumidor, são vícios de qualidade ou quantidade aqueles que tornem os produtos impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhe diminuam o valor, bem como aqueles decorrentes de diferenças, entre as indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária.

O vício de qualidade é muito bem definido pelo autor Rizzatto Nunes:

É aquele que: Torne o produto impróprio ao consumo a que se destina; Torne o produto inadequado ao consumo a que se destina; Diminua o valor do produto; Esteja em desacordo com o contido: no recipiente, na embalagem, no rótulo, na mensagem publicitária, na apresentação, na oferta e informação em geral. (NUNES, 2014, p.235)

As hipóteses são elencadas pelo autor em rol meramente exemplificativo, havendo a possibilidade de surgir inúmeros vícios, por qualquer motivo, haja vista o consumismo exacerbado, o aumento maciço da produção e até as modificações constantes da tecnologia que podem levar a inúmeras e impensáveis possibilidades de vícios.

Já o vício de quantidade encontra-se no artigo 19 do Código de Defesa do Consumidor, tratando-se de hipóteses exemplificativas, prevendo “(...) variações decorrentes de sua natureza, seu conteúdo líquido for inferior às indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou de mensagem publicitária (...)”.

Deste modo, define Rizzatto Nunes:

Vício de quantidade é aquele que gera uma perda ao consumidor, pelo fato de ter este pago certa quantidade e ter recebido menos. A constatação dessa diferença prejudicial ao consumidor pode ser auferida mediante verificação da diferença a menor entre a quantidade que o consumidor recebeu e aquela existente, exemplificativamente: no recipiente e na embalagem; na rotulagem; na mensagem publicitária; na apresentação; na oferta e informação em geral; no contrato; na resposta ao pedido da quantidade feita ao consumidor. (NUNES, 2014, p.271)

Assim, fica caracterizado o vício de quantidade sempre que ocorrer uma desproporcionalidade entre o valor pago pelo consumidor e o que este realmente adquiriu,

ocasionando um prejuízo econômico para o consumidor, uma vez que este esperava um produto perfeito e com as quantidades informadas no ato da compra.

Quanto aos vícios de serviços, estes estão previstos no artigo 20 do Código de Defesa do Consumidor, regulamentando somente sobre vícios de qualidade, como se não pudesse ocorrer vícios de quantidade de serviços, o que não é verdade, assim, deve-se fazer uma extensão a interpretação do artigo 19 do estatuto consumerista, de forma que inclua os vícios de quantidade do serviço, vez que inexistindo norma específica, deve-se por analogia, utilizar outras normas, que possam definir ou delimitar, no caso concreto, os vícios de quantidade dos serviços. Como por exemplo, na prestação de serviços de locação de automóveis, onde cobra-se por dias, semanas, meses e quilômetros rodados, bem como no caso de um serviço de estacionamento, onde, da mesma forma, cobra-se por hora, dia, semana ou mês.

No § 2º do artigo 20 do CDC, o legislador define que haverá vício no serviço toda vez que este for considerado impróprio ou inadequado, ou seja, quando houver a perda total da eficácia do serviço ou quando o serviço apresentar imperfeições, mesmo que existe a possibilidade do seu uso parcial.

A responsabilidade pelo vício protege o patrimônio do consumidor, assegurando a este a efetiva proteção em caso de vício de qualidade ou quantidade.

Observamos que o caput do artigo 18 do CDC dispõe que os fornecedores respondem pelos vícios de forma objetiva e solidária, como aborda Ada Pellegrini Grinover:

(...) no polo passivo dessa relação de responsabilidade se encontram todas as espécies de fornecedores, coobrigados e solidariamente responsáveis pela reparação dos vícios. (...) se o escolhido não ressarcir integralmente os danos, o consumidor poderá voltar-se contra os demais, conjunta ou isoladamente. (GRINOVER, 2007, p.215).

No parágrafo primeiro do aludido dispositivo, o legislador, estabelece, em regra o prazo de 30(trinta) dias para que o fornecedor repare o vício reclamado pelo consumidor e lhe devolva o produto em perfeito estado de uso. O prazo legal de 30(trinta) dias pode ser alterado por convenção entre as partes, não podendo ser inferior a 07(sete) dias nem superior a 180(cento e oitenta dias).

O legislador garante ao consumidor o ressarcimento dos seus danos e prejuízos, porém, dá ao fornecedor a oportunidade de sanar o vício dentro do prazo legal ou convencional, sendo que somente após esse prazo e não sendo resolvido o problema, que em regra, o consumidor poderá a sua escolha exigir uma das hipóteses do § 1º do artigo 18 do estatuto consumerista.

Assim conforme previsto nos incisos do §1º do artigo 18 do CDC, o consumidor poderá alternativamente e a sua escolha exigir a substituição do produto por outro da mesma espécie em perfeitas condições de uso; a restituição do valor pago devidamente corrigido, mais eventuais perdas e danos; o abatimento do valor proporcional ao dano (extensão do vício).

Na ausência de produto da mesma espécie o consumidor pode optar por outro diverso, mediante complementação ou diferença do valor pago (art.18, §4º, CDC). Excepcionalmente o consumidor poderá dispensar o prazo do artigo 18, §1º e exigir imediatamente as alternativas do mesmo preceito legal, somente quando a extensão do vício for tamanha que possa comprometer a qualidade ou as características do produto, como a diminuição do seu valor. Ainda em caráter de exceção pode o consumidor exigir imediatamente as alternativas legais quando o produto reclamado for essencial (art.18, §3º, CDC).

A responsabilidade por vícios de quantidade nos produtos é tratada no artigo 19 e incisos do Código de Defesa do Consumidor.

Os vícios de quantidade afetam o conteúdo, peso ou medida constantes no recipiente, embalagem, rotulagem ou propaganda, ocasionando uma disparidade entre o valor pago e adquirido, conseqüentemente gerando prejuízos aos consumidores, contudo, sem necessariamente alterar a qualidade do produto.

Quando estes são identificados o consumidor poderá alternativamente e à sua escolha exigir: abatimento no preço; complementação da diferença; substituição por um produto equivalente, ou quando não for possível, por outro de espécie, marca ou modelo diverso (art.19, §1º, CDC); restituição da quantia paga corrigida, sem eventuais prejuízos a perdas e danos. Ainda há a responsabilidade exclusiva do fornecedor imediato nos casos em que o instrumento de medição, não estiver de acordo com os padrões oficiais (art.19, §2º, CDC).

Rizzatto Nunes observa: “diferentemente do art.18, que cuida de vícios de qualidade, a norma do vício de quantidade não oferece prazo para o fornecedor sanar o problema. O consumidor pode exigir o cumprimento imediato das alternativas que lhe oferece a lei.” (NUNES, 2014, p.276)

Nos moldes do artigo 20 do CDC, responde pelos vícios de qualidade “o fornecedor”, o termo é utilizado no singular, se referindo ao fornecedor direito, ou seja, ao prestador de serviço contratado. Porém, mesmo que se estabeleça a responsabilidade do fornecedor direito, não deixará de existir a solidariedade se outros fornecedores participarem da relação jurídica direta ou indiretamente, conforme previsão expressa do artigo 7º Parágrafo

único do CDC: “Tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo”.

Neste caso, também não há prazo especificado para o fornecedor resolver a reclamação do consumidor, podendo este exigir, alternativamente e a sua escolha as hipóteses dispostas no artigo 20, incisos I a III, do Código de Defesa do Consumidor, ou seja, a reexecução do serviço sem custo adicional; a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos; o abatimento proporcional do preço.

Vale ressaltar, que a reexecução do serviço reclamado, poderá ser feita por terceiros devidamente capacitados, por conta e risco do fornecedor, conforme aduz o §1º, do artigo 20, do Código de Defesa do Consumidor.

Sendo assim, a responsabilidade do fornecedor está expressa no Código de Defesa do Consumidor visando garantir ao consumidor a qualidade e a eficácia dos produtos e serviços que contrata e efetivamente consome, para que não arque sozinho com os prejuízos que na verdade são causados por falha exclusiva na fabricação ou na prestação do fornecedor.

4. EXCLUDENTES DA RESPONSABILIDADE DO FORNECEDOR

O legislador consumerista, trouxe causas excludentes de responsabilidades, que mesmo sendo disposto no tópico da responsabilidade do fato de produto ou serviço, por analogia, aplica-se também a responsabilidade por vício dos produtos ou serviços.

Primeiramente, estabelece a norma, em seu artigo 12, §3º e artigo 14, §3º, do Estatuto Consumerista:

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.

Sendo assim por expressa determinação legal, pode o fornecedor se isentar de sua responsabilidade quando comprovar que o defeito/vício reclamado pelo consumidor não existe efetivamente, ou ainda quando não disponibilizou o produto ou não prestou o serviço

reclamado e, por fim, quando o problema no produto ou serviço relatado pelo consumidor foi causado por culpa exclusiva dele ou de terceiros.

Há duas hipóteses de excludentes de responsabilidade que mesmo não previstas expressamente no Código de Defesa do Consumidor, são objetos constantes de apreciações jurisprudenciais, quais sejam, o caso fortuito e a força maior, que em regra podem ser consideradas como causas excludentes de responsabilidade do fornecedor quando os fortuitos reclamados forem externos, ou seja, quando os defeito e vícios não forem inerentes e até previsíveis para determinada atividade prestada pelo fornecedor.

A inexistência do nexo de causalidade entre a atividade do fornecedor e o dano sofrido pelo consumidor também excluirá, em regra, a responsabilidade como exemplifica João Batista de Almeida:

...não teria sentido, por exemplo, responsabilizar-se o fornecedor de um eletrodoméstico, se um raio faz explodir o aparelho e, em consequência, causa incêndio e danos aos moradores: inexistiria nexo de causalidade a ligar eventual defeito do aparelho ao evento danos. (ALMEIDA, 2015, p.93)

Porém cabe ressaltar que se o fortuito for considerado interno, ou seja, aquele esperado ou inerente a própria atividade econômica do fornecedor, pode ser descartada a excludente de responsabilidade, pois os riscos do negócio devem ser arcados pelo fornecedor que recebe seus lucros e não pelo consumidor vulnerável.

Vejamos a jurisprudência:

RESPONSABILIDADE CIVIL. CÓDIGO DO CONSUMIDOR. BANCO POSTAL. SERVIÇO PRESTADO PELA ECT. ATIVIDADE DE CORRESPONDENTE BANCÁRIO. INCIDÊNCIA DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. ATIVIDADE QUE TRAZ, EM SUA ESSÊNCIA RISCO À SEGURANÇA. ASSALTO NO INTERIOR DE AGÊNCIA. FORTUITO INTERNO. DANOS MORAIS E MATERIAIS DEVIDOS. 1. Visando conferir efetividade e socialidade ao Programa Nacional de Desburocratização do Governo Federal, ampliando o acesso da população brasileira a alguns serviços prestados por instituições financeiras, foi criada a figura do correspondente bancário, cuja atividade é regulamentada por diversas resoluções do Banco Central do Brasil. 2. O objetivo da atividade de correspondente é justamente o de levar os serviços e produtos bancários mais elementares à população de localidades desprovidas de referidos benefícios, proporcionando a inclusão social e acesso ao sistema financeiro, conferindo maior capilaridade ao atendimento bancário, nada mais sendo do que uma longa manus das instituições financeiras que não conseguem atender toda a sua demanda. 3. Ao realizar a atividade de banco postal, contrato de finalidade creditícia, a ECT buscou, no espectro da atividade econômica, aumentar os seus ganhos e proventos, pois, por meio dessa relação, o correspondente tira proveito de recursos ociosos, utilizando a marca do banco para atrair clientes, fidelizar consumidores, acessar serviços e produtos do sistema financeiro, agregando diferencial competitivo

ao negócio. 4. Nesse ramo, verifica-se serviço cuja natureza traz, em sua essência, risco à segurança, justamente por tratar de atividade financeira com guarda de valores e movimentação de numerário, além de diversas outras ações tipicamente bancárias, apesar de o correspondente não ser juridicamente uma instituição financeira para fins de incidência do art. 1º, § 1º, da Lei n. 7.102/1983, conforme já decidido pelo STJ. 5. É assente na jurisprudência do STJ que nas discussões a respeito de assaltos dentro de agências bancárias, sendo o risco inerente à atividade bancária, é a instituição financeira que deve assumir o ônus desses infortúnios, sendo que "roubos em agências bancárias são eventos previsíveis, não caracterizando hipótese de força maior, capaz de elidir o nexo de causalidade, requisito indispensável ao dever de indenizar" (REsp 1093617/PE, Rel. Ministro João Otávio de Noronha, 4ª Turma, DJe 23/03/2009). (...) 9. De fato, dentro do seu poder de livremente contratar e oferecer diversos tipos de serviços, ao agregar a atividade de correspondente bancário ao seu empreendimento, acabou por criar risco inerente à própria atividade das instituições financeiras, devendo por isso responder pelos danos que esta nova atribuição tenha gerado aos seus consumidores, uma vez que atraiu para si o ônus de fornecer a segurança legitimamente esperada para esse tipo de negócio. 10. Recurso especial não provido. (STJ - RECURSO ESPECIAL REsp 1183121 SC 2010/0034668-2 (STJ). Data de publicação: 07/04/2015).

Cabe salientar que as excludentes de responsabilidades devem ser demonstradas e comprovadas nos autos pelo próprio fornecedor não sendo necessária a inversão do ônus da prova prevista no artigo 6º, VIII do Código de Defesa do Consumidor, é interesse do fornecedor se isentar da reparação dos danos sofridos pelo consumidor, sendo assim como a regra geral processual nos ensina, o ônus de comprovar os fatos desconstitutivos do direito do autor é do requerido, nesse viés, do fornecedor.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho demonstra a importância da responsabilização efetiva do fornecedor para concretização do caráter de ordem pública e do interesse social das normas consumeristas, especialmente nos dias atuais com o crescente desenvolvimento de tecnologias, e conseqüentemente o aumento da disponibilidade e criação de produtos e serviços no mercado de consumo, para maior proteção ao consumidor, quanto aos eventuais vícios e defeitos dos produtos ou serviços.

O Código de Defesa do Consumidor é constituído de normas inderrogáveis, que em regra não podem ser alteradas por vontade das partes, justamente por serem de ordem pública e interesse social.

Quando falamos no estatuto legal consumerista devemos lembrar sempre de sua importantíssima função de equilibrar as relações jurídicas de consumo, preocupando-se em não gerar obrigações ou contraprestações excessivas, e de disponibilizar no mercado produtos ou serviços em conformidade com as normas de segurança, qualidade e quantidade.

O dirigismo estatal estabelecido pelas regras consumeristas, principalmente pela responsabilidade do fornecedor, visa impedir que o fornecedor, parte mais forte explore os consumidores, parte mais fraca, vulnerável da relação de consumo evitando que os abusos decorrentes do acentuado desequilíbrio econômica entre as partes continuem sem qualquer responsabilização do causador do dano.

O estatuto consumerista deixa evidente sua preocupação social com a defesa e proteção do consumidor quando reconhece em seu artigo 4º, I a vulnerabilidade do destinatário final, evocando para este a necessidade de um tratamento legal diferenciado para efetivação concreta do direito à igualdade constitucional.

Sendo assim, embora destinatária final de tudo que é produzido em termos de bens e serviços, a comunidade de consumidores é sabiamente frágil em face da outra personagem das relações de consumo, donde pretende o Código do Consumidor estabelecer o necessário equilíbrio de forças. (GRINOVER, 2011, p. 21)

Na sociedade atual o consumo não é mais opção e sim, na grande maioria das vezes, uma obrigação, ou seja, como poderíamos conceber a ideia de se viver dignamente sem produtos e serviços básicos de consumo, como fornecimento de água, tratamento de esgoto, energia elétrica, telecomunicação em geral, transporte, vestuário e alimentação. A sociedade atual não tolera o indivíduo que não consume, ela simplesmente o ignora, não existindo mais alternativa para continuar excluído a não ser consumir.

Com certeza poderíamos imaginar o caos social e econômico que ocorreria se as pessoas ficassem sem esses produtos e serviços considerados essenciais, básicos, que muitas vezes nem percebemos sua existência até ficar sem eles.

A punição para os fornecedores que descumprem as normas de responsabilidade consumerista devem ser deve ser legal, efetiva e severa ao ponto de efetivar a Política Nacional das Relações de Consumo criada e prevista no artigo 4º do Código de Defesa do Consumidor para concretizar a ordem pública e o interesse social da relação jurídica de consumo, principalmente nos casos que envolvem os serviços e produtos essenciais, ou seja, aqueles diretamente relacionados com o mínimo existencial para cada ser humano.

Então mais do que nunca a garantia dos produtos e dos serviços disponibilizados no mercado deve ser verdadeira, real, devendo os fornecedores serem responsabilizados pela

qualidade, quantidade e segurança dos seus produtos e serviços, pois estes estão diretamente vinculados a dignidade da pessoa humana do consumidor.

As normas consumeristas interessam a todos, consumidores, fornecedores, agentes públicos e até mesmo para o mercado financeiro, pois se a relação jurídica de consumo for sadia e construtiva, o mercado e, conseqüentemente a própria sociedade reagirá positivamente. Portanto, não há como negar a condição de interesse social alcançada pela legislação consumerista, que promove a tutela efetiva de relações que afetam instituições essenciais para a própria sobrevivência digna, pacífica e produtiva da organização social.

Concluindo, podemos afirmar que o Código de Defesa do Consumidor é fundamental ao desenvolvimento social e econômico do ser humano quanto indivíduo social, buscando equilibrar as relações jurídicas decorrentes do consumo, dando a devida proteção ao consumidor vulnerável, bem como facilitando o acesso à reparação dos danos causados aos consumidores, através da responsabilização civil do fornecedor, que tem o dever de disponibilizar produtos e serviços no mercado de consumo com qualidade, segurança e eficiência.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, João Batista de. **Manual de Direito do Consumidor**. 6ª ed. revista e atualizada. São Paulo: Editora Saraiva, 2015.

BAUDRILLARD, Jean. **A sociedade de consumo**. Tradução Artur Morão. Lisboa/Portugal: Edições 70, 2007.

BAUMAN, Zygmunt. **Modernidade líquida**. Tradução Plínio Dentzien. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed., 2009.

_____. **Vida para Consumo**: a transformação das pessoas em mercadorias. Tradução Carlos Alberto Medeiros. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed., 2008.

_____. **Globalização**: as conseqüências humanas. Tradução Marcus Penchel. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed., 1999.

BENJAMIN, Antônio Herman V. [et al]. **Manual de Direito do Consumidor**. 3. ed. atual. e ampl. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2010.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constitui%C3%A7ao.htm. Acesso em: 10 jul. 2016.

CDC - Código de Defesa do Consumidor. Lei 8.078 de 11 de setembro de 1990. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm. Acesso em: 20 jul. 2016.

CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de Direito do Consumidor**. 3ª ed. São Paulo: Editora Atlas, 2011.

FILOMENO, José Geraldo Brito. **Curso Fundamental de Direito do Consumidor**. São Paulo: Atlas S.A, 2008.

GARCIA, Leonardo de Medeiros. **Direito do Consumidor, código comentado e jurisprudência**. 10ª ed. rev. ampl. e atual. Editora. JusPODIVM, Salvador: Bahia. 2013.

GRINOVER, Ada Pellegrini. **Código de Defesa do Consumidor Comentado pelos autores do Anteprojeto**. 10ª ed. Editora Forense Universitária, 2011, Volume I.

LIPOVETSKY, Gilles. **O império do efêmero: a moda e seu destino nas sociedades modernas**. Tradução Maria Lucia Machado. São Paulo: Companhia das Letras, 2009.

_____. **Os tempos hipermodernos**. Tradução Mário Vilela. São Paulo: Editora Barcarolla, 2004.

MARQUES, Claudia Lima; BENJAMIN, Antônio Herman de Vasconcellos; MIRAGEM, Bruno. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor**. 3ª ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2010.

NUNES, Luis Antônio Rizzato. **Curso de Direito do Consumidor**. 9ª ed. São Paulo: Saraiva, 2014.

SANDEL, Michael J. **Justiça – o que é fazer a coisa certa**. Tradução de Heloisa Matias e Maria Alice Máximo. 9. ed. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2012 (a).

_____. **O que o dinheiro não compra: os limites morais do mercado**. Tradução de Clóvis Marques. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2012 (b).