

RESPONSABILIDADE PELO VÍCIO DO PRODUTO E SERVIÇO

Liability for defects in products and services

Responsabilidad por defección del producto y servicio

Brenno Zinediny Moreira Noieto¹

Verônica Silva do Prado Disconzi².

RESUMO: Dentre as várias obrigações do fornecedor encontradas no âmbito do Direito do Consumidor, encontra-se a responsabilidade solidária e a reparação de danos. No primeiro, fabricantes, distribuidores e vendedores são solidariamente responsáveis por danos causados ao consumidor por defeitos ou vícios de produtos e serviços. Já na reparação de danos, fornecedores devem reparar os danos causados ao consumidor por defeitos ou vícios dos produtos ou serviços, podendo ser obrigados a substituir o produto, restituir o valor pago ou consertar o produto defeituoso. Este estudo teve a finalidade analisar os efeitos jurídicos em relação de qual o tipo de responsabilidade adotada pelo Código de Defesa do Consumidor ante o fato e vício do produto ou do serviço. Baseou-se em uma revisão bibliográfica, com fundamento em artigos científicos, livros, periódicos e na legislação atual sobre o respectivo tema. A coleta de dados foi realizada por meio de banco de dados tais como CAPES, Scielo, Google Acadêmico, dentre outros, no período de 2019 a 2024. Nos resultados, ficou claro que a responsabilidade do fornecedor é objetiva, o que significa que não é necessário comprovar culpa ou dolo. O consumidor apenas precisa demonstrar a existência do defeito e o nexo causal entre o defeito e o dano sofrido. O consumidor tem direito à indenização por danos materiais e danos morais. No que tange aos profissionais liberais, a responsabilidade por vícios em seus serviços é subjetiva, o que significa que, para que o consumidor possa ser indenizado, é necessário comprovar que houve culpa do profissional (negligência, imprudência ou imperícia) na execução do serviço.

Palavras-chave: Fornecedor. Consumidor. Produto. Vício. Serviço.

¹ Autor. Graduando em Direito pela Universidade de Gurupi (UNIRG). E-mail: brennozmnoieto@unirg.edu.br

² Co-autor. Professor Orientador do Curso de Direito pela Universidade de Gurupi (UNIRG). E-mail:

ABSTRACT: Among the various obligations of the supplier found within the scope of Consumer Law, there is joint liability and damages compensation. In the first, manufacturers, distributors and sellers are jointly and severally liable for damages caused to the consumer by defects or flaws in products and services. In the case of damages compensation, suppliers must repair the damages caused to the consumer by defects or flaws in products or services, and may be required to replace the product, refund the amount paid or repair the defective product. This study aimed to analyze the legal effects in relation to the type of liability adopted by the Consumer Defense Code in the face of the fact and defect of the product or service. It was based on a bibliographic review, based on scientific articles, books, periodicals and current legislation on the respective subject. Data collection was carried out using databases such as CAPES, Scielo, Google Scholar, among others, from 2019 to 2024. The results made it clear that the supplier's liability is objective, which means that it is not necessary to prove fault or intent. The consumer only needs to demonstrate the existence of the defect and the causal link between the defect and the damage suffered. The consumer is entitled to compensation for material damages and moral damages. With regard to independent professionals, liability for defects in their services is subjective, which means that, in order for the consumer to be compensated, it is necessary to prove that the professional was at fault (negligence, recklessness or incompetence) in the execution of the service.

Keywords: Supplier. Consumer. Product. Addition. Service.

RESUMEN: Entre las diversas obligaciones del proveedor que se encuentran en el ámbito del Derecho del Consumidor, se encuentra la responsabilidad solidaria y la indemnización de daños y perjuicios. En el primero, los fabricantes, distribuidores y vendedores son solidariamente responsables de los daños causados al consumidor por vicios o defectos en los productos y servicios. En la reparación de daños, los proveedores deberán reparar los daños causados al consumidor por vicios o defectos en los productos o servicios, pudiendo verse obligados a sustituir el producto, reembolsar el importe pagado o reparar el producto defectuoso. Este estudio tuvo como objetivo analizar los efectos jurídicos en relación al tipo de responsabilidad adoptado por el Código de Protección al Consumidor en caso de que un producto o servicio sea defectuoso. Se basó en una revisión bibliográfica, basada en artículos científicos, libros, publicaciones periódicas y legislación vigente sobre el tema respectivo. La recolección de datos se realizó a través de bases de datos como CAPES, Scielo, Google Scholar, entre otras, de 2019 a 2024. En los resultados quedó claro que la responsabilidad del proveedor es objetiva, lo que significa que no es necesario demostrar culpabilidad o dolo. El consumidor sólo necesita demostrar la existencia del defecto y la relación de causalidad entre el defecto y el daño sufrido. El consumidor tiene derecho a una indemnización por daños materiales y morales. Respecto de los profesionales independientes, la responsabilidad por los defectos en sus servicios es subjetiva, lo que significa que, para que el

consumidor sea indemnizado, es necesario demostrar que el profesional tuvo culpa (negligencia, imprudencia o mala praxis) en la prestación del servicio.

Palabras clave: Proveedor. Consumidor. Producto. Adicción. Servicio.

1. INTRODUÇÃO

O objeto desse estudo se resigna em relacionar a Responsabilidade Civil aos atos do fornecedor. No caso presente, foca-se no contexto do fato e vício do produto ou do serviço. O Direito do Consumidor é uma área do direito que se dedica à proteção dos interesses dos consumidores nas relações de consumo. Ele busca equilibrar a relação entre fornecedores e consumidores, garantindo que os direitos dos consumidores sejam respeitados e promovendo um mercado justo e transparente (BESERRA, 2023).

Dentro da área do Direito do Consumidor há a figura do consumidor e do fornecedor. Como explica Santos (2020), o consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final. Já o 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.

Fato é que no cenário consumerista, há as responsabilidades do fornecedor. Dentre as várias encontradas, para fins desse estudo encontra-se a responsabilidade solidária e a reparação de danos. No primeiro, fabricantes, distribuidores e vendedores são solidariamente responsáveis por danos causados ao consumidor por defeitos ou vícios de produtos e serviços (ALMEIDA, 2020).

Já na reparação de danos, fornecedores devem reparar os danos causados ao consumidor por defeitos ou vícios dos produtos ou serviços, podendo ser obrigados a substituir o produto, restituir o valor pago ou consertar o produto defeituoso (FONSECA, 2023).

Ocorre que na prática, os fornecedores nem sempre tem agido conforme as suas obrigações. Muitos fornecedores, apesar de terem obrigações estabelecidas pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC), nem sempre cumprem suas responsabilidades adequadamente. Isso inclui problemas como falta de transparência na informação dos produtos ou serviços, ausência de canais de atendimento eficientes, demora na solução de

problemas e até resistência em realizar trocas ou devoluções.

Cabe lembrar que essas práticas desrespeitam os direitos dos consumidores e, em muitos casos, podem ser contestadas. O CDC é claro em relação à responsabilidade dos fornecedores de garantir a qualidade, a segurança e a transparência nas relações de consumo. Quando os fornecedores falham nesses aspectos, o consumidor tem o direito de buscar reparação, seja diretamente com o fornecedor ou por meio de órgãos de defesa do consumidor, como o Procon, ou até mesmo judicialmente, dependendo do caso (PASQUALOTTO, 2020).

Diante disso, no decorrer da análise desse tema procura-se responder as seguintes indagações: Qual o tipo de responsabilidade adotada pelo Código de Defesa do Consumidor ante o fato e vício do produto ou do serviço? Quais as características e elementos distintivos entre a responsabilidade pelo fato e vício do produto ou do serviço?

Com isso, esse estudo teve a finalidade de analisar os efeitos jurídicos em relação ao tipo de responsabilidade adotada pelo Código de Defesa do Consumidor ante o fato e vício do produto ou do serviço.

2. DIREITO DO CONSUMIDOR: ASPECTOS GERAIS

As relações de consumo referem-se ao conjunto de interações que ocorrem entre consumidores e fornecedores no contexto da compra e venda de bens e serviços. Essas relações são regidas por leis e regulamentos que visam proteger os direitos dos consumidores e assegurar práticas comerciais justas.

No Brasil, o Código de Defesa do Consumidor (CDC), instituído pela Lei nº 8.078 de 11 de setembro de 1990, é a principal legislação que regula as relações de consumo. Ele estabelece normas para a proteção dos consumidores, regras sobre publicidade, garantias, serviços e reclamações.

De acordo com Bagatini (2019), o CDC visa garantir que os consumidores sejam tratados de forma justa e tenham seus direitos respeitados nas relações de consumo, promovendo a proteção contra práticas abusivas e enganosas. O Código estabelece a obrigação dos fornecedores de fornecer informações claras e precisas sobre produtos e serviços, incluindo suas características, preços e riscos, para que os consumidores possam tomar decisões informadas.

Para falar de relação de consumo é preciso definir os dois agentes centrais dessa relação: consumidor e fornecedor. Nas palavras de Efig (2018, p. 26) “consumidor é a

peessoa física ou jurídica que adquire bens ou serviços para uso pessoal ou para fins não comerciais”. O consumidor é aquele que, de alguma forma, se beneficia do produto ou serviço oferecido.

Já o fornecedor, é a pessoa física ou jurídica que oferece bens ou serviços ao consumidor. Isso inclui fabricantes, distribuidores, comerciantes e prestadores de serviços. Tem a responsabilidade de garantir que os produtos ou serviços oferecidos estejam em conformidade com as normas de segurança e qualidade. Ele deve fornecer informações claras sobre os produtos e serviços (BAGATINI, 2019).

Dentro da relação de consumo, o consumidor é a parte mais importante, em razão da sua vulnerabilidade. É o que também assenta a jurisprudência; a saber:

1. AGRAVO DE INSTRUMENTO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. DEFEITO OU VÍCIO DO PRODUTO. PESSOA JURÍDICA. **RELAÇÃO CONSUMERISTA CARACTERIZADA**. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA. APLICAÇÃO DA TEORIA FINALISTA MITIGADA. RECURSO PROVIDO. 1.1. Consumidor pode ser tanto pessoa física quanto pessoa jurídica, desde que seja destinatário final fático e econômico ou, caso faça uso profissional que enfrente nessa relação, situação de vulnerabilidade. 1.2. A teoria finalista mitigada **destaca a vulnerabilidade in concreto como critério para identificação do consumidor independente de sua caracterização como destinatário final ou consumidor equiparado**. 1.3. A doutrina chama de consumidor por equiparação todos aqueles que, mesmo que não façam parte diretamente da relação de consumo, sofrem os efeitos lesivos da falha na prestação do serviço, razão pela qual devem ser tutelados pela legislação consumerista, conforme inteligência do artigo 17 do Código de Processo Civil. (TJTO, Agravo de Instrumento, 0014153-93.2022.8.27.2700, Rel. MARCO ANTHONY STEVESON VILLAS BOAS, julgado em 22/03/2023, DJe 06/04/2023). (grifo meu)

Segundo Almeida (2018), a vulnerabilidade do consumidor é um conceito central no Direito do Consumidor e se refere à situação em que o consumidor está em desvantagem em relação ao fornecedor devido a fatores como falta de informação, conhecimento técnico ou poder de negociação. A proteção ao consumidor vulnerável é, portanto, um aspecto fundamental do Código de Defesa do Consumidor (CDC).

Os consumidores podem estar vulneráveis por diferentes razões, incluindo:

Vulnerabilidade Técnica: O consumidor pode não ter o conhecimento técnico necessário para entender as características e riscos de um produto ou serviço.

Vulnerabilidade Econômica: Consumidores em situações financeiras difíceis podem ser mais suscetíveis a práticas comerciais abusivas, como ofertas enganosas.

Vulnerabilidade Emocional: Em situações de necessidade urgente (como emergências médicas), os consumidores podem ser pressionados a tomar decisões rápidas, sem a devida reflexão.

(LIMA, 2022, p. 10)

Devido a sua relevância, o CDC reconhece a vulnerabilidade do consumidor e estabelece mecanismos de proteção, tais como: informação adequada (os fornecedores devem fornecer informações claras e acessíveis sobre produtos e serviços, permitindo que o consumidor faça escolhas informadas), proteção contra práticas abusivas (o CDC proíbe práticas comerciais que possam explorar a vulnerabilidade do consumidor, como publicidade enganosa ou cláusulas contratuais abusivas) e direito de arrependimento (em compras à distância ou fora do estabelecimento comercial, o consumidor tem o direito de desistir da compra em um prazo de 7 dias, permitindo que ele reconsidere sua decisão). (BITTAR, 2017).

Benjamin, Marques e Bessa (2018) destaca o Princípio da Igualdade. No contexto das relações de consumo este princípio é um dos pilares do Direito do Consumidor e se refere à ideia de que todos os consumidores devem ser tratados de forma justa e equitativa nas interações com fornecedores de bens e serviços. Esse princípio busca garantir que não haja discriminação ou tratamento desigual entre consumidores em situações similares.

O Código de Defesa do Consumidor (CDC) em seu artigo 4º, enfatiza a função social do mercado e a proteção dos consumidores, reforçando a necessidade de garantir o tratamento igualitário. O CDC busca promover a harmonia nas relações de consumo, prevenindo abusos e garantindo que todos os consumidores tenham acesso aos mesmos direitos (BRASIL, 1990).

Aliado ao princípio acima, encontra-se também o princípio da boa-fé, que é um corolário do princípio da igualdade, exige que tanto consumidores quanto fornecedores atuem com honestidade e transparência nas relações de consumo. Isso implica que os fornecedores devem ser justos e imparciais no tratamento de seus clientes, assegurando que todos recebam as mesmas oportunidades e condições (LIMA, 2022).

A par dessas informações, para fins desse estudo, encontra-se que a relação de consumo entre consumidores e fornecedores pode ser afetada por vícios nos produtos e serviços. O conceito de “vício” refere-se a “defeitos ou falhas que podem comprometer a qualidade, segurança ou funcionalidade do bem ou serviço oferecido” (BAGATINI, 2019, p. 12).

A questão dos vícios em produtos e serviços é fundamental nas relações de consumo, pois impacta diretamente a satisfação do consumidor e a responsabilidade do fornecedor. A respeito deste tema, apresenta-se o tópico seguinte.

3. A RESPONSABILIDADE PELO VÍCIO DO PRODUTO E SERVIÇO

Conforme exposto acima, o conceito de vício refere-se a defeitos ou falhas que podem comprometer a qualidade, segurança ou funcionalidade do bem ou serviço oferecido. Ele se configura em vício do produto ou serviço.

O vício do produto refere-se a defeitos ou falhas no produto que o tornam inadequado para o uso ao qual se destina ou que diminuem significativamente seu valor. Já o vício do serviço, refere-se a falhas na prestação de serviços que impedem a sua execução adequada. Isso pode incluir serviços que não cumprem o que foi prometido ou que não atendem aos padrões de qualidade esperados (BESERRA, 2023).

No vício de produto, em campo legislativo, esse conceito está regulamentado pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC), que visa proteger os direitos dos consumidores em relação à qualidade e segurança dos produtos e serviços fornecidos.

Em seu texto, cita-se:

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 (BRASIL, 1990).

Conforme se extrai do texto legal, a maior preocupação do legislador foi exatamente com a incolumidade econômica do consumidor, deixando claro sua responsabilidade pelos produtos inadequados ao consumo (ALVAREZ; CAPETO, 2020).

Em relação aos tipos de vícios, ele se designa em ocultos e visíveis, qualidade e quantidade. Os vícios ocultos, são aqueles que não são perceptíveis ao consumidor no momento da compra, mas se manifestam posteriormente. Por exemplo, um carro que apresenta problemas mecânicos ocultos. Os vícios visíveis, por sua vez, são facilmente identificáveis e podem ser percebidos pelo consumidor no ato da compra. Por exemplo, um produto com avarias visíveis ((ALVAREZ; CAPETO, 2020).

Nos vícios de qualidade, quando o produto não funciona corretamente ou não corresponde ao que foi prometido pelo fornecedor. Exemplos incluem eletrodomésticos que não ligam ou roupas que desbotam após a primeira lavagem (ALVAREZ; CAPETO, 2020).

Após a verificação do vício de qualidade, o consumidor terá três possibilidades para o seu ressarcimento, conforme explana o art. 18, § 1º, do Código de Defesa do Consumidor, quais sejam:

*§ 1º - “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”.*
(BRASIL, 1990)

Nos vícios de quantidade, quando o produto entregue não corresponde à quantidade especificada ou acordada. Por exemplo, um pacote de arroz que deveria ter 1 kg, mas tem apenas 900 g. (WANDERLEY, 2023).

Segundo o CDC, o consumidor que identificar um vício no produto tem direito a:

Reparo ou Substituição: O fornecedor tem um prazo de 30 dias para reparar o vício. Caso não o faça nesse período, o consumidor pode exigir a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso.
Devolução do Dinheiro: Se o reparo não for possível ou se o consumidor não quiser a substituição, ele pode solicitar a devolução da quantia paga, devidamente corrigida.
Abatimento Proporcional do Preço: Caso o consumidor opte por manter o produto com o vício, pode solicitar um abatimento proporcional do preço.
(SANTOS, 2020, p. 20).

Cabe destacar que, para gerar uma responsabilidade é necessário que haja a quebra de um dever. De acordo com Almeida (2020) com base no texto do art. 12, § 1º, a responsabilidade pelo fato do produto ou do serviço está diretamente ligada ao dever de segurança imposto ao fornecedor. O Código de Defesa do Consumidor (CDC) estabelece que todo produto ou serviço colocado no mercado deve ser seguro e não causar riscos aos consumidores além dos que são considerados normais e previsíveis em seu uso. Esse dever de segurança é um dos pilares da proteção ao consumidor.

O fornecedor é responsável por garantir que os produtos oferecidos estejam em conformidade com as especificações anunciadas e livres de quaisquer vícios. A responsabilidade pode ser atribuída a diferentes agentes, incluindo o fabricante, o importador, o distribuidor e o comerciante (FONSECA, 2023).

É cediço que nesses casos além da responsabilidade civil, há a inclusão de danos morais. Segundo Vieira e Moreira (2024), danos morais se refere ao prejuízo que uma

peessoa sofre em aspectos subjetivos, como sua honra, imagem, integridade psíquica e emocional, ou até sua dignidade. Esses danos não estão relacionados a perdas materiais, mas sim a abalos morais ou emocionais causados por atitudes ou ações de outras pessoas ou instituições.

Como cedição, para que reste caracterizado o dever de indenizar faz-se necessária a verificação dos pressupostos da responsabilidade civil, quais sejam: a conduta, que pode ser omissiva ou comissiva (ato ilícito), o dano ou prejuízo, o nexo de causalidade e, por fim, nos casos em que a responsabilidade não for objetiva, a culpa (VIEIRA; MOREIRA, 2024).

Nos casos de produtos eivados de defeito/vício, de regra, não cabe indenização por danos morais. Entretanto, a depender da situação vivenciada pelo consumidor, caso possua grau de relevância significativa e capaz de ultrapassar transtornos inerentes às relações, atingindo, efetivamente, bens jurídicos vinculados aos direitos de personalidade, devendo ser acolhido o pleito indenizatório (PASQUALOTTO, 2020).

No caso em destaque, quando um produto vem com o vício, além dos danos financeiros e materiais gerados ao consumidor, pode-se também trazer danos morais. É o que afirma a presente jurisprudência abaixo:

*APELAÇÃO. AÇÃO DE RESCISÃO DE CONTRATO DE COMPRA E VENDA DE VEÍCULO COM RESTITUIÇÃO DA QUANTIA PAGA. RESPONSABILIDADE CIVIL. VEÍCULO ZERO QUILOMETRO. **VÍCIO DE QUALIDADE NO PRODUTO.** APRESENTAÇÃO REITERADA DE DEFEITOS. PROBLEMAS GRAVES APRESENTADOS DENTRO DO PRAZO DE GARANTIA. VEÍCULO ENCAMINHADO VÁRIAS VEZES PARA CONserto. **RESTITUIÇÃO DA QUANTIA PAGA DEVIDA. OPÇÃO DO CONSUMIDOR. EXEGESE DO ARTIGO 18, § 1º, II, DO CDC.** LAUDO PERICIAL INCONCLUSIVO, ENTRETANTO, COMPROVANDO A OCORRÊNCIA DOS VÍCIOS NO VEÍCULO. DANOS MORAIS CONFIGURADOS. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. RECURSO CONHECIDO E PARCIALMENTE PROVIDO. 1. **A responsabilidade civil decorrente de vício de fabricação de veículo novo é solidária entre concessionária e fabricante, por integrarem a cadeia de fornecedores.** 2. Diante das provas colhidas, é indiscutível que o veículo adquirido pelo apelante apresentou, desde a sua compra, defeitos que, apesar de não o tornar impréstável ao fim a que se destina, implica em diminuição de seu valor, além do desconforto que causa ao consumidor, **caracterizando-se como produto viciado, em compasso com a dicção do § 3 do art. 18 do CDC.** 3. Nos casos em que for concedida oportunidade ao fornecedor de produtos ou serviços para solucionar o defeito existente no veículo, não sendo o mesmo corrigido a tempo e modo, **gera para o consumidor o direito à indenização pelos danos decorrentes, exigível por meio de uma das três modalidades previstas nos incisos do § 1º do art. 18, do Código de Defesa do Consumidor, a saber: substituição do produto, restituição ou abatimento do preço pago.** 4. Comprovados os vícios de qualidade no veículo "zero quilômetro" adquirido pelo consumidor recorrido, os quais não foram solucionados a contento, o valor pago por aquele deve ser devolvido, devidamente atualizado, conforme lhe faculta o art. 18, § 1º, II, do CDC, restituindo o consumidor, por sua vez, o bem avariado livre de ônus e apto à transferência. Assim, é improcedente a alegação dos requeridos/apelados de que a devolução do valor que efetivamente foi pago pelo veículo, de forma corrigida, configuraria*

enriquecimento ilícito do apelado. (TJTO, Apelação Cível, 0007022-33.2019.8.27.2713, Rel. EDILENE PEREIRA DE AMORIM ALFAIX NATÁRIO, julgado em 28/08/2024, juntado aos autos em 03/09/2024). (grifo do autor)

No caso acima, o defeito em veículo novo, sem solução de conserto ou substituição do produto pelo fabricante ou seu revendedor, de balde as inúmeras idas à concessionária, trazendo perda de tempo e desgaste emocional ao usuário do produto, faz o consumidor sentir sensação de impotência, de frustração, de arrependimento. Conforme a relatora desse caso, esses sentimentos vão além de mero aborrecimento, atingem o âmago da pessoa, causam dano moral.

Em outra decisão, cita-se:

*APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER. ILEGITIMIDADE NÃO VERIFICADA. CELULAR. VÍCIO NÃO REPARADO. INOBSERVÂNCIA DO ART. 18 DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. **DANOS MORAIS CONFIGURADOS.** APELAÇÃO CONHECIDA E PROVIDA. 1. No caso dos autos, é incontroverso que o celular adquirido em 26.11.2020 apresentou problemas de funcionamento dentro do período de garantia, tendo que ser enviado para reparado por duas vezes. Nota-se que o produto foi adquirido em 26.11.20 e já em 10.12.2020 o autor/apelante entrou em contato com a requerida Samsung apontando os defeitos e, desde a primeira reclamação administrativa, informou que o celular apresentou problemas no carregamento dentro do prazo de 7 (sete) dias após a compra. 2. Cabiam às requeridas/apeladas produzirem provas de forma a comprovarem os fatos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito do autor (art. 373, II, CPC/2015), ou demonstrarem qualquer excludente de responsabilidade constante no art. 14, § 3º, incisos I e II, do CDC, porém não se desincumbiram do ônus que lhes competia. 3. **Incontestável o fato de que restaram demonstrados os incômodos suportados pelo autor/consumidor**, haja vista que privá-lo da utilização do produto recém adquirido sem a solução adequada do problema, é conduta que merece repreensão, porquanto agride os princípios insculpidos na legislação consumerista e, ainda, por se levar em conta a profissão do autor, que é vendedor. 4. **Para a justa quantificação do dano moral, o julgador deve avaliar o grau de seqüela produzido, que diverge de indivíduo a indivíduo. Deve-se ter em mente a minimização da dor da vítima e a punição do ofensor para que este não reincida, visando a elisão do comportamento lesivo à sociedade como um todo, e ao cidadão em particular.** 5. À guisa dos parâmetros alinhados, afere-se que, levando-se em conta as circunstâncias que envolveram o episódio, a importância de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) **se afigura moderada à reparação do dano moral sofrido.** 6. Recurso conhecido e provido. Sentença reformada. (TJ-TO - Apelação Cível 0012328-61.2021.8.27.2729, Rel. PEDRO NELSON DE MIRANDA COUTINHO, GAB. DO DES. PEDRO NELSON DE MIRANDA COUTINHO, julgado em 23/02/2022, DJe 08/03/2022 20:52:57). (Grifo do autor).*

De acordo com Duarte, John e Verneck (2022), deve-se ter presente, ainda, que a indenização por danos morais, apesar de não servir para enriquecimento injustificado, não deve visar somente à reparação do dano. É necessário que tenha, igualmente, caráter inibitório e preventivo, fazendo com que as partes requeridas obrem com mais zelo nas relações mantidas com os consumidores antes de permitir que situações como a dos autos se repitam.

No caso de produtos e serviços que envolvam mais de um fornecedor, todos os envolvidos são solidariamente responsáveis. Isso significa que o consumidor pode reclamar contra qualquer um dos fornecedores, independentemente de quem tenha efetivamente causado o vício (FONSECA, 2023).

Nesse sentido, cita-se a presente decisão judicial:

CONSUMIDOR. APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALORES PAGOS C/C COMPENSAÇÃO POR DANOS MORAIS. ALIMENTO IMPRÓPRIO PARA CONSUMO. **VÍCIO COMPROVADO**. SOLUÇÃO ADMINISTRATIVA INEXITOSA. FABRICANTE E FORNECEDOR. **RESPONSABILIDADE CIVIL SOLIDÁRIA. ART. 18 DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. DANOS MORAIS CONFIGURADOS**. FIXADOS EM PATAMAR ABAIXO DO REQUERIDO. PROPORCIONALIDADE. RAZOABILIDADE. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO CONHECIDO E PARCIALMENTE PROVIDO. 1. [...] 4. **Nos termos do que dispõe o art. 18 do Código de Defesa do Consumidor, o fornecedor responde solidariamente com o fabricante pelos defeitos relativos ao fornecimento de produtos ou serviços**, tais como os vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam, ou lhes diminuam o valor. 5. A fragilidade do conjunto probatório alegado na sentença não merece prosperar, tendo em vista que o autor/apelante comprovou por meio de imagens claras, enviadas ao PROCON apenas dois dias após adquiri-lo, as péssimas condições do alimento, que poderiam, de fato, causar-lhe danos à saúde. E nada foi feito pelas requeridas/apeladas, que sequer compareceram à audiência de conciliação. [...]. 7. **Logo, a situação em comento caracteriza-se como falha na prestação de serviços por parte das empresas apeladas**, uma vez que o apelante não foi restituído do valor pago, tampouco houve a troca do produto. Dessa forma, caracterizado o descaso com a parte consumidora, resta configurado o dano moral. 8. Levando-se as circunstâncias do fato, a condição econômico-financeira das empresas envolvidas, a gravidade objetiva do dano e a extensão de seu efeito lesivo, aliados à necessidade de se fixar uma indenização que não constitua enriquecimento da parte autora, e considerando o baixo valor do produto (R\$ 17,90), a verba indenizatória pleiteada no patamar de R\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais) se mostra excessiva. Assim, deve ser fixada a indenização em R\$ 4.000,00 (quatro mil reais), em desfavor de cada apelada, de modo a cumprir a dupla finalidade da espécie indenizatória em apreço. 10. Recurso conhecido e parcialmente provido. Sentença reformada. (TJTO, Apelação Cível, 0004887-58.2023.8.27.2729, Rel. PEDRO NELSON DE MIRANDA COUTINHO, julgado em 09/10/2024, juntado aos autos em 15/10/2024). (grifo do autor)

A inexistência de defeito é uma das causas excludentes da responsabilidade do fornecedor pelo fato do produto ou serviço, conforme estabelecido no Código de Defesa do Consumidor (CDC). Para que o fornecedor seja responsabilizado, é preciso que o produto ou serviço tenha apresentado um defeito que o torne inseguro. Se o fornecedor conseguir demonstrar que o produto ou serviço não possui defeito — ou seja, está em conformidade com os padrões de segurança e qualidade esperados —, ele pode se eximir da responsabilidade. O art. 12, § 3º expõe que não existirá ao fornecedor o dever de indenizar quando provar: “I- que não colocou o produto no mercado; II- que, embora haja colocado o

produto no mercado, o defeito inexiste; III- a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros” (BRASIL, 1990).

É o que mostra o seguinte julgado:

*APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. COMPRA DE VEÍCULO. ALEGAÇÃO DE VÍCIO REDIBITÓRIO. FATO CONSTITUTIVO DO DIREITO NÃO COMPROVADO (ART. 373, I, CPC). DEVER DE REPARAÇÃO NÃO CONFIGURADO. RECURSO CONHECIDO E NÃO PROVIDO. SENTENÇA MANTIDA. 1. A relação entabulada nos autos é de consumo, estando a parte autora e as requeridas enquadradas no conceito de consumidor e fornecedor, respectivamente, insculpido nos arts. 2º e 3º, do CDC. 2. **Em que pese a existência de responsabilidade solidária e objetiva pelo vício do produto, nos termos do art. 18, do CDC, em se tratando de responsabilidade civil objetiva decorrente de consumo, para a configuração do dever de indenizar, faz-se necessária a consolidação dos seguintes requisitos: (i) conduta, representada por uma ação ou omissão do fornecedor, que represente um vício ou um defeito do produto ou do serviço; (ii) dano e (iii) nexo de causalidade entre eles.** 3. Incumbe à parte autora comprovar os fatos constitutivos do seu direito, nos termos do artigo 373, inciso I do CPC, ao passo que é ônus do requerido fazer prova quanto à existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor, a teor do disposto no artigo 373, II do CPC. 4. **As provas produzidas nos autos, não são capazes de comprovar os alegados vícios existentes no veículo**, de modo a atribuir-se à requerida a responsabilidade pelos danos que foram supostamente causados. 5. **Fato é que competia tão somente aos requerentes, ora apelantes, comprovar a veracidade dos fatos alegados na inicial, qual seja, o nexo de causalidade entre o suposto defeito do veículo e a responsabilidade da requerida por tal fato, mas não se desincumbiu deste ônus.** 6. Recurso conhecido e não provido. Sentença mantida. (TJTO, Apelação Cível, 0028345-17.2017.8.27.2729, Rel. PEDRO NELSON DE MIRANDA COUTINHO, julgado em 18/09/2024, juntado aos autos em 19/09/2024). (grifo do autor)*

Ainda com base no art. 12, § 3º, a primeira hipótese pontua que o fornecedor demonstrar que não colocou o produto em circulação, ele pode se eximir da responsabilidade. Esse é o caso, por exemplo, de produtos falsificados ou adquiridos por meios não autorizados, onde o verdadeiro fornecedor não tem controle sobre o produto (MEIRA, 2020).

Na segunda hipótese, quando o fornecedor prova que o produto não possui defeito, ele não é obrigado a indenizar. Isso inclui situações em que o produto foi utilizado de forma segura e conforme as especificações, e mesmo assim ocorreu um problema que não caracteriza defeito. A inexistência de defeito é verificada em perícias que confirmam que o produto não representa risco ao consumidor quando usado adequadamente (MEIRA, 2020).

E por fim, na última hipótese, o pode se eximir da responsabilidade se comprovar que o dano foi causado exclusivamente pela conduta do próprio consumidor ou de um terceiro. Exemplos incluem o uso inadequado do produto pelo consumidor, a modificação

indevida do produto por terceiros ou acidentes causados por terceiros que não envolvem falha do produto (MEIRA, 2020).

Para profissionais liberais, como médicos, advogados, engenheiros e outros que prestam serviços especializados, a responsabilidade pelo vício do serviço possui algumas peculiaridades em comparação com fornecedores de produtos e serviços em geral, segundo o Código de Defesa do Consumidor (CDC).

De acordo com o CDC, a responsabilidade dos profissionais liberais por vícios em seus serviços é subjetiva, o que significa que, para que o consumidor possa ser indenizado, é necessário comprovar que houve culpa do profissional (negligência, imprudência ou imperícia) na execução do serviço. Ou seja, a responsabilidade do profissional liberal depende de uma análise do comportamento e da conduta adotada no exercício de suas atividades (LIMA; ALVES, 2022).

No entanto, ainda que a responsabilidade seja subjetiva, o profissional deve seguir normas de conduta e ética da profissão e respeitar a confiança do consumidor, fornecendo o serviço de forma diligente e eficiente.

Em caso de vício ou falha que comprometa o resultado esperado, o consumidor tem o direito de requerer: correção do problema (tentativa de sanar o vício); reexecução do serviço sem custos adicionais; desconto proporcional em caso de vício parcial e devolução do valor pago em caso de não cumprimento das expectativas contratuais (LIMA; ALVES, 2022).

Esses direitos se aplicam para assegurar que o consumidor seja protegido em situações onde o serviço não atinja o nível de qualidade esperado. É importante destacar que o conceito de vício, nesse contexto, abrange falhas técnicas ou operacionais no serviço, mas não garante o resultado final esperado, pois em muitas atividades de natureza técnica ou científica, como a medicina, o profissional compromete-se a prestar um serviço diligente, mas sem assegurar um resultado específico (LIMA; ALVES, 2022).

Nesse sentido, menciona-se o respectivo julgado:

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. TRATAMENTO ODONTOLÓGICO. IMPLANTE DENTÁRIO. TRATAMENTO NÃO CONCLUÍDO. LAUDO PERICIAL CONCLUSIVO. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. RESPONSABILIDADE CONFIGURADA. DANO MORAL CONFIGURADO. DEVER DE INDENIZAR DEMONSTRADO. SENTENÇA MANTIDA. RECURSO CONHECIDO E NÃO PROVIDO. 1. A obrigação de clínica odontológica perante os consumidores é objetiva e de resultado (art. 14 do CDC). 2. Restando demonstrada a falha na prestação de serviço de tratamento de implante dentário, não se vislumbra a ocorrência de causa excludente de responsabilidade capaz de romper o nexo de causalidade entre a prestação de serviço inadequada por parte da clínica e

o dano experimentado pelo autor, de modo que o dever de indenizar é impositivo. 3. Levando-se em conta que, no caso em tela, restou claro que foi ultrapassado, em muito, a esfera do aborrecimento cotidiano, configurando-se o dano moral *in re ipsa*, no qual o próprio evento danoso necessariamente gera abalo emocional, posto que o autor, além de ver que o tratamento odontológico de implante de toda a arcada superior não alcançou o resultado previsto, não se mostra desarrazoado e desproporcional o valor de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais) fixados a título de danos morais, por ser o que mais se ajusta às especificidades do caso concreto e à censurabilidade do ato praticado pela parte demandada. 4. Sentença mantida. Recurso não provido. (TJTO, Apelação Cível, 0004592-76.2022.8.27.2722, Rel. JOAO RIGO GUIMARAES, julgado em 24/07/2024, juntado aos autos em 25/07/2024). (grifo do autor).

Diante do exposto, fica claro entender que a legislação brasileira, principalmente o Código de Defesa do Consumidor (CDC), estabelece que o fornecedor é responsável por garantir a qualidade e a segurança dos produtos e serviços oferecidos, devendo responder por quaisquer defeitos que possam prejudicar o consumidor.

No caso de vício do produto, o consumidor pode exigir a reparação do defeito, a substituição do produto por outro da mesma espécie, a devolução do valor pago, ou o abatimento proporcional do preço, caso o problema não seja resolvido dentro de um prazo razoável (PASQUALOTTO, 2020).

Quando se trata de vício do serviço, o fornecedor deve sanar o problema sem custo adicional para o consumidor. Se isso não for feito em prazo adequado, o consumidor também pode escolher entre o reembolso do valor pago ou a realização de um novo serviço (PASQUALOTTO, 2020).

A responsabilidade pelo vício é objetiva, ou seja, o consumidor não precisa comprovar culpa do fornecedor. Basta a existência do vício para que o fornecedor seja obrigado a resolver o problema.

De acordo com Silva e Moreira (2021), a responsabilidade por defeitos e vícios incentiva os fornecedores a manter altos padrões de qualidade e controle rigoroso de seus produtos e serviços, prevenindo a comercialização de itens defeituosos ou de baixa qualidade. Além disso, a responsabilidade por defeitos e vícios força as empresas a inovarem e melhorarem continuamente seus produtos e serviços para evitar problemas futuros e as conseqüentes responsabilidades legais e financeiras.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Numa relação consumerista, os fornecedores têm a responsabilidade de garantir que seus produtos e serviços sejam seguros, de qualidade, e que as informações fornecidas aos consumidores sejam claras e verdadeiras. Além disso, devem respeitar os direitos dos consumidores, corrigir quaisquer problemas que surjam e atuar de maneira ética e transparente em todas as suas práticas comerciais.

Nesse âmbito encontra-se as obrigações do fornecedor, que é considerado a parte mais superior da relação de consumo. Dentre as várias encontradas, escolheu-se limitar a sua análise ao fato e vício do produto ou do serviço. Discutir sobre a responsabilidade dos fornecedores por defeitos e vícios é de extrema importância no contexto do Direito do Consumidor. Esse tema centraliza a proteção ao consumidor e assegura que os produtos e serviços disponíveis no mercado atendam a padrões mínimos de qualidade e segurança.

A responsabilidade dos fornecedores por defeitos e vícios protege os consumidores contra produtos e serviços que possam causar danos à saúde e segurança. Isso é essencial para evitar acidentes e garantir que os consumidores não sofram prejuízos físicos ou materiais.

Nos resultados, ficou claro observar que: a responsabilidade do fornecedor é objetiva, o que significa que não é necessário comprovar culpa ou dolo. O consumidor apenas precisa demonstrar a existência do defeito e o nexo causal entre o defeito e o dano sofrido. O consumidor tem direito à indenização por danos materiais, que podem incluir prejuízos financeiros diretos, e danos morais, que abrangem situações de sofrimento, constrangimento ou angústia causados pelo defeito do produto ou serviço.

Ademais, no que tange aos profissionais liberais, a responsabilidade por vícios em seus serviços é subjetiva, o que significa que, para que o consumidor possa ser indenizado, é necessário comprovar que houve culpa do profissional (negligência, imprudência ou imperícia) na execução do serviço.

5.REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Fabricio Bolzan de. **Direito do Consumidor Esquematizado**. 8ª Ed. São Paulo: Saraiva, 2020.

ALMEIDA, João Batista de. **A Proteção Jurídica do Consumidor**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2018.

ALVAREZ, Yasmim Pinheiro; CAPETO, Elson Araújo. Responsabilidade civil dos influenciadores digitais por vício e por fato no produto ou no serviço. **Momentum**, Atibaia, v. 1, n. 18, p. 1-19, 2020.

BAGATINI, Idemir Luiz. **Consumidor brasileiro e o acesso à cidadania**. 5. ed. Ijuí: Ed. UNIJUÍ, 2019.

BENJAMIN, Antônio Herman V.; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual de Direito do Consumidor**. 6ª ed. São Paulo: Revista do Tribunais, 2018.

BESERRA, Michael Douglas Paulino. **A responsabilidade pelo fato do produto e do serviço: aplicação da responsabilidade objetiva no CDC**. Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Direito, do Centro Universitário Vale do Salgado (UNIVS). Icó, 2023.

BITTAR, Carlos Alberto. **Direitos do Consumidor: Código de Defesa do Consumidor**. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2017.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm. Acesso em: 28 set. 2023.

BRASIL. **Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Brasília, 1990. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm. Acesso em: 15 set. 2024.

DUARTE, Matheus Oliveira; JOHN, Lucas Alex; VERNECK, Marcos Nunes Silva. A inexistência de dano moral em caso de vício redibitório em contratos de compra e venda de veículo. **Revista Ibero-Americana De Humanidades, Ciências E Educação**. 8(6), 1691–1705; 2022.

EFING, Antônio Carlos. **Fundamentos do direito das relações de consumo**. 5ª ed. – Curitiba: Juruá, 2018.

FONSECA, Isabella Rodrigues de Godoy. **Direito do consumidor: da responsabilidade por vício do produto de empresas privadas**. Monografia apresentada para obtenção do Certificado de Graduação pelo desenvolvimento do diploma de Bacharel em Direito no Departamento de Ciências Jurídicas da Universidade de Taubaté. Taubaté, 2023.

LIMA, Ana Beatriz Vargas de. **O impacto da pandemia de Covid-19 nas relações consumeristas**. 2022. 66 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Direito) - Faculdade Nacional de Direito, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2022.

LIMA, Oberdan Floriano de; ALVES, Maria Angélica de Oliveira Santos. A responsabilidade do Fornecedor pelo vício do produto e o desvio produtivo do consumidor. **Revista ABCD**. 4(1), p. 68-83; 2022.

MEIRA, Hugo Vinícius Muniz. **Rol de Excludentes de Responsabilidade Civil no Código de Defesa do Consumidor: Rol Taxativo ou Rol Exemplificativo?** Hugo Meira | Advogado, 2020.

PASQUALOTTO, Adalberto. Defeito do produto: algumas considerações em torno da jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça. **Civilistica.com, Rio de Janeiro**, v. 9, n. 2, p. 1–23, 2020.

SANTOS, Claudir Amarildo dos. **A responsabilidade pelo vício do produto ou serviço nas relações de consumo**. Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Direito da Faculdade Vale do Cricaré. São Mateus, 2020.

SILVA, Samantha da; MOREIRA, Vlademir Vilanova. A responsabilidade civil por vício oculto do produto em relação ao direito de indenização ao consumidor. **Academia De Direito**. 3(1), p.191–216; 2021.

WANDERLEY, Luciano Lima. **A responsabilidade civil dos fornecedores de produtos e/ou serviços no código de defesa do consumidor**. Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) apresentado à banca examinadora do curso de Graduação em Direito da Faculdade Raimundo Marinho. Maceió, 2023.

VIEIRA, Gilberto Bergamini; MOREIRA, Cíntia Mariza. Da qualidade dos produtos e os tipos de vícios no código de defesa do consumidor. **LexCult: revista eletrônica de direito e humanidades**, [S.l.], v. 8, n. 2, p. 10-24, maio 2024.