

Direito Processual do Consumidor: como funciona o ônus da prova nas ações de consumo sobre vícios e defeitos do produto ou do serviço, inclusive dos profissionais liberais?

Nicolly dos Anjos Lima (collylimaa@gmail.com)

Aluna de graduação do 8º período do Curso de Bacharelado em Direito da FAACZ.

Diego Crevelin de Sousa (dcrevelin@fsjb.edu.br)

Professor do Curso de Bacharelado em Direito da FAACZ

RESUMO

O presente trabalho tem por objetivo analisar a quem recai o ônus da prova nos casos de ações de consumo sobre vícios e defeitos do produto ou do serviço, sob à luz do Código do Consumidor, entendimentos jurisprudenciais e doutrinários acerca do tema. As alterações determinadas na tutela judicial dos direitos do consumidor obrigam a cuidadosa interpretação conjunta de várias legislações, na medida de sua aparente colisão, para que sejam obtidas conclusões que atinjam o escopo do equilíbrio entre as partes.

Palavras-chave: Consumidor, responsabilidade, prova, ônus.

1 – INTRODUÇÃO

A responsabilidade civil no Código de Defesa do Consumidor se apresenta em suas searas; ela se divide em responsabilidade civil por fato (do produto ou do serviço) e em responsabilidade civil por vício (do produto ou do serviço). Portanto, são dois contextos de responsabilização civil aplicados tanto aos produtos quanto aos serviços. A responsabilidade civil por fato do produto ou do serviço são os acidentes de consumo; são questões ligadas à própria segurança daquele produto ou daquele serviço que está disponível no mercado de consumo. Já a responsabilidade civil por vício do produto ou do serviço, são as situações de adequação e os problemas de qualidade e de quantidade.

O fato (do produto e do serviço), tem como foco a segurança. É a responsabilidade civil, ou seja, o dever reparar diante de uma falha referente à segurança daquele produto ou serviço. São os acidentes de consumo. Tecnicamente, o CDC trata como defeito.

É muito comum, no cotidiano, que os consumidores falem em defeito para as situações que o Código de Defesa do Consumidor conceitua como vício. O CDC trata do defeito interligando ao acidente de consumo, ao fato do produto ou do serviço. Em relação ao vício (do produto e do serviço), o foco é a qualidade e a quantidade. É a responsabilidade civil que surge em decorrência de alguma falha na adequação do produto ou serviço, que pode ser tanto em matéria de qualidade quanto em matéria de quantidade.

2 – REFERENCIAL TEÓRICO

O aludido artigo tem como referência as jurisprudências e doutrinas acerca do tema. Um dos doutrinadores utilizado para a reprodução do trabalho foi o professor Humberto Theodoro Júnior, o qual diz que “a defesa do consumidor não implica em se preocupar exclusivamente com eles, mas impedir que sejam vítimas de abuso”. A criação do CDC não visa sobrepor o interesse do consumidor ao do fornecedor, mas somente alcançar razoável equilíbrio entre uns e outros.

Nesse sentido, o autor entende que o Código de Defesa do Consumidor visa equiparar as partes envolvidas numa relação de consumo como forma de aplicar o princípio da isonomia. Logo, sob à luz desse entendimento, nota-se que a responsabilidade civil deve ser tratada conforme este princípio, haja vista que consumidor e fornecedor devem se respeitar, dentro da Lei, e manter a boa-fé quando são encontrados algum defeito ou vício do produto ou do serviço.

As alterações determinadas na tutela judicial dos direitos do consumidor obrigam a cuidadosa interpretação conjunta de várias legislações, na medida de sua aparente colisão, para que sejam obtidas conclusões que atinjam o escopo do equilíbrio entre as partes. Outro doutrinador utilizado para realização do artigo foi Silvio de Salvo Venosa, que caracteriza a responsabilidade civil como aquela que “abrange todas as hipóteses nas quais uma pessoa natural ou jurídica, deva arcar com as consequências de um ato, fato ou negócio danoso”. Designa o dever que alguém tem no sentido de reparar o prejuízo decorrente da violação de outro dever jurídico, pressupõe uma obrigação descumprida.

3 – METODOLOGIA

Este artigo tem como finalidade, facilitar o entendimento da análise acerca do tema escolhido, contribuindo com a didática a ser utilizada. Tal metodologia será dividida em dois procedimentos, quais sejam: A) análise bibliográfica, jurisprudencial e doutrinária; B) desenvolvimento abrangente sobre o tema. Inicialmente, será introduzido em resumo, a importância do tema, suas características e interpretações jurídicas.

Ao decorrer da apresentação, serão apontados os entendimentos jurídicos sobre o tema e artigos do próprio Código do Consumidor, além da explicação didática sobre a diferença entre vícios e defeitos do produto ou serviço, com citações de exemplos cotidianos para melhor entendimento do que será lecionado. Serão abordadas citações jurisprudenciais, para melhor elucidação e diferenciação, bem como o modo de funcionamento nas ações de vícios e defeitos de produtos ou serviços. Por fim, serão apontadas as considerações finais, que terá a conclusão do tema abordado e sua importância no âmbito jurídico.

4 – RESULTADOS E DISCUSSÕES

Em regra, o CDC traz o conceito geral de “fornecedor”, pois a regra, no CDC, é a responsabilidade solidária. Então, qualquer um dos fornecedores que tenham participado da cadeia produtiva e de distribuição têm responsabilidade solidária. Mas, quando estamos tratando sobre o fato do produto (acidente de consumo ocasionado por um produto), o Código de Defesa do Consumidor se comportou de maneira diferente.

O Fato do produto e do serviço, previsto no artigo 12, do Código de Defesa do Consumidor, caracteriza-se pela insegurança, quando esta ultrapassa o nível de normalidade e de previsibilidade, ocasionando um acidente de consumo (fato, defeito). Exemplos: tinta de cabelo, que possui algum componente alergênico capaz de causar um dano real e concreto ao consumidor (acidente de consumo); fornecedor que vende uma pizza cujos ingredientes estão fora do prazo de validade; medicamento que possui, dentre seus componentes, algum componente em quantidade equivocada, o que causa um problema de saúde ao consumidor.

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

O supracitado não menciona o “fornecedor” de maneira geral; ele nomeou: fabricante, produtor, construtor e importador. Vale ressaltar que, o importador responderá pelo acidente de consumo ocasionado pelo produto como um fornecedor presumido, para que o consumidor tenha o seu direito preservado. Seria

impraticável que o consumidor fosse obrigado a buscar reparação com o fabricante que está do outro lado do mundo. A responsabilidade objetiva, que é a regra do Código de Defesa do Consumidor, não se discute a culpa ou a intenção do fornecedor, este responde independentemente de culpa, conforme disposto no artigo 14, do CDC.

Se, diante de toda a defesa de direito, fosse se averiguar qual foi a intenção do fornecedor, o consumidor não teria o seu direito garantido em muitas situações. Então, a intenção do CDC é a proteção do consumidor (princípio do protecionismo — art. 1º). Aqui, defeito indica que aconteceu um fato do produto/acidente de consumo. Além disso, o acidente de consumo (fato do produto) pode acontecer tanto por um vício localizado no próprio produto ou em decorrência de informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização ou riscos. É necessário haver nexos causal; ele precisa sempre estar presente.

Em relação ao artigo acima, conforme jurisprudência, não é aplicável ao fato do produto ou do serviço:

Em demanda que trata da responsabilidade pelo fato do produto ou do serviço (arts. 12 e 14 do CDC), a inversão do ônus da prova decorre da lei (ope legis), não se aplicando o art. 6º, inciso VIII, do CDC. (Jurisprudência em Teses 39 – Direito do Consumidor I) REsp 1262132/SP, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, QUARTA TURMA, julgado em 18/11/2014, DJe 03/02/2015 AgRg no AREsp 402107/RJ, Rel. Ministro SIDNEI BENETI, TERCEIRA TURMA, julgado em 26/11/2013, DJe 09/12/2013

Todos os produtos ou serviços encontrados partem de várias decisões do próprio fornecedor. Assim, ele obtém os bônus (lucros) e os ônus, caso seus produtos ou serviços causem danos ao consumidor. Quanto aos profissionais liberais, existe a chamada responsabilidade subjetiva, tal responsabilidade será apurada mediante a verificação de culpa (art. 14, §4º). Trata-se de serviço de caráter personalíssimo — intuito personae.

Como já explanado, há diferenças entre Defeito (fato) do produto ou do serviço, e Vício, do produto ou do serviço. A responsabilidade civil por fato do produto ou do serviço são os acidentes de consumo; são questões ligadas à própria segurança daquele produto ou daquele serviço que está disponível no mercado de consumo. Já a responsabilidade civil por vício do produto ou do serviço, são as situações de adequação e os problemas de qualidade e de quantidade.

O artigo 18, do CDC que trata sobre os vícios do produto e o artigo 20, do mesmo código, trata versa sobre os vícios do serviço. No vício, quaisquer um dos fornecedores que participou da cadeia produtiva ou de distribuição são responsáveis solidariamente. Não existe uma regra definida sobre o que é bem durável ou não durável.

Mas, em regra, consideram-se produtos duráveis aqueles que o uso não diminui a coisa (ex.: uma geladeira). Já os não duráveis são aqueles que o uso faz diminuir a coisa (ex.: sabonete). Note que quando o art. 18 traz a questão da disparidade, pode-se pensar em um vício do direito à informação. O ônus da prova, no que tange ao vício do produto ou do serviço, é do consumidor.

Qualquer tipo de problema na informação é elencado como vício, que pode trazer prejuízos para os consumidores. Isso ocorrendo, a escolha de uma das três situações anteriores é do consumidor. Ressalta-se que a falta de conhecimento do fornecedor sobre o vício de qualidade por inadequação dos produtos e serviços não o exime de responsabilidade.

5 – CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em conclusão, após analisar o ônus sobre os vícios e os defeitos do produto ou do serviço, nota-se que há diferença. Quanto ao defeito, que caracteriza-se pelo resultado oposto àquilo que foi destinado, o ônus é do fornecedor, obrigatoriamente. Ao passo que, no vício, o ônus é do consumidor. Em relação aos profissionais liberais, como os médicos, dentistas, e etc, existe a chamada responsabilidade subjetiva, tal responsabilidade será apurada mediante a verificação de culpa (art. 14, §4º). Trata-se de serviço de caráter personalíssimo — *intuitu personae*.

O CDC visa a regulamentação das relações de consumo, para compensar a posição de inferioridade do consumidor, seja nas operações cotidianas ou em litígios sem, contudo, prejudicar o fornecedor, mas somente equiparar os partícipes dessa relação.

6 – REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALMEIDA, João Batista de. A proteção jurídica do consumidor, São Paulo: Saraiva.

ALVIM, Arruda. Código do consumidor comentado, 2ª ed., São Paulo: Revista dos Tribunais.

ANDRIGHI, Fátima Nancy. Responsabilidade civil e inadimplemento no direito brasileiro. São Paulo: Atlas, 2015.

BARBI, Celso Agrícola. Comentários ao código de processo civil. Rio de Janeiro: Forense.

CAHALI, Yussef Said. Dano moral. 4ª ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2011.

CALDEIRA, Patrícia. Comentários ao Código de defesa do consumidor, 1ª ed. São Paulo: Verbatim, 2009.

DINAMARCO, Cândido Rangel. Instituições de direito processual civil II. São Paulo: Malheiros Editores LTDA.

LEITE, Ricardo Rocha. O ônus da prova no CDC: diversidade, falsa inversão e redução de exigências para produção e valoração probatórias. Imprensa: 2016.

THEODORO JÚNIOR, Humberto. Direito do consumidor: a busca de um ponto de equilíbrio entre as garantias do Código de defesa do consumidor e os princípios gerais do Direito Civil e do Direito Processual Civil. Rio de Janeiro.

VENOSA. Silvío de Salvo. Direito Civil, responsabilidade civil. 15ª ed. São Paulo: Atlas. 2015.

