

CENTRO UNIVERSITÁRIO DE VOLTA REDONDA
FUNDAÇÃO OSWALDO ARANHA
CURSO DE GRADUAÇÃO EM DIREITO
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

ROMULO ALMEIDA DA SILVA

**A RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA NAS RELAÇÕES DE
CONSUMO PARA EFETIVAÇÃO DO PRINCÍPIO DA GARANTIA DE
ADEQUAÇÃO**

**VOLTA REDONDA
2019**

CENTRO UNIVERSITÁRIO DE VOLTA REDONDA
FUNDAÇÃO OSWALDO ARANHA
CURSO DE GRADUAÇÃO EM DIREITO
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

ROMULO ALMEIDA DA SILVA

**A RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA NAS RELAÇÕES DE
CONSUMO PARA EFETIVAÇÃO DO PRINCÍPIO DA GARANTIA DE
ADEQUAÇÃO**

Monografia apresentada ao curso de direito do UniFOA como requisito à obtenção do título de bacharel em direito.

Aluno:

Romulo Almeida da Silva

Orientador:

Sérgio Luís Pacheco Machado Júnior

VOLTA REDONDA

2019



Fundação Oswaldo Aranha



FOLHA DE APROVAÇÃO

Trabalho de Conclusão de Curso intitulado:

A RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA NAS RELAÇÕES DE CONSUMO
PARA EFETIVAÇÃO DO PRINCÍPIO DE GARANTIA E ADEQUAÇÃO

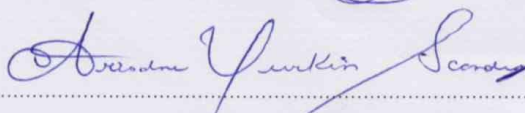
Elaborado por ROMULO ALMEIDA DA SILVA apresentado publicamente perante a Banca Avaliadora, como parte dos requisitos para conclusão do Curso de Direito.

Aprovada em 21 de MAIO de 2019

Banca Avaliadora:


.....
Professor Orientador - Unifoa


.....
Professor Avaliador - Unifoa


.....
Professor Avaliador - Unifoa

A Deus, aos meus pais e demais familiares, e a todos os amigos que de alguma forma contribuíram para o meu crescimento nessa jornada acadêmica.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a todos os docentes com os quais tive a honra de aprender no decorrer de todo o curso, em especial, ao meu orientador da presente monografia, Sérgio Luís Pacheco Machado Júnior, que me norteou com total competência durante absolutamente todas as etapas do desenvolvimento deste trabalho. Agradeço à Amanda Meirelles por ter me apoiado e auxiliado durante todo o desenvolvimento dessa pesquisa; e também aos meus colegas de turma que me indicaram fontes de pesquisa que contribuíram para a elaboração da presente monografia.

Em derradeiro, expresso minha gratidão à Defensora Pública Beatriz Carvalho de Araújo Cunha, profissional que me inspira e motiva a seguir a carreira jurídica.

RESUMO

O Código de Proteção e Defesa do Consumidor reconheceu a existência de desequilíbrio na relação entre fornecedor e consumidor, razão pela qual se presume a vulnerabilidade deste último e enseja, por conseguinte, a aplicação da responsabilidade civil objetiva nas relações consumeristas. Corolário da teoria dos riscos do empreendimento, a responsabilidade civil objetiva se traduz no citado Código como uma forma de tentar compelir o fornecedor a inserir no mercado de consumo produtos e serviços que obedeçam ao binômio “qualidade x segurança”, conforme o Princípio da Garantia de Adequação, vez que, como é dispensada a averiguação de culpa quanto aos possíveis desdobramentos dos objetos comercializados, o fabricante se encontra incitado a produzir mercadorias com um nível qualitativo e de segurança suficiente para se evitar ao menos recorrentes responsabilizações por fatos ou vícios que os produtos ou serviços fabricados venham a apresentar aos respectivos consumidores. Dessa forma, o presente estudo monográfico demonstra por meio de exemplos reais como a responsabilidade civil objetiva atua para garantir o aspecto qualitativo e incólume dos produtos e serviços.

Palavras-chave: direito do consumidor; responsabilidade civil objetiva; acidentes de consumo.

ABSTRACT

The Brazilian Consumer Protection Code acknowledged the existence of an imbalance in the relationship between supplier and consumer, which is why the latter is presumed to be vulnerable and therefore entails the application of the strict liability in consumer relations. A corollary of the venture's risk theory, strict liability translates into the Code as a way of trying to compel the supplier to insert products and services that comply with the "quality x safety" binomial in the consumer market, according to the Principle of Guarantee of Adequacy, since, as it is not necessary to ascertain the culpability as to the possible unfolding of the objects traded, the manufacturer is encouraged to produce goods with a sufficient quality and safety level to avoid, at least, recurring liability for facts or vices that the manufactured goods or services may present to consumers. Thus, the present monographic study demonstrates by means of real examples how the objective civil liability acts to guarantee the qualitative and unscathed aspect of the products and services.

Key words: consumer law; strict liability; consumer accidents.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	9
2	DO INÍCIO DAS RELAÇÕES DE CONSUMO NO MUNDO AO CÓDIGO BRASILEIRO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR	12
	2.1 O surgimento da tutela ao consumidor no Brasil	14
	2.2 A institucionalização do Código de Proteção e Defesa do Consumidor	16
	2.2.1 As partes da relação de consumo	18
3	A POLÍTICA NACIONAL DAS RELAÇÕES DE CONSUMO	22
	3.1 Princípio da Garantia de Adequação	24
	3.1.1 O binômio “qualidade x segurança” na fabricação dos produtos e prestação de serviços	26
4	A RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA NO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR	33
	4.1 A responsabilidade civil objetiva como corolário da teoria do risco do empreendimento	34
	4.1.1 O princípio da solidariedade	35
	4.2 A sistemática do CDC quanto à responsabilidade civil objetiva	36
	4.2.1 Fato (defeito) do produto ou serviço versus vício do produto ou serviço	37
5	OS REFLEXOS DA RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA NAS RELAÇÕES DE CONSUMO	41
	5.1 O recall	42
	5.2 A efetividade das decisões judiciais na garantia da qualidade e segurança dos produtos e serviços	44
	5.2.1 O caso das “pílulas de farinha”	44
	5.2.2 Os eternos litigados face à ausência de punibilidade dos juízos competentes	46
6	CONCLUSÃO	49

7	REFERÊNCIAS	51
----------	--------------------------	-----------

1 INTRODUÇÃO

Em um mundo globalizado e cada vez mais tecnológico onde se procura realizar tarefas cotidianas da forma mais eficiente possível e com o menor gasto de tempo, não é nenhum equívoco alegar que cada um de nós possuímos em comum a característica de sermos consumidores. Afinal, com a constante e veloz evolução da nossa sociedade, tornou-se praticamente inviável vivermos de modo a produzir na totalidade nossos meios de subsistência.

Nesta acepção, percebe-se como sendo o grande reflexo da sociedade hodierna a dependência da indústria (ou da figura do fornecedor) como fonte provedora de recursos necessários à manutenção da vida do homem.

Dessa forma, a presente monografia visa interpelar sobre aspectos da Política Nacional das Relações de Consumo instituída pela Lei 8.078/90 que dispõe sobre a proteção e defesa do consumidor.

Disseminada no artigo 4º da supracitada Lei, tal política, além de possuir como objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, respeito à sua dignidade, bem como aos direitos básicos, visa incentivar o fornecedor a garantir que seus produtos possuam os padrões adequados de qualidade e segurança, durabilidade e desempenho. Por conseguinte, nota-se que o instituto da responsabilidade civil objetiva presente no CDC possui consequências que atinam para uma possível concretização dos propósitos da Política Nacional de Relações de Consumo.

Com isso, necessariamente também é abordada na presente monografia a responsabilidade civil objetiva nas relações de consumo no que tange a seus efeitos quanto aos vícios e defeitos apresentados pelos produtos e serviços.

As relações consumeristas, por natureza, surgem elucidando um gigantesco desequilíbrio que motiva a existência da presumida vulnerabilidade – seja ela, técnica, econômica, fática ou informacional – do consumidor perante o fornecedor de produtos e serviços. Daí a necessidade do reconhecimento, pelo Código de Proteção e Defesa

do Consumidor, da responsabilidade civil objetiva daquele que insere produtos e serviços no mercado de consumo.

Desta feita, no presente estudo se desenvolve o seguinte problema: A responsabilidade civil objetiva no Código de Proteção e Defesa do Consumidor tem sido um mecanismo realmente efetivo para ajudar a garantir a segurança do consumidor final quanto aos possíveis vícios ou acidentes de consumo?

Na busca pela resposta ao problema elencado, traçamos duas hipóteses:

A primeira hipótese básica a ser apresentada como possível proposta para superar o problema traduz-se pelo surgimento de normativas que cerceiam as relações consumeristas desde o seu surgimento e estipulam diretrizes que foram instituídas de forma a serem executadas em curto espaço de tempo e prezando sempre pela parte vulnerável do negócio.

Assim, considera-se que a Política Nacional de Relações de Consumo tem sido fundamental para garantir a proteção quanto aos possíveis riscos dos produtos postos no mercado, a partir do momento em que reconhece o vigor do princípio da vulnerabilidade (justificando a responsabilidade civil objetiva) e adota como objetivo não somente o atendimento às necessidades dos consumidores, como também incentiva os fornecedores a criarem meios eficientes de controle de qualidade e segurança (hipótese nº 1).

A segunda hipótese básica a ser exposta explana sobre a criação de juízos dedicados à defesa do consumidor e os reflexos jurídicos positivos que os mesmos têm provocado nos fornecedores que não fabricam seus produtos visando obedecer ao Princípio da Garantia de Adequação. Neste sentido, se considera que os juízos com competência para julgar casos relativos à acidentes de consumo têm contribuído para aplicar sanções que coíbem o fornecedor que não fabrica produtos obedecendo ao binômio “qualidade x segurança” (hipótese nº 2).

O atual estudo é de grande importância para o mundo jurídico, porquanto pretende ilustrar a importância da Lei 8.078/90 para regular as relações consumeristas cotidianas que abrangem todos os cidadãos no país, bem como deixar em evidência

sua real efetividade no que tange, principalmente, à proteção da parte em desvantagem do negócio jurídico.

Não obstante, a monografia também se justifica por trazer à tona os problemas já registrados concernentes em acidentes de consumo, demonstrar suas consequências, além de tentar exibir os métodos desenvolvidos pelos fornecedores para controlar a qualidade e afastar ao máximo a possibilidade de que seus produtos ofereçam risco à incolumidade de seus compradores.

Destarte, é plausível desenvolver um estudo acerca da hodierna efetividade da responsabilidade civil objetiva nas relações de consumo evidenciando sobre como - e se - esse instituto realmente atua para garantir a consumação do princípio da Garantia de Adequação das normas da Política Nacional de Relações de Consumo.

O objetivo geral a ser almejado com o presente trabalho é mencionar como a responsabilidade civil objetiva tenta compelir o fornecedor, por fomento da teoria do risco do empreendimento, a inserir no mercado de consumo produtos que obedeçam ao binômio “qualidade x segurança” e questionar se realmente há efetividade nessa normativa.

Noutro giro, como objetivo específico, pretende-se analisar os reflexos jurídicos que a responsabilidade civil objetiva nas relações de consumo tem causado quanto à figura do fornecedor e quais os métodos adotados na cadeia produtiva para reduzir os riscos de acidentes de consumo.

2 DO INÍCIO DAS RELAÇÕES DE CONSUMO NO MUNDO AO CÓDIGO BRASILEIRO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

Após a histórica Revolução Industrial que ocorreu na Europa entre os séculos XVIII e XIX, o eminente crescimento da população nas grandes cidades trouxe como consequência o aumento da demanda por produtos, motivo pelo qual a indústria passou a querer produzir mais no objetivo de vender maior quantidade dos bens produzidos (NUNES, 2012).

Dessa forma, surge o que Rizzatto Nunes (2012) chama de “*standartização*”, sendo tal terminologia nada mais que uma homogeneização da produção buscada pelas indústrias do período pós-Revolução Industrial para entregar mais produtos e serviços para o maior número possível de pessoas, possibilitando uma significativa redução nos custos de fabricação e um considerável aumento da oferta.

Cria-se então o que se conhece hodiernamente como “produção em série”, sendo este modelo utilizado até hoje no cenário industrial devido ao fenômeno da globalização que, com o avanço da tecnologia, possibilitou o conhecimento da técnica da larga escala de produção pelos mercados dos quatro cantos do mundo, sendo esta forma de produzir a que mais favoreceu a figura do fornecedor.

O grande êxito da produção em série (ou também em larga escala), está não só na evidente redução dos custos, como já mencionado, mas também no fato de que todo o processo, desde à fabricação até o destino do bem ao consumidor final, é fruto de um planejamento estratégico unilateral de quem o produz, incluindo o contrato pertinente ao produto ou ao serviço (NUNES, 2012). Afinal, o objetivo era “atingir um grupo cada vez maior de pessoas, sem que haja a preocupação com a personalidade ou proximidade na relação fornecedor-consumidor” (MACHADO, 2015).

Diante do desenvolvimento do capitalismo, conforme bem ilustra Nishiyama em sua obra “A proteção Constitucional do Consumidor” (2010, p. 1):

[...] a posição **ideológica liberal** foi ganhando nova forma. A autonomia de vontades que consagrou o liberalismo econômico foi cedendo espaço ao grupo, surgindo as sociedades comerciais, os oligopólios e os monopólios para dominar o mercado de consumo (grifo do autor).

Com efeito, complementa o supramencionado autor (NISHIYAMA, 2010, p. 1):

A sociedade passou a perceber que essa denominação dos produtores tornava os **consumidores mais vulneráveis**. A ideia inicial de que o consumidor era soberano e de que o mercado agia conforme a sua vontade mostrou-se inoperante em face dos grandes conglomerados econômicos (grifo do autor).

Tornou-se então necessária a intervenção do Estado para agir em defesa dos interesses dos consumidores que, por sua vez, puderam vislumbrar o seu caráter de vulnerabilidade mediante tamanha disparidade de recursos e conhecimento sobre o produto ou serviço quando comparados com a figura do fornecedor.

De acordo com Guglinski (2014), os primeiros vestígios de tutela do Estado quanto ao mercado consumerista surgiram no ano de 1890, nos Estados Unidos, com a publicação da Lei Sherman (ou Lei Antitruste dos Estados Unidos), criada pelo então senador americano John Sherman e que tinha como escopo reprimir práticas fraudulentas no comércio e a monopolização.

Já no ano seguinte, surge o primeiro órgão de defesa do consumidor, o New York Consumers League, criado por Josephine Lowell, sendo uma associação de consumidores que lutava por melhorias nas condições de trabalho, além de pugnar o fim da exploração do trabalho feminino nas indústrias e comércio (PROCON/PR).

Como ensina Sérgio Cavaliéri Filho (2014, p. 4):

Essa associação elaborava 'Listas Brancas', contendo o nome dos produtos que os consumidores deveriam escolher preferencialmente, pois as empresas que os produziam e comercializavam respeitavam os direitos dos trabalhadores, como salário-mínimo, horários de trabalho razoáveis e condições de higiene condignas. Era uma forma de influenciar a conduta das empresas pelo poder de compra dos consumidores.

Posteriormente, em 1899, Florence Kelley criou a Liga Nacional dos Consumidores (National Consumers League), também nos Estados Unidos, usando a força dos consumidores na defesa das condições de mulheres e crianças nas fábricas de algodão (CAVALIERI FILHO, 2014). Entretanto, somente na década de 60 é que passou-se a reconhecer o consumidor como sujeito de direitos específicos pelo Estado, quando, no dia 15 de março de 1962, o então presidente da maior potência do mundo capitalista, John Fitzgerald Kennedy, encaminhou Mensagem Especial ao Congresso dos Estados Unidos discorrendo sobre a Proteção dos Interesses dos Consumidores, reconhecendo-os como o maior grupo econômico de toda a economia,

mas não eficazmente organizado e cujos posicionamentos quase nunca eram ouvidos (CAVALIERI FILHO, 2014).

Dessa forma, o presidente Kennedy reconheceu que os consumidores deveriam ser ouvidos, enumerando, assim, um dos direitos básicos da categoria. A partir de então, o movimento atuante em prol da defesa do consumidor passou a se expandir pelo planeta vivendo até a presente data e estando em constante ebulição.

2.1 O surgimento da tutela ao consumidor no Brasil

O consumo no Brasil passou a se intensificar em meados de 1930 com a chegada da industrialização no país (SAYEG, 2004 *apud* GUGLINSKI, 2014), mas somente no início da década de 70 foi que os primeiros movimentos consumeristas atinaram, onde surgiram então as primeiras associações civis e entidades governamentais voltadas à defesa do consumidor (CAVALIERI FILHO, 2014).

Grandes exemplos são o Conselho de Defesa do Consumidor - CONDECON, criado em 1974; a Associação de Defesa e Orientação do Consumidor, fundada em 1976, na cidade de Curitiba; e o Sistema Estadual de Proteção ao Consumidor, criado pelo Governo de São Paulo em 1976 por via do Decreto nº 7.890, e que previa uma estrutura interna composta por um conselho de proteção ao consumidor e o Grupo Executivo de Proteção ao Consumidor, que mais tarde passaria a ser denominado PROCON (CAVALIERI FILHO, 2014).

Naquele tempo, mesmo já havendo diplomas legais em outros países pertinentes à defesa do consumidor, as Leis que regulavam as relações de consumo em terras tupiniquins eram o Código Civil de 1916 (Lei nº 3.071, de 1º de janeiro de 1916) e o Código Comercial (Lei nº 556, de 15 de junho de 1850), sendo ambos “manifestamente ultrapassados em face do grande desenvolvimento econômico, político-social e tecnológico das últimas décadas” (NISHIYAMA, 2010, p. 2). Demorou-se décadas desde a bruta industrialização do país para que uma Lei dedicada ao assunto fosse elaborada.

Na visão de Nunes (2012, p. 42), há de se destacar um ponto sobre a utilização do antigo Código Civil para resolução de conflitos envolvendo relações de consumo, pois:

[...] em relação ao direito civil, pressupõe-se uma série de condições para contratar, que não vigem para relações de consumo. No entanto, durante praticamente o século inteiro, no Brasil, acabamos aplicando às relações de consumo a lei civil para resolver os problemas que surgiram e, por isso, o fizemos de forma equivocada. Esses equívocos remanesceram na nossa formação jurídica, ficaram na nossa memória influenciando na maneira como enxergamos as relações de consumo, e, atualmente, temos toda sorte de dificuldades para interpretar e compreender um texto que é bastante enxuto, curto, que diz respeito a um novo corte feito no sistema jurídico, e que regula especificamente as relações que envolvem os consumidores e fornecedores.

Assim, segundo o renomado autor, a grande demora do Brasil em se publicar uma lei regularizadora das relações de consumo foi um erro que macula até hoje a correta interpretação do atual Código de Proteção e Defesa do Consumidor, em alguns casos.

A demora foi tanta que o nosso atual Código foi publicado exatamente 100 anos depois da já citada Lei Sherman, dos Estados Unidos¹ (NUNES, 2012). Contudo, antes mesmo da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, que instituiu como direito básico a proteção e defesa do consumidor, já dispúnhamos de leis que, embora não regulassem especificamente as relações de consumo, tratavam da questão relativa à economia popular, como a Lei nº 1.521, de 26 de dezembro de 1951, que dispõe sobre crimes contra a economia popular; Lei nº 4.137, de 10 de setembro de 1962, que discorre sobre a repressão ao abuso do poder econômico; e a Lei Delegada nº 4 de 26 de setembro de 1962, que trata sobre a intervenção no domínio econômico com vistas à assegurar a distribuição de produtos considerados necessários ao povo (NUNES, 2012).

Outro grande exemplo é a Lei da Ação Civil Pública, de 27 de julho de 1985 (Lei 7.347), que visa salvaguardar os interesses difusos da sociedade (NUNES, 2012).

Apesar dos referidos diplomas supracitados, somente com o advento da nossa Carta Magna de 1988 é que a defesa do consumidor passou a ser tratada como um direito fundamental, conforme aduz o art. 5º, inciso XXXII; bem como um princípio

¹ Vide o título anterior.

de ordem econômica, segundo disposição do art. 170, inciso V. Não obstante, determinou no art. 48 do Ato das Disposições Constitucionais Transitórias que o Congresso Nacional, num prazo de cento e vinte dias a contar da promulgação da Lei Maior, elaboraria o código de defesa do consumidor (KHOURI, 2013).

Segundo menciona Khouri (2013, p. 15) em relação ao direito fundamental de defesa ao consumidor:

Esse direito é reconhecido no texto constitucional como fundamental porque o consumidor busca no mercado, na qualidade de não profissional, de destinatário de tudo o que o mercado produz, a satisfação de suas necessidades essenciais de alimentação, saúde, educação, segurança, lazer, etc. O consumidor não exerce esse direito fundamental apenas quando está celebrando um contrato de assistência à saúde ou adquirindo um imóvel para moradia; esse direito fundamental é indissociável da condição de consumidor contratual ou extracontratual.

De fato, a relação consumerista na Constituição foi tratada com suma importância, pois o “Poder Constituinte originário criou um novo ramo do direito nas relações de consumo, dando maior destaque à parte mais vulnerável” (NISHIYAMA, 2010, p. 3), ou seja, o consumidor.

2.2 A institucionalização do Código de Proteção e Defesa do Consumidor

Assim, dois anos após a publicação da Constituição da República, surge a Lei nº 8.078 de 11 de setembro de 1990, um microsistema autônomo dentro do sistema constitucional brasileiro, que possui vida própria e abrange todas as relações consumeristas. Além do mais, “a edição do Código de Defesa do Consumidor inaugurou um novo modelo jurídico dentro do Sistema Constitucional Brasileiro, ainda pouco explorado pela Teoria do Direito” (NUNES, 2012, p. 113).

Trata-se, portanto, de lei principiológica, entendendo-se assim como (NUNES, 2012, p. 114):

[...] aquela que ingressa no sistema jurídico, fazendo, digamos assim, um corte horizontal, indo, no caso do CDC, atingir toda e qualquer relação jurídica que possa ser caracterizada como de consumo e que esteja também regada por outra norma jurídica infraconstitucional. Assim, por exemplo, um contrato de seguro de automóvel continua regulado pelo Código Civil e pelas demais normas editadas pelos órgãos governamentais que regulamentem o setor (Susep, Instituto de Resseguros, etc.), porém estão tangenciados por todos os princípios e regras da lei n. 8.078/90, de tal modo que, naquilo que com eles colidirem, perdem eficácia por tornarem-se nulos de pleno direito.

Nesta acepção, complementa Nehemias Domingos de Melo (2012, p. 48):

[...] o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90), ao ser elaborado por expressa determinação constitucional e ao se autodeterminar norma de ordem pública e de interesse social (art. 1º), assegurou sua aplicação, enquanto microsistema legal, a todos os ramos do direito, onde a presença do consumidor possa ser encontrada. Daí poder afirmar que, sempre que houver uma relação de consumo, a lei a ser aplicada será a lei consumerista, não importando tratar-se de relação contratual ou extracontratual, isso porque as regras principiológicas do Código de Defesa do Consumidor hão de permear todo o sistema jurídico vigente para assegurar a sua prevalência frente a qualquer outra norma que com elas colida.

O CDC trouxe consigo “uma verdadeira revolução nas concepções vigentes no direito pátrio, notadamente no que diz respeito à responsabilidade civil e às regras processuais” (MELO, 2010).

A vulnerabilidade está elencada na referida Lei como requisito indispensável para se construir um conceito de consumidor, sendo sempre presumida na relação ante ao fornecedor.

Sobre o assunto, Khouri (2013, p. 18) leciona:

[...] há presunção absoluta para o consumidor. Essa vulnerabilidade pode ser econômica, aferida pela diferença do poderio econômico do fornecedor em desfavor do consumidor; e pode ser ainda técnica. Todo consumidor, ainda que não seja vulnerável economicamente, será, no mínimo, vulnerável tecnicamente. Isso porque ele é um não profissional. Ele adquire produtos e serviços como leigo e não como um profissional, que conhece tecnicamente os bens que contrata.

Discorre também Sérgio Cavalieri Filho (2014, p. 63) que “o Código volta sua atenção não para o objeto da relação jurídica (tutela objetiva), mas para um dos sujeitos que dela participa – o mais fraco (tutela subjetiva)”.

Inobstante ao fundamental princípio da vulnerabilidade, o CDC conceituou o que se deveria entender como consumidor e fornecedor, assim como menciona a instauração da Política Nacional de Relações de Consumo; temas a serem abordados nos títulos a seguir.

2.2.1 As partes da relação de consumo

Compulsando as disposições do CDC, temos que o referido diploma legal aduz a existência de duas partes imprescindíveis que compõe as relações de consumo; a figura do consumidor e a do fornecedor.

2.2.1.1 O consumidor

Conforme o artigo 2º da lei em questão, “consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final” (BRASIL, 1990). No entanto, há controvérsias doutrinárias justamente pelo termo “destinatário final” para se definir o que realmente pode ser considerado como consumidor. Afinal, o próprio Código, em seu artigo 17, menciona sobre o consumidor por equiparação, que não adquiriu o produto ou não necessariamente fez uso do mesmo, mas ainda assim foi vítima de algum evento causado em detrimento dele.

Neste diapasão, Sérgio Cavalieri Filho (2014, p. 67), com o brilhantismo que lhe é peculiar, aduz que:

Logo que o Código de Defesa entrou em vigor, havia aqueles que davam uma ampla interpretação à expressão destinatário final, a mais extensiva possível. Viam no CDC um código geral de consumo, o novo regulamento do mercado contendo normas para todos os seus agentes, tanto consumidores como fornecedores. Tal entendimento, entretanto, estava em rota de colisão com a finalidade do CDC, contra a sua própria razão de ser, que, como já vimos, é proteger a parte vulnerável nas relações de consumo. E transformar o direito do consumidor em direitos do consumo importa em retirar dele toda a sua função protetiva. Na realidade, se ele protege a todas as partes das relações de consumo – consumidor e fornecedor – acaba não protegendo ninguém. ‘Todos são especiais’ é o mesmo que dizer que ninguém o é.

Dando continuidade à lição do conceituado autor, existia, em contrapartida, aqueles que davam à expressão “destinatário final” um entendimento restritivo, defendendo uma noção subjetiva de consumidor que se restringe à relação de um não profissional, ou vulnerável, com um profissional, que possuía conhecimento técnico sobre o objeto referente ao contrato celebrado (MARQUES, 2010 *apud* CAVALIERI FILHO, 2014).

Ambos os posicionamentos ilustrados originaram duas correntes doutrinárias que atinam até o período atual em matéria de direito do consumidor, a corrente maximalista ou objetiva, e a corrente finalista, ou subjetivista.

A primeira entende que o CDC, quanto à definição do conceito de consumidor (CAVALIERI FILHO, 2014, p. 67):

[...] apenas exige, para sua caracterização, a realização de um ato de consumo. A expressão destinatário final, pois, deve ser interpretada de forma ampla, bastando à configuração do consumidor que a pessoa, física ou jurídica, se apresente como destinatário fático do bem ou serviço, isto é, que o retire do mercado, encerrando objetivamente a cadeia produtiva em que inseridos o fornecimento do bem ou a prestação do serviço.

Assim, dispensa-se a vulnerabilidade como requisito essencial para a construção da figura do consumidor, bastando apenas a pessoa física ou jurídica, se apresentar como destinatário fático do produto ou serviço, isto é, amplia-se o significado da expressão “destinatário final” para aquele que retira o bem de sua cadeia produtiva; do mercado de consumo.

Mais detalhadamente nas palavras de Sérgio Cavalieri Filho (2014, p. 67):

Não é preciso perquirir a finalidade do ato de consumo, ou seja, é totalmente irrelevante se a pessoa objetiva a satisfação de necessidades pessoais ou profissionais, se visa ou não ao lucro ao adquirir a mercadoria ou usufruir do serviço. Dando ao bem ou ao serviço uma *destinação final fática*, a pessoa, física ou jurídica, profissional ou não, caracteriza-se como consumidora, pelo que dispensável cogitar acerca de sua *vulnerabilidade técnica* (ausência de conhecimentos específicos quanto aos caracteres do bem ou serviço consumido), *jurídica* (falta de conhecimentos jurídicos, contábeis ou econômicos) ou *socioeconômica* (posição contratual inferior em virtude da magnitude econômica da parte adversa ou do caráter essencial do produto ou serviço por ela oferecido).

Já quanto à corrente finalista ou subjetivista, também nas palavras do mestre Sérgio Cavalieri Filho (2014, p. 67):

[...] interpreta de maneira restritiva a expressão **destinatário final**. Só merece a tutela do CDC aquele que é **vulnerável**. Entende ser imprescindível à conceituação de consumidor que a *destinação final* seja entendida como *econômica*, isto é, que a aquisição de um bem ou a utilização de um serviço satisfaça uma *necessidade pessoal* do adquirente ou utente, pessoa física ou jurídica, e **não objective o desenvolvimento de outra atividade comercial**. **Não se admite, destarte, que o consumo se faça com vistas à incrementação de atividade profissional lucrativa**, e isto, ressalte-se, quer se destine o bem ou serviço à revenda ou à integração do processo de transformação, beneficiamento ou montagem de outros bens ou serviços, quer simplesmente passe a compor o ativo fixo do estabelecimento empresarial. Consumidor, em síntese, é aquele que põe fim a um processo econômico (grifos do autor).

Salienta-se que a maioria dos juristas entende como correta a posição da corrente (ou até mesmo teoria, como chamado por alguns) finalista. Ora, se é a vulnerabilidade quem esculpe a figura do consumidor, impossível é descartá-la na relação de consumo, sob pena de fazer a Lei 8.078/90 perder o seu efetivo propósito.

Com o tempo, a corrente finalista, a admitida pelo nosso ordenamento jurídico, acabou sendo mitigada admitindo a aplicação do CDC em caráter de exceção e desde que comprovada a vulnerabilidade, a consumidores profissionais, como no caso de pequenas empresas e os profissionais liberais (CAVALIERI FILHO, 2014).

2.2.1.2 O fornecedor

Nos moldes da Lei 8.078/90, mais especificamente em seu artigo 3º (BRASIL, 1990):

Fornecedor é toda a 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.

Dada a referência acima, o que se percebe é que o CDC foi profuso quanto ao conceito de fornecedor, não havendo, certamente por isso, entendimentos destoantes de autores quanto à abrangência do significado em questão, ao contrário do que ocorre quanto ao conceito de consumidor, conforme vimos anteriormente.

Acerca da parte não vulnerável da relação de consumo, discorre Sérgio Cavalieri Filho (2014, p. 80):

A estratégia do legislador permite considerar fornecedores todos aqueles que, mesmo sem personalidade jurídica (“entes despersonalizados”), atuam nas diversas etapas do processo produtivo (produção-transformação-distribuição-comercialização-prestação), antes da chegada do produto ou serviço ao seu destinatário final.

Deste modo, não apenas o fabricante ou o produtor originário, mas, também, todos os intermediários (intervenientes, transformadores, distribuidores) e, ainda, o comerciante – desde que façam disso as suas atividades principais ou profissões, serão tratados pela lei como fornecedores.

Essa responsabilização de todos os sujeitos que atuam em qualquer uma das etapas do processo produtivo quanto aos danos causados aos consumidores e seus equiparados, traduz-se no princípio da solidariedade, um dos pilares da relação

consumerista que, por sinal, foi muito bem-vindo no CDC e faz referência direta com o binômio “qualidade x segurança”. Afinal, para que um bem chegue ao consumidor final exarando ser de qualidade e seguro, todos os processos anteriores pelos quais o mesmo foi submetido devem ter sido executados com primazia pelos respectivos responsáveis.

Desta feita, “não caracterizam relação de consumo as relações jurídicas estabelecidas entre não profissionais, casual e eventualmente [...]” (CAVALIERI FILHO, 2014, p. 81).

Por fim, faz-se mister destacar que pela interpretação da Lei, somente será admitido como fornecedor aquele que exerce atividades profissionais, com habituação e finalidade econômica.

3 A POLÍTICA NACIONAL DE RELAÇÕES DE CONSUMO

Com o advento do Código de Proteção de Defesa do Consumidor, surgiu a chamada Política Nacional de Relações de Consumo, fator chave que instituiu os princípios constituintes da relação consumerista no país, juridicamente falando.

O objetivo de colocar à tona uma política que dissesse a respeito das relações entre consumidor e fornecedor era deixar cristalina a forma como o CDC passaria a tratar o mercado de consumo a partir do seu vigor. Tanto é que o capítulo no texto legal referente à mencionada política lista os princípios a serem seguidos, bem como demonstra as formas pelas quais o Poder Público se revestiria para garantir a sua execução.

Assim, conforme aduz o art. 4º do CDC, a Política Nacional de Relações de Consumo visa atender as necessidades dos consumidores, respeitando a sua dignidade, saúde, segurança, melhoria da qualidade de vida e a transparência, e harmonia das relações de consumo, atendidos os princípios elencados em seus incisos, bem como proporcionando meios que garantam a persecução dos seus próprios fins, instituindo, assim, assistência jurídica ao consumidor e criando órgãos dedicados a dirimir conflitos de consumo.² Vejamos *in verbis* (BRASIL, 1990):

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: [\(Redação dada pela Lei nº 9.008, de 21.3.1995\)](#)

- I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;
- II - ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor:
 - a) por iniciativa direta;
 - b) por incentivos à criação e desenvolvimento de associações representativas;
 - c) pela presença do Estado no mercado de consumo;
 - d) pela garantia dos produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho.
- III - harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de

² Lei 8.078/90 - Art. 5º “Para a execução da Política Nacional das Relações de Consumo, contará o poder público com os seguintes instrumentos, entre outros: [...]”

desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica ([art. 170, da Constituição Federal](#)), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores;

IV - educação e informação de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo;

V - incentivo à criação pelos fornecedores de meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços, assim como de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo;

VI - coibição e repressão eficientes de todos os abusos praticados no mercado de consumo, inclusive a concorrência desleal e utilização indevida de inventos e criações industriais das marcas e nomes comerciais e signos distintivos, que possam causar prejuízos aos consumidores;

VII - racionalização e melhoria dos serviços públicos;

VIII - estudo constante das modificações do mercado de consumo.

A *priori*, temos que os princípios a serem atendidos pela mencionada política, de acordo com o *caput* do referido artigo, são o da segurança, transparência e harmonia nas relações de consumo; não obstante à dignidade da pessoa humana.

O primeiro atribui ao fornecedor o dever de garantir ao destinatário final do produto ou serviço a sua segurança em absolutamente todos os aspectos. A exemplo, temos os artigos 6º (e incisos)³ e 8º do próprio CDC⁴.

O segundo preza pela boa-fé em caráter preliminar, durante e inclusive após a relação contratual, objetivando evitar cláusulas abusivas, que suprimam os direitos da parte mais fraca da relação.

Já sobre o terceiro princípio mencionado (o da harmonia), discorre Karine Coelho (2017):

Decorre, então, o Princípio da Harmonia nas relações de consumo, o qual pretende que as partes reconheçam a diferença e vulnerabilidade existente nesta relação, respeitando tal situação e garantindo a conseqüente proteção nesse sentido, buscando equilíbrio na relação de consumo, sempre embasado na boa-fé de ambas as partes.

Nada obstante, a Política Nacional de Relações de Consumo, de acordo com os incisos que sucedem o art. 4º do CDC, ainda deve obedecer aos princípios da vulnerabilidade (o que justifica a adoção da corrente finalista para formação do

³ Dispõe sobre os direitos básicos do consumidor, entre eles, (inciso I) “a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;”

⁴ Lei 8.078/90 - Art. 8º - Os produtos e serviços colocados no mercado de consumo **não acarretarão riscos à saúde ou segurança dos consumidores**, exceto os considerados normais e previsíveis em decorrência de sua natureza e fruição, obrigando-se os fornecedores, em qualquer hipótese, a dar as informações necessárias e adequadas a seu respeito (grifo nosso).

conceito de consumidor), do dever governamental, da boa-fé nas relações de consumo, informação e da garantia de adequação, sendo este último um dos principais pontos do nosso estudo.

Nota-se que os incisos acima mencionados discriminam parte dos diversos princípios fundamentais nas relações de consumo e que garantem a efetividade da tutela ao consumidor.

No entanto – e como já mencionado - nosso objeto de estudo se encontra presente no inciso II, mais precisamente na alínea “d”, e também inciso V, que razoam sobre o chamado Princípio da Garantia de Adequação cujo qual veremos com detalhes a seguir.

3.1 Princípio da garantia de adequação

Nas sábias palavras de Henrique Alves Pinto (2004):

É o princípio que emana a necessidade da adequação dos produtos e serviços ao binômio, **qualidade/segurança**, atendendo completamente aos objetivos da Política Nacional das Relações de Consumo, elencado no *caput* do art. 4º, consistente no atendimento dos eventuais problemas dos consumidores, no que diz respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos e a melhoria da sua qualidade de vida (grifo nosso).

Neste sentido, bem claro é o Código de Defesa do Consumidor ao explanar em seus incisos II, “d” e V, do art. 4º, respectivamente (BRASIL, 1990):

II - ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor:
[...]

d) pela garantia dos produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho.

[...]

V - incentivo à criação pelos fornecedores de meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços, assim como de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo; (grifos nossos).

De fato, pelas diretrizes estabelecidas pela Política Nacional de Relações de Consumo, incumbe ao Estado ações governamentais a fim de promover a proteção do consumidor por meio de criação de padrões de qualidade e segurança, garantindo a durabilidade e até mesmo o desempenho dos produtos e serviços postos no mercado consumerista.

Assim, ainda de acordo com Henrique Alves Pinto (2004), a concretização desse princípio “fica a cargo do fornecedor que será oficialmente auxiliado pelo Estado, a quem está incumbido o dever de fiscalização, que é uma outra atribuição do ‘princípio de dever governamental’”.

A título de exemplo da atuação do Estado quanto à fiscalização e estabelecimento de padrões, temos as autarquias como o Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia – INMETRO, que promove e fiscaliza a qualidade de produtos e serviços em todo o país via políticas de metrologia e avaliação da conformidade; a Agência Nacional de Vigilância Sanitária – ANVISA, que atua como agência reguladora, exercendo o controle sanitário de produtos e serviços; e a Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, que estabelece padrões sobre os serviços de telecomunicação prestados no país, bem como fiscaliza seus níveis qualitativos.

Sob um olhar crítico, discorre Oscar Ivan Prux (2007) sobre o início do vigor do princípio da garantia de adequação no ordenamento jurídico pátrio:

A imposição – como dever de ordem pública e interesse social – da qualidade nos fornecimentos (tomada em sentido amplo), provocou algumas críticas de doutrinadores que consideravam inviável aplicar este princípio em um país ainda não-desenvolvido. De fato, a perfeição nos fornecimentos nem sempre é possível, até por conta de que as técnicas evoluem continuamente. Todavia, se impossível é a perfeição, de outro lado, muito alcançável é fornecer dentro de padrões compatíveis com os já obtidos pela ciência e nossas condições sociais.

Neste sentido, o que temos no cenário atual são fornecedores buscando cada vez mais se adequarem às normativas de qualidade e segurança impostas aos seus produtos e serviços pelo Estado, baseadas justamente nos padrões obtidos pela ciência e também nas próprias condições sociais.

Uma amostra disso é a chamada “qualidade total”, termo utilizado quando um produto ou serviço atende rigorosamente as especificações de segurança e necessidades do consumidor. Atualmente, alcançar a qualidade total é traçada como meta para muitas empresas atuantes no mercado moderno, embora existam controvérsias quanto a real possibilidade de se alcançar o citado padrão, conforme a visão de Leonardo de Medeiros Garcia (GARCIA, 2016) que aduz que todos os produtos ou serviços “apresentam, em maior ou menor grau, riscos à saúde e à

segurança dos consumidores”. No mesmo diapasão, Sérgio Cavalieri Filho (2014) também afirma com propriedade que não há produto ou serviço totalmente seguro.

3.1.1 O binômio “qualidade x segurança” na fabricação dos produtos e prestação de serviços

Em esmera análise dos dispositivos legais do CDC e, não obstante aos princípios já mencionados que versam sob as relações de consumo, tem-se que os bens de consumo e serviços postos no mercado devem ser amparados por duas espécies de garantias básicas, as que garantem ao consumidor proteção contra vícios de qualidade e aquelas que os protegem contra os vícios de quantidade, sendo a primeira a responsável por originar o que a doutrina batizou de “Teoria da Qualidade” (SOARES, 2017).

Assim, segundo afirma a douta magistrada Anna Luiza Campos Lopes Soares (SOARES, 2017):

Os vícios de qualidade subdividem-se em dois. O primeiro relaciona-se ao **vício de qualidade por insegurança**, ao passo em que o segundo relaciona-se ao **vício de qualidade por inadequação**. Em caso de incidentes de consumo, que ataquem a incolumidade econômica, em relação ao produto ou serviço falamos de vício de qualidade por inadequação, enquanto nas situações de acidentes de consumo, que afetem a incolumidade física ou psíquica, temos o vício de qualidade por insegurança. A insegurança do produto ou serviço relaciona-se diretamente ao acidente de consumo e aos danos à saúde do consumidor. De outro lado, a inadequação relaciona-se à inaptidão do produto ou serviço de realizar o fim a que se destina. Como muito bem leciona João Calvão da Silva, em *Responsabilidade civil do produtor*, p. 635, a teoria dos vícios de qualidade por insegurança “visa proteger a *integridade pessoal do consumidor* e dos seus bens”, já a teoria dos vícios de qualidade por inadequação visa proteger o “*interesse (da equivalência da prestação e contraprestação) subjacente ao cumprimento perfeito*” (grifos nossos).

Veja-se que a supracitada magistrada reparte os vícios de qualidade (ou a Teoria da Qualidade) em duas vertentes, qual sejam, os vícios de qualidade por inadequação e os vícios de qualidade por insegurança.

A primeira está diretamente ligada aos legitimamente chamados ‘vícios do produto e do serviço’, eis que, como não afetam a incolumidade do consumidor (como acontece no caso de defeitos), resultam em falhas concernentes à não adequação do

bem à sua real destinação ao ser consumido, sua impropriedade, ou ainda, diminuição de valor⁵. Cuida-se, portanto, de vício *in re ipsa* (CAVALIERI FILHO, 2014).

Já no tocante aos vícios de qualidade por insegurança (que são tratados no CDC como defeitos), temos que é clara alusão ao dever de segurança incumbido ao fornecedor, aquele presente no artigo 8º e §1º do artigo 12, ambos do CDC. Sobre o assunto, discorre Sérgio Cavalieri Filho (2014, p. 314) que:

A produção de produto defeituoso é, portanto, a violação do dever jurídico de zelar pela segurança dos consumidores. Aí reside a contrariedade da conduta do fornecedor ao direito, e com isso fica caracterizada a **ilicitude** como elemento da responsabilidade civil.

Trata-se, em última instância, de uma *garantia de idoneidade*, um dever especial de segurança do produto legitimamente esperado. Para quem se propõe fornecer produtos e serviços no mercado de consumo, a lei impõe o *dever de segurança*; dever de fornecer produtos seguros, sob pena de responder independentemente de culpa (objetivamente) pelos danos que causar ao consumidor.

Em complemento, o mencionado autor ainda discorre sobre a chamada noção de segurança nos produtos e serviços, alegando para tanto que:

Se o produto é defeituoso, como diz a lei, quando não oferece a segurança que dele legitimamente espera o consumidor, depreende-se que a *noção de segurança* depende do casamento de dois elementos: a desconformidade com uma expectativa legítima do consumidor e a capacidade de causar acidente de consumo. [...]

As regras da experiência comum evidenciam que os bens de consumo sempre têm um resíduo de insegurança, que pode não merecer a atenção do legislador. O Direito só atua quando a insegurança ultrapassar o patamar da normalidade e da previsibilidade.

Logo, para efeito dos vícios de qualidade por insegurança, conclui-se que não há, de acordo com Código de Defesa do Consumidor, um padrão de segurança absoluto para os produtos e serviços inseridos no mercado. O que se almeja então é uma segurança que esteja dentro dos padrões da expectativa legítima do consumidor, e esta não é aquela expectativa do consumidor-vítima (BENJAMIN, 1991).

Destarte, “O padrão não é estabelecido tendo por base a concepção individual do consumidor, mas, muito ao contrário, a concepção coletiva da sociedade de consumo” (BENJAMIN, 1991, p. 60). Isso significa que na esfera consumerista existem produtos fabricados com diferentes graus de segurança que outros semelhantes, muito embora de forma alguma os que possuem grau inferior possam

⁵ Artigos 18, 19 e 20 – Lei 8.078/90.

ser considerados inadequados ou “não-simpatizantes” do dever de segurança. (CAVALIERI FILHO, 2014).

A exemplo, Sérgio Cavalieri Filho (2014, p. 314) ensina que:

Embora não se possa esperar de um carro popular a mesma segurança de um carro blindado, ou de outro de primeira linha, deverá oferecer, todavia, padrão normal de segurança, compatível com os demais veículos da sua categoria. Ainda que não tenha sistema de freios ABS, nem *air bag*, o sistema de freios do carro popular terá que funcionar normalmente, como os demais veículos, e seu cinto de segurança terá que ser suficientemente resistente para suportar eventual acidente. O mesmo se pode dizer de uma moto em relação a uma bicicleta, e assim por diante.

Há de se mencionar ainda que o CDC, em seu artigo 8º, prevê a existência no mercado de consumo de produtos que, em razão de sua natureza, apresentam um risco inerente ao consumidor. A exemplo, temos o álcool (substância altamente inflamável), facas e serras elétricas (instrumentos cortantes); e até mesmo remédios, que oferecem certo grau de periculosidade quando não obedecida a posologia ou usado para tratamento de doença diversa da sua razão de existir.

Entretanto, de forma alguma fala-se aqui na exceção ou escusa ao dever de segurança; pelo contrário! Ele deve estar presente por ser obrigação imposta pela Lei aos fornecedores, mas devendo aqui ser observada a normalidade e previsibilidade do risco inerente de cada um dos produtos.

Assim, discorre Leonardo Medeiros de Garcia (2016, p. 146) que:

A normalidade e a previsibilidade são importantes e decorrem da própria natureza de alguns produtos e serviços, pois, caso contrário, boa parte de produtos e serviços não poderiam ser inseridos no mercado, uma vez que apresentam, em maior ou menor grau, riscos à saúde e à segurança dos consumidores.

Mais adiante, o supramencionado autor nos explica os critérios para se interpretar o que se pode considerar como sendo normal e previsível, aludindo, para tanto, que (GARCIA, 2016, p. 146/147):

Para a interpretação do que é "normal" e "previsível", o magistrado deverá, no caso concreto, verificar se a insegurança está de acordo com a legítima expectativa do consumidor. Como critérios, dois requisitos deverão ser analisados: um objetivo, exigindo que a existência da periculosidade esteja de acordo com o tipo específico de produto ou serviço (v.g., que a faca corta; que o agrotóxico possui substâncias que causam intoxicação etc.); e outro subjetivo, analisando se o consumidor tinha condições para prever a periculosidade. Mas, em qualquer hipótese e em decorrência do princípio da informação, o legislador garantiu ao consumidor o direito de ser informado,

de maneira ostensiva e adequada, sobre a periculosidade ou nocividade do que vai adquirir. Caso contrário, em decorrência da falta de informação, o produto será defeituoso e, se causar qualquer tipo de dano ao consumidor, poderá ser pleiteada indenização frente ao fornecedor.

Um grande exemplo de produto que inicialmente oferecia grau considerável de periculosidade quando inserido no mercado, mas devido ao exercício do dever de informação tornou-se “normal e previsível” foi o forno micro-ondas, hoje bastante comum em nossas residências. À época de seu lançamento, os fornecedores necessitaram de extremo cuidado ao informar sobre a correta utilização do objeto devido à suas peculiaridades que poderiam gerar riscos à integridade física do usuário e ao ambiente ao redor. Hodiernamente, o caráter de normalidade e previsibilidade com relação à insegurança do referido produto são de conhecimento geral da sociedade (GARCIA, 2016).

Leonardo de Medeiros Garcia (GARCIA, 2016) menciona que o ilustre doutrinador e coautor do CDC Antônio Herman Benjamin, em sua obra “Comentários ao Código de Defesa do Consumidor” (1991), propõe no tocante à segurança dos produtos e serviços, três grandes grupos: a periculosidade inerente; periculosidade adquirida e periculosidade exagerada.

A periculosidade inerente ocorre quando a insegurança do produto ou serviço for normal e previsível, atendendo à expectativa legítima do consumidor, ou seja, não ensejando para que o fornecedor indenize os danos ocasionalmente ocorridos (regra geral) (GARCIA, 2016). A exemplo, o STJ julgou improcedente em sede de recurso especial (REsp 1113804 RS) pedido indenizatório de familiares de um consumidor que teria morrido por complicações causadas pelos efeitos do cigarro em seu corpo, sob o entendimento de que o produto em questão possui periculosidade inerente (SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA, 2010):

O cigarro é um produto de **periculosidade inerente** e não um produto defeituoso, nos termos do que preceitua o Código de Defesa do Consumidor, pois o defeito a que alude o diploma consubstancia-se em falha que se desvia da normalidade, capaz de gerar uma frustração no consumidor ao não experimentar a segurança que ordinariamente se espera do produto ou serviço (grifo nosso).

A periculosidade adquirida, por sua vez, surge em decorrência de um defeito que os produtos ou serviços apresentam de modo que, se sanado o respectivo defeito,

o produto ou serviço posto no mercado de consumo não apresentaria risco além daquele legitimamente esperando pelo adquirente (GARCIA, 2016).

Com relação aos defeitos caracterizadores da periculosidade adquirida, Leonardo de Medeiros Garcia (GARCIA, 2016) menciona os defeitos de fabricação; defeitos de concepção (referente ao design ou projeto) e os defeitos de comercialização.

A título de modelo, o Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul (APC 595124314) tratou como periculosidade adquirida a explosão de garrafa de refrigerante gaseificada por conta da ausência de informação do fornecedor quanto à possibilidade deste risco (TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO RIO GRANDE DO SUL, 1995):

RESPONSABILIDADE CIVIL - FABRICANTE - FORNECIMENTO DE PRODUTO - **PERICULOSIDADE ADQUIRIDA** - RISCO IMPREVISÍVEL - DEFEITO DO PRODUTO - EXPLOSÃO DE GARRAFA DE REFRIGERANTE GASEIFICADA - O fabricante de refrigerante gaseificado acondicionado em garrafa responde pelos danos causados ao consumidor decorrente da sua explosão em razão da ausência de informação quanto à possibilidade deste risco em caso de manutenção inadequada. O defeito do produto se deve ao fato de que a periculosidade, no caso, desborda da expectativa legítima do consumidor. Recurso provido em parte (grifo nosso).

Por fim, a última periculosidade elencada pelo coautor do CDC, Antônio Herman Benjamin, segundo Garcia (2016, p. 148), é a periculosidade exagerada, sendo aquela que “se enquadra como espécie dos bens de consumo de periculosidade inerente (então, em regra, não possuem defeitos), mas que a informação adequada aos consumidores não serve para mitigar os riscos”.

Assim, explica Heman Benjamin (2007, p. 119, *apud* GARCIA, 2016, p. 148) sobre a periculosidade exagerada:

Seu potencial danoso é tamanho que o requisito da previsibilidade não consegue ser totalmente preenchido pelas informações prestadas pelos fornecedores. Por isso mesmo, não podem, em hipótese alguma - em face da imensa desproporção entre custos e benefícios sociais de sua produção e comercialização - ser colocados no mercado. São considerados *defeituosos por ficção*. É o caso de um brinquedo que apresente grandes possibilidades de sufocação da criança. A informação, nestes casos, é de pouca valia em decorrência dos riscos excessivos do produto ou serviço. Em linguagem econômica: os riscos não compensam os benefícios.

Nesta acepção, o Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul (APC 70003095759) também discorreu sobre a periculosidade exagerada em relação aos danos estéticos causados ao consumidor pelo produto ácido Furacão Negro Dakron,

devido ao nível de periculosidade ser tanto que nem mesmo as informações contidas no rótulo da embalagem eram suficientes para garantir a incolumidade do usuário (TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO RIO GRANDE DO SUL, 2002):

Ação de reparação de dano moral cumulada com dano estético. Furacão Negro Dakron. Produto colocado no mercado na finalidade do desentupimento de pias e ralos domésticos. Consumidora que, não obstante a adoção das precauções regulares, vem a sofrer intensa queimadura química, com a consequência de lesões que justificam cirurgia estético-reparadora. Produto perigoso. Produtos e serviços que apresentem periculosidade exagerada, de modo a não advertirem suficientemente o consumidor (unreasonably dangerous) não devem ser colocados no mercado de consumo. Inteligência do art. 10 do CDC.

Ademais, se faz imperioso destacarmos a aplicação dos princípios da prevenção e o da precaução, oriundos do direito ambiental (GARCIA, 2016). Dessa forma, o CDC estabelece que o fornecedor deve possuir certeza quanto aos possíveis efeitos negativos de seus produtos e serviços. De outro modo, por precaução, não se permite a comercialização destes até que se prove o contrário.

Em derradeiro, o chamado *recall* (o qual é abordado mais adiante na presente monografia) também é meio de se prevenir possíveis acidentes de consumo. Deste modo, aduz Leonardo de Medeiros Garcia que (2016, p. 150):

Quando se descobre que um produto, por exemplo, foi posto no mercado de consumo com algum defeito de fabricação, deve o fornecedor comunicar a constatação aos consumidores, chamando de volta do mercado os produtos imprestáveis - nocivos ou perigosos - de modo a possibilitar o conserto do vício e/ou ressarcir o consumidor por eventuais danos.

Assim, uma vez explicitados os propósitos do CDC no que tange às pretensões em relação à garantia de incolumidade da parte adquirente, bem como ao nível qualitativo do que será por ele adquirido, podemos definir a Teoria da Qualidade, inicialmente mencionada neste capítulo, como o grande pilar que motiva a existência do binômio “qualidade x segurança” nos bens e serviços inseridos no mercado de consumo.

Desta feita, o que temos como regra no processo de fabricação de produtos e prestação de serviços ao consumidor é o não oferecimento de risco em razão do que fora por ele usufruído, levando como base um padrão de segurança escorado no conceito de sociedade e não na individualização de cada cidadão. Outrossim, mesmo havendo risco que ultrapasse esse padrão de segurança geral, a Lei autoriza que o

fornecedor comercialize bens e serviços que possuam grau de periculosidade que possa ser normal à sua utilização e totalmente previsível, permitindo que os devidos cuidados sejam tomados em função do correto exercício do dever de informação.

Afinal, do contrário, o que se tem é a responsabilização do fornecedor pelos danos causados ao consumidor pelo uso de seus produtos e serviços viciados e/ou defeituosos, o que será discorrido no capítulo a seguir.

4 A RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA NO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

O instituto da responsabilidade civil certamente passou por uma grande evolução no decorrer do século XX devido aos impactos das transformações sociais, políticas e econômicas daquela época (CAVALIERI FILHO, 2014).

Em sumária linha cronológica, tivemos a “flexibilização do conceito e da prova da culpa, passamos pela culpa presumida, evoluímos para a culpa contratual, a culpa anônima, até chegarmos à responsabilidade objetiva” (CAVALIERI FILHO, 2014, p. 307). Esta última foi a estabelecida no Código de Defesa do Consumidor.

Neste sentido, Sérgio Cavalieri Filho aduz que o CDC trouxe uma nova área da responsabilidade civil: a responsabilidade nas relações de consumo, sendo “tão vasta que não haveria nenhum exagero em dizer estar hoje a responsabilidade civil dividida em duas partes: a responsabilidade tradicional e a responsabilidade nas relações de consumo” (CAVALIERI FILHO, 2012, p. 18).

Assim, tendo em vista que qualquer cidadão possui a característica de ser consumidor, não é demasiado afirmar que a partir do vigor do Código de Defesa do Consumidor a responsabilidade objetiva, antes exceção em nosso ordenamento jurídico, passou a ter incidência mais vasta que a responsabilidade subjetiva. (CAVALIEIRI FILHO, 2012). Dessa forma, alguns juristas entendem que nos dias atuais há, da mesma forma que no dano moral, uma enorme indústria da responsabilidade civil que afoga o judiciário cotidianamente.

Sérgio Cavalieri Filho discorda veementemente de tal afirmação sob o preceito de que “não há indústria sem matéria-prima, de sorte que se hoje os casos judiciais envolvendo responsabilidade civil são tão numerosos é porque ainda mais numerosos são os casos de danos injustos” (CAVALIERI FILHO, 2012, p. 308).

Noutro giro, Püschel, 2005 (*apud* SILVA NETO, 2013, p. 199) ensina cabalmente que “[...] são três as principais funções exercidas pela responsabilidade civil: indenização da vítima, distribuição dos danos entre os membros da sociedade e prevenção de comportamentos antissociais”.

Assim, o fornecedor é responsável pelo dano causado pelo produto ou serviço defeituoso, devendo indenizar a vítima por meio de repasse do valor indenitário aos seus custos e conseqüente reflexo no preço do produto ou serviço; ao mesmo tempo que tentará evitar com que danos como os até então ocorridos se repitam, visando não perder lucros e dirimir prejuízos à imagem da empresa (SILVA NETO, 2013).

Destarte, a natureza da responsabilidade civil do fornecedor é chamada objetiva por dispensar a comprovação de culpa quanto aos acidentes de consumo causados aos consumidores-vítima, bastando que reste comprovado o dano e o nexo causal.

4.1 A responsabilidade civil objetiva como corolário da teoria do risco do empreendimento

O advento da responsabilidade civil objetiva escora-se na Teoria do Risco do empreendimento, eis que para a mesma, o empresário, ao escolher explorar determinada atividade empresarial, passa a ter a obrigação de arcar com os prejuízos advindos dela (SILVA NETO, 2013).

Minuciosamente falando, tem-se a ilustre explicação de Sérgio Cavalieri Filho acerca do tema, dissertando que (CAVALIERI FILHO, 2014, p. 309):

Pela teoria do risco do empreendimento, **todo aquele que se disponha a exercer alguma atividade no mercado de consumo tem o dever de responder pelos eventuais vícios ou defeitos dos bens e serviços fornecidos, independentemente de culpa.** Este dever é imanente ao dever de obediência às normas técnicas e de segurança, bem como aos critérios de lealdade, quer perante os bens e serviços ofertados, quer perante os destinatários dessas ofertas. A responsabilidade decorre do simples fato de dispor-se alguém a realizar atividade de produzir, estocar, distribuir e comercializar produtos ou executar determinados serviços. O fornecedor passa a ser o garante dos produtos e serviços que oferece no mercado de consumo, respondendo pela qualidade e segurança dos mesmos (grifo nosso).

Neste sentido, seria correto dizer que a teoria do risco do empreendimento (também chamada de teoria do risco da atividade empresarial), se contrapõe à defasada teoria do risco do consumo, que dizia que o consumidor deveria assumir os riscos ao fazer uso de um bem ou serviço adquirido no mercado, afinal, para a mencionada teoria, não havia a presunção de vulnerabilidade da parte adquirente (CAVALIERI FILHO, 2014).

Todavia, é justamente a vulnerabilidade a grande questão elencada acerca da construção do Código de Proteção e Defesa do Consumidor. Tanto é que Teresa Ancona Lopez define o risco criado (do empreendimento) da seguinte maneira (LOPEZ, 2008, p. 40):

O risco criado é o risco da atividade, assim o nexo causal nasce da própria atividade desenvolvida. A atividade é normal e lícita, mas tem como fundamento a vulnerabilidade das pessoas que consomem, utilizam ou estão expostas a ela. Evidentemente, o risco criado leva dentro dele duas ideias – a atividade que, apesar de normal e lícita pode ser perigosa, e o proveito ou vantagem, que sempre existe nesses casos, e a sociedade de consumo está aí para provar isso.

Há ainda que se ressaltar que, embora se afirme que a responsabilidade civil objetiva incumbe ao fornecedor a obrigação de reparar os danos causados aos consumidores independentemente de culpa, o chamado princípio da correspondência entre risco e vantagem se encontra implícito nessa obrigação à medida que resulta na possibilidade de o fornecedor socializar os custos dos riscos de modo a distribuí-lo entre seus clientes por meio do preço (PÜSCHEL, 2005).

Dessa forma, talvez não seja ilusório afirmar que, na verdade, a responsabilidade civil objetiva à luz da teoria do risco do empreendimento não resulta em ônus excessivo ao fornecedor, mas sim via de mão dupla entre as partes da relação de consumo. Afinal, se é possível a justiça distributiva⁶ por conta do princípio da correspondência entre risco e vantagem, a presunção de vulnerabilidade do consumidor ante o fornecedor é apenas fator de equilíbrio da relação, não havendo, assim, desbalanço injusto entre quem adquire e fabrica o produto.

4.1.1 O princípio da solidariedade

Outra consequência advinda dos riscos do empreendimento é a solidariedade daqueles que atuaram de alguma forma e em algum momento na cadeia produtiva do bem ou serviço.

Pelo princípio da solidariedade, mencionado no Código de Defesa do Consumidor nos artigos 7º, parágrafo único e artigo 25, § 2º, é cediço ao consumidor que sofreu algum dano o direito de chamar em juízo quaisquer das empresas que

⁶ Termo utilizado por Sérgio Cavalieri Filho em sua obra “Programa de Direito do Consumidor” (2014, p. 310) para explicar a repartição dos riscos inerentes ao consumo entre fornecedor e consumidor.

tenha atuado para que o produto final fosse inserido no mercado de consumo, sendo o referido princípio fato impeditivo da denúncia à lide e facilitador do acesso à justiça (CARDOSO, 2006).

Ademais, segundo Antonio Pessoa Cardoso (2006):

Desnecessária demonstração de culpa, pois sua apuração dar-se-á através de ação regressiva, vez que o princípio do risco da atividade juntamente com a solidariedade implica na responsabilidade indivisível, art. 88 CDC. Justifica-se a ótica solidarista, porquanto, de outra forma, deixaria o cidadão confuso sobre quem deve ser chamado para responder pelo direito violado.

Em sintetizada explicação, Sérgio Cavalieri Filho, citando o coautor do CDC, Herman Benjamin, menciona que (CAVALIERI FILHO, 2014, p. 322):

Na hipótese de um determinado produto ter mais de um fabricante – pondera o douto Herman Benjamin –, um de matéria-prima, outro de componente e outro de produto final, todos são solidariamente responsáveis pelo defeito e por suas consequências, cabendo, evidentemente, ação regressiva contra aquele que, efetivamente, deu causa ao defeito. Na medida em que cada um desses agentes econômicos é responsável pelo dever de segurança, não lhes sendo permitido alegar ignorância do vício ou, mesmo, carência de culpa, são todos chamados a responder solidariamente pela colocação do produto defeituoso no mercado.

Desta feita, considerando a já abordada presunção de vulnerabilidade do consumidor, assim como as diretrizes da Política Nacional de Relações de Consumo, aparentemente não há como se vislumbrar direção contrária à existência de solidariedade nas relações consumeristas.

Tanto é que nas próximas abordagens da presente monografia facilmente se perceberá outras abordagens da legislação de consumo sobre a solidariedade.

4.2 A sistemática do CDC quanto à responsabilidade civil objetiva

Vasto é o campo de incidência do Código de Defesa do Consumidor quanto à responsabilidade civil objetiva. Inclusive, a própria Lei 8.078/90 prevê que as relações de consumo podem ser tanto contratuais como extracontratuais.

Por esse ângulo, a sistemática do supracitado diploma legal divide a responsabilidade do fornecedor pelo **fato do produto ou serviço**, englobando aqui os defeitos de segurança, e a responsabilidade por **vício do produto ou serviço**,

tratando-se dos vícios por inadequação (CAVALIERI FILHO, 2014). A primeira classificação é discorrida nos artigos 12 a 14 do CDC, ao passo que a segunda, nos artigos 18 a 20.

4.2.1 Fato (defeito) do produto ou serviço *versus* vício do produto ou serviço

Em verdade, o ponto chave que diferencia fato de vício é a expressão defeito. É certo que ambos (tanto o fato, quanto o vício) decorrem de um defeito⁷ do produto ou serviço, no entanto, o fato do produto ou serviço se traduz no defeito grave que provoca acidentes que alcançam a incolumidade do consumidor, causando, por consequência, danos materiais e/ou morais (CAVALIERI FILHO, 2014). Logo, o fato é um acontecimento externo que decorre de um defeito do produto ou serviço; este, por sua vez, compromete a segurança dos mesmos (CAVALIEIRI FILHO, 2014).

Desta maneira, quanto ao produto, o art. 12 do CDC conceitua que (BRASIL, 1990):

Art. 12. O fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador respondem, **independentemente da existência de culpa**, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos (grifo nosso).

E mais adiante, ilustra o que se deve considerar como produto defeituoso:

§ 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.

Como exemplo, pode-se citar o consumidor que adquire um celular e, após colocá-lo no bolso de sua calça, sofre queimaduras no corpo por conta de repentina explosão do aparelho.

⁷ Aqui, o sentido que o autor quis dar à palavra não é o técnico (conforme o CDC), mas sim o popular, usado no cotidiano quando se constata a mínima avaria em algum bem que não necessariamente causa danos à integridade física do consumidor.

Já em relação ao fato do serviço, o art. 14 e seu parágrafo primeiro, do CDC, mencionam que (BRASIL, 1990):

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 (grifo nosso).

§ 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.

Noutro giro, o vício é a característica de um produto quando este apresenta mácula no aspecto qualitativo ou quantitativo, tornando-o, em consequência, impróprio ou inadequado ao fim a que se destina, ou ainda lhe diminuindo o valor (NUNES, 2012). São também considerados vícios, a disparidade das informações contidas no rótulo, recipiente, embalagem, oferta ou até mesmo nas mensagens publicitárias.

No CDC, o artigo 18 trata dos vícios do produto, ao passo que o artigo 20, dos vícios do serviço (BRASIL, 1990):

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 as 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 (grifo nosso).

[...]

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:

A título de exemplo, Rizzatto Nunes ilustre que os vícios são problemas que (NUNES, 2012, p. 229):

- a) fazem com que o produto não funcione adequadamente, como um liquidificador que não gira;
- b) fazem com que o produto funcione mal, como a televisão sem som, o automóvel que “morre” toda hora etc.;

- c) diminuam o valor do produto, como riscos na lataria do automóvel, mancha no terno etc.;
- d) não estejam de acordo com informações, como o vidro de mel de 500 ml que só tem 400 ml; o saco de 5 kg de açúcar que só tem 4,8 kg; o caderno de 200 páginas que só tem 180 etc.;
- e) façam os serviços apresentarem características com funcionamento insuficiente ou inadequado, como o serviço de desentupimento que no dia seguinte faz com que o banheiro alague; o carpete que descola rapidamente; a parede mal pintada; o extravio de bagagem no transporte aéreo etc.

Dessarte, raciocina-se que o defeito conjectura o vício. Assim, “há vício sem defeito, mas não há defeito sem vício. O vício é uma característica inerente, intrínseca do produto ou serviço em si” (NUNES, 2012, p. 230).

Neste sentido, complementa Arnaldo Rizzatto Nunes (2012, p. 230):

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.

Em sentido amplo, pode-se afirmar que o defeito do produto ou serviço gera indenização e reparação por danos materiais ou estéticos. Já os vícios, além de também poderem ensejar indenização, dão ao consumidor o poder de exigir, alternativamente e à sua livre escolha, as opções elencadas nos artigos 18, §1^o, 19, incisos I, II, III^o e IV; e artigo 20, incisos I, II e III^o.

⁸ Lei 8.078/90 – Art. 18, §1^o: 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.

⁹ Lei 8.078/90 – 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.

¹⁰ Lei 8.078/90 – Art. 20, incisos:

- 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.

Mister se faz deixar em destaque – e para isso sendo, inclusive, redundante – que os direitos dados ao consumidor por força dos dispositivos acima citados obviamente advêm da independência da comprovação de culpa do fornecedor, sendo clara responsabilidade objetiva em razão de vícios e defeitos. Também sendo fácil constatar que se trata de consequência atribuída ao fornecedor por inserir no mercado produtos ou serviços inadequados ou inseguros.

5 OS REFLEXOS DA RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA NAS RELAÇÕES DE CONSUMO

Como já mencionado no presente trabalho, a responsabilidade civil objetiva passou a ser destaque com a vigência do CDC e hoje certamente é a espécie de responsabilidade civil que mais incide no judiciário¹¹. E não poderia ser diferente, eis que a partir do momento em que a legislação consumerista, no que concerne aos vícios e defeitos, admitiu a responsabilização do fornecedor independentemente da comprovação da culpa, fez com que o próprio Estado-Juiz incentivasse a parte não-vulnerável da relação a promover o aprimoramento do aspecto qualitativo e incólume dos produtos e serviços no objetivo de reduzir a incidência de acidentes de consumo e sua conseqüente obrigação de indenizar, porquanto a mesma resulta em prejuízo.

Com efeito, é possível perceber hodiernamente as diversas transformações nos padrões que dizem respeito à qualidade e nível de segurança do que se pode adquirir no mercado, seja por meio de novas legislações, resoluções, órgãos de controle ou até mesmo novos métodos de inspeção e fabricação de bens.

Grande exemplo de incentivo por parte do Estado ao aumento do nível de segurança dos produtos são as resoluções nº 311¹² e 312¹³ do Conselho Nacional de Trânsito – CONTRAN, que estabeleceram, respectivamente, a obrigatoriedade das montadoras de automóveis em fabricar veículos com *airbags* frontais, bem como sistema de freios antitravamento de rodas (mais conhecido como ABS) a partir do ano de 2014, resultando pura efetivação da Política Nacional de Relações de Consumo (BRASIL, 2014).

Pudera, eis que ações governamentais no sentido de proteger o consumidor, por iniciativa direta, incentivos à criação e desenvolvimento de associações

¹¹ Vide capítulo 4.

¹² Resolução nº 311 – CONTRAN: Art. 1º Estabelecer como obrigatório, o equipamento suplementar de segurança passiva - AIR BAG, instalados na posição frontal para o condutor e o passageiro do assento dianteiro, para os veículos novos produzidos, saídos de fábrica e os veículos originários de novos projetos, das categorias M1e N1, nacionais e importados.

¹³ Resolução nº 312 – CONTRAN: Art. 1º Estabelecer como obrigatória a utilização do sistema de antitravamento de rodas - ABS, nos veículos das categorias M1, M2, M3, N1, N2, N3, O3 e O4, nacionais e importados, fabricados de acordo com o cronograma de implantação contido no artigo 3º desta Resolução.

representativas e pela presença do Estado no mercado de consumo são alguns dos princípios que norteiam a citada política¹⁴.

Outro exemplo é na indústria tecnológica que constantemente se aprimora devido ao rápido avanço das descobertas. Os telefones celulares, por exemplo, cada vez mais estão sendo fabricados com peças e elementos mais resistentes visando afastar a probabilidade de ocorrências dos chamados vícios ocultos¹⁵, além de a cada novo lançamento possuírem novos mecanismos que salvaguardam o sigilo das informações dos usuários de acordo com as novas necessidades da sociedade, sendo também claro reflexo positivo da responsabilidade civil objetiva mediante a evolução da era da informação e em razão da garantia de adequação.

5.1 O recall

Uma outra transformação que é reflexo da responsabilidade civil objetiva nas relações de consumo são os casos de *recall* realizados pelos fornecedores.

Recall é o termo utilizado pelos fabricantes para informar ao público (mais especificamente os consumidores que adquiriram um produto ou serviço) que o mesmo apresenta riscos que não são inerentes à sua natureza, devendo, por isso, ser substituído no todo ou parcialmente (MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA, 2019). Assim, diz-se que é reflexo - positivo - da responsabilidade objetiva porquanto se trata de exercício da prevenção de acidentes de consumo e do seu consequente dever de indenizar, restando cristalino o cumprimento da incumbência do fornecedor de se prover segurança nos objetos comercializados.

Por sinal, aparentemente não há no cenário consumerista atual relatos de empresas que são contra a prática do *recall* devido a seu caráter preventivo, tanto que em 2008 o Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor – DPDC criou por meio da Portaria nº 44/2008 o Grupo de Estudos Permanentes de Acidentes de

¹⁴ Lei 8.078/90 – Art. 4º, inciso II.

¹⁵ Lei 8.078/90 – Art. 26 O direito de reclamar pelos vícios aparentes ou de fácil constatação caduca em:

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

Consumo – GEPAC, que elaborou aos fornecedores recomendações sobre como o aviso de *recall* deveria ser comunicado aos consumidores indicando qual seria a adequada identidade visual do aviso, bem como sua duração e mensagens fundamentais, sendo o formato elaborado o adotado pelos fabricantes (MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA, 2019).

De acordo com dados divulgados por órgãos de defesa do consumidor em 2017, o número de *recalls* tem aumentado significativamente e, em 2016, 9.651.519 produtos foram afetados em 138 campanhas (NEOPROSPECTIVA, 2017).

Neste sentido, o Ministério da Justiça, também no ano de 2017, lançou uma espécie de boletim acerca da evolução dos *recalls* no Brasil cujos dados demonstram que a cada ano mais campanhas têm sido realizadas no intuito de prevenir a ocorrência de acidentes de consumo. Vide tabela abaixo:

Tabela 1 - Evolução dos procedimentos de *recall* no Brasil (2006 – 2016)



Fonte: MINISTÉRIO DA JUSTIÇA. **Boletim Recall 2016**. Disponível em <http://www.justica.gov.br/noticias/ministerio-da-justica-lanca-balanco-de-recalls-em-2016/boletim-recall-2016.pdf>. Acesso em 04/05/2019.

Registra-se que dentre os produtos afetados, os automóveis são os de maior incidência, praticamente liderando os *recalls* (MINISTÉRIO DA JUSTIÇA, 2019). Aliás, a indústria automobilística atuante no cenário nacional percebe os efeitos da citada prática desde os anos 2000, quando foi registrado o que até hoje é considerado como o maior *recall* da história do país, se tratando do caso da montadora Chevrolet que

chegou a convocar mais de 1 milhão de consumidores dos veículos Coisa e Tigra, fabricados entres os anos de 1994 e 1999. O motivo da chamada eram os registros de mais de 25 acidentes com prováveis vítimas fatais por conta de falha na fixação dos cintos de segurança dos bancos traseiros dos automóveis (CORREIA, 2010).

Em tempos recentes, outra grande chamada no setor automobilístico nacional foi realizada montadora Toyota, que em 2017 anunciou um *recall* de 583 mil unidades dos veículos Corolla, Etios, Hilux e SW4, por conta dos casos que ficaram conhecidos como “airbags mortais”, onde a bolsa de ar que visa amortecer impactos aos passageiros em colisões poderiam lançar contra os mesmos fragmentos de metais ao serem acionadas (G1, 2017).

Os referidos dados acima ilustram como a prática do *recall* está diretamente relacionada com efetividade do princípio da garantia de adequação, sendo mais uma clara amostra de que é valiosa e benéfica a prevenção dos acidentes de consumo.

5.2 A efetividade das decisões judiciais na garantia da qualidade e segurança dos produtos e serviços

Na mesma linha de raciocínio sobre os reflexos da responsabilidade civil objetiva nas relações de consumo, percebe-se que além de positivos, existem pontos desfavoráveis ao cumprimento da política instituída pelo CDC.

Neste diapasão, as decisões judiciais nos conflitos “fornecedor x consumidor” são fatores chave que determinam se, em cada caso, os propósitos da legislação consumerista realmente irão se cumprir (considerando aqui, principalmente, as determinações da Política Nacional de Relações de Consumo) ou serão menosprezados, representando verdadeiro retrocesso ao desenvolvimento do mercado e à sociabilidade.

5.2.1 O caso das “pílulas de farinha”

Grande exemplo onde o judiciário colaborou positivamente para a garantia da qualidade e segurança é o alarmante caso das “pílulas de farinha” ocorrido em 1998, no qual o na época popular anticoncepcional Microvlar teve lotes fabricados sem o

princípio ativo, possuindo, portanto, vícios de qualidade que acarretaram na gravidez de muitas consumidoras que faziam uso diário do medicamento (SANTINI, 2007).

Em razão disso, a fabricante do medicamento, Schering, foi condenada, em 2004, a pagar indenização de 1 milhão de Reais a mulheres vítimas das pílulas placebo, sendo que advogados ainda pleitearam à empresa ressarcimento com os gastos relativos a pré-natal, bem como uma pensão até que os filhos das consumidoras completassem 18 anos ou terminassem os estudos universitários. (ESTADÃO, 2007). E tendo em vista o número indeterminado de vítimas em função da popularidade do medicamento à época dos fatos, bem como a complexidade do caso, quase 20 anos após o escândalo os tribunais continuaram a proferir decisões acerca do assunto.

Tanto é que em 2015 a 10ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de São Paulo manteve decisão que condenava o laboratório Bayer (incorporador da Schering e atual fabricante da pílula Microvlar) a indenizar por danos morais mulher que engravidou após o uso do anticoncepcional à época da comercialização do lote do medicamento sem o princípio ativo (AFFONSO, 2015).

Segundo o relator da apelação, desembargador João Batista de Mello Paula Lima, o fabricante incidiu sobre a típica responsabilidade objetiva ante a negligência, imperícia ou imprudência dos prepostos. (AFFONSO, 2015).

Como reflexo positivo dessa citada responsabilidade objetiva no caso, o laboratório atualmente responsável pela fabricação do anticoncepcional viu-se obrigado a aprimorar os métodos de fabricação de seu produto a fim de garantir a inocorrência de novo episódio semelhante, o que certamente abalaria toda a marca.

Assim, segundo a própria empresa, o medicamento “é produzido a partir dos mais rigorosos controles de qualidade e fabricação determinados pelo laboratório em todo o mundo” (BAYER, 2015 *apud* AFFONSO, 2015) e, com efeito, a citada pílula “continua sendo um dos contraceptivos orais mais vendidos no Brasil, sendo utilizada por mais de 1,5 milhão de mulheres mensalmente, o que demonstra a confiança depositada tanto pela classe médica quanto pelas consumidoras [...]” (BAYER, 2015 *apud* AFFONSO, 2015).

Este caso das chamadas “pílulas de farinha” e suas conseqüentes decisões judiciais desfavoráveis ao fornecedor, numa ótica conclusiva, pode ser considerado como um meio eficaz do judiciário de compelir o fabricante a não reiterar os atos danosos, ou seja, aprimorar a sua produção em prol do princípio da garantia de adequação. Trata-se, portanto, de grande exemplo sobre como os juízos competentes têm contribuído para aplicar sanções que coíbem o fornecedor que descumpra com o binômio “qualidade x segurança”, embora, obviamente, essa eficácia judicial não seja absoluta, porquanto inúmeras sanções são aplicadas diariamente contra companhias de comunicação e instituições bancárias, mas ambas continuam incorrendo nas mesmas condutas desfavoráveis ao consumidor talvez pelo fato de as sentenças condenatórias não obedecerem ao critério punitivo-pedagógico necessário.

5.2.2 Os eternos litigados face à ausência de punibilidade dos juízos competentes

Se de um lado se vê decisões judiciais positivas à efetivação da garantia de adequação, do outro existem decretos condenatórios que afrontam a tutela ao consumidor.

Como já visto na presente monografia, o dever de indenizar nas relações de consumo, consequência da responsabilidade civil objetiva, deve ser encarado como forma de punição e incentivo para que o fornecedor não reitere sua conduta, daí se diz que a indenização, instituto de maior incidência nos litígios de consumo, possui caráter punitivo-pedagógico.

A respeito do abordado, Renato Azevedo Sette da Silveira (2016) aborda que:

A função punitiva tem o objetivo de reforçar as sanções sob o escopo da responsabilidade civil, a fim de funcionar de maneira hábil a mitigar a possibilidade de se efetivar a hipótese na qual o agente perceba que as conseqüências da sua conduta serão inferiores ao proveito auferido pela conduta ilícita, inibindo, por exemplo, delitos em massa envolvendo as relações de consumo e os danos de âmbito ambiental.

A importância da função punitiva da responsabilidade civil pode ser notada, ainda, na medida em que, ao contrário da reparação, a pena civil não foca no dano percebido pela pessoa da vítima e nem possui o objetivo de recompor o seu patrimônio. Seu fundamento é pedagógico, ou seja, cuida-se de desestimular o ofensor à prática de condutas socialmente intoleráveis (prevenção especial) e, reflexamente, estaria a inibir atuações semelhantes por parte de todos os potenciais ofensores que se encontram em idêntica situação (prevenção geral).

Entretanto, na maioria dos casos, a prática é diferente, uma vez que os tribunais ainda padecem de timidez quanto à aplicação do aspecto punitivo da indenização, o que resulta na reiteração das condutas lesivas ao consumidor por parte dos fornecedores litigados, eis que mediante ausência de efetiva punição, chega a ser cômodo e até compensador incorrer na obrigação de indenizar ao invés de promover a prevenção do motivo que ensejou a tal indenização.

Neste sentido, basta vislumbrar os 15 primeiros do ranking dos 30 maiores litigados nos Juizados Especiais Cíveis do Estado do Rio de Janeiro nos últimos 5 anos, onde Telemar, Nextel, Tim, Vivo, Bradesco, Itaú, Santander e Branco do Brasil se fazem presentes com dezenas de milhares de ações em seu desfavor:

Tabela 2 - Os 15 primeiros dos 30 maiores litigados nos juizados especiais cíveis do estado do rio de janeiro

Class.	Nome da Organização	2015	2016	2017	2018	2019	Soma
1	LIGHT SERVICOS DE ELETRICIDADE S A	27.191	32.164	60.126	75.547	16.978	212.006
2	TELEMAR NORTE LESTE S/A (OI - TELEFONIA FIXA)	95.444	50.990	21.238	17.531	3.714	188.917
3	BCP S.A. (CLARO, ATL-ALGAR, ATL, TELECOM LESTE S.A)	50.263	50.864	37.427	25.162	5.788	169.504
4	BANCO ITAU UNIBANCO HOLDING S A	27.569	25.327	17.825	13.749	3.249	87.719
5	BANCO BRADESCO S/A	22.605	22.047	18.389	15.788	3.722	82.551
6	AMPLA - ENERGIA E SERVICOS S/A	18.248	17.124	14.087	19.163	6.787	75.409
7	BANCO SANTANDER BANESPA S/A	26.176	18.603	14.882	11.737	2.324	73.722
8	SKY BRASIL - SEVICOS LTDA - DIRECTV	23.610	19.889	14.863	9.554	1.617	69.533
9	VIA VAREJO S.A. (PONTO FRIO - CASA BAHIA)	22.658	16.430	10.707	9.623	2.832	62.250
10	NEXTEL TELECOMUNICACOES LTDA	22.080	20.067	17.173	807	173	60.300
11	TIM CELULAR S.A	13.383	13.842	12.779	14.640	4.584	59.228
12	TNL PCS S.A. (OI - TELEFONIA CELULAR)	20.928	10.942	7.086	5.079	797	44.832
13	BANCO ITAUCARD S. A.	13.188	9.152	7.031	5.903	1.406	36.680
14	BANCO DO BRASIL S/A	9.070	9.608	7.553	6.281	1.335	33.847
15	VIVO S/A	14.917	11.326	3.550	1.992	485	32.270

Fonte: TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO RIO DE JANEIRO. **Consulta Mais Acionadas**. Disponível em: <http://www4.tjrj.jus.br/MaisAcionadas/>. Acesso em 30/04/2019.

Destarte, não há como se considerar que de acordo com os dados acima, há legítimo desserviço do judiciário em não reconhecer o caráter punitivo que enseja a responsabilidade civil, motivo pelo qual, mesmo com gigantesco número de ações e condenações cíveis em seu desfavor, as empresas continuam desestimuladas a mudarem sua postura sobre padrões de qualidade e segurança do que é posto no mercado consumerista.

Portanto, considerando ambos os lados, tanto positivo, quanto o negativo, o que se percebe nos dias atuais é que os fornecedores, em parte, prezam pela efetivação da qualidade e segurança de seus produtos, eis que, por conta dos

possíveis prejuízos que possam vir a ter (ou que já tiveram) por conta das obrigações advindas por inserir produtos de baixa qualidade e/ou inseguros no mercado de consumo, é atualmente mais vantajoso investir em prevenção, nem que para tanto seja necessário se fabricar bens com matéria-prima de custo mais elevado, como o que acontece atualmente com os automóveis montados em território nacional¹⁶.

Logicamente, como demonstrado acima, essa afirmativa só faz sentido às empresas quando realmente houver indícios ou reais constatações de prejuízos significativos quanto a indenizações. Do contrário, o que se percebe é a reiteração da antiga conduta de forma ilimitada, como nos casos dos fornecedores elencados na tabela demonstrada.

¹⁶ Hoje, até mesmo os veículos de entrada são montados com materiais duradouros e cada vez mais dotados de tecnologia visando assegurar a qualidade do que se é vendido e a segurança ao consumidor. Tanto é que muitos desses produtos são fabricados no país com peças advindas do exterior, o que às vezes resulta em significativo aumento no preço final. No entanto, essa é a prova de que não é compensador correr os riscos de se investir menos recursos durante o processo de fabricação para diminuir o preço que seria pago pelo consumidor, haja vista que as eventuais consequências trazidas pela responsabilidade objetiva (diz-se aqui o dever de indenizar e de se cumprir demais obrigações previstas no CDC) podem representar em um prejuízo maior que o valor economizado durante a linha de produção.

6 CONCLUSÃO

No decorrer da presente monografia foi possível observar o surgimento da legislação consumerista no Brasil, seu propósito, aplicação, desenvolvimento e suas consequências na sociedade, além de conhecer os institutos que auxiliam no exercício dos direitos do consumidor.

De fato, o nosso Código de Proteção e Defesa do Consumidor surgiu de forma tardia, mas nada que pudesse retirar sua posterior efetividade quanto à defesa da parte vulnerável da relação. Por sinal, a cerne do CDC e sua real concretização se deu por conta do reconhecimento da existência de um lado desfavorecido nos contratos versados sob a égide consumerista, o que possibilitou meios de se obter equilíbrio na relação entre quem fabrica e consome bens e serviços.

Nesta acepção, a responsabilidade civil objetiva veio como uma luva às mãos daqueles que jamais possuíram condições de se igualar tecnicamente com as grandes empresas, até porque os riscos da atividade explorada pelo fabricante insinuam que medidas que o responsabilize por danos ao consumidor independentemente da existência de culpa sejam adotadas pela Lei.

Assim, é possível perceber que a instituição, pelo Código, da Política Nacional de Relações de Consumo foi fundamental para garantir a proteção do consumidor quanto aos riscos eventualmente oferecidos por algo que por ele é adquirido no mercado, eis que dela emanam princípios que incentivam o fornecedor a elevar a qualidade e segurança de seus produtos e serviços, sob pena de correr o risco de incidir na obrigação de indenizar por vícios e acidentes de consumo.

Portanto, a existência da responsabilidade civil objetiva para figura do fornecedor tem sido um mecanismo efetivo para garantir a segurança do consumidor final quanto aos possíveis danos lhe causados em razão do uso de produtos e serviços adquiridos. Entretanto, para que essa efetividade seja alcançada se faz necessário que o judiciário, por meio dos tribunais competentes para dirimir conflitos de consumo, reconheça que a responsabilidade civil objetiva nesses casos possui função punitiva e inclusive pedagógica, existindo como forma de coibir o fornecedor que não adequa seus produtos e serviços aos padrões estabelecidos pelo mercado

ou pelo próprio Estado-Juiz a não reiterar sua conduta; bem como incentivá-lo a aprimorar seus métodos de produção, concretizando o princípio da garantia de adequação. Afinal, ao fornecedor não pode nunca ser compensador arcar com as indenizações decorrentes da violação do citado princípio, mas sim deveras prejudicial tanto patrimonialmente quanto no que tange à reputação da marca para os compradores dos produtos e serviços.

Destarte, pode-se afirmar que por meio do exercício de seu caráter punitivo-pedagógico, bem como pelo reconhecimento - por parte da Lei - da vulnerabilidade do consumidor, a responsabilidade civil objetiva compele o fornecedor, por fomento da teoria do risco do empreendimento, a inserir no mercado de consumo produtos que obedeçam ao binômio “qualidade x segurança”, garantindo o cumprimento das diretrizes instituídas pela Política Nacional de Relações de Consumo.

7 REFERÊNCIAS

AFFONSO, Julia. Justiça manda indenizar mulher em R\$ 150 mil por 'pílula de farinha'. In **Estadão**, 2015. Disponível em: <<https://politica.estadao.com.br/blogs/fausto-macedo/justica-manda-indenizar-mulher-em-r-150-mil-por-pilula-de-farinha/>>. Acesso em: 28 abr. 2019.

BENJAMIN, Antonio. Herman. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor**. São Paulo: Saraiva, 1991.

_____. **Manual de Direito do Consumidor**. São Paulo: RT, 2007.

BRASIL. **Lei 8.078 de 11 de Setembro de 1990**. Brasília: [s.n.]. 1990.

_____. Airbags e freios ABS passam a ser obrigatórios em carros fabricados no Brasil. **Governo do Brasil**, 2014. Disponível em: <<http://www.brasil.gov.br/economia-e-emprego/2014/01/carros-fabricados-no-brasil-devem-ter-airbags-e-freios-abs>>. Acesso em: 21 abr. 2019.

CARDOSO, Antonio Pessoa. Princípio da solidariedade no CDC. In **Migalhas**, 2006. Disponível em: <<https://www.migalhas.com.br/dePeso/16,MI33148,21048-Principio+da+solidariedade+no+CDC>>. Acesso em: 21 abr. 2019.

CAVALIEIRI FILHO, Sérgio. **Programa de Direito do Consumidor**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2014.

_____. **Programa de Responsabilidade Civil**. 10. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

COELHO, Karine. Princípios que regem a política nacional das relações de consumo. In **JusBrasil**, 2017. Disponível em: <<https://karinec.jusbrasil.com.br/artigos/493909946/principios-que-regem-a-politica-nacional-das-relacoes-de-consumo>>. Acesso em: 05 mar. 2019.

CORREIA, Davi. Os recalls que marcaram a história da indústria automotiva. In **Veja**, 2010. Disponível em: <<https://veja.abril.com.br/economia/os-recalls-que-marcaram-a-historia-da-industria-automotiva/>>. Acesso em: 04 maio 2019.

ESTADÃO. Há quase uma década, o caso da pílula de farinha. In **Emais - Estadão**, 2007. Disponível em: <<https://emais.estadao.com.br/noticias/geral,ha-quase-uma-decada-o-caso-da-pilula-de-farinha,77950>>. Acesso em: 28 abr. 2019.

G1. 10 maiores recalls de veículos no Brasil somam quase 5 milhões de unidades. In **Auto Esporte - G1**, 2017. Disponível em: <<https://g1.globo.com/carros/noticia/10-maiores-recalls-de-veiculos-no-brasil-somam-quase-5-milhoes-de-unidades.ghtml>>. Acesso em: 04 maio 2019.

GARCIA, Leonardo de Medeiros. **Código de Defesa do Consumidor Comentado: artigo por artigo**. 13. ed. Salvador: JusPODIVM, 2016.

GUGLINSKI, Vitor. Breve Histórico do Direito do Consumidor e Origens do CDC. In **JusBrasil**, 2014. Disponível em: <<https://vitorgug.jusbrasil.com.br/artigos/112106596/breve-historico-do-direito-do-consumidor-e-origens-do-cdc>>. Acesso em: 10 nov. 2018.

KHOURI, Paulo Roberto Roque Antônio. **Direito do Consumidor: contrato, responsabilidade civil e defesa do consumidor em juízo**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2013.

LOPEZ, Teresa Ancona. **Nexo causal e produtos potencialmente nocivos: a experiência brasileira do tabaco**. 1. ed. São Paulo: Quarrier Latin, 2008.

MACHADO, Wilson Pantoja. Os contratos de adesão à plano de saúde e suas abusividades. In **JUS**, 2015. ISSN 1. Disponível em: <<https://jus.com.br/artigos/38761/os-contratos-de-adesao-a-plano-de-saude-e-suas-abusividades>>. Acesso em: 10 nov. 2018.

MELO, Nehemias Domingues de. Responsabilidade Civil nas Relações de Consumo. In **Âmbito Jurídico**, 2010. Disponível em: <http://www.ambito-juridico.com.br/site/index.php/mnt/?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=8475&revista_caderno=10>. Acesso em: 05 mar. 2019.

_____. **Da culpa e do risco: como fundamentos da responsabilidade civil**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

MINISTÉRIO DA JUSTIÇA. Alertas de Recall - Dados abertos. **Ministério da Justiça**, 2019. Disponível em: <<https://portal.mj.gov.br/recall/principal/openData>>. Acesso em: 04 maio 2019.

_____. Boletim Recall 2016. **Ministério da Justiça**, 2016. Disponível em <<http://www.justica.gov.br/noticias/ministerio-da-justica-lanca-balanco-de-recalls-em-2016/boletim-recall-2016.pdf>>. Acesso em: 04/05/2019.

MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA. Recall. **Ministério da Justiça e Segurança Pública**, 2019. Disponível em: <<https://justica.gov.br/seus-direitos/consumidor/saude-e-seguranca>>. Acesso em: 21 abr. 2019.

_____. Recall Final e Aprovado. **Ministério da Justiça e Segurança Pública**, 2019. Disponível em: <<https://www.justica.gov.br/seus-direitos/consumidor/saude-e-seguranca/anexos/recall-guia-pratico-do-fornecedor.pdf>>. Acesso em: 22 abr. 2019.

NEOPROSPECTIVA. RECALLS CAUSADOS POR CONTAMINAÇÕES NA INDÚSTRIA DE ALIMENTOS. **Neoprospectiva**, 2017. Disponível em: <<https://blog.neoprospecta.com/recall-e-sac-causados-por-contaminacoes-na-industria-de-alimentos/>>. Acesso em: 04 maio 2019.

NISHIYAMA, Adolfo Mamoru. **A proteção Constitucional do Consumidor**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

NUNES, Arnaldo Rizzatto. **Curso de Direito do Consumidor**. 7. ed. São Paulo: Saraiva, 2012.

PINTO, Henrique Alves. Princípios nucleares do Código Brasileiro de Defesa do Consumidor e sua extensão como princípio constitucional. In **Jus**, 2004. Disponível em: <<https://jus.com.br/artigos/4792/principios-nucleares-do-codigo-brasileiro-de-defesa-do-consumidor-e-sua-extensao-como-principio-constitucional/2>>. Acesso em: 03 dez. 2018.

PROCON/PR. No Mundo. **Procon**, 2019. Disponível em: <<https://www.procon.pr.gov.br>>. Acesso em: 10 nov. 2018.

PRUX, Oscar Ivan. O princípio da qualidade dos fornecimentos segundo o CDC. In **Tribuna Paraná**, 2007. Disponível em: <<https://www.tribunapr.com.br/blogs/direito-consumidor/o-principio-da-qualidade-dos-fornecimentos-segundo-o-cdc/>>. Acesso em: 06 dez. 2018.

PÜSCHEL, Flávia Portella. Funções e princípios justificadores da responsabilidade civil e ao art. 927, parágrafo único, do Código Civil. In **Revista DireitoGV**, São Paulo, v. 1, n. 1, 2005.

SANTINI, Daniel. Mães que tomaram pílula da farinha em 1998 ainda brigam por indenizações. In **G1**, 2007. Disponível em: <<http://g1.globo.com/Noticias/SaoPaulo/0,MUL175770-5605,00-MAES+QUE+TOMARAM+PILULA+DA+FARINHA+EM+AINDA+BRIGAM+POR+INDENIZACOES.html>>. Acesso em: 28 abr. 2019.

SAYEG, Rircardo Hasson. O Contexto Histórico da Defesa do Consumidor em Face do Abuso de Poder Econômico e sua Importância. In **Revista de Direito Internacional e Econômico**, Porto Alegre, v. 2, n. 7, p. 5-14, abril/junho 2004.

SILVA NETO, Orlando Celso da. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor**. 1. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2013.

SILVEIRA, Renato Azevedo Sette da. Função punitiva da responsabilidade civil. In **Migalhas**, 2016. Disponível em: <<https://www.migalhas.com.br/dePeso/16,MI249706,91041-Funcao+punitiva+da+responsabilidade+civil>>. Acesso em: 04 maio 2019.

SOARES, Anna Luiza Campos Lopes. O que é a teoria da qualidade no Direito do Consumidor? In **Blog Ebeji**, 2017. Disponível em: <<https://blog.ebeji.com.br/o-que-e-a-teoria-da-qualidade-no-direito-do-consumidor/>>. Acesso em: 10 mar. 2019.

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA. REsp 1113804 RS 2009/0043881-7. In **JusBrasil**, 2010. Disponível em: <<https://stj.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/19141037/recurso-especial-resp-1113804-rs-2009-0043881-7>>. Acesso em: 18 mar. 2019.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO RIO DE JANEIRO. Consulta Mais Acionadas. **TJRJ**, 2019. Disponível em: <http://www4.tjrj.jus.br/MaisAcionadas/>. Acesso em 30/04/2019.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO RIO GRANDE DO SUL. APC 595124314. **TJRS**, 1995. Disponível em: <<http://www.tjrs.jus.br>>. Acesso em: 19 mar. 2019.

_____. APC 700003095759. **TJRS**, 2002. Disponível em: <<http://www.tjrs.jus.br>>. Acesso em: 19 mar. 2019.