A RESPONSABILIDADE CIVIL DO COMERCIANTE NAS RELAÇÕES DE CONSUMO

JOSÉ FABIANO CASTELO BRANCO NETO

RESUMO

O presente trabalho pretende abordar a relação de consumo, especialmente no que tange as práticas abusivas e a responsabilização civil do comerciante, fornecedor ou prestador de serviços, tendo como escopo maior a possibilidade do consumidor na hipótese da intransigência do comerciante, requerer, através das vias legais, além da indenização material, também a indenização por danos morais. O problema de pesquisa analisado é: Como se configura a responsabilidade civil do comerciante para com os consumidores, ora seus clientes, em relação às práticas abusivas, sob a égide do Código de Defesa do Consumidor? Portanto, em termos de conclusão, verificamos que a responsabilidade do comerciante por práticas abusivas ou/e lesivas junto ao consumidor para a legislação a reparação do dano moral, para um patamar do direito inquestionável, sabemos que as correntes contrárias são pequenas e divergentes, mas combativas, porém a democracia do país necessita do entendimento mais liberal e positivo, pois assim garante a todo e qualquer cidadão direitos fundamentais a sua pessoa, que antigamente não eram assegurados. A metodologia adotada é a pesquisa bibliográfica.

PALAVRAS-CHAVE: comerciante; consumidor; responsabilidade civil; abuso.

SUMÁRIO

RESUMO.....1

INTRODUÇÃO.....4

1 DA RESPONSABILIDADE CIVIL.....7

1.1 EVOLUÇÃO HISTÓRICA.....7

1.2 CONCEITO.....11

1.3 PRESSUPOSTOS GERAIS DA RESPONSABILIDADE CIVIL.....13

1.3.1 Conduta Humana.....14

1.3.2 Dano: Moral e Material.....15

1.3.3 Nexo de Causalidade.....17

1.4 DOS EXCLUDENTES DA RESPONSABILIDADE CIVIL.....18

1.5 RESPONSABILIDADE CONTRATUAL E EXTRACONTRATUAL.....21

1.6 RESPONSABILIDADE CIVIL SUBJETIVA E OBJETIVA.....22

1.6.1 Responsabilidade Civil Subjetiva.....23

1.6.2 Responsabilidade Civil Objetiva.....25

1.6.2.1 Responsabilidade Objetiva e Teoria do risco.....25

1.6.3 A Teoria Subjetiva no Direito Brasileiro.....27

2 AS RELAÇÕES DE CONSUMO E SUA PROTEÇÃO.....29

2.1 A RELAÇÃO DE CONSUMO: A PROTEÇÃO AOS DIREITOS CONSUMEIRISTAS ATRAVÉS DO CDC.....29

2.2 AS TEORIAS DE APLICAÇÃO AO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR: FINALISTA E MAXIMALISTA.....30

2.3 CONCEITO DE FORNECEDOR.....31

2.3.1 Público.....32

2.3.2 Privado.....32

2.4 CONSUMIDOR.....33

3 A RESPONSABILIZAÇÃO DO COMERCIANTE POR PRÁTICAS ABUSIVAS NA RELAÇÃO DE CONSUMO QUE CAUSEM DANOS AO CONSUMIDOR.....39

3.1 DIFERENÇA ENTRE DEFEITO E VÍCIO PARA RESPONSABILIZAÇÃO DO FORNECEDOR 39

3.2 FIXAÇÃO DO "QUANTUM" E SEUS CRITÉRIOS.....43

3.3 DA RESPONSABILIDADE CIVIL DOS ESTABELECIMENTOS COMERCIAIS 44

3.3.1 Da responsabilidade civil dos supermercados.....44

3.3.2 Da responsabilidade civil dos estabelecimentos comerciais pela falta de higiene e inadequadas instalações.....45

3.3.3 Da responsabilidade civil por dano ou furto dos objetos do consumidor que estão sob seus cuidados. 45

3.3.4 Da Responsabilidade Civil dos Estabelecimentos Comerciais por Danos Morais.....45

3.3.5 Dano moral pela anotação indevida do nome do consumidor nos órgãos de proteção contra devedor inadimplente.....46

3.3.6 Dano moral pelo atraso excessivo da entrega do produto adquirido no comércio 47

3.3.7 Dano moral pela resistência do fornecedor na troca do produto levado a conserto por diversas vezes 47

CONCLUSÃO 48

REFERENCIAS.....53

REFERÊNCIAS.....55

INTRODUÇÃO

O trabalho que ora iniciamos versa sobre a análise das práticas abusivas nas relações de consumo, investigando a responsabilidade do comerciante.

Por este motivo, daremos uma ênfase maior a este instrumento jurídico que ainda para muitos consumidores inexiste e que aos poucos através de legislação específica começa a despontar nos tribunais.

Segundo a metodologia, toda pesquisa tem, como propósito, submeter à prova a hipótese que propõe na tentativa de responder da maneira mais ampla possível às dúvidas contidas no problema. Assim, o assunto estudado reflete um momento histórico da legislação, doutrina, jurisprudências, dados estatísticos e possíveis aspectos sociológicos e econômicos do momento, com o fim de trazer alguma contribuição para a compreensão do problema.

Portanto, o problema deste trabalho é: Como se configura a responsabilidade civil do comerciante para com os consumidores, ora seus clientes, em relação às práticas abusivas, sob a égide do Código de Defesa do Consumidor?

A presente pesquisa é elaborada para que se possa esclarecer algumas dúvidas relativas a esta problemática, muito complexa e que tem sido muito discutida nos Tribunais brasileiros sob várias nuances.

Esta pesquisa tentará atingir como público-alvo os acadêmicos de Direito que, atualmente, não possuem uma formação específica na área de Direito do Consumidor, sobretudo no que se refere às relações bancárias, que no momento são muito debatidas entre os operadores de Direito. Além deste público, esta pesquisa pretende também suscitar o debate sobre o tema de uma forma geral e, até mesmo, atingir o senso comum, com o intuito de que algumas pessoas possam ter uma consciência maior de seus direitos e deveres quanto aos comerciantes.

O tema proposto constitui um dos mais problemáticos da atualidade jurídica ante a sua admirável progressão no direito moderno, seus reflexos nas atividades humanas, em sua repercussão em todas as ciências do Direito e na realidade social.

Em razão a imensidão de campo, não há entendimento uniforme doutrinário e jurisprudencial quanto à definição de sua abrangência, à enunciação de seus pressupostos e à sua própria textura.

O tempo se faz fator determinante nas relações na esfera jurídica. As mudanças sociais, econômicas, políticas e jurídicas influenciam as a aquisição ou perda de um direito, assim como altera seus determinantes.

O direito, assim como o mundo, é extremamente dinâmico, e assim deve ser, pois ele representa os anseios da sociedade na busca da estabilidade e ordem social. Imbuídos do papel de se garantir a justiça social, o direito dispões de instrumentos hábeis que regulamentam as modalidades de pagamento utilizadas pela sociedade.

Entretanto, face á obrigatoriedade do Direito acompanhar os caminhos sociais e estabelecer diretrizes para garantir a paz e a estabilidade coletiva, algumas alternativas são utilizadas para tratar da matéria.

Assim, na reciclagem periódica do tema necessita inicialmente que sua presente fase seja de superação das antinomias anteriores, com sua consagração definitiva, inclusive em texto constitucional e enunciado sumular que a asseguram.

O instituto do Código de Defesa do Consumidor atinge agora a sua maturidade e afirma a sua relevância esmaecida de vez a relutância daqueles juízes e doutrinadores então vinculados ao equivocado preconceito de não ser possível compensar.

O tema, atualmente, mostra-se de profunda relevância, especialmente, em curso voltado ao direito do consumidor, pois a sofisticação nas relações de consumo tem sido vista por olhos atentos do legislador, que tratou de regulamentar tais relações.

No Brasil, em particular, teve-se na Lei 8078/90, também conhecida como Código de Defesa do Consumidor, a expressão normativa de maior relevância, em se tratando das relações de consumo.

No que diz respeito aos contratos no direito do consumidor, o tema tem ainda maior destaque, com o advento da Lei 10.406 de 2002 (novo Código Civil), pois vários preceitos já consagrados pelo Código de Defesa do Consumidor,

incorporaram-se a todo Direito Civil Pátrio, tome-se por exemplo a boa-fé objetiva.

No mais, concluindo, entendemos que hoje a defesa do consumidor é a mais pura presença do direito, pois, é ali que se prova a verdade da justiça, onde se apura a intimidade ferida do cidadão, intimidade esta, que sempre foi tão perseguida e injustiçada pela humanidade e que hoje toma força e vigor como um dos direitos fundamentais do homem, por isso a importância em estudá-la.

A metodologia está centrada na pesquisa e coleta de informações de ordem teórica viabilizada, portanto, através de levantamento bibliográfico.

Segundo o autor Severino[1], o trabalho metodológico está sendo concluído com a realização de estudo por meio de pesquisa bibliográfica (artigos de livros científicos e revistas) referentes ao tema enfocado.

As técnicas de pesquisa que serão utilizadas serão as seguintes:

a) *Quanto aos procedimentos*: classifica-se como Pesquisa bibliográfica, pois objetivou a geração de conhecimentos para possibilitar a elaboração de um trabalho que discuta sobre um determinado prisma o tema em questão.

b) *Quanto à abordagem do problema*: Caracteriza-se como Pesquisa Qualitativa, pois se busca a análise de dados para a elaboração do trabalho a partir de fontes fidedignas sobre o tema em questão.

c) *Quanto aos seus objetivos:* o trabalho pode ser classificado como Pesquisa Exploratória. Realizando a busca de dados para sua elaboração em diversos meios, envolvendo também a pesquisa bibliográfica, que proporcionou maior conhecimento e familiaridade do tema em questão, proporcionando a elaboração da hipótese de pesquisa.

Portanto, o presente trabalho não tem o condão de esgotar o assunto, mas tão somente de analisá-lo de forma pormenorizada, suscitando assim um debate sobre um tema tão atual e polêmico.

[1] SEVERINO, Antônio Joaquim. Metodologia do trabalho científico. São Paulo: Cortez, 2000, p. 130

1 DA RESPONSABILIDADE CIVIL

A análise de qualquer tema que se propõe estudar requer, por mais breve que seja, uma reflexão sucinta de sua origem histórica, tratando-se do instituto da responsabilidade civil não seria diferente.

1.1 Evolução histórica

Ao analisarmos o vocábulo responsabilidade veremos que sua origem provém do verbo latino *respondere*, significando a obrigação que alguém tem de assumir com os efeitos jurídicos de sua conduta, contendo ainda, a raiz latina de spondeo, fórmula através da qual se vinculava no Direito Romano o devedor nos contratos verbais.

Não se sabe exatamente o momento histórico em que se originou a concepção de responsabilidade, tampouco, quando foi reconhecida juridicamente e praticada nos moldes da atualidade. No entanto, podemos afirmar que desde o início da civilização sempre existiu ao menos a noção desse instituto, revelada, claramente, conforme a evolução social.

Estudos do Direito Romano indicam que nos primórdios da civilização, as primeiras formas organizadas de sociedade tinham a concepção de responsabilidade fundamentada na vingança coletiva, que se caracterizava pela reação conjunta do grupo contra o agressor pela ofensa a um de seus componentes.

Posteriormente, evoluiu para uma reação individual fundamentada pela vingança privada, ou seja, havia o direito de reagir pessoalmente diante da ofensa sofrida. É cristalina a forma rudimentar diante da postura admitida, porém compreensível, se analisarmos a época dos fatos e a natureza humana sempre que tenta se proteger do mal sofrido.

A primeira intervenção do Poder Público de que se tem história nos moldes da vingança privada é a chamada Lei de Talião, que disciplinava os casos em que era

admitida ou excluída, no entanto, nesta fase não havia diferença alguma entre responsabilidade civil e penal, e ao menos se cogitava a ideia de culpa, dada a relevância de vingar.

> De fato, nas primeiras formas organizadas de sociedade, bem como nas civilizações pré-romanas, a origem do instituto está calcada na concepção da vingança privada, forma por certo rudimentar, mas compreensível do ponto de vista humano como lídima reação pessoal contra o mal sofrido.[2]

Neste período a justiça era feita com as próprias mãos, onde se permitia a reparação do mal pelo mal, ou seja, era sintetizada na fórmula olho por olho, dente por dente, quem com ferro fere com ferro será ferido. O Poder Público somente intervinha para coibir abusos, e declarar quando e como a vitima poderia ter o direito de retaliação.

Ao decorrer desse período surgiu a composição, diante da observância do fato de que seria mais conveniente o autor da ofensa reparar o dano mediante o pagamento de uma poena, ou seja, certa quantia em dinheiro. Sendo assim, a cobrança ficaria a critério da autoridade pública se o delito fosse público, ou do ofendido quando se tratasse de delito privado.

A partir de então, as partes envolvidas concluíram que ao praticarem a retaliação não se reparava dano algum, pelo contrário causavam duplo dano: o da vítima e o de seu ofensor, depois de punido.

Por consequência, surgiu a *Lex Aquilia damno* que estabeleceu as bases da responsabilidade extracontratual, e segundo a doutrina, a partir desse momento criou-se uma forma de indenizar o prejuízo com embasamento na fixação de seu valor.

Segundo Santana a responsabilidade civil:

> Ingressa na órbita jurídica após ultrapassada, entre os povos primitivos, a fase da reação imediata, inicialmente grupal, depois individual, passando pela sua institucionalização, com a pena do talião, fundada na idéia de

[2] GAGLIANO, P. S.; PAMPLONA FILHO, R. Novo Curso de Direito Civil: responsabilidade civil. Vol. III. São Paulo. Saraiva, 2003, p. 10

> devolução da injúria e na reparação do mal com mal igual, já que qualquer dano causado a outra pessoa era considerado contrário ao direito natural.[3]

Somente, a partir desse momento, é que se formulou um conceito de culpa, pelo qual foram estabelecidas algumas condutas delituosas e a respectiva obrigação de reparar danos, sempre no aspecto econômico.

A maioria dos doutrinadores consagram a *Lex Aquilia* como um marco da evolução histórica concernente a responsabilidade civil, pois através dela ensejaram-se as primeiras noções e conceito da responsabilidade extracontratual ou também denominada aquiliana.

Nesse sentido está o entendimento do doutrinador Silvio de Salvo Venosa:

> [...] a Lex Aquilia é o divisor de águas da responsabilidade civil. Esse diploma, de uso restrito a principio, atinge dimensão ampla na época de Justiniano, como remédio jurídico de caráter geral; como considera o ato ilícito uma figura autônoma, surge desse modo, a moderna concepção da responsabilidade extracontratual. O sistema romano de responsabilidade extrai da interpretação da Lex Aquilia o princípio pelo qual se pune a culpa por danos injustamente provocados, independentemente da relação obrigacional preexistente. Funda-se ai a origem da responsabilidade extracontratual. Por essa razão denomina-se também responsabilidade aquiliana essa modalidade [...] [4]

Desse modo, todo aquele que causasse danos a outrem, seria obrigado a ressarcir o prejuízo, mediante pagamento de uma contraprestação em dinheiro. Passou-se a partir de então a atribuir-se ao dano as condutas culposa (imprudência, imperícia e negligência) e dolosa do agente.

A composição permaneceu no Direito Romano com o caráter de pena privada e como reparação, pois, não havia distinção entre a responsabilidade civil da pena.

Contudo, enorme controvérsia, divide os autores conforme denota Aguiar Dias[5]: “de um lado os que sustentam, com amparo nos textos, que a idéia de culpa era estranha à *Lei Aquilia*; de outro lado, os que defendem a sua presença como elementar na responsabilidade civil”.

---

[3] SANTANA, Heron José. Responsabilidade Civil por Dano Moral ao Consumidor. Minas Gerais: Edições Ciência Jurídica, 1997, p. 04
[4] VENOSA, S. de S. Direito Civil: responsabilidade civil. São Paulo: Atlas, 2002, p. 18
[5] DIAS, José Aguiar. Da responsabilidade civil. Rio de Janeiro: Forense, 1997, p. 06

Somente na Idade Média é que se estruturou a ideia de dolo e de culpa stricto sensu, seguida de uma elaboração da dogmática da culpa, distinguindo-se a responsabilidade civil da pena.

Entretanto, a teoria da responsabilidade civil somente se estabeleceu por obra da doutrina, abstraindo-se a concepção de pena para substitui-la paulatinamente pela ideia de reparação, do dano sofrido. Contudo, a teoria clássica de culpa não conseguia atender todas as peculiaridades da vida em comum, diante de diversos casos em que os danos se perpetuavam sem reparação pela impossibilidade de comprovação do elemento fundamental.

Não obstante, houve também a expansão da responsabilidade civil no que diz respeito à sua extensão ou área de incidência, aumentando-se o número de pessoas responsáveis pêlos danos, de beneficiários da indenização e de fatos que a ensejaram.

Em decorrência de tais fatos, iniciou-se dentro do próprio preceito a ampliação do conceito de culpa e o acolhimento inusitado de novas teorias dogmáticas, que propugnavam pela reparação do dano decorrente, exclusivamente, pelo fato ou em virtude do risco criado.

Tais doutrinas, inclusive, encontraram amparo nas legislações mais modernas, sem aversão total à teoria tradicional da culpa, sendo adotadas até mesmo pelo novo Código Civil brasileiro.

Concernente a evolução histórica da responsabilidade civil no Brasil, convém salientarmos, ainda que de modo sucinto, alguns de seus aspectos.

Considerando que a nação brasileira é se comparada às outras civilizações um país novo, e por consequência influenciado por países estrangeiros em muitas áreas do direito e demais ciências, entenderemos a razão da estruturação da responsabilidade civil tal qual como é hoje regulamentada.

No início da formação de nossa sociedade, podemos observar que o ordenamento jurídico brasileiro submetia-se quase que totalmente ao lusitano, motivo pelo qual, no ordenamento colonial praticamente não havia distinções entre as noções de pena, multa, e reparação.

Sobrevindo a independência, o Brasil foi gradativamente estruturando sua

legislação e doutrina, absorvendo paulatinamente, as inovações e influências dos ordenamentos jurídicos de outros países que não Portugal.

Devemos registrar que, inicialmente havia ainda uma certa confusão entre os aspectos civis e criminais, no entanto vigorava a premissa de reparação do dano causado mediante a comprovação de culpa.

No entanto, nos dias atuais, a legislação brasileira adota e aplica na prática as teorias objetiva e subjetiva, de acordo com as peculiaridades de cada caso concreto, enfatizando acima de tudo, o que refere a modernização ao aplicar a doutrina e os preceitos jurisprudências já existentes.

1.2 Conceito

Após analisarmos brevemente os aspectos históricos da responsabilidade civil, partiremos para a apreciação dos principais elementos que a compõe. Lembrando que, o tema proposto constitui um dos mais problemáticos da atualidade jurídica ante a sua admirável progressão no direito moderno, seus reflexos nas atividades humanas, em sua repercussão em todas as ciências do Direito e na realidade social.

Em razão a imensidão de campo, não há entendimento uniforme doutrinário e jurisprudencial quanto à definição de sua abrangência, à enunciação de seus pressupostos e à sua própria textura.

Por essa razão o vocábulo responsabilidade pode ser interpretado de várias formas, inclusive, tal entendimento pode ocorrer no ordenamento jurídico. Vulgarmente analisando, podemos dizer que responsabilidade é obrigação que alguém tem de responder pelas suas condutas.

Juridicamente, está vinculado ao surgimento de uma obrigação derivada, ou seja, um dever legal sucessivo, em função da ocorrência de um fato jurídico em sentido amplo.

A responsabilidade jurídica apresenta-se, destarte, quando houver prejuízo a um indivíduo, a coletividade, ou a ambos, desvirtuando a ordem social, hipótese em

que a sociedade reagirá contra esses fatos, coagindo o causador a recompor o *statu quo ante*, a pagar uma indenização ou cumprir uma pena, com o objetivo de impedir que ele torne a causar o desequilibro social e de evitar que outras pessoas o imitem.

José Aguiar Dias[6] assevera que "o vocábulo "responsabilidade" tem sua origem no termo latino *spondeo*, tirada do Direito Romano, a qual ligava o devedor nos contratos verbais".

O seu conceito legal, porém, vem disposto no artigo 927 do Novo Código Civil que diz:

> Artigo 927. Aquele que, por ato ilícito, cansar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo.
>
> Parágrafo único. Haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem.

Interpretando o artigo em epígrafe, Maria Helena Diniz[7] conceitua responsabilidade civil como "a aplicação de medidas que obriguem uma pessoa a reparar um dano moral ou patrimonial causado a terceiros, em razão de ato por ela mesma praticado, por pessoa por quem ela responde, por alguma coisa a ela pertencente ou de simples imposição legal".

Do referido conceito, verificamos que são duas as finalidades básicas da responsabilidade civil; a obrigação de indenizar (reparar o dano), objetivando a compensação da vítima pelo prejuízo sofrido; e a punição do agente ofensor, de modo a convencer a não mais cometê-lo, sob pena de ter que repará-lo.

Segundo Silvio Rodrigues[8], "a responsabilidade civil vem defendida por Savatier como obrigação que pode incubir uma pessoa a reparar o prejuízo causado a outra, por fato próprio, ou por fato de pessoas ou coisas que dela dependam".

Convém observar que, o princípio que rege a responsabilidade civil é o *unuscuique sua culpa nocet*, o que significa que dentro da doutrina subjetiva cada um responde pela sua culpa, e por se tratar de Direito à pretensão reparatória,

[6] DIAS, 1997, p. 02
[7] DINIZ, M. H. Curso de Direito Civil Brasileiro: Responsabilidade Civil. Vol. VII. São Paulo: Saraiva, 2005, p. 30
[8] RODRIGUES, S. Direito Civil - responsabilidade Civil. Vol. IV. São Paulo: Saraiva, 2002, p. 06

caberá ao autor, sempre o ônus da prova de tal culpa do réu.

No entanto, existem situações em que o ordenamento jurídico confere a responsabilidade civil a alguém por dano que não foi causado diretamente por ele, mas sim por um terceiro com quem mantém algum tipo de relação jurídica. Nestas hipóteses, trata-se de uma responsabilidade civil indireta, em que o elemento culpa não é abandonado, mas sim presumido, em função do dever de vigilância a que está obrigado o réu.

1.3 Pressupostos Gerais da Responsabilidade Civil

Tornou-se indispensável, o estudo dos elementos principais que compõe responsabilidade civil, para que possamos entender quando teremos direito a indenização do prejuízo causado nas hipóteses do tema em questão. Porém, a apresentação deste item visa apenas abordá-los de maneira sucinta, sem adentrarmos em maiores detalhes.

Assim, os pressupostos da responsabilidade civil são: conduta humana (ação ou omissão do agente); nexo causal ou relação de causalidade; dano material ou moral.

Note-se que não incluímos a culpa entre os elementos da responsabilidade civil, pois como iremos verificar no tópico seguinte, a responsabilidade objetiva é presumida ou sequer questionada.

Neste sentido, Gagliano e Pamplona asseveram:

> A culpa, portanto, não é um elemento essencial, mas sim acidental, pelo que reiteramos nosso entendimento de que os elementos básicos ou pressupostos gerais da responsabilidade civil são apenas três: a conduta humana (positiva ou negativa), o dano ou prejuízo, e o nexo de causalidade.[9]

Isto porque, a culpa integra apenas as teorias de responsabilidade subjetiva, o que significa que não é prescindível, sendo, entretanto, muitas vezes secundária.

[9] GAGLIANO; PAMPLONA, 2003, p. 29

Caio Mário da Silva Pereira assim também afirma:

> "A abolição total do conceito da culpa vai dar num resultado anti-social e amoral, dispensando a distinção entre o lícito e o ilícito, ou desatendendo à qualificação da boa ou má conduta, uma vez que o dever de reparar tanto corre para aquele que procede na conformidade da lei, quanto para aquele outro que age ao seu arrepio".[10]

Para José Aguiar Dias a culpa é

> "Genericamente entendida, é, pois, fundo animador do ato ilícito, da injúria, ofensa ou má conduta imputável. Nesta figura encontram-se dois elementos: o objetivo, expressado na iliceidade, e o subjetivo, do mau procedimento imputável. A conduta reprovável, por sua parte compreende duas projeções: o dolo, no qual se identifica à vontade direta de prejudicar, configura a culpa no sentido amplo; e a simples negligência (*negligentia, imprudentia, ignavia*) em relação ao direito alheio, que vem a ser a culpa no sentido restrito e rigorosamente técnico".[11]

> "A culpa é a falta de diligência na observância da norma de conduta, isto é, o desprezo, por parte do agente, do esforço necessário para observá-la, com resultado, não objetivado, mas previsível, desde que o agente se detivesse na consideração das conseqüências eventuais da sua atitude".[12]

Passemos então a examinar os pressupostos da responsabilidade civil.

1.3.1 Conduta Humana

O primeiro elemento da responsabilidade civil é a conduta humana. Ou seja, é necessária a existência de uma ação voluntária do agente, seja ela positiva ou negativa (omissiva), pois somente o homem através de seus atos ou por meio das pessoas jurídicas que forma, poderá ser civilmente responsabilizado.

Para os doutrinadores Glagliano e Pamplona Filho[13], o núcleo fundamental da noção de conduta é "a voluntariedade, que causa exatamente a liberdade de

[10] PEREIRA, Caio Mário da Silva. Responsabilidade civil. Rio de Janeiro: Forense, 2002, P. 391
[11] DIAS, 1997, p.121-122
[12] DIAS, 1997, p.123
[13] GAGLIANO; PAMPLONA, 2003, p. 30

escolha do agente imputável, com discernimento necessário para ter consciência daquilo que faz".

Segundo Maria Helena Diniz, a ação é ato humano, descrito como:

> "O ato humano, comissivo ou omissivo, ilícito ou lícito, voluntário e objetivamente imputável, do próprio agente ou de terceiro, ou o fato de animal ou coisa inanimada, que cause dano a outrem, gerando o dever de satisfazer os direitos do lesado".[14]

Donde concluímos que o ato que gera o dano pode ser uma ação ou omissão do agente, com ou sem culpa, conforme se configure responsabilidade subjetiva ou objetiva. Sérgio Cavalieri Filho[15] prefere não diferenciar ação comissiva de omissiva, chamando a ambas simplesmente de conduta humana "porque abrange as duas formas de exteriorização da atividade humana. Conduta é gênero de que são espécies a ação e a omissão".

A responsabilidade civil do agente só pode ser gerada por conduta própria, de terceiros sejam filhos menores, tutelados, curatelados, educandos ou empregados que estejam sob sua responsabilidade, ou por danos causados por animais ou coisas sob sua guarda.

Não havendo essa voluntariedade, portanto, não há que se falar em ação humana, e, muito menos, em responsabilidade civil.

1.3.2 Dano: Moral e Material

O segundo elemento constitutivo da responsabilidade civil é dano ou prejuízo. Indistintamente da espécie, seja contratual ou extracontratual, objetiva ou subjetiva, o dano é requisito indispensável para sua configuração, pois, o ato ilícito somente reflete na esfera do Direito Civil se causar prejuízo a alguém.

Considera-se dano, toda lesão ou destruição advinda de um certo evento, cujo resultado, sofre uma pessoa, contra sua vontade, em qualquer bem ou

[14] DINIZ, 2005, p. 37
[15] CAVALIERI FILHO, Sérgio. Programa de Responsabilidade Civil. São Paulo: Malheiros, 2003, P. 137

interesse jurídico, patrimonial ou moral.

Desta forma, somente será possível pleitear indenização, se houver um prejuízo, uma violação ao direito, seja de natureza patrimonial ou não. Demais disso, é necessário que o dano seja concreto, pois não há possibilidade de se indenizar prejuízo incerto. Igualmente convém esclarecer que é preciso que o dano seja subsistente, ou seja, continue a existir e lesar o ofendido no momento em que estiver sendo exigida sua reparação em juízo.

Assim, Sérgio Cavalieri Filho define:

> "O dano é, sem dúvida, o grande vilão da responsabilidade civil. Não haveria que se falar em indenização, nem em ressarcimento, se não houvesse dano. Pode haver responsabilidade sem culpa, mas não pode responsabilidade sem dano. Na responsabilidade objetiva, qualquer que seja a modalidade do risco que lhe sirva de fundamento – risco profissional, risco proveito, risco criado etc. -, o dano constitui o seu elemento preponderante. Tanto é assim que, sem dano, não haverá o que reparar, ainda que a conduta tenha sido culposa ou até dolosa" [16]

Desta forma, o dano pode ser de duas vertentes: material e moral. Contudo, independentemente do tipo de dano (se material ou moral, ou mesmo ambos), dano é o que basicamente se configura como lesão aos interesses de outrem, seja este causado direta ou indiretamente pelo agente, na chamada responsabilidade civil direta ou indireta, respectivamente.

O dano também pode ser direto ou indireto, a saber: pode ser dano causado à própria vítima, ou a alguém de sua família ou terceiros que lhe digam respeito, ou a objeto seu. Pode ser também direta ou indireta a causalidade, a relação entre dano e conseqüência. Os efeitos do dano, quando causam prejuízo direto à vítima, são chamados de causalidade direta; se causam prejuízos à vítima por seus efeitos ou repercussões, ou bens que não diretamente relacionados ao fato lesivo, são de causalidade direta.

Assim, o dano material, também chamado de dano patrimonial, é o de maior evidência e o de mais fácil mensuração por se tratar de lesão que afeta o patrimônio da vítima, seja extinguindo uma parte dele, diminuindo, ou deteriorando o mesmo, é o dano passível de avaliação pecuniária. Neste tipo de dano, abrange-se o dano

[16] CAVALIERI FILHO, 2003, p. 40

chamado emergente (o patrimônio perdido) e o lucro cessante (aquele que a vítima deixou de lucrar, ou não pode acrescer em seu patrimônio, em função do dano causado).

Englobam-se no dano patrimonial a privação do uso de coisa, a diminuição do seu uso, a diminuição da capacidade para o trabalho, a ofensa ou calúnia que efetivamente reflitam na vida profissional ou negócios da vítima, em critérios objetivos. Enfim, o dano material é objetivamente avaliado em dinheiro (valor perdido ou que se deixou de auferir), e se não passível de reparação, corresponde à uma indenização de valor idêntico à perda.

Nota-se que, o dano material pode, portanto, ser direto, quando causa lesão ao patrimônio da vítima ou à sua pessoa de imediato, ou indireto, quando suas conseqüências é que atingem a vítima.

Já, o dano moral é mais subjetivo que o dano material, consistindo na compensação pela perda, dor ou incômodo causado à vítima a partir do dano. Pode-se concluir que o dano moral é a indenização que tem caráter de satisfação e compensação à vítima e vale como pena pecuniária adicional para o agente.

Normalmente, o dano moral é de difícil mesuração devido a dificuldade em se avaliar sua extensão, isto porque não podem pairar suspeitas de enriquecimento sem causa por parte da vítima, ou, por outra, de seu sofrimento ou padecimento. Outras dificuldades comuns estão em medir o tamanho do decôro, da honradez, da dignidade atingidos. Assim, qual o efetivo valor destes sentimentos, que variam imensamente em cada pessoa? E quando não é possível ou não ocorreu o dano material, comprovar o dano moral e equacionar sua indenização é, pelas características próprias, tarefa árdua.

Nossos Códigos permitem um prazo de até vinte anos para se reclamar o dano moral, porém quanto mais antigo ele se torna, mais difícil sua comprovação, incluindo o livre convencimento do juiz.

1.3.3 Nexo de Causalidade

Como terceiro e último requisito à configuração da responsabilidade civil,

temos o nexo de causalidade. Entende-se como nexo de causalidade o elo etiológico que une a conduta do agente (positiva ou negativa) ao dano, conseqüentemente, apenas se poderá responsabilizar alguém cujo comportamento houvesse dado causa ao prejuízo.

Assim, o que se aplica, hodiernamente, em nosso Direito é a adequação da causa ao dano, mencionado por Caio Mário Pereira:

> "Em linhas gerais e sucintas, a teoria pode assim ser resumida: o problema da relação de causalidade é uma questão científica de probabilidade. Dentre os antecedentes do dano, há que destacar aquele que está em condições de necessariamente tê-lo produzido. [....] Em conseqüência, a doutrina que se constrói neste processo técnico se diz da 'causalidade adequada' porque faz salientar, na multiplicidade de fatores causais, aquele que normalmente pode ser o centro do nexo de causalidade".[17]

Salientemos que, há casos em que prevalecem as excludentes do nexo causal, como ocorre nas hipóteses de caso fortuito, força maior ou culpa exclusiva da vítima, as quais veremos no tópico seguinte.

1.4 Dos Excludentes da Responsabilidade Civil

Na responsabilidade civil, de forma geral, há algumas causas excludentes, as quais não configuram culpa do agente.

A própria vítima pode provocar o dano, sendo apontada como a única responsável. Assim, aquele que aparenta ser o agente causador não é mais que mero instrumento do dano. Um exemplo simples seria o da vítima que se atira sob as rodas de um carro. Seu atropelador não poderá ser responsabilizado, posto que para isto não concorreu. Assim pondera Cavalieri Filho:

> "A boa técnica recomenda falar em fato exclusivo da vítima, em lugar da culpa exclusiva. O problema, como se viu, desloca-se para o terreno do nexo causal, e não da culpa. O direito italiano fala em relevância do comportamento da vítima para os fins de nexo de causalidade material" .[18]

[17] PEREIRA, 2002, p. 79
[18] CAVALIERI FILHO, 2003, p. 74

O fato de terceiro é outro elemento afastador do nexo causal. É a pessoa que efetivamente causou o dano, ainda que à primeira vista o agente seja o causador do mesmo. Assim, suponhamos que no exemplo acima, o atropelador não mate sua vítima, mas que, ao atropelá-la, ela termine por cair sob as rodas de outro automóvel, que enfim, causa sua morte. Efetivamente quem causou a morte foi terceiro alheio e este é o único causador do evento. Não resta ao primeiro motorista responsabilidade sobre o fato gerado.

Por último, resta o caso fortuito ou força maior, que equivalem ao fato de terceiro, tendo o mesmo efeito, o de desviar o nexo causal, deslocando-o do alcance do agente do dano. Mantendo-nos no mesmo exemplo, equivaleria ao motorista atropelador ter subitamente um pneu furado, ou verem-lhe faltar os freios, mesmo com toda diligência com a mecânica do carro. Comprovando-se que tenha sido fato inevitável, em que nada se poderia fazer para evitar o desfecho, desatrela-se a relação de causalidade, e tem fim a responsabilidade civil.

Embora a legislação encare, praticamente, os dois termos como sinônimos há uma diferença fixada.

Segundo a melhor doutrina, caso fortuito é “todo aquele imprevisível e, por isso, inevitável, sendo o caso de força maior aquele que pode até ser previsível, porém é inevitável; por exemplo, os fenômenos da natureza, tais como tempestades, furacões, etc”.[19]

Força maior é “o evento humano que, por sua imprevisibilidade e inevitabilidade, cria para o contratado impossibilidade intransponível de regular execução do contrato”.[20] Assim, por exemplo, uma greve que paralise os transportes ou a fabricação de um produto de que dependa a execução do contrato é força maior, mas poderá deixar de sê-lo se não afetar totalmente o cumprimento do ajuste, ou se o contratado contar com outros meios para contornar a incidência de seus efeitos no contrato.

Caso fortuito é, por exemplo, um tufão destruidor em regiões não sujeitas a esse fenômeno; ou uma inundação imprevisível que cubra o local da obra; ou outro

[19] PEREIRA, 2002, p. 81
[20] DINIZ, 2005, p. 48

qualquer fato, com as mesmas características de imprevisibilidade e inevitabilidade, que venha impossibilitar totalmente a execução do contrato ou retardar o seu andamento, sem culpa de qualquer das partes.

Como preleciona Orlando de Almeida Secco:

> "A força maior evidencia um acontecimento resultante do ato alheio (fato de outrem) que supere os meios de que se dispõe para evitá-lo, isto é, além das próprias forças que o indivíduo possua para se contrapor, sendo exemplos: guerra, greve, revolução, invasão de território, sentença judicial específica que impeça o cumprimento da obrigação assumida, desapropriação, embargo para suspensão de uma obra etc".[21]

Encontramos no fato jurídico extraordinário: caso fortuito e força maior. Os fatos jurídicos extraordinários caracterizam-se pela sua eventualidade, não acontecendo necessariamente no dia-a-dia. Também não são provenientes da volição humana, podendo, porém, apresentar a intervenção do homem em sua formação. São eles: caso fortuito ou força maior e "*factum principis".*

Como já foi visto, caso fortuito ou força maior são fatos capazes de modificar os efeitos de relações jurídicas já existentes, como também de criar novas relações de direito. São eventualidades que, quando ocorrem, podem escusar o sujeito passivo de uma relação jurídica pelo não cumprimento da obrigação estipulada. É o caso, por exemplo, de uma tempestade que provoque o desabamento de uma ponte por onde deveria passar um carregamento confiado a uma transportadora. Diante de tal situação e da impossibilidade da continuação do itinerário, a transportadora livra-se da responsabilidade pela entrega atrasada do material. Porém, para que determinado caso fortuito ou força maior possa excluir a obrigação estipulada em um contrato, é necessária a observação de certas circunstâncias, tais como a inevitabilidade do acontecimento e a ausência de culpa das partes envolvidas na relação afetada. Caso não haja a presença de qualquer destes requisitos, não pode haver caso fortuito ou força maior que justifiquem o descumprimento contratual.

O caso fortuito e a força maior são excludentes de responsabilidade civil subjetiva, comportadas no âmbito do Código Civil, pois que este diploma exige sempre a comprovação da culpa (ao lado do dano e do nexo causal), sob pena de

[21] SECCO, O. de A. Introdução ao Estudo do Direito. Rio de Janeiro: Freitas Bastos, 1981, P. 125

não configurar-se o dever de indenizar.

1.5 Responsabilidade Contratual e Extracontratual

Na responsabilidade contratual se origina da inexecução contratual. Pode ser de um negócio jurídico bilateral ou unilateral. Resulta, portanto, de ilícito contratual, ou seja, de falta de adimplemento ou da mora no cumprimento de qualquer obrigação. É uma infração a um dever especial estabelecido pela vontade dos contratantes, por isso decorre de relação obrigacional preexistente e pressupõe capacidade para contratar. A responsabilidade contratual é o resultado da violação de uma obrigação anterior, logo, para que exista é imprescindível a preexistência de uma obrigação.

A responsabilidade contratual, de que trata o artigo 389 do Código Civil, não precisa o contratante provar a culpa do inadimplente, para obter reparação das perdas e danos, basta provar o inadimplemento. O ônus da prova, na responsabilidade contratual, competirá ao devedor, que deverá provar, ante o inadimplemento, a inexistência de sua culpa ou presença de qualquer excludente do dever de indenizar, o mesmo deverá provar que o fato ocorreu devido a caso fortuito ou força maior.

> Art. 389. Não cumprida a obrigação, responde o devedor por perdas e danos, mais juros e atualização monetária segundo índices oficiais regularmente estabelecidos, e honorários de advogado.

Já, na responsabilidade extracontratual, também chamada de aquiliana, se resulta do inadimplemento normativo, ou seja, da prática de um ato ilícito por pessoa capaz ou incapaz, da violação de um devedor fundado em algum princípio geral de direito, visto que não há vínculo anterior entre as partes, por não estarem ligadas por uma relação obrigacional.

A fonte desta inobservância é a lei. É a lesão a um direito sem que entre o ofensor e o ofendido preexista qualquer relação jurídica. Aqui, ao contrário da contratual, caberá a vítima provar a culpa do agente.

A princípio a responsabilidade extracontratual baseia-se pelo menos na culpa, o lesado deverá provar para obter reparação que o agente agiu com imprudência ou negligência. Mas poderá abranger ainda a responsabilidade sem culpa, baseada no risco. Duas são as modalidades de responsabilidade civil extracontratual quanto ao fundamento: a subjetiva e a objetiva.

1.6 Responsabilidade Civil Subjetiva e Objetiva

Estas são maneiras diferentes de reparar o dano, e não espécies diversas de responsabilidade. Assim, conforme o fundamento que se dê à responsabilidade, a culpa será ou não considerada elemento da obrigação de reparar o dano.

Segundo Silvio Rodrigues[22] "a responsabilidade subjetiva se inspira na idéia de culpa, de modo que a responsabilidade do agente causador do dano só se configura se agiu culposa ou dolosamente". Esta é a teoria clássica, devendo haver prova da culpa como pressuposto da obrigação de indenizar.

Entretanto, a lei impõe, a certas pessoas, em determinadas situações, a reparação do dano cometido sem culpa. Estamos em face da responsabilidade legal ou objetiva, onde o comportamento do agente é irrelevante, pois aqui vale a teoria do risco e segundo esta, aquele que através de sua atividade cria um risco ou dano para terceiros deve ser obrigado a repará-lo, mesmo que não tenha agido culposamente, bastando que exista relação de causalidade entre o dano experimentado pela vítima e o ato do agente.

Sua responsabilidade será individual, podendo ser direita e indireta. Segundo o que dispõe Maria Helena Diniz:

> "[...] será direta, quando o agente responder pelo ato próprio. Será indireta apenas nas situações previstas em leis, nas quais se admite culpa presumida, operando-se conseqüentemente a inversão do ônus probandi; logo, relativamente a responsabilidade indireta, o imputado responderá por ate de terceira pessoa, com a qual tem o vínculo legal de responsabilidade (é o que ocorre com, pois, tutores, curadores, etc), é por fato de animal ou coisas inanimadas sob sua guarda (como sucede com danos ou detentores de animais, donos de edifícios, habitantes de casas, pelas coisas caldas ou

[22] RODRIGUES, S. Direito Civil - responsabilidade Civil. Vol. IV. São Paulo: Saraiva, 2002, P. 11

> lançadas, etc). O lesado será obrigado aprovar a culpa do lesante na produção do dano" [23]

A regra geral que preside à responsabilidade civil, é a sua fundamentação na idéia de culpa; mas, sendo insuficiente esta para atender às imposições do progresso e das atividades de risco, cumpre ao legislador fixar especialmente os casos em que deverá ocorrer a obrigação de reparar.

1.6.1 Responsabilidade Civil Subjetiva

Neste tipo de responsabilidade civil, consagrada em nosso ordenamento pátrio desde o código anterior, a idéia central é a da formação da culpa, sem a qual não há responsabilidade.

Despiciendo dizer que falamos da abrangência civil, posto que não existe este debate na área penal. Dentro desta, sem haver culpa, não há ilícito, e não há responsabilidade penal.

Mas a responsabilidade penal via de regra, se comprovada, fecha a teoria da responsabilidade subjetiva, encerrando o processo na esfera civil: quem é culpado na área criminal o será na área civil, cabendo, além da pena, indenização.

Voltemos à teoria subjetiva: neste caso, deve ser comprovada a culpa do agente. A culpa gerará a obrigação de indenizar.

O dolo não obrigatoriamente estará presente, podendo ter ocorrido mera imprudência, por exemplo. Aqui se fala em culpa *lato sensu*, conduta culposa, não em dolo ou culpa *strictu sensu*.

Deve a vítima provar a culpa e o dano causado pelo agente, ou seja, é a ela que cabe o *ônus probandi*. Deve haver, evidentemente, nexo causal entre a ação ou omissão do agente e o dano produzido.

O elemento constitutivo desta teoria é o dano: é o elemento ou requisito essencial na etiologia da responsabilidade civil. É óbvio que não há responsabilidade civil onde não existe prejuízo.

[23] DINIZ, 2005, p. 213

Assim, dano é a lesão (destruição ou diminuição) que, devido a certo evento, sofre uma pessoa, contra a sua vontade, em qualquer interesse ou bem jurídico, moral ou patrimonial. Nem todo dano é ressarcível. Somente aquele que preenche certos requisitos: certeza, subsistência e atualidade.

Existem algumas colocações entre os doutrinários referentes ao dano futuro, mas não existe aprovação unânime. Para esses autores não se requer que o prejuízo esteja inteiramente realizado, exigindo-se apenas que se tenha certeza de que se produzirá, ou possa ser apreciado por ocasião da sentença na ação respectiva. A jurisprudência rejeita a ação de responsabilidade se o dano que a vítima reclama for um dano eventual. O dano deve ser certo. O dano como elemento da responsabilidade civil deve ser atual e certo.

Algumas correntes doutrinárias apóiam a adequação entre o grau da culpa (ou se houver dolo) e o *quantum* a pagar de indenização, posto que por vezes o valor a restituir é desproporcional à culpa do agente.

Mas a corrente que defende a modernização do nosso direito alega que esta proporcionalização feriria a teoria da responsabilidade objetiva, que veremos a seguir, onde a culpa não é pressuposto da responsabilidade. Injusto seria tratamento ato dicotômico.

A respeito do art. 944, e comentando a gradação culpa/indenização, Rui Stocco sabiamente alerta:

> "Também o parágrafo único desse artigo, segundo nos parece, rompe com a teoria da restitutio integrum ao facultar ao juiz reduzir, eqüitativamente, a indenização se houver 'excessiva desproporção entre a gravidade da culpa e o dano'. Ao adotar e fazer retornar os critérios de graus da culpa obrou mal, pois o dano material não pode sofrer influência dessa gradação se comprovado que o agente agiu culposamente ou que há nexo de causa e efeito entre a conduta e o resultado danoso, nos casos de responsabilidade objetiva ou sem culpa. Aliás, como conciliar a contradição entre indenizar por inteiro quando se tratar de responsabilidade objetiva e impor indenização reduzida ou parcial porque o agente atuou com culpa leve, se na primeira hipótese sequer se exige culpa?" [24]

Esta teoria, que obrigatoriamente envolve a prova da culpa, foi largamente

[24] STOCO, R. Tratado de Responsabilidade civil – Responsabilidade Civil e sua Interpretação Jurisprudencial. São Paulo: RT, 2006, P. 13

criticada, pela própria dificuldade que a vítima tem de provar a culpa do agente. Por outro lado, provar a extensão do dano moral aduzido fica extremamente prejudicado.

1.6.2 Responsabilidade Civil Objetiva

É a novidade introduzida pelo código, quando se dispensa a prova da culpa do agente. A culpa, na verdade, é presumida. A atitude seja dolosa ou culposa do agente causador é irrelevante, bastando que haja relação entre o dano experimentado e o ato do agente.

Caso clássico é o previsto no código de defesa do consumidor, onde a loja, embora não fabrique o produto, tem a obrigação de trocá-lo ou indenizar o cliente no caso de vício ou defeito. Outro, também comum, é o que vemos nos estacionamentos de shoppings, quando um veiculo é furtado. O estabelecimento responde pelo dano mesmo não tendo concorrido para a culpa.

Dentro da modalidade objetiva de responsabilidade, temos a chamada culpa presumida, ou responsabilidade objetiva imprópria, e a dispensa da culpa, ou responsabilidade objetiva própria.

1.6.2.1 Responsabilidade Objetiva e Teoria do risco

Confunde-se enormemente com a teoria objetiva da responsabilidade civil. Na verdade, é dela (da responsabilidade objetiva) que brota. Senão, vejamos o art. 927 do CC/2002:

> Art. 927. Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo.
>
> Parágrafo único. Haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem.

No seu parágrafo único, o artigo prevê a obrigatoriedade de reparar o dano, nos casos previstos em lei, o que corresponde à responsabilidade objetiva.

No entanto, quando a atividade normalmente desenvolvida pelo agente implicar em risco para direitos de outrem, e "causar a pessoa determinada um ônus maior do que aos demais membros da coletividade (38º. - Enunciado aprovado pelo CJF), vemos a teoria do risco".

Nos dizeres de Alvino Lima[25], "a teoria do risco não se justifica desde que não haja proveito para o agente causador do dano, porquanto, se o proveito é a razão de ser justificativa de arcar o agente com os riscos, na sua ausência deixa de ter fundamento a teoria".

Aqui se fala no chamado risco-proveito, que tem fim lucrativo, pecuniário, e que a vítima deve provar. Mas existem outras teorias de risco, como risco criado, risco integral, risco profissional e risco excepcional.

Não importando qual a caracterização do risco, surgirá a obrigação indenizatória ou reparatória a atividade do agente que tenha causado danos, e exerça esta atividade de risco com fins lucrativos, pressupondo um meio de vida, uma profissão, um grau de especialização. Isto induz à uma habitualidade, mas também uma previsibilidade dos riscos que podem ferir direitos de terceiros.

Assim, verifica-se que questão é como interpretar a responsabilidade civil sobre o risco assumido, sobre o risco habitual, que a lei deixou silente. Fica à mercê do magistrado, portanto, esta interpretação, levando em consideração o que é atividade de risco, qual o grau assumido – que independe de culpa, posto que aqui se trata de responsabilidade objetiva.

Aqui não se trata simplesmente de responsabilidade objetiva, como no código do consumidor, nos acidentes de trabalho e outros; trata-se de provar o dano em função de um risco assumido pelo agente, e em que grau e com que nexo ocorreu.

Peca o Código Civil por uma falta de exatidão, posto que enquanto prevê a responsabilidade objetiva e suas normas, não sistematiza a responsabilidade por risco.

[25] LIMA, A. Culpa e Risco. São Paulo: RT, 1999, P. 198

> "A responsabilidade civil não pode assentar exclusivamente na culpa ou no risco, pois sempre existirão casos em que um destes critérios se revelará manifestamente insuficiente. A teoria do risco não vem substituir a teoria subjectiva, mas sim completá-la, pois, apesar dos progressos da responsabilidade objetiva, que vem ampliando seu campo de aplicação, seja através de novas disposições legais, seja em razão das decisões dos nossos tribunais, por mais numerosas que sejam, continuam a ser exceções abertas ao postulado tradicional da responsabilidade subjectiva" [26]

1.6.3 A Teoria Subjetiva no Direito Brasileiro

A presença da teoria da responsabilidade subjetiva, no direito brasileiro, pode ser claramente percebida, como regra geral, no antigo Código Civil de 1916, e também mantida pela Lei nº 10.406, de 2002, o Novo Código Civil.

Buscando inspiração no direito francês, o antigo código civil pautou a responsabilidade civil, em princípio, na idéia de existência de culpa por parte do ofensor. Ao determinar, em seu artigo 159, que: "Aquele que por ação ou omissão voluntária, negligência, ou imprudência, violar direito, causar prejuízo a outrem, fica obrigado a reparar o dano", o antigo diploma legal exigia a demonstração do pressuposto culpa para que se determinasse a obrigação de indenizar.

O Novo Código Civil conservou a concepção da teoria subjetiva como regra geral em seus artigos, em especial no caput do artigo 927: "Aquele que, por ato ilícito, causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo", quando ele remete a caracterização de ato ilícito aos artigos 186 e 187, que tratam sobre os atos decorrentes de culpa e abuso de direito.

Os diplomas legais brasileiros, se excluindo o Código de Defesa do Consumidor, que tem como regra geral a responsabilidade objetiva do fornecedor, têm a tendência de adotar a teoria subjetiva como regra padrão para a verificação se o suposto violador tem a obrigação de reparar o prejuízo. Contudo, quando ocorre a vinculação do dano sofrido com atividades de risco ou em casos especificados na própria lei, o direito brasileiro desvia-se de tal orientação, assentando-se na teoria objetiva, para efetivar os ideais de justiça e eqüidade, tão pretendidos pelo indivíduo do século XX.

[26] ALVES, J. V.. Responsabilidade Civil dos Pais Pelos Actos dos Filhos Menores. Editora Renovar, biblioteca de teses, 2003, P. 149

Dessa forma, a teoria subjetiva sustenta-se como regra necessária, e nas situações em que essa for insatisfatória, ocorrerá a adoção da responsabilidade sem culpa. Daí conclui-se que, no direito pátrio, a responsabilidade objetiva não substitui a subjetiva, mas ficam circunscritos aos seus justos limites.

2 AS RELAÇÕES DE CONSUMO E SUA PROTEÇÃO

Na história, são identificados alguns dispositivos que, direta ou indiretamente, visaram proteger a pessoa do consumidor.

Todavia, a consciência e a busca pela proteção de direitos desta espécie são recentes e resultaram no que se costuma nominar de movimento consumerista.

2.1 A relação de consumo: a proteção aos direitos consumeiristas através do CDC

Sua origem encontra-se nos Estados Unidos da América e está ligada ao surgimento dos mercados de massa. Por consumerismo deve-se entender "todos os movimentos e esforços historicamente realizados no campo do direito, da política, da administração, da economia, entre outros, em defesa de todas as questões de alguma forma abrangidas pelo direito do consumidor".[27]

No Brasil, o movimento surgiu, em rigor, em 1976 quando, em São Paulo, designou-se comissão especialmente para estudar a implantação do "Sistema Estadual de Defesa do Consumidor", de que resultou a Lei 1.903/78 e a criação do Procon naquele Estado, em princípios de 1979.[28]

Os principais dispositivos constitucionais que tratam do tema são os arts. 5º, inc. XXXII, que prevê que "o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor" e o 170, inc. V, que elenca como um dos princípios basilares da ordem econômica, a defesa do consumidor.

Além destes dois dispositivos, cumpre citar o art. 150 que em seu § 5º estabelece que "a lei determinará medidas para que os consumidores sejam esclarecidos acerca dos impostos que incidam sobre mercadorias e serviços e o art.

[27] PERIN JUNIOR, Ecio. A Globalização e o Direito do Consumidor. Aspectos relevantes sobre a harmonização legislativa dentro dos mercados regionais. São Paulo: Manole, 2003, P. 01

[28] FILOMENO, José Geraldo Brito. Manual de Direitos do Consumidor. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2003, P. 31

175, parágrafo único, inc. II, que prevê que a lei disporá sobre os direitos dos usuários no caso de concessão ou permissão de serviço público.[29]

Arnaldo Rizzardo[30] salienta que quando da interpretação de um contrato "tem-se em mente sempre a intenção de ambas as partes, mas sem abandonar a inspiração na eqüidade e na utilidade social, de modo a não se tolerarem os excessos contratuais".

Os direitos do consumidor encontram-se no rol de direitos fundamentais enumerados no art. 5º da Constituição Federal e dentro da clássica divisão em gerações, a qual é feita levando-se em conta a ordem cronológica em que passaram a ser constitucionalmente reconhecidos, enquadram-se na 2ª geração que abrange os direitos sociais, econômicos e culturais e que têm como principal fundamento a igualdade.

Assim, o Código de Defesa do Consumidor, não tolera abuso de direito, ainda mais se o lucro for colocado à frente do interesse maior da sociedade.

2.2 As Teorias de aplicação ao Código de Defesa do Consumidor: Finalista e Maximalista

Cláudia Lima Marques aponta a existência de duas correntes doutrinárias quanto à definição do campo de aplicação do CDC: a corrente finalista e a maximalista.

> Na corrente finalista, segundo a qual, a tutela do consumidor se dá somente porque ele é a parte vulnerável na relação de consumo. O destinatário final seria o destinatário fático e econômico do bem ou serviço e o consumidor seria aquele que adquire o produto ou serviço para uso próprio e não para revenda ou para acrescentá-lo à cadeia produtiva. O consumidor seria, portanto o não-profissional.[31]

Todavia, como ressalta a autora, os finalistas evoluíram para uma posição

[29] FILOMENO, 2003. p. 29
[30] RIZZARDO, Luis Antônio Nunes. Curso de Direito do Consumidor. São Paulo: Saraiva, 2006, p. 12
[31] MARQUES, Cláudia Lima. Contratos no Código de Defesa do Consumidor: O Novo Regime das Relações Contratuais. 4. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1999, p. 253

mais branda, aceitando a possibilidade de o Judiciário, reconhecendo a vulnerabilidade de uma pequena empresa ou profissional, que adquiriu, por exemplo, um produto fora de seu campo de especialidade, interpretar o art. 2º de acordo com o fim da norma, isto é, proteção ao mais fraco na relação de consumo, e conceder a aplicação das normas especiais do CDC analogicamente a estes profissionais.[32]

Já a corrente maximalista, sustenta que o CDC regula o mercado brasileiro de consumo e não normas para proteger somente consumidor não- profissional. Destinatário final seria o destinatário fático do produto, aquele que o retira do mercado e o utiliza, o consome, por exemplo, a fábrica de toalhas que compra algodão para transformar, a fábrica de celulose que compra carros para o transporte dos visitantes, o advogado que compra uma máquina de escrever para o seu escritório, ou mesmo o Estado quando adquire canetas para uso nas repartições e é, claro, dona-de-casa que adquire produtos alimentícios para a família.[33]

De acordo com o parágrafo único, do art. 2º, do CDC, equipara-se consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

2.3 Conceito de fornecedor

Segundo De Plácido e Silva[34], fornecedor deriva do francês fournir (fornecer, prover), de que se compôs fournisseur (fornecedor); entende-se todo comerciante ou estabelecimento que abastece ou fornece habitualmente uma casa ou um outro estabelecimento dos gêneros mercadorias necessárias a seu consumo.

> Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividades de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços. [35]

[32] MARQUES, 1999, p. 254
[33] MARQUES, 1999, p. 255
[34] SILVA, De Plácido e. Vocabulário Jurídico . 15. ed. Rio de Janeiro: Forense, 1998, p. 367
[35] CDC, art. 3º, caput

Não há tratamento diferenciado pela situação econômica do fornecedor. Assim, uma microempresa é fornecedora da mesma forma e nos mesmos termos que uma multinacional.

Parte-se da idéia, "não totalmente verdadeira, de que os mecanismos para absorver e diluir perdas relacionadas com a produção ou circulação de bens ou serviços sempre estão ao alcance do exercente da atividade especulativa e nunca do consumidor".[36]

Ainda, como o Código prevê casos em que somente o fornecedor imediato pode ser demandado, é importante registrar que fornecedor imediato é o comerciante e o prestador de serviço originário, e fornecedor mediato é o fabricante, o produtor, o construtor e o prestador de serviço secundário.

2.3.1 Público

Incluem-se no rol de pessoas consideradas fornecedoras, os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer forma de empreendimento, que são obrigadas a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.[37]

Vale lembrar, porém, que somente a pessoa jurídica que presta serviço público mediante a cobrança de tarifa, aqui utilizada como sinônimo de preço público, é fornecedora. São exemplos de serviços tarifados: o de água, luz, telefone, correio, transporte coletivo e gás.

2.3.2 Privado

O Código, em vários dispositivos faz referência à figura do fornecedor, apontando a doutrina como fornecedores reais o fabricante, o produtor e o construtor, como fornecedor presumido o importador, e como fornecedor aparente, o comerciante.

[36] COELHO, Fábio Ulhoa. Curso de Direito Comercial. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2002. v. 3, p. 168
[37] CDC, art. 22

Segundo nossa legislação o *fabricante* é aquele que realiza atividade de transformação por meio da industrialização ou do manufaturamento de produtos; já o *produtor* é aquele que extrai produtos diretamente da natureza, como o pecuarista, o agricultor, o caçador ou o pescador; o *construtor* é aquele que ergue prédios ou realiza loteamentos; o *importador* é o comerciante que revende no país bens fabricados ou produzidos no exterior; e finalizando temos o c*omerciante* que é o intermediário no fornecimento de produtos fabricados, produzidos e construídos no país ou para aqui importados.

2.4 Consumidor

A doutrina costuma apontar dois critérios para definir o consumidor. Pelo critério objetivo, consumidor é o que se apresenta como destinatário final do produto ou serviço. Pelo critério subjetivo, consumidor é o não profissional.

O CDC inclina-se para a adoção do critério objetivo, pois dá ênfase, na definição que apresenta, à qualidade de destinatário final do consumidor.

Assim, nos termos do art. 2º, consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço colocado à sua disposição no mercado de consumo como destinatário final.

Diz o artigo 2° do Código de Defesa do Consumidor: “Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final”.

Da letra da lei obtém-se que o consumidor pode ser entendido como toda pessoa, física ou jurídica, que adquire ou usufrui serviço como destinatário final, ou seja, para a satisfação de uma necessidade própria e não para utilização em outra atividade econômica.

O Código de Defesa do Consumidor ao trazer em seu corpo tais normas de caráter *sui generi* para as relações de consumo mostrou inerente a intervenção estatal frente às novas demandas surgidas com o advento da sociedade de consumo, buscando, em última análise, estabelecer a igualdade entre os contratantes, sendo esse o limite razoável da atuação do Estado.

Os contratos são disciplinados no Código de Defesa do Consumidor, no Capítulo VI, a partir do artigo 46, até o artigo 54 conforme anexo. Da leitura dos artigos pertinentes do Código de Defesa do Consumidor, identificam-se os três princípios sociais dos contratos, quais sejam a função social, equivalência material e boa-fé objetiva.

O Código de Defesa do Consumidor não tem explicitado em seu corpo a função social dos contratos, mas ao interpretarem-se as normas contidas na carta legal citada de forma sistemática, observar-se-á que tal explicitação não é necessária, haja vista o próprio código ter em seu cerne a função social das relações de consumo, no caso, especialmente no que tange aos contratos.

O embrião do princípio da função social dos contratos está na repercussão que tais formas de constituições das obrigações tem no meio social, pois é em tal meio, onde os contratos surtirão seus efeitos.

Corrobora tal entendimento a professora Cláudia Lima Marques, em seu livro "Contratos no Código de Defesa do Consumidor", *in verbis*:

> A nova concepção de contrato é uma concepção social deste instrumento jurídico, para a qual não só o momento da manifestação da vontade (consenso) importa, mas onde também e principalmente os efeitos do contrato na sociedade serão levados em conta e onde a condição social e econômica das pessoas nele envolvidas ganha importância.[38]

Assevera a professora:

> O contrato seria, então, um instrumento que o Direito oferece para possibilitar a auto-regulamentação dos interesses dos particulares. A vontade é pressuposto e fonte geradora das relações jurídicas já reguladas em abstrato e em geral, pelas normas jurídicas. A ordem jurídica é que, em última análise, reconhece a autonomia privada, é ela, pois quem pode impor limites a esta autonomia.
>
> Estes postulados abalariam a onipotência da vontade individual na teoria do direito. Valores como a equidade, a boa-fé e a segurança nas relações jurídicas tomam lugar da autonomia da vontade na nova teoria contratual.[39]

[38] MARQUES, Cláudia Lima et al. Comentários ao Código de Defesa do Consumidor. São Paulo: Revistas dos Tribunais, 2003. P. 74
[39] MARQUES, 2003, p. 76

Destarte, conclui-se que os outros dois basilares princípios da nova teoria contratual, quais sejam o da equidade e a boa-fé objetiva, revelam-se decorrentes da própria socialização dos contratos e do princípio maior da função social do contrato.

A vulnerabilidade do consumidor, como presunção absoluta, deve ser entendida no âmbito da cadeia produtiva do mercado de consumo, em que o consumidor é o elo mais fraco da relação.

Dessa forma, a interpretação mais favorável ao consumidor tem o intuito de equilibrar a relação contratual, visando à equiparação entre consumidor e fornecedor, baseada no princípio da equidade.

No mais, as cláusulas abusivas são enumeradas no artigo 51 Código de Defesa do Consumidor embora não seja tal rol exaustivo, mas meramente exemplificativo, fruto das maiores abusividades cometidas à época de feitura do Código de Defesa do Consumidor.

Da análise da letra da lei, obtêm-se que para a revisão de cláusula de contrato abarcado pelo direito do consumidor, deve-se apenas observar a existência de fato superveniente, o qual venha a tornar a cláusula extremamente onerosa. Relembrem-se os dizeres de Nelson Nery Júnior:

> Modificação das cláusulas contratuais. A norma garante o direito de modificação das cláusulas contratuais ou sua de revisão, configurando hipótese de aplicação do princípio da conservação dos contratos de consumo. O direito de modificação das cláusulas existirá quando o contrato estabelecer prestações desproporcionais em detrimento do consumidor. Quando houver onerosidade excessiva por fatos supervenientes à data da celebração do contrato, o contrato, que pode ser feita por aditivo contratual, administrativamente ou pela via judicial.[40]

Continua o professor:

> Onerosidade excessiva. Para que o consumidor tenha direito à revisão do contrato, basta que haja onerosidade excessiva para ele, em decorrência de feto superveniente. *Não há necessidade de que esses fatos sejam extraordinários nem que sejam imprevisíveis. A teoria da* imprevisão, com o

[40] NERY JÚNIOR, Nelson. Código de processo civil e legislação extravagante em vigor. São Paulo:Editora Revista dos Tribunais, 2002, p. 1656

> perfil que a ela é dado pelo CC italiano 1467 e pelo CC brasileiro 478, não se aplica às relações de consumo. Pela teoria de imprevisão, somente os fetos extraordinários e imprevisíveis pelas partes por ocasião da formação do contrato é que autorizariam, não sua revisão, mas sua resolução. A norma sob comentário não exige nem a extraordinariedade nem a imprevisibilidade dos fetos supervenientes para conferir ao consumidor, o direito de revisão efetiva do contrato; não sua resolução.[41]

Portanto, vê-se que o Código de Defesa do Consumidor deu atenção especial ao assunto relacionado à revisão dos contratos, dando preferência à continuidade desses, em detrimento da simples resolução, como no direito civil, em geral.

Ademais, a utilização da teoria da imprevisão encontra uma maior maleabilidade nos contratos de consumo, pois não há a necessidade de ocorrer fato superveniente imprevisível e extraordinário, mas tais fatos supervenientes somente precisam onerar excessivamente o consumidor.

Os contratos de adesão estão previstos no artigo 54 do Código de Defesa do Consumidor e pode ser definido como sendo a modalidade de contrato em que cujas cláusulas tenham sido estabelecidas unilateralmente pelo fornecedor de produtos e serviços ou aprovadas pela autoridade competente, sem que haja a possibilidade do consumidor da discussão de seu conteúdo substancial.

Nessa forma típica de contrato de consumo, o consumidor não pode discutir com o fornecedor as cláusulas da sua relação contratual de consumo, pois o âmago desse encontra-se pré-estabelecido e imutável, na medida em que o conteúdo primordial não pode ser base de um possível e limitado debate entre as partes.

Com a vigência do Código de Defesa do Consumidor, Lei n. 8.078, de 11.09.1990, fez despertar na sociedade uma consciência jurídica e de cidadania, principalmente no campo da responsabilidade civil, fazendo com que o consumidor se tornasse mais atento para os seus direitos nesse campo jurídico, fiscalizando atentamente a atuação dos fornecedores de bens e serviços, exigindo melhor qualidade dessa prestação, surgindo a partir daí inúmeras ações de responsabilidade civil propostas tanto no âmbito da justiça comum como nos Juizados de Pequenas Causas e agora Especiais Cíveis.

Assim, podemos asseverar que as normas de proteção e defesa do consumidor são de natureza pública e social, daí a preponderância dos interesses

[41] NERY JUNIOR, 2002, p. 1656

coletivos nesse campo.

Há também, a possibilidade de a pessoa jurídica invocar a proteção conferida pelo CDC aos consumidores, em que pese norma expressa neste sentido (art. 2º), é causa de muita discussão e polêmica na doutrina.

Cláudia Lima Marques aponta a existência de duas correntes doutrinárias quanto à definição do campo de aplicação do CDC: a corrente finalista e a maximalista.

> Na corrente finalista, segundo a qual, a tutela do consumidor se dá somente porque ele é a parte vulnerável na relação de consumo. O destinatário final seria o destinatário fático e econômico do bem ou serviço e o consumidor seria aquele que adquire o produto ou serviço para uso próprio e não para revenda ou para acrescentá-lo à cadeia produtiva. O consumidor seria, portanto o não-profissional.[42]

Todavia, como ressalta a autora, os finalistas evoluíram para uma posição mais branda, aceitando a possibilidade de o Judiciário, reconhecendo a vulnerabilidade de uma pequena empresa ou profissional, que adquiriu, por exemplo, um produto fora de seu campo de especialidade, interpretar o art. 2º de acordo com o fim da norma, isto é, proteção ao mais fraco na relação de consumo, e conceder a aplicação das normas especiais do CDC analogicamente a estes profissionais.[43]

Já a corrente maximalista, sustenta que o CDC regula o mercado brasileiro de consumo e não normas para proteger somente consumidor não- profissional. Destinatário final seria o destinatário fático do produto, aquele que o retira do mercado e o utiliza, o consome, por exemplo, a fábrica de toalhas que compra algodão para transformar, a fábrica de celulose que compra carros para o transporte dos visitantes, o advogado que compra uma máquina de escrever para o seu escritório, ou mesmo o Estado quando adquire canetas para uso nas repartições e é, claro, dona-de-casa que adquire produtos alimentícios para a família.[44]

De acordo com o parágrafo único, do art. 2º, do CDC, equipara-se consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas

[42] MARQUES, 2003, p. 253
[43] MARQUES, 2003, p. 254
[44] MARQUES, 2003, p. 255

relações de consumo.

Disposição semelhante encontra-se no art. 17, que prevê a equiparação aos consumidores de todas as vítimas de danos ocasionados pelo fornecimento de produto ou serviço defeituoso.

Também se equiparam a consumidores, nos termos do art. 29, todas as pessoas determináveis ou não, expostas a práticas comerciais ou contratuais abusivas, como por exemplo, a publicidade enganosa que atinge um número indeterminado de pessoas.

3 A RESPONSABILIZAÇÃO DO COMERCIANTE POR PRÁTICAS ABUSIVAS NA RELAÇÃO DE CONSUMO QUE CAUSEM DANOS AO CONSUMIDOR

A responsabilidade civil dos fornecedores de bens e serviços pode ser de natureza aquiliana ou contratual, objetiva ou subjetiva, de acordo com a relação jurídica da qual se originou.

3.1 Diferença entre defeito e vício para responsabilização do fornecedor

Assim, tem-se no Código de Defesa do Consumidor relativamente ao vício, para o caso de produtos, o artigo 18 e seguintes (vício por inadequação), e, para o caso de serviços, do artigo 20 e seguintes (vício por ausência de qualidade e disparidade):

> SEÇÃO III
>
> Da Responsabilidade por Vício do Produto e do Serviço
>
> Art. 18. Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com a indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas.
>
> § 1° 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.
>
> § 2° Poderão as partes convencionar a redução ou ampliação do prazo previsto no parágrafo anterior, não podendo ser inferior a sete nem superior a cento e oitenta dias. Nos contratos de adesão, a cláusula de prazo deverá ser convencionada em separado, por meio de manifestação expressa do consumidor.

§ 3° O consumidor poderá fazer uso imediato das alternativas do § 1° deste artigo sempre que, em razão da extensão do vício, a substituição das partes viciadas puder comprometer a qualidade ou características do produto, diminuir-lhe o valor ou se tratar de produto essencial.

§ 4° Tendo o consumidor optado pela alternativa do inciso I do § 1° deste artigo, e não sendo possível a substituição do bem, poderá haver substituição por outro de espécie, marca ou modelo diversos, mediante complementação ou restituição de eventual diferença de preço, sem prejuízo do disposto nos incisos II e III do § 1° deste artigo.

§ 5° No caso de fornecimento de produtos in natura, será responsável perante o consumidor o fornecedor imediato, exceto quando identificado claramente seu produtor.

§ 6° São impróprios ao uso e consumo:

I - os produtos cujos prazos de validade estejam vencidos;

II - os produtos deteriorados, alterados, adulterados, avariados, falsificados, corrompidos, fraudados, nocivos à vida ou à saúde, perigosos ou, ainda, aqueles em desacordo com as normas regulamentares de fabricação, distribuição ou apresentação;

III - os produtos que, por qualquer motivo, se revelem inadequados ao fim a que se destinam.

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.

§ 1° Aplica-se a este artigo o disposto no § 4° do artigo anterior.

§ 2° O fornecedor imediato será responsável quando fizer a pesagem ou a medição e o instrumento utilizado não estiver aferido segundo os padrões oficiais.

Art. 20. O fornecedor de serviços responde pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

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

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

III - o abatimento proporcional do preço.

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

§ 2° São impróprios os serviços que se mostrem inadequados para os fins que razoavelmente deles se esperam, bem como aqueles que não atendam as normas regulamentares de prestabilidade.

> Art. 21. No fornecimento de serviços que tenham por objetivo a reparação de qualquer produto considerar-se-á implícita a obrigação do fornecedor de empregar componentes de reposição originais adequados e novos, ou que mantenham as especificações técnicas do fabricante, salvo, quanto a estes últimos, autorização em contrário do consumidor.
>
> Art. 22. Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.
>
> Parágrafo único. Nos casos de descumprimento, total ou parcial, das obrigações referidas neste artigo, serão as pessoas jurídicas compelidas a cumpri-las e a reparar os danos causados, na forma prevista neste código.
>
> Art. 23. A ignorância do fornecedor sobre os vícios de qualidade por inadequação dos produtos e serviços não o exime de responsabilidade.
>
> Art. 24. A garantia legal de adequação do produto ou serviço independe de termo expresso, vedada a exoneração contratual do fornecedor.
>
> Art. 25. É vedada a estipulação contratual de cláusula que impossibilite, exonere ou atenue a obrigação de indenizar prevista nesta e nas seções anteriores.
>
> § 1° Havendo mais de um responsável pela causação do dano, todos responderão solidariamente pela reparação prevista nesta e nas seções anteriores.
>
> § 2° Sendo o dano causado por componente ou peça incorporada ao produto ou serviço, são responsáveis solidários seu fabricante, construtor ou importador e o que realizou a incorporação.

Segundo Lima[45] "adentrando ao cerne da questão, o vício abarca somente o produto adquirido ou serviço contratado pelo consumidor. Em outras palavras, a responsabilidade do fornecedor se restringe à própria coisa, ou seja, não atinge diretamente o consumidor." E este autor prossegue esclarecendo:

> Cumpre destacar que o legislador, nesta espécie de responsabilidade civil, teve o cuidado de já deixar pré-determinado o modo como o consumidor lesado será ressarcido pelo fornecedor, determinações essas constantes no §1º do artigo 18, no caso de produtos; e na forma dos incisos I, II e III do artigo 20, no que concerne aos serviços, cabendo sempre ao consumidor a escolha da reparação.
>
> No que tange ao defeito do produto ou do serviço, a situação é bem diferente.
>
> Para que surja o defeito, pressupõe-se, em tese, um vício. Porém, esse vício causa uma lesão não só do bem adquirido ou no serviço contratado, mas, outrossim, lesão ao patrimônio jurídico material e moral do consumidor, gerando, dessa forma, um dano, caracterizando, então, um acidente de consumo, ou como apregoa o Código de Defesa do Consumidor, um fato do produto ou serviço.

[45] LIMA, André Luiz Villela de Souza. Diferença entre defeito e vício para apuração da responsabilidade civil do fornecedor de produtos e serviços. Revista Jus Vigilantibus, Quarta-feira, 10 de outubro de 2007. Disponível em: http://jusvi.com/artigos/28980

> O defeito, então, é o cerne do dever de indenizar nesta modalidade de responsabilidade, pois, verificada a existência dele, e, ocorrendo o dano, surgirá para o fornecedor de produtos e serviços o dever de indenizar o consumidor lesado.
>
> Destaca-se, que o legislador pátrio, de forma muito sábia, e até mesmo para evitar questionamentos infundados, definiu, tanto no §1º do artigo 12, quanto no §1º do artigo 14, o conceito de defeito de produto e serviço.
>
> Nota-se, também, que o legislador pátrio atribuiu ao defeito, em ambos os casos (produtos e serviços), a questão da segurança. Em palavras mais claras, a tese do risco. [46]

Lúcio Delfino[47] destaca que

> Percebe-se que o fato gerador da responsabilidade pelo fato do produto e do serviço é uma imperfeição, intitulada pela Lei das relações de consumo de defeito. Entretanto, o consumidor não possui o ônus de demonstrá-la, cabendo ao fornecedor a incumbência de provar sua inexistência, caso queira eximir-se da responsabilidade de indenizar. Essa imperfeição é, portanto, presumida. A questão é saber se os defeitos manifestam-se em razão de culpa do fornecedor, ou se eles podem, eventualmente, ocorrer independentemente dela.
>
> [...]
>
> Posto o conceito de culpa, importante também definir os termos vício e defeito adotados pelo Código de Defesa do Consumidor. Luiz Antonio Rizzatto Nunes demonstra, por oportuno, serem considerados vícios "as características de qualidade ou quantidade que tornem os produtos ou serviços impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam e também que lhes diminuam o valor. Da mesma forma são considerados vícios os decorrentes da disparidade havida em relação às indicações constantes do recipiente, embalagem, rotulagem, oferta ou mensagem publicitária".
>
> Ao definir o defeito, esclarece o respeitado jurista que ele "pressupõe o vício. O vício é uma característica inerente, intrínseca do produto ou serviço em si". Os defeitos carregam consigo uma bagagem extra, sendo "capazes de causar danos à saúde ou segurança do consumidor". Na verdade, o defeito corresponde à idéia de resultado ou conseqüência, sempre proveniente de um vício. Equivale à idéia de acidente de consumo; ocorre sempre que o consumidor for lesado em sua incolumidade física, psíquica e/ou, conforme o caso, patrimonial.
>
> Assim, o vício "pertence ao próprio produto ou serviço, jamais atingindo a pessoa do consumidor ou outros bens seus. O defeito vai além do produto ou do serviço para atingir o consumidor em seu patrimônio jurídico, seja moral e/ou material. Por isso, somente se fala propriamente em acidente, e, no caso, acidente de consumo, na hipótese de defeito, pois é aí que o consumidor é atingido."

---

[46] LIMA, André Luiz Villela de Souza. Diferença entre defeito e vício para apuração da responsabilidade civil do fornecedor de produtos e serviços. Revista Jus Vigilantibus, Quarta-feira, 10 de outubro de 2007. Disponível em: http://jusvi.com/artigos/28980

[47] DELFINO, Lúcio. Responsabilidade do fato do produto e do serviço. Responsabilidade por culpa presumida ou independentemente de culpa?. Jus Navigandi, Teresina, ano 6, n. 54, fev. 2002. Disponível em: <http://jus2.uol.com.br/doutrina/texto.asp?id=2583>.

> O vício/defeito de produtos ou serviços resultará, pois, sempre da culpa ou dolo de seus fornecedores, como conseqüência de infração de norma legal preexistente. Conforme assevera MARTINHO GARCEZ NETO, "a simples infração da norma regulamentar é fator determinante da responsabilidade, isto é, desde que entre a sua transgressão e o evento danoso se estabeleça indispensável nexo causal, pois, nessa hipótese, o ofensor que executa um ato proibido, ou não cumpre com o que determina a lei ou o regulamento, incorre, só por este fato, em culpa, sem que seja mister ulteriores investigações.")

3.2 Fixação do "quantum" e seus critérios

Em sentido contrário do que alegam muitos autores em suas iniciais, os critérios para a fixação do dano moral não se faz mediante um simples cálculo matemático. Na verdade, inexistem critérios previstos em lei, e sendo assim, a indenização deve ficar ao livre arbítrio do julgador que, evidentemente, irá apreciar o caso concreto e submetê-lo ao exame, o fará de forma livre e consciente à luz das provas que forem produzidas.

O valor fixado deve ser tal que traga ao beneficiário um consolo, uma compensação pelo mal que lhe causaram. A indenização deve permitir ao lesado de realizar certa atividade capaz, senão de eclipsar, ao menos de minorar o sofrimento oriundo dos danos. Por isso, a condição econômica do lesado há de ser considerada: a dimensão econômica capaz de trazer consolo ao afortunado e ao humilde nem sempre será a mesma.

A gravidade do dano, a sua repercussão, são critérios que certamente devem ser levados em consideração no arbitramento. Deve, ainda, o Juiz considerar as demais circunstâncias relacionadas ao dano inclusive se, de alguma forma, o ofendido concorreu ou facilitou para que elas ocorressem caso em que o valor da reparação deverá ser reduzido, face a chamada culpa concorrente.

Não há como considerar, porém, o grau de culpa do ofensor, como critério para arbitramento. O grau de culpa não é levado em consideração, "*de lege lata"* para a fixação dos materiais. E não deve sê-lo, para a fixação dos danos morais.

Assim, entendemos que o juiz os deverá observar como critérios principais para a fixação do "*quantum "*indenizatório. Para isso levará em consideração, as condições das partes, o nível social, o grau de escolaridade, o prejuízo sofrido pela

vítima, a intensidade da culpa e os demais fatores concorrentes para a fixação do dano.

Carlos Alberto Bittar entende que a pré-fixação de limites para indenização seria uma temeridade e, portanto, diz:

> "Pondere-se, ainda, que a multiplicação de ações lesivas possíveis e as diferentes conseqüências que delas defluem e tornam difícil a catalogação pelo legislador para a posterior tarifação. De outra parte, o conhecimento prévio do "quantum" pode conduzir os refratários a assumir o ônus correspondentes, de modo deliberado, desrespeitando, intenciosamente, os bens jurídicos protegidos nessa área (como por exemplo, em certa atividade de comunicação, feita a equação custo-benefício, opte o explorador por usar indevidamente imagem alheia, diante de perspectivas favoráveis de obtenção de resultados financeiros compensadores".[48]

O juiz se necessário, deve valer-se de peritos para poder melhor avaliar a gravidade do dano moral, e assim, utilizar critérios mais coerentes para fixar os valores pecuniários do dano moral que foi imposto ao ofendido em seus Direitos.

3.3 Da Responsabilidade Civil dos Estabelecimentos Comerciais

3.3.1 Da responsabilidade civil dos supermercados

Os supermercados, por fora do art. 3° do Código de Defesa do Consumidor são considerados fornecedores de produtos, na comercialização dos mesmos, respondendo civilmente pela qualidade dos produtos que representam, cuja responsabilidade civil de reparar os danos causados por fato ou vício do produto é imposta pela legislação acima, sendo objetiva e subsidiária quando trata-se de fato do produto, sendo objetiva e solidária quando referi-se a vício do produto.

Adquirido no comércio o produto defeituoso, seja esse defeito aparente ou oculto, trata-se aí de um vício de qualidade do produto, cuja obrigação de proceder sua troca por outro da mesma espécie, fabricação e características, é solidária do comerciante e do fabricante, ficando à escolha do consumidor, que poderá

[48] BITTAR, Carlos Alberto. Os direitos da personalidade. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2001, p. 184

demandar em face de ambos ou de cada um deles.

3.3.2 Da responsabilidade civil dos estabelecimentos comerciais pela falta de higiene e inadequadas instalações.

Os estabelecimentos comerciais devem manter higienizadas e adequadas suas instalações, de forma atender às exigências das normas de fiscalização sanitária, respeitando assim a política nacional de relações de consumo que é imposta pelo art. 4° do Código de Defesa do Consumidor, tendo como objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria de sua qualidade de vida, bem como transferência e harmonia das relações de consumo. Contrariada essa postura e vindo a causar dano ao consumidor, a responsabilidade civil de reparar esses danos ser-lhe-á imposta.

3.3.3 Da responsabilidade civil por dano ou furto dos objetos do consumidor que estão sob seus cuidados.

Alguns supermercados obrigam o consumidor a manter sob seus cuidados bolsas ou embrulhos que estejam portando, pois só assim permitem o acesso às suas dependências. Caso sejam extraviados, furtados ou danificados os objetos, fica o supermercado obrigado a ressarcir os prejuízos decorrentes causados ao consumidor. Nesse caso a responsabilidade civil é de natureza subjetiva, decorrendo da *culpa in vigilando.*

3.3.4 Da Responsabilidade Civil dos Estabelecimentos Comerciais por Danos Morais

A ofensa moral aos consumidores vem sendo praticada por alguns estabelecimentos comerciais nas mais diversas modalidades, como temos

observado na prática.

O dano moral é configurado pela ofensa a um bem de ordem moral, agredindo assim a liberdade individual, a honra, a pessoa, a família e/ou a atividade laboral, causando sofrimento de ordem psicológica ao ofendido.

A ofensa moral está no plano psicológico, afetando o comportamento psíquico do ofendido, que em razão da ofensa experimentada tem alterado esse comportamento, causando-lhe sofrimento de foro íntimo e de caráter subjetivo, que em algumas das vezes afeta seu patrimônio em decorrência do reflexo social da ofensa.

Sem dúvida o sofrimento moral é o mais doloroso de todos os sofrimentos, impossível de se avaliar, tendo em vista seu subjetivismo, pois só aquele que sente a dor moral é capaz de medir sua extensão; mas, para amenizar essa dor, impôs o legislador a reparação material.

Não há dúvidas de que aquele que teve a sua moral ofendida tem legítimo interesse econômico ou moral para demandar em face do ofensor indenizações decorrentes dessa ofensa. Portanto, sofrimento moral pode decorrer de uma ofensa moral dirigida diretamente ao ofendido, como também em razão da perda de um ente familiar, causando-lhe o sofrimento.

Nas relações de consumo, observa-se inúmeros litígios no âmbito do Juizado Especial Cível decorrentes de ofensas morais praticadas pelos comerciantes aos consumidores nas mais diversas modalidades de agressão.

3.3.5 Dano moral pela anotação indevida do nome do consumidor nos órgãos de proteção contra devedor inadimplente.

Outra modalidade comum na prática de consumo é a falta de cautela dos lojistas em proceder a anotações indevidas do nome do consumidor nos órgãos de proteção contra devedor inadimplente, por não observar corretamente seus registros de recebimento das parcelas devidas pelo consumidor, quando na realidade as mesmas foram devidamente quitadas nos prazos do vencimento.

É dominante o entendimento doutrinário e jurisprudencial quanto à imputação

da responsabilidade civil do lojista de indenizar danos experimentados pelo consumidor que teve seu nome exposto nos referidos órgãos.

3.3.6 Dano moral pelo atraso excessivo da entrega do produto adquirido no comércio

Posicionamos favoravelmente pela configuração do dano moral em razão do atraso excessivo da entrega de mercadorias adquiridas no comércio, o que, indubitavelmente, provoca no consumidor sensível constrangimento moral configurado pelas inúmeras idas e vindas ao fornecedor na tentativa de fazer cumprir sua obrigação contratual, o que faz com que muitas das vezes o consumidor não consiga lograr êxito de forma amigável, se vendo compelido a buscar a prestação jurisdicional para alcançar a esse fim, não obstante ainda o sofrimento moral experimentado em decorrência da expectativa de receber ou não do produto adquirido.

3.3.7 Dano moral pela resistência do fornecedor na troca do produto levado a conserto por diversas vezes

Configura também o dano moral o desgaste psicológico experimentado pelo consumidor que adquire um produto no comércio, produto este de grande utilidade para o se bem-estar, e o produto apresenta defeitos ocultos de fabricação, sendo levado a consertos por diversas vezes, resistindo o comerciante e até mesmo seu fabricante na troca do produto ainda em garantia, causando ao consumidor o desconforto moral por não dispor do referido produto, não obstante ainda suas idas e vindas à assistência técnica para os consertos.

Nessas circunstâncias, esta configurado o dano moral, cuja responsabilidade civil de indenizar é solidária do fabricante e do comerciante.

CONCLUSÃO

A partir da metade do século passado, houve uma propagação da sociedade de consumo em massa e um conseqüente ganho de relevância às situações de consumo em massa, por conseguinte, gerando então, uma necessidade do direito corno forma, em última análise, de pacificação social passar e regular as novas formas conflitivas nascentes.

Um dos caracteres primordiais da sociedade de consumo é o cada vez maior controle dos meios de produção pelas grandes empresas transnacionais, causando um fenômeno em que o consumidor dos produtos e serviços disponibilizados encontram-se em situação de aparente desigualdade para com os detentores dos meios de produção e serviços.

Em todo o mundo o direito busca a harmonização entre os interesses dos consumidores e fornecedores, procurando diminuir a distância entre esses dentro das relações de consumo, utilizando-se da legislação pertinente para tal fim.

No Brasil, o Código de Defesa do Consumidor foi o conjunto de normas mais atuante e eficaz na homogeneização das relações de cunho consumerista, sempre levando em conta a vulnerabilidade do consumidor, o qual é uma presunção de caráter absoluto advindo de norma legal.

No Código de Defesa do Consumidor o consumidor não é apenas aquela pessoa física e jurídica quem adquire bens ou serviços com o intuito de satisfação final de necessidade, mas, outrossim, existem três outras acepções, quais sejam os consumidores por equiparação, os lesados e todos aqueles que estão expostos à propaganda.

No que concerne ao fornecedor, à luz do Código de Defesa do Consumidor nessa enquadra-se todo àquele quem comercializam produtos ou colocam à

disposição serviços, não necessariamente tais entes precisam ser pessoas jurídicas, abarcando também as pessoas físicas e até entes despersonalizados.

Por fim, deve-se dizer que o Código de Defesa do Consumidor é um grande avanço nas relações de consumo, pois ao legislar-se com o fito da proteção do consumidor, tido como vulnerável, não somente o legislador e mais à frente os diversos operadores do direito, conseguiram promover uma considerável mudança nas relações de consumo, tratando os desiguais na medida da sua desigualdade.

Especialmente no campo contratual operou-se uma considerável mudança, seja na supressão de cláusulas abusivas pelo próprio fornecedor, seja na sua supressão por meio judicial.

Por outro lado há também uma renovação na forma em que os próprios fornecedores lidam com os consumidores, não mais objetivando somente uma política meramente judicial contenciosa para a resolução de conflitos inerentes às suas atividades, mas investindo pesadamente na prevenção, tome-se como exemplo os SACs.

Dessa, forma o Código de Defesa do Consumidor mostra sua função promocional, no caso de em tela de mudanças nos campos sociais, econômico-financeiro, entre outros, objetivando não somente a resolução de conflitos, mas tentando de alguma forma evitá-los.

Com a vigência do Código de Defesa do Consumidor, Lei n. 8.078, de 11.09.1990, fez despertar na sociedade uma consciência jurídica e de cidadania, principalmente no campo da responsabilidade civil, fazendo com que o consumidor se tornasse mais atento para os seus direitos nesse campo jurídico, fiscalizando atentamente a atuação dos fornecedores de bens e serviços, exigindo melhor qualidade dessa prestação, surgindo a partir daí inúmeras ações de responsabilidade civil propostas tanto no âmbito da justiça comum como nos Juizados de Pequenas Causas e agora Especiais Cíveis.

Assim, podemos asseverar que as normas de proteção e defesa do consumidor são de natureza pública e social, daí a preponderância dos interesses coletivos nesse campo.

O art. 2º do Código define como consumidor toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produtos e serviços como destinatário final. Já no parágrafo único do citado artigo, equipara o consumidor à coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

A legislação pertinente considera como fornecedor de bens e serviços toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividades de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

O conceito de produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial. Em síntese, produto é todo bem capaz de satisfazer uma necessidade de consumo imediato ou permanente.

Já serviço, na concepção jurídica, é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração.

Atendendo às normas inseridas na Constituição Federal no tocante à relação de proteção e defesa do consumidor, o legislador ordinário, no art. 4º do Código de Defesa do Consumidor, definiu propriamente a abrangência da lei, como de Política Nacional de Relação de Consumo, tendo por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria de sua qualidade de vida, bem como a transferência e harmonia das suas relações de consumo.

Da ilação das normas e princípios inseridas no Código de Defesa do Consumidor, nos leva a asseverar que o referido código se aplica a todas as atividades de consumo, seja em relação às prestações de serviço, seja no tocante ao fornecimento dos bens de consumo, onde a responsabilidade civil se impõe ao fornecedor por força da lei ou da relação contratual, daí a assertiva de que a responsabilidade civil no campo da relação de consumo é aquiliana e/ou contratual.

Assim, o art. 12 do Código de Defesa do Consumidor prescreve que o fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador respondem, independentemente da exigência 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.

A responsabilidade civil do fornecedor é aquiliana, contratual e objetiva pelo fato do produto, cuja responsabilidade do fabricante, construtor, produtor ou importador será excluída quando provarem: I - que não colocaram o produto no mercado; II - que, embora hajam colocado o produto no mercado, o defeito inexiste; III - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

É oportuno ressaltar que o comerciante é igualmente responsável pelo fato do produto, somente quando: I - o fabricante, o construtor, o produtor ou importador não puderem ser identificados; II - o produto for fornecido sem identificação clara do seu fabricante, produtor, construtor ou importador; III - não conservar adequadamente os produtos perecíveis.

O art. 14 do Código define que o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causado aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

A exclusão da responsabilidade civil de indenizar do fornecedor de serviço somente ocorrerá quando ele provar: I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste; II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Quando o consumo de um produto inadequado causar algum dano ao consumidor, pode este postular em face do fornecedor do produto ação de indenização pelos danos experimentados, que podem ser de natureza material, pessoal e/ou moral.

O comerciante é solidário com o fabricante dos produtos expostos à venda com 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 constates do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações

decorrentes de sua natureza. Nesse caso o consumidor poderá acionar tanto o comerciante como o fabricante do produto, ou ambos concomitantemente.

De conformidade com o art. 26 do Código de Defesa do Consumidor, o direito de reclamar pelos vícios aparentes ou de fácil constatação termina em: I - 30 (trinta) dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos não duráveis; II - 90 (noventa) dias, tratando-se de fornecimento de serviço e produtos duráveis.

REFERENCIAS

ALVES, J. V.. Responsabilidade Civil dos Pais Pelos Actos dos Filhos Menores. Editora Renovar, biblioteca de teses, 2003

BITTAR, Carlos Alberto. Os direitos da personalidade. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2001

CAVALIERI FILHO, Sérgio. Programa de Responsabilidade Civil. São Paulo: Malheiros, 2003

COELHO, Fábio Ulhoa. Curso de Direito Comercial. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2002. v. 3

DELFINO, Lúcio. Responsabilidade do fato do produto e do serviço. Responsabilidade por culpa presumida ou independentemente de culpa?. Jus Navigandi, Teresina, ano 6, n. 54, fev. 2002. Disponível em: <http://jus2.uol.com.br/doutrina/texto.asp?id=2583>.

DIAS, José Aguiar. Da responsabilidade civil. Rio de Janeiro: Forense, 1997

DINIZ, M. H. Curso de Direito Civil Brasileiro: Responsabilidade Civil. Vol. VII. São Paulo: Saraiva, 2005

FILOMENO, José Geraldo Brito. Manual de Direitos do Consumidor. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2003

GAGLIANO, P. S.; PAMPLONA FILHO, R. Novo Curso de Direito Civil: responsabilidade civil. Vol. III. São Paulo. Saraiva, 2003

LIMA, A. Culpa e Risco. São Paulo: RT, 1999

LIMA, André Luiz Villela de Souza. Diferença entre defeito e vício para apuração da responsabilidade civil do fornecedor de produtos e serviços. Revista Jus Vigilantibus, Quarta-feira, 10 de outubro de 2007. Disponível em: http://jusvi.com/artigos/28980

MARQUES, Cláudia Lima. Contratos no Código de Defesa do Consumidor: O Novo Regime das Relações Contratuais. 4. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1999

MARQUES, Cláudia Lima et al. Comentários ao Código de Defesa do Consumidor. São Paulo: Revistas dos Tribunais, 2003

NERY JÚNIOR, Nelson. Código de processo civil e legislação extravagante em vigor. São Paulo:Editora Revista dos Tribunais, 2002

PEREIRA, Caio Mário da Silva. Responsabilidade civil. Rio de Janeiro: Forense, 2002

PERIN JUNIOR, Ecio. A Globalização e o Direito do Consumidor. Aspectos relevantes sobre a harmonização legislativa dentro dos mercados regionais. São Paulo: Manole, 2003

RIZZARDO, Luis Antônio Nunes. Curso de Direito do Consumidor. São Paulo: Saraiva, 2006

RODRIGUES, S. Direito Civil - responsabilidade Civil. Vol. IV. São Paulo: Saraiva, 2002

SANTANA, Heron José. Responsabilidade Civil por Dano Moral ao Consumidor. Minas Gerais: Edições Ciência Jurídica, 1997

SECCO, O. de A. Introdução ao Estudo do Direito. Rio de Janeiro: Freitas Bastos, 1981

SEVERINO, Antônio Joaquim. Metodologia do trabalho científico. São Paulo: Cortez, 2000

SILVA, De Plácido e. Vocabulário Jurídico . 15. ed. Rio de Janeiro: Forense, 1998

STOCO, R. Tratado de Responsabilidade civil – Responsabilidade Civil e sua Interpretação Jurisprudencial. São Paulo: RT, 2006

VENOSA, S. de S. Direito Civil: responsabilidade civil. São Paulo: Atlas, 2002

REFERÊNCIAS

ALVES, J. V.. Responsabilidade Civil dos Pais Pelos Actos dos Filhos Menores. Editora Renovar, biblioteca de teses, 2003

BITTAR, Carlos Alberto. Os direitos da personalidade. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2001

CAVALIERI FILHO, Sérgio. Programa de Responsabilidade Civil. São Paulo: Malheiros, 2003

COELHO, Fábio Ulhoa. Curso de Direito Comercial. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2002. v. 3

DIAS, José Aguiar. Da responsabilidade civil. Rio de Janeiro: Forense, 1997

DINIZ, M. H. Curso de Direito Civil Brasileiro: Responsabilidade Civil. Vol. VII. São Paulo: Saraiva, 2005

FILOMENO, José Geraldo Brito. Manual de Direitos do Consumidor. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2003

GAGLIANO, P. S.; PAMPLONA FILHO, R. Novo Curso de Direito Civil: responsabilidade civil. Vol. III. São Paulo. Saraiva, 2003

LIMA, A. Culpa e Risco. São Paulo: RT, 1999

MARQUES, Cláudia Lima. Contratos no Código de Defesa do Consumidor: O Novo Regime das Relações Contratuais. 4. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1999

MARQUES, Cláudia Lima et al. Comentários ao Código de Defesa do Consumidor. São Paulo: Revistas dos Tribunais, 2003

NERY JÚNIOR, Nelson. Código de processo civil e legislação extravagante em vigor. São Paulo:Editora Revista dos Tribunais, 2002

PEREIRA, Caio Mário da Silva. Responsabilidade civil. Rio de Janeiro: Forense, 2002

PERIN JUNIOR, Ecio. A Globalização e o Direito do Consumidor. Aspectos relevantes sobre a harmonização legislativa dentro dos mercados regionais. São Paulo: Manole, 2003

RIZZARDO, Luis Antônio Nunes. Curso de Direito do Consumidor. São Paulo: Saraiva, 2006

RODRIGUES, S. Direito Civil - responsabilidade Civil. Vol. IV. São Paulo: Saraiva, 2002

SANTANA, Heron José. Responsabilidade Civil por Dano Moral ao Consumidor. Minas Gerais: Edições Ciência Jurídica, 1997

SECCO, O. de A. Introdução ao Estudo do Direito. Rio de Janeiro: Freitas Bastos, 1981

SEVERINO, Antônio Joaquim. Metodologia do trabalho científico. São Paulo: Cortez, 2000

SILVA, De Plácido e. Vocabulário Jurídico . 15. ed. Rio de Janeiro: Forense, 1998

STOCO, R. Tratado de Responsabilidade civil – Responsabilidade Civil e sua Interpretação Jurisprudencial. São Paulo: RT, 2006

VENOSA, S. de S. Direito Civil: responsabilidade civil. São Paulo: Atlas, 2002