
DIREITO DO CONSUMIDOR

PRODUZIDO POR DANIELA SILVA FONTOURA DE BARCELLOS

VOLUME 1
1ª EDIÇÃO

GRADUAÇÃO
2011.1

Sumário

Direito do Consumidor

APRESENTAÇÃO	3
1. AULA 1. APRESENTAÇÃO AO DIREITO DO CONSUMIDOR	6
2. AULA 2. SUJEITOS DA RELAÇÃO DE CONSUMO.....	17
3. AULA 3. PRODUTOS E SERVIÇOS.....	26
4. AULA 4. ESTRUTURA E FUNÇÕES DA RESPONSABILIDADE CIVIL	32
5. AULA 5 RISCO E RESPONSABILIDADE OBJETIVA	39
6. AULA 6. RESPONSABILIDADE CIVIL POR ACIDENTES DE CONSUMO	44



APRESENTAÇÃO

O objetivo do curso de direito do consumidor é proporcionar o amplo domínio das normas de direito do consumidor brasileiro, afim de habilitar o aluno a prevenir e a solucionar conflitos de consumo nas esferas civil, penal e administrativa. A partir da identificação da relação de consumo, o aluno deverá ser capaz de lidar com problemas, acessar informações, elaborar argumentações jurídicas e estratégias de ação compatíveis com as posições de consumidor, fornecedor e agente público.

Este material está dividido em duas partes, tendo a sua edição inicial preparada e entregue no início das aulas, segundo o calendário acadêmico desta instituição. Ele compreende toda parte introdutória e seis módulos de aulas. A segunda parte do material, contendo o complemento do curso, sendo entregue ao final das aulas do primeiro módulo.

A. METODOLOGIA

O curso será ministrado com metodologia plural, enfatizando a participação do aluno como agente da construção de seu próprio conhecimento. As aulas alternam técnicas de exposição dialogada, estudo de caso, análise de julgados, análise de documentos.



B. ROTEIRO DE AULAS

	Tema	Objetivos	Metodologia
Aula 1	Apresentação ao direito do consumidor. Contexto de surgimento da disciplina. Especificidade do direito do consumidor frente a outras áreas do direito. Princípios aplicáveis nas relações de consumo. Direitos básicos do consumidor.	Compreender o contexto de surgimento do direito do consumidor no Brasil. Identificar os direitos básicos e princípios informadores, bem como reconhecer as principais diferenças sistemáticas entre o Direito do Consumidor e outros ramos do direito, especialmente o Civil.	Aula expositiva-participativa. Análise de caso.
Aula 2	Sujeitos das relações de consumo. Características do conceito de consumidor. Conceito de fornecedor. Teorias aplicáveis.	Reconhecer um consumidor e/ou a possibilidade de utilização do CDC.	Aula expositiva-participativa. Análise de julgados.
Aula 3	Produtos e serviços. O conceito de produtos e de serviços. O regime especial dos serviços públicos na relação de consumo. Água, energia, telefonia, gás e vaga certa.	Excluir da aplicação do CDC dos serviços públicos <i>uti universi</i> .	Aula expositiva-participativa. Análise de julgados.
Aula 4	Estrutura e funções da responsabilidade civil. Análise de caso. Análise econômica do direito.	Conhecimento da estrutura da responsabilidade civil e suas funções.	Aula expositiva-participativa. Análise de julgados.
Aula 5	Risco e responsabilidade objetiva. A responsabilidade objetiva. Teoria do risco. Risco integral. Os fundamentos da responsabilidade objetiva.	Introdução ao sistema de responsabilidade objetiva prevista no CDC.	Aula expositiva-participativa. Análise de julgados.
Aula 6	Responsabilidade pelo fato do produto. Caracterização do defeito. Os sujeitos da relação jurídica dos acidentes de consumo. As excludentes de responsabilidade civil nas relações de consumo.	Tipificação do defeito e seus elementos. O consumidor equiparado e os sujeitos do dano. As eximentes de responsabilidade nas relações de consumo.	Aula expositiva-participativa. Análise de julgados.

C. AVALIAÇÃO

O método de avaliação do desempenho dos alunos na disciplina Responsabilidade Civil e Direito do Consumidor será realizada através do somatório três notas correspondentes às seguintes atividades: (I) PD – Prova em duplas com consulta; (II) PI – Prova individual e (III) P – Participação nas atividades.



O exercício em dupla valerá de 0 (zero) a 2,0 (dois) pontos, a prova individual valerá de 0 (zero) a 6,0 (seis) e a participação nas atividades valerá de 0 (zero) a 2 (dois). A média do aluno será obtida através da seguinte fórmula:

$$\mu = PD (2,0) + PI (6,0) + P (2,0)$$

A prova em duplas tem por objetivo proporcionar o debate diante de uma situação-problema, além de ajudar no diagnóstico de pontos fortes e fracos, tanto pelos alunos, quanto pelo professor. Durante esta avaliação será permitida a consulta a todo e qualquer material impresso e manuscrito. É vedada a troca de idéias com outras duplas, e o uso de internet ou de material eletrônico.

A prova individual é sem consulta, sendo facultado o uso de legislação não comentada, nem anotada. Recomenda-se o uso do Código de Defesa do Consumidor em edição própria, pois vem acompanhado da legislação correlata e de índice sistemático e remissivo próprio. Havendo necessidade de leis especiais, estas serão fornecidas durante a prova ou previamente indicadas pelo professor.

No que tange à avaliação da participação será atribuído até 1,0 (um) ponto na média referente à presença e a participação do aluno durante as aulas, avaliada qualitativamente, e até 1,0 (um) ponto na média referente à inserção de conteúdo relevante no Wiki-Direito. Inserções do resumo dos textos extra até o dia da aula podem ganhar bônus de até 1,0 (um) na composição da nota.

O aluno que obtiver nota inferior a 7,0 (sete) e superior ou igual a 4,0 (quatro) pontos, deverá fazer uma prova final. O aluno que obtiver média inferior a 4,0 (quatro) pontos estará automaticamente reprovado da disciplina.

Para os alunos que fizerem a prova final à média de aprovação a ser alcançada é de 6,0 (seis) pontos, a qual será obtida conforme a fórmula constante no Manual do Aluno.



1. AULA 1. APRESENTAÇÃO AO DIREITO DO CONSUMIDOR

1.1. EMENTA

Apresentação ao Direito do Consumidor. Contexto de surgimento da disciplina. Especificidade do Direito do Consumidor frente a outras áreas do Direito. Princípios aplicáveis nas relações de consumo. Direitos básicos do consumidor.

1.2. OBJETIVOS

Compreender o contexto de surgimento do Direito do Consumidor no Brasil. Identificar os direitos básicos e princípios informadores, bem como reconhecer as diferenças sistemáticas entre o Direito do Consumidor e outros ramos do Direito, especialmente o Civil.

1.3. LEITURA OBRIGATÓRIA

CAVALIERI FILHO, Sergio. Princípios do Código de Defesa do Consumidor. in: **Programa de Direito do Consumidor**. São Paulo: Atlas, 2008. p 24-45.

1.4. LEITURA COMPLEMENTAR

SOBRE PRINCÍPIOS DE DIREITO CIVIL E DE DIREITO DO CONSUMIDOR

LOPES, Teresa Ancona. “Princípios contratuais.” In: FERNANDES, Wanderley. **Fundamentos e princípios dos contratos empresariais**. São Paulo: Saraiva, 2007. p. 3-74

SOBRE OS PRINCÍPIOS NAS RELAÇÕES DE CONSUMO

Boa-fé

MARTINS-COSTA, Judith Hofmeister. “Mercado e solidariedade social entre cosmos e taxis: a boa-fé nas relações de consumo”. In: MARTINS-COSTA, Judith Hofmeister. (org.) **A reconstrução do direito privado**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2002. p. 611-661.



Vulnerabilidade

MORAES, Paulo Valério dal Pai Moraes. **Código de Defesa do Consumidor**: o princípio da vulnerabilidade no contrato, na publicidade e nas demais práticas comerciais. Porto Alegre: Síntese, 2001. p. 115-174.

SOBRE ACIDENTES DE CONSUMO

TEPEDINO, Gustavo. “A responsabilidade civil por acidentes de consumo na ótica civil constitucional.” in: **Temas de Direito Civil**. 3ª ed. rev. e atual. Rio de Janeiro: Renovar, 2004. p. 265-280.

SOBRE O CASO PALACE II

Brasil. TJRJ. 7ª Câmara. Apelação Cív. 15.076/98, rel. Des. Áurea Pimentel Pereira, j. em 08/04/1999.

BRASIL. STJ. Agravo Regimental na MC 2.426, rel. Min. Barros Monteiro. j. em 16/03/2000.

BRASIL. STJ. Recurso Especial n. 273.738-RJ, rel. Min. Barros Monteiro, j. em 11/12/2001.

1.5. ROTEIRO DE AULA

A primeira aula objetiva apresentar as grandes linhas do direito do consumidor. Para isso, trataremos de sua origem, inserção no ordenamento jurídico brasileiro, características, princípios e direitos básicos, bem como as potencialidades do direito do consumidor para resolver problemas concretos.

PARTE I – O DIREITO DO CONSUMIDOR BRASILEIRO

Irmão temporão do direito econômico e do trabalho, o direito do consumidor nasce como resposta às alterações sociais provocadas a partir da Revolução Industrial. Considera-se o marco inicial da proteção ao consumidor o discurso do presidente John Kennedy ao Congresso Nacional em 15 de março de 1962¹. Nesta ocasião, proclama: “*consumer by definition, include us all*” e reconhece quatro direitos básicos ao consumidor: ser ouvido e consultado, segurança; informação e escolha. Esta proclamação inspirou posteriormente legislações de proteção do consumidor em diversos países. No Brasil, este rol de direitos básicos foi acolhido de forma ampliada no art. 6º do Código de Defesa do Consumidor.

A inserção da proteção ao consumidor nas constituições foi um passo importante tanto na fundação deste um ramo jurídico, como para ampliação dos direitos fundamentais. Entre os anos 1974 e 1990, cerca de trinta países passaram por uma

¹ O Brasil, através da lei 10.604 de 08/07/2002, institui o dia 15 de março como dia nacional do consumidor.



transição rumo à democracia. Este processo incluiu a feitura de novos textos constitucionais que passam a conter a proteção ao consumidor e a tutela dos interesses difusos².

Por conseguinte, a exemplo de Portugal³ e Espanha⁴, o Brasil inclui o consumidor como destinatário de proteção jurídica constitucional em finais da década de 1980, seguido por outros países latino-americanos como Paraguai⁵ e Argentina⁶.

O reconhecimento da defesa do consumidor representou um avanço aos direitos fundamentais. Da concepção individual, restrita a direitos civis e políticos, eles passam ao conceito coletivo ou grupal (criança e adolescente, consumidores idosos, torcedores), abarcando direitos sociais e difusos. Ademais, concebe-se que as violações a esses direitos não ocorrem somente por atos do Estado (abuso e desvio de poder), mas frequentemente por atos de outras entidades sociais (empresas privadas nacionais e transnacionais).

A Carta Magna brasileira reconhece a proteção do consumidor como direito fundamental, no art. 5º, XXXII, *in verbis*: “O Estado promoverá na forma da lei (...) a defesa do consumidor.”

Igualmente a defesa do consumidor no tratamento da defesa da ordem econômica, como princípio constitucional, no art. 170:

A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos a existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios: (...)

V – defesa do consumidor.

Além disso, a Constituição confere concreção ao princípio de defesa do consumidor através de regras referentes à responsabilidade por danos (art. 24, VIII); ao esclarecimento sobre impostos incidentes (art. 150, § 5º); à necessidade de lei sobre a concessão de serviços públicos e o direito dos usuários⁷ (art. 175, parágrafo único, II); ao esclarecimento em propaganda dos malefícios causados pelo fumo, bebida, agrotóxico, medicamentos e terapias (art. 220, § 4º). Por fim, determina no art. 48 do Ato Constitucional das Disposições Transitórias:

Art. 48. O Congresso Nacional, dentro de cento e vinte dias da promulgação da Constituição, elaborará código de defesa do consumidor.

PARTE II – A CONCRETIZAÇÃO DA PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR NO BRASIL

A promulgação da Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990, conhecida como Código de Defesa do Consumidor, consolida o direito do consumidor como ramo jurídico autônomo. O modelo legislativo adotado é o do **microssistema**⁸. A constatação do forte desequilíbrio da relação contratual entre fornecedor e consumidor exige a tutela legal a incidir sob vários aspectos, civil, comercial, processual, penal abarcando a tutela individual, homogênea, coletiva e difusa. Além disso, o Código

² CAPPELLETTI, Mauro. “O acesso dos consumidores à justiça”. *Revista de Processo*, n.º 62, abr.-jun./1991 p. 206.

³ **Constituição Portuguesa de 1982**, revisada em 1989. art. 102: “a proteção dos consumidores é um dos objetivos da política comercial.”

⁴ **Constituição Espanhola de 1978**, art. 51: “os poderes públicos garantirão a defesa dos consumidores e usuários protegendo, mediante procedimentos eficazes, a segurança, a saúde e os legítimos interesses econômicos dos mesmos”.

⁵ **Constituição Paraguuaia de 1992**, art. 27 e 38, *in verbis*: “Artículo 27 – DEL EMPLEO DE LOS MEDIOS MASIVOS DE COMUNICACIÓN SOCIAL (...) La ley regulará la publicidad a los efectos de la mejor protección de los derechos del niño, del joven, del analfabeto, del consumidor y de la mujer”. “Artículo 38 – DEL DERECHO A LA DEFENSA DE LOS INTERESES DIFUSOS: Toda persona tiene derecho, individual o colectivamente, a reclamar a las autoridades públicas medidas para la defensa del ambiente, de la integridad del hábitat, de la salubridad pública, del acervo cultural nacional, de los intereses del consumidor y de otros que, por su naturaleza jurídica, pertenezcan a la comunidad y tengan relación con la calidad de vida y con el patrimonio colectivo”.

⁶ **Constituição Argentina de 1994**, art. 42: “Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económico; a una información adecuada y veraz; a libertad de elección, y a condiciones de trato equitativo y digno. Las autoridades proveerán a la protección de esos derechos a la educación para el consumo, a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, al control de los monopolios naturales y legales, al de la calidad y eficiencia de los servicios públicos, y a la constitución de asociaciones de consumidores y de usuarios. La legislación establecerá procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos, y los marcos regulatorios de los servicios públicos de competencia nacional, previendo la necesaria participación de las asociaciones de consumidores y usuarios y de las provincias interesadas, en los organismos de control.”



do Consumidor: possui maneiras alternativas de resolução de conflitos (JEC, arbitragem, compromisso de ajustamento, convenção coletiva de consumo)⁹.

Desse ponto de vista, a tradicional noção de cidadão, consubstanciada no direito privado através de cinco protagonistas¹⁰ – o proprietário, o empresário, o cônjuge, o contratante e o testador – é acrescida por um novo sujeito de direito: o consumidor. Os tradicionais protagonistas do direito civil detêm um *status*, ou seja, sempre carregam sua condição de forma estática. Ser consumidor, diferentemente, é um *papel* que se exerce em relação a um fornecedor. Por isso, a caracterização do consumidor só pode ser feita tomando em conta uma análise dinâmica relação jurídica.

O regime do Código de Defesa do Consumidor se diferencia do Código Civil por inúmeros aspectos. Enquanto o **Código Civil** tutela o indivíduo (1), possui apenas normas de direito material (2), tem como pilar a igualdade entre as partes; (3) e tipifica os contratos (4), o **Código de Defesa do Consumidor** tutela os indivíduos, a coletividade e os interesses difusos (1); possui normas de caráter civil, criminal, administrativa e processual (2); tem como prerrogativa a fraqueza do consumidor diante do fornecedor (3) e não tipifica contratos (4). O Código de Defesa do Consumidor dispõe em seu título I (Dos direitos do Consumidor) de uma espécie de “parte geral” contendo seus princípios gerais e os direitos básicos do consumidor. Além disso, contém as definições legais mais importantes da relação de consumo, ou seja, seus sujeitos (consumidor e fornecedor) e o objeto (produtos e serviços). Nesta aula, abordaremos os (A) princípios e os (B) direitos básicos do consumidor.

A. Princípios de Direito Civil e de Direito do Consumidor

Ao apresentar a Política Nacional das Relações de Consumo, o Código de Defesa do Consumidor reconhece que seu objetivo em tutelar a parte mais fraca para harmonizar as relações de consumo promovendo uma postura que privilegie o equilíbrio. Além disso, o art. 4º do CDC faz menção aos princípios desta política, que acabam por confundir, eventualmente, os leitores mais apressados, como se estes fossem os princípios das relações de consumo.

Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a *transparência* e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:

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

⁷ Regulamentada pela Lei n.º 8.987, de 13 de fevereiro de 1995. Tal lei, em seu art. 7º, inclui direitos e obrigações dos usuários, acrescentando ao rol do art. 6º do CDC direitos do consumidor de serviços públicos.

⁸ Um microsistema legislativo caracteriza-se por ter a matéria mais importante em autênticos estatutos especiais separados do Código Civil ou Comercial e por possuírem suas próprias fontes de criação normativa. (LORENZETTI, Ricardo. **Fundamentos do Direito Privado**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1999. p. 46.)

⁹ Vide art. 5º do Código de Defesa do Consumidor.

¹⁰ REALE, Miguel. **Projeto de Código Civil**. São Paulo: Saraiva, 1986.



III – harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170, da Constituição Federal), sempre com base na *boa-fé* e *equilíbrio* nas relações entre consumidores e fornecedores;

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

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

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

VII – racionalização e melhoria dos serviços públicos;

VIII – estudo constante das modificações do mercado de consumo.

De fato são princípios próprios do sistema consumerista a vulnerabilidade, a transparência, a boa-fé, o equilíbrio e a confiança. Sempre lembrando que os princípios se aplicam a todo o sistema dentro do qual se inserem, as relações de consumo convivem igualmente com a principiologia civilística e a constitucional. Quanto aos princípios de direito civil, como estes correspondem ao regime geral, aplicam-se desde que compatíveis com o microsistema consumerista.

Para fins comparativos, apresentam-se os princípios de direito civil e do consumidor no quadro nº. 1, abaixo:

Quadro n. 1. Principiologia do Código Civil e do Código de Defesa do Consumidor

Código Civil	Código do Consumidor
Autonomia privada (art. 421 do CC)	Vulnerabilidade (art 4º, I, do CDC)
Força obrigatória (art. 427 do CC)	Transparência (art. 4º, caput, do CDC)
Relatividade	
Equilíbrio (arts. 187,421, 473,478,479, 480, 884) c/ base na teoria da imprevisão	Equilíbrio (art. 4º, III, do CDC) com base na Excessiva Onerosidade)
Boa-fé objetiva (113,187, 422)	Boa-fé (art 4º, III, art 51, IV)
Função social (421)	Confiança

Fonte: Elaboração própria

Dentre os princípios do direito do consumidor, a vulnerabilidade é o mais importante, pois é ele que fundamenta a existência da legislação consumerista. Partindo-se do pressuposto do desequilíbrio real entre o consumidor e o fornecedor, a legislação consumerista incide justamente nas situações de maior suscetibilidade do consumidor ser enganado. Assim, este princípio rege a interpretação das normas de consumo.

A fim de tornar mais fácil a concretização da vulnerabilidade, a doutrina se ocupou em tipificar suas espécies. Cláudia Marques entende que a esta pode ser de três



tipos: técnica, jurídica e fática. Paulo Valério Moraes¹¹, por sua vez, identifica seis espécies: técnica, jurídica, ambiental, sócio-econômica, político-legislativa e psíquica. Opto por uma posição intermediária, excluindo as vulnerabilidades ambiental e político-legislativa. Embora sejam duas espécies de vulnerabilidade relevantes na sociedade de consumo, elas não têm o condão de caracterizar o consumidor, pois também são inerentes a outros segmentos sociais.

A **vulnerabilidade técnica** manifesta-se pela ausência de conhecimentos específicos em relação ao produto ou ao serviço. Este desconhecimento torna o consumidor suscetível de ser enganado ou prejudicado.

A **vulnerabilidade jurídica**¹² é falta de conhecimentos quanto a direitos, instrumentos contratuais e remédios jurídicos para solucionar eventuais problemas. Manifesta-se também no curso do processo, pois o consumidor é litigante eventual, enquanto o fornecedor é litigante habitual. E justamente por estar habitualmente envolvido em processos judiciais, os procuradores dos fornecedores são especialistas, conhecem em detalhes a orientação do tribunal, pré-constituem as provas, beneficiam-se com a demora do processo, e, caso percam, podem orientar o repasse do prejuízo aos demais consumidores.

A **vulnerabilidade econômica** provoca um desequilíbrio na negociação, pois o consumidor possui poder de barganha inversamente proporcional a seu poder de compra.

Por fim, a **vulnerabilidade psíquica** manifesta-se pelo uso das mais diversas técnicas de venda que induzem o consumidor a comprar o que ele não precisa, não quer, e muitas vezes, também o que não pode pagar.

Importante ressaltar que esta tipologia é tão somente para facilitar a identificação da vulnerabilidade. Basta a presença de uma delas, em maior ou menor grau, para que se considere o sujeito mais fraco frente ao fornecedor.

Além da vulnerabilidade, há outra manifestação da *weak-position* reconhecida no Código do Consumidor: a cláusula geral da hipossuficiência. Esta é um dos critérios de concessão do benefício da inversão ônus da prova no processo civil (art. 6º, VIII¹³, do CDC). Usualmente, tem-se que a mesma é reconhecida sempre que o fornecedor tiver os meios de prova em sua posse ou quando a prova necessitar de conhecimento técnico disponível ao fornecedor.

PROVA. ÔNUS. INVERSÃO. REQUISITOS. 1- O ordenamento positivo, como regra geral, impõe ao autor o encargo de demonstrar o fato constitutivo do seu direito e, como regra especial, admite a inversão do ônus dessa prova. 2- Essa norma especial tem a finalidade de possibilitar a tutela efetiva ao direito da parte que, diante da sua condição, encontra dificuldades em produzir a prova que estaria a seu encargo pela regra geral. 3- Mas a obtenção do benefício previsto na norma especial exige requisitos essenciais: (1) verossimilhança da alegação ou (2) hipossuficiência da parte, cuja presença enseja o seu deferimento. (BRASIL. TJRJ. 5ª CC. Rel. Milton Fernandes de Souza. J.em 24/04/2008)

¹¹ **Código de Defesa do Consumidor: princípio da vulnerabilidade.** Porto Alegre: Síntese, 2001.

¹² CAPPELLETTI, Mauro. "O acesso dos consumidores à justiça". **Revista de Processo**, n.º 62, abr.-jun./1991.

¹³ "a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;"



B. Direitos Básicos do Consumidor

Gabriel Stiglitz¹⁴ divide os direitos dos consumidores, classificando-os em direitos formativos e direitos operativos. Os direitos formativos dão subsídios ao consumidor para enfrentar as armadilhas do mercado e dizem respeito à educação, organização e informação. Já os direitos operativos são os que possibilitam o consumidor agir em defesa própria, evitando ou pedindo ressarcimento de algum prejuízo. São eles: expressão, assessoramento, assistência e de representação em juízo.

No Brasil, os direitos básicos do consumidor extrapolam as duas categorias previstas pelo professor argentino. Os mesmos estão previstos no art. 6º do Código de Defesa do Consumidor. Passamos a uma análise de cada um deles.

1. PROTEÇÃO DA VIDA, SAÚDE E SEGURANÇA (ART. 6º, I, DO CDC)

Este direito abrange a proteção à vida, à incolumidade física e à segurança do Consumidor. A segurança, por sua vez deve ser entendida de forma mais ampla possível, abrangendo a pessoa e o patrimônio do consumidor. Podemos exemplificar a aplicação deste direito com as seguintes ementas:

A responsabilidade pelos hóspedes, sua segurança, bem-estar e integridade física, nas dependências do estabelecimento é do próprio hotel, e, assim, está obrigado a indenizar, independente de culpa. (BRASIL.TJBA, Ap. Cív. 22267-9, Ilhéus, Rel: Des. Walter Nogueira Brandão, J. em 06/11/1995, Jurisprudência Brasileira, vol. 181, p. 107)

Ação de cobrança. Extravio de cartão magnético. Banco 24 horas. Saques realizados por terceiro no dia seguinte à comunicação ao banco. Alteração da senha não suficiente para evitar tais saques. Responsabilidade da instituição bancária pela insegurança do serviço prestado. Cláusula contratual limitativa da responsabilidade nas 48 horas subsequentes ao comunicado do extravio entendida abusiva. Hipótese, contudo, em que houve culpa concorrente, porque a utilização do cartão depende de senha específica e secreta, que a espécie denota ter sido guardada de forma precária, possibilitando os saques. Ação parcialmente procedente. Apelo provido, em parte, para esse fim. (BRASIL. TJSP, Ap. Cív. 283254-1, Ribeirão Preto, Rel: Des. G. Pinheiro Franco, J. em 29/04/1997, Jurisprudência Brasileira, vol. 181, p. 387)

2. EDUCAÇÃO (ART 6º, II¹⁵, DO CDC)

De acordo com Stiglitz¹⁶ o direito à educação visa dotar o consumidor de espírito crítico adequado para enfrentar as técnicas de venda e as práticas de mercado. As diretivas da Comunidade Européia mencionam o direito de formação do público consumidor, recomendando que sejam colocados à disposição do todos, crianças, jovens e adultos, desde as escolas, conhecimentos sobre princípios básicos de economia, habilitando a população a uma escolha prudente de bens e serviços. Neste sentido, interpretamos a educação de forma ampla e formal, dentro e fora do ensino formal.

¹⁴ STIGLITZ, Gabriel. *Protección Jurídica del Consumidor*. Buenos Aires: Depalma, 1986.

¹⁵ II – a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações.

¹⁶ STIGLITZ, Gabriel. *Protección Jurídica del Consumidor*. Buenos Aires: Depalma, 1986. p. 42-52.



3. INFORMAÇÃO (ART. 6º, III¹⁷, DO CDC)

O direito à informação se estende ao momento anterior a contratação e prolonga-se até depois dela. Esta informação origina-se do estado, das associações dos consumidores e dos próprios fornecedores e deve permitir uma análise comparativa entre produtos e serviços concorrentes. Além deste direito proclamado no art. 6º, o CDC regula a informação como oferta (arts. 30 e 31 do CDC); institui deveres de informação para depois da contratação (art. 10 do CDC)

A veiculação de propaganda com indicações imprecisas sobre as ofertas promocionais configura publicidade enganosa, de que trata o art. 37 da Lei 8.078/90, porquanto capaz de induzir em erro o consumidor. Indicações imprecisas sobre o número de produtos e duração de ofertas promocionais. Indução do consumidor em erro. (BRASIL. TAMG, Ap. Cív. 150436-7/BH, Rel: Quintino do Prado, J. em 22/04/1993, Jurisprudência Brasileira, vol. 181 p. 112.)

Consumidor. Publicidade enganosa. Ocorrência. Turismo. Pacote turístico. Anúncio de voo direto que não se realizou. Reparação de danos pelo cumprimento não integral do contrato. Admissibilidade. Legitimidade da empresa que divulgou o pacote. Responsabilidade solidária da empresa que executa os serviços. CDC, arts. 7º, parágrafo único, 20, 25, § 1º e 37, § 1º. (BRASIL. TAPR, Ap. Cív. 91427-2, Curitiba, Rel: Antônio Martelozzo, J. em 11/12/96, Jurisprudência Brasileira, vol. 181 p. 161)

4. PROTEÇÃO CONTRA PRÁTICAS E CLÁUSULAS ABUSIVAS (ART. 6º, IV¹⁸ E V¹⁹, DO CDC)

A proteção contra práticas e cláusulas abusivas é concretizada através da proteção específica prevista em dois artigos: art. 39 (práticas abusivas) e art. 51 (cláusulas abusivas). Os detalhes em relação a umas e outras serão estudadas por nós, respectivamente, nas aulas 9 e 8.

5. PREVENÇÃO E REPARAÇÃO DE DANOS (ART. 6º, VI²⁰, DO CDC)

A prevenção refere-se a atitudes das empresas fornecedoras de produtos e serviços no sentido de pesquisar e certificar-se da qualidade e características do produto ou serviço antes de colocá-los no mercado. Exemplo de atitudes preventivas é a existência de SACs (serviços de atendimento aos consumidores) e práticas de *recall*, em que o próprio fabricante conchama os consumidores a trocarem produtos defeituosos. Do ponto de vista repressivo e sancionatório, temos a possibilidade de sanção administrativa, punições penais e civis. Esta última pode se dar tanto através do cumprimento forçado da prestação ou através da indenização de danos materiais e morais.

6. ACESSO À JUSTIÇA (ART. 6º, VII²¹, DO CDC)

O direito de acesso à justiça abrange o direito de representação e o direito de assessoramento e assistência. Este último importa em colocar à disposição do público um serviço ágil para responder objetiva e rapidamente às consultas populares sobre

¹⁷ III – a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;

¹⁸ IV – a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

¹⁹ V – a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas;

²⁰ VI – a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos

²¹ VII – o acesso aos órgãos judiciais e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção jurídica, administrativa e técnica aos necessitados;



todos os aspectos relativos ao consumo, especialmente os negociais. Já o direito de representação em juízo pode ocorrer através de advogado e das defensorias públicas. Quando se tratar da defesa coletiva de direitos inclui também as associações de consumidores e o Ministério Público.

7. FACILITAÇÃO DA DEFESA DE DIREITOS (ART. 6º, VIII²², DO CDC)

A facilitação da defesa de direitos do consumidor ocorre principalmente através de dois mecanismos: da possibilidade de ingresso da ação no local de seu domicílio e da possibilidade de inversão do ônus da prova no processo civil, havendo verossimilhança das alegações ou hipossuficiência do consumidor.

8. ADEQUADA E EFICAZ PRESTAÇÃO DO SERVIÇO (ART. 6º, X²³, DO CDC)

O poder público quando prestador de serviços de consumo, deve oferecer serviços adequados e eficazes. Além disso, o art. 22 refere que os serviços públicos essenciais devem ser contínuos.

1.6. CASO GERADOR

CASO PALACE II

Na madrugada de 22 de fevereiro de 1998, desabou parcialmente o edifício residencial Palace II na Barra da Tijuca, Rio de Janeiro. O imóvel fora construído pelas empresas SERSAN – Sociedade Terraplanagem, Construção Civil e Agropecuária LTDA e MATERSAN – Materiais de Construção LTDA., cujo sócio majoritário era o então deputado federal Sérgio Augusto Naya.

O acidente ocasionou a morte de oito pessoas e deixou 352 famílias desabrigadas. A partir da investigação, ficou comprovado que o acidente foi gerado pela péssima qualidade do material utilizado na construção do prédio.

As pessoas atingidas uniram-se e criaram a “Associação das Vítimas do Edifício Palace II” para defender seus interesses. Isso legitima a associação a ingressar com a ação prevista nos termos do art. 82 do Código de Defesa do Consumidor.

Através de medida judicial 52 famílias sem abrigo tiveram o direito de residir provisoriamente no Hotel Atlântico Sul às custas da SERSAN e MATERSAN. Ainda em fevereiro de 2008, dez anos depois do acidente, havia 16 quartos do hotel reservados para ex-moradores do Palace II. Segundo o gerente do Hotel, Mário Matos, “Naya não paga diárias há seis anos, e as dívidas ultrapassam R\$ 4 milhões”²⁴.

Cronologia

Data	Acontecimentos
22/02/1998	O edifício Palace II desaba na madrugada. Oito pessoas morrem soterradas, 352 famílias ficam desalojadas.
27/02/1998	Justiça bloqueia contas do sócio majoritário das empresas construtoras, o deputado federal Sérgio Naya.

²² VIII – a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;

²³ X – a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

²⁴ Vítimas-do-Palace-II-ainda-vivem-em-hotel. *Gazeta do Povo*. 17.fev.2008. Disponível em <http://portal.rpc.com.br/gazetadopovo/imprensa/brasil/conteudo.tl=1&id=738570&it=Vítimas-do-Palace-II-ainda-vivem-em-hotel>. Acesso em 19.fev.2008.



10/04/1998	Naya pede prazo de seis meses para indenizar as vítimas.
15/04/1998	Naya tem mandato de deputado federal cassado.
19/05/998	Laudo mostra "erro generalizado de dimensionamento dos pilares".
15/12/1999	Naya fica 28 dias na cadeia.
25/01/2002	Naya e vítimas assinam acordo de indenização no valor de R\$ 40 milhões.
30/04/2002	Vence o prazo, e Naya não paga.
18/12/2002	É condenado a dois anos e oito meses de prisão, pelas oito mortes.
4/02/2004	Juiz Alexander Macedo, responsável pelo processo de indenização, uma vez acusado de beneficiar Naya, pede aposentadoria.
15/03/2004	Naya é preso em Porto Alegre, durante fuga para Montevidéu.
31/05/2004	Hotel em Brasília é leilado por R\$ 9 milhões. Fazenda Nacional se declara credora e exige receber dinheiro que pagaria as vítimas.
1/07/2004	Naya sai da prisão.
26/ 07/2004	Oito moradores passam 36 horas em agência do Banco do Brasil para tentar receber indenização. Cada um recebe R\$ 113 mil.
28/07/2004	Polícia Federal impede o pagamento das demais vítimas.
29/07/2004	STJ decide a favor das vítimas, e dinheiro do hotel é rateado.
7/06/2005	Naya é absolvido do crime de responsabilidade por desabamento.
11/07/2005	Shopping no Rio de Janeiro é leilado por R\$ 11,5 milhões. Banco do Brasil disputa dinheiro com ex-moradores.
10/2007	Naya assina novo acordo e se compromete a não mais recorrer à Justiça contra venda de imóveis.
11/2007	Naya rompe acordo e contesta venda de área em São Paulo. Moradores do Palace I brigam para tornar terreno do Palace II área de lazer.

FONTE: Elaboração própria, a partir de dados da Gazeta do Povo.²⁵

Questões propostas:

1. Quais são os tipos de danos sofridos?
2. Utilizando o Código Civil, qual seria a solução do caso para as vítimas?
3. Dentre as pessoas que sofreram danos, quais são consumidores?
4. Qual é a vantagem de utilizar o Código de Defesa do Consumidor para resolver o caso?

1.7. TEMAS PARA COMENTAR NA WIKIDIREITO

Estes tópicos são propostos para comentário na WikiDireito. É possível a abertura de novos tópicos relacionados com a aula, desde relacionados com a matéria da aula.

- Direitos básicos do consumidor
- Vício do produto X vício redibitório
- Princípios do CDC X princípios do CC
- Incorporação. Resolução do contrato. Restituição. Lei 4.591/64. Código de Defesa do Consumidor. 1. O contrato de incorporação, no que tem de específico, e regido pela lei que lhe é própria (Lei 4.591/64), mas sobre ele também incide o Código de Defesa do Consumidor, que introduziu no sistema civil princípios gerais que realçam a justiça contratual, a equivalência das prestações e o princípio da boa-fé objetiva. 2. A abusividade da cláusula de

²⁵ *Gazeta do Povo*. 17.fev.2008. Disponível em <http://portal.rpc.com.br/gazetadopovo/impressa/brasil/conteudo.phtml?tl=1&id=738571&tit=>. Acesso em 19.fev.2008.



decaimento, com previsão de perda das parcelas pagas em favor do vendedor, pode ser reconhecida tanto na ação proposta pelo vendedor (art. 53 do Co-decon) como na de iniciativa do comprador, porque a restituição é inerente a resolução do contrato e meio de evitar o enriquecimento injustificado. 3. Porém, não viola a lei o acórdão que examina fatos e contratos à luz do Codecon e nega a extinção do contrato de incorporação, afastando a aplicação da teoria da imprevisão e a alegação de culpa da empresa vendedora. Mantido o contrato, não há cuidar da devolução das prestações pagas. Recurso não conhecido (Súmulas 5 e 7). (BRASIL. STJ. REsp 80036/SP, Rel. Min. Ruy Rosado de Aguiar, 4ª.T, j. em 12.02.1996)

1.8. QUESTÕES DE CONCURSO

(OAB/SP 126/24)

A. Relativamente à onerosidade excessiva, é correto afirmar:

- a) No Código de Defesa do Consumidor a onerosidade excessiva deve sempre advir de /evento extraordinário e imprevisível, que dificulta o adimplemento da obrigação de uma das partes.
- b) No Código de Defesa do Consumidor não há qualquer menção à resolução contratual por onerosidade excessiva.
- c) O Código Civil adotou a teoria da onerosidade excessiva tendo atrelado a esse conceito a teoria da imprevisão. Assim, havendo desequilíbrio no contrato, somente por acontecimento superveniente extraordinário ou imprevisível, poder-se-á pleitear a resolução do contrato.
- d) A onerosidade excessiva, no Código Civil, independe da demonstração de fato superveniente imprevisível ou extraordinário, bastando a demonstração do desequilíbrio contratual.



2. AULA 2. SUJEITOS DA RELAÇÃO DE CONSUMO

2.1. EMENTA

Sujeitos da relação de consumo. Características do conceito de consumidor em sentido próprio. Consumidores equiparados. Caracterização do fornecedor.

2.2. OBJETIVOS

Reconhecer um consumidor em sentido próprio e/ou a possibilidade de utilização do Código de Defesa do Consumidor.

2.3. LEITURA OBRIGATÓRIA

BARCELLOS, Daniela Silva Fontoura de. “O consumidor em sentido próprio no Brasil e na Argentina.” **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, n.º 63, jul.-set./200, p. 92-130.

2.4. INDICAÇÃO BIBLIOGRÁFICA COMPLEMENTAR

SOBRE O CONCEITO DE CONSUMIDOR

BOURGOGNIE, Thierry. “O conceito jurídico de consumidor”. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, n. 2, p. 7-51.

COMPARATO, Fábio Konder. “A proteção do consumidor: importante capítulo do direito econômico”. **Revista de Direito Mercantil**, São Paulo, n. 15-16, p. 89-105, 1974.

DONATO, Maria Antonieta Zanardo. **Proteção ao Consumidor: conceito e extensão**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1993, Coleção Biblioteca de Direito do Consumidor.

SOBRE A VULNERABILIDADE

MORAES, Paulo Valério dal Pai Moraes. **Código de Defesa do Consumidor: o princípio da vulnerabilidade no contrato, na publicidade e nas demais práticas comerciais**. Porto Alegre: Síntese, 2001. p. 115-174.



2.5. ROTEIRO DE AULA

A Lei 8.078/90 não conceitua relação de consumo, mas atribui juridicidade a esta, identificando seus quatro elementos estruturais. São definidos como sujeitos, consumidor e fornecedor e como objeto, produto ou serviço. Além disso, reconhece como vínculo jurídico a oferta, o contato social, o contrato ou o ato ilícito; tendo como garantias inúmeras formas de proteção legal e contratual.

A compreensão e a correta utilização do conceito de consumidor permitem o acesso à tutela do Código do Consumidor. O legislador nacional tomou como modelo as legislações européias que utilizam graus de proteção diferenciados. No Código de Defesa do Consumidor, esta tendência transparece através de uma definição plural de consumidor.

Temos, portanto, no art. 2º, *caput*, do CDC a definição do titular merecedor de uma proteção integral, denominado consumidor em sentido próprio. Além deste, há outros três consumidores equiparados dispostos, respectivamente, nos art. 2º, parágrafo único; 17 e 29. A técnica da equiparação permite que certos sujeitos, não detentores das características de consumidor *standard*, possam fazer uso restrito do Código.

PARTE I – CONSUMIDOR EM SENTIDO PRÓPRIO

Consumidor sentido próprio, chamado pela doutrina de consumidor padrão, *standard* ou *stricto sensu* é aquele para quem a lei disponibiliza sua tutela integral. O Código de Defesa do Consumidor, em seu art. 2º, *caput*, define: “consumidor é toda a pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final”.

Desta leitura, denotam-se diversos elementos na definição de consumidor: elemento subjetivo (pessoa física ou jurídica); elemento objetivo, (produto e serviço); elemento teleológico (destinação final); vínculo jurídico (aquisição ou utilização). Além disso, através de uma interpretação sistemática, acrescentam-se ao conceito elementos relacionais, um subjetivo (fornecedor, art. 3º, *caput*) e outro posicional (vulnerabilidade, art. 4º, I). Por fim, a doutrina e a jurisprudência consagraram um elemento, presente expressamente em certas legislações estrangeiras: a não-profissionalidade. Para fins didáticos, separo em três grupos as notas distintivas do conceito: intrínsecas, relacionais e extrínsecas.

B1. Notas distintivas intrínsecas

1. PESSOA FÍSICA OU JURÍDICA

Ao estender à pessoa jurídica a proteção ao consumidor, o legislador brasileiro opta por ampliar o alcance da proteção. Ao mesmo tempo, exclui os entes despersonalizados do conceito de consumidor em sentido próprio.



2. ADQUIRENTE OU USUÁRIO

Em relação ao vínculo jurídico, consumidor será tanto o adquirente quanto o mero usuário. O adquirente é o que se relaciona diretamente com o fornecedor, seja num contrato, oneroso ou gratuito, seja numa relação de contato social. Além disso, consideram-se aquisição as seguintes situações:

- produto que acompanha serviço ou vice-versa;
- contrato diferido;
- contrato que não transfere a propriedade;
- **produtos** gratuitos.

Normalmente, o consumidor adquirente é também o usuário, o que dispensaria esta diferenciação. No entanto, há hipóteses em que o adquirente e o usuário são sujeitos diferentes. Ao reconhecer a categoria de usuário – o que consome ou se beneficia de produto ou serviço – o CDC rompe com o princípio da relatividade dos contratos. Portanto, passam a ser reconhecidas como consumidoras, por exemplo, as pessoas que ganham presentes ou os dependentes dos planos de saúde. A vantagem deste reconhecimento é dar ao usuário legitimidade processual, sem necessidade de trazer o adquirente à lide.

3. DESTINATÁRIO FINAL

A terceira característica exigida ao consumidor é a destinação final. No entanto, esta posição é dúbia diante das possibilidades concretas. Assim, desde a vigência do CDC, duas correntes interpretativas, os maximalistas e os finalistas, disputam o conteúdo da expressão.

Para os **maximalistas**, destinatário final do produto ou serviço é quem o retira do mercado, utilizando-o e consumindo-o. Por esta razão, defendem que a expressão “consumidor” deve ser entendida o mais amplamente possível. Consideram esta definição é puramente objetiva, não importando se a pessoa física ou jurídica tem ou não finalidade comercial quando adquire ou utiliza produto ou serviço.

Os **finalistas**, por sua vez, defendem que somente o destinatário fático e econômico é merecedor de proteção. Exigem que a retirada do produto ou serviço da cadeia de produção, seja para utilização pessoal, familiar ou privada. Entendem os finalistas que o deve tutelar de maneira especial um grupo vulnerável, ou seja, em princípio, os não profissionais.

Dentre os autores nacionais que se identificam com esta corrente, temos Fábio Comparato²⁶ que preconizava já em 1974 que:

consumidor é, pois, de modo geral aquele que se submete ao poder de controle dos titulares de bens de produção, isto é, os empresários. (...) Quando se fala, no entanto, em proteção do consumidor, quer-se referir ao indivíduo ou grupo de indivíduos, os quais, ainda que empresários, se apresentem no mercado como simples adquirentes ou usuários de serviços, sem ligação com sua atividade própria.

²⁶ *Revista de Direito Mercantil* nº 15/16, 1974, p. 90-91.



Especialmente a partir da vigência do Código Civil, não havendo mais necessidade de construção de malabarismos interpretativos para resolver relações contratuais em geral, a corrente finalista passa a ser dominante na doutrina. Também começaram a surgir correntes a meio caminho, como os finalistas moderados.

4. NÃO PROFISSIONAL

Deve-se entender, através de uma interpretação subjetiva de consumidor, o não profissional como quem adquire bens de consumo para uso pessoal, familiar ou fora de sua atividade fim. Esta última hipótese, é que torna possível às pessoas jurídicas o uso da proteção do Código do Consumidor como consumidoras em sentido próprio.

É o que ilustra a seguinte decisão:

Apelação cível. Vício do produto. Compressor adquirido que, em menos de trinta dias de uso, apresentou defeitos (queima do estator, estouro do capacitor e derretimento da ventuinha), que representam 78,4% do preço de compra. A garantia do produto foi negada pelos réus, ao argumento de má utilização do equipamento. Relação de consumo configurada, uma vez que o consumidor se utiliza do produto adquirido para a consecução de seu negócio, mas não como matéria-prima para a atividade final por ele desenvolvida. Precedentes do STJ. A responsabilidade dos réus é solidária e sem perquirição de culpa (arts. 18 a 27 do Código de Defesa do Consumidor). A alegada desconformidade de utilização do produto, com as demais regras de instalação do bem, só poderiam ser aferidas por intermédio da produção da prova técnica necessária, a fim de comprovar a existência de excludentes de responsabilidade, notadamente fato exclusivo do consumidor. Ônus que competia aos réus, na forma preconizada no art. 333, II, do CPC. Ainda que assim não fosse, há evidente vício de informação, pois o manual não fornece ao consumidor o conhecimento prévio sobre todas as particularidades do produto, notadamente aquelas que interferem na livre escolha e restrição de seu uso, pois esse é o momento crucial para a verificação do atendimento das expectativas e necessidades da opção a ser exercida. Equipamento de considerável complexidade técnica, necessitando de cautelas que refogem ao âmbito do uso doméstico, contradizendo, inclusive, os limites preconizados no manual. Legítima expectativa do consumidor frustrada por conduta abusiva dos réus que, mesmo diante do curto espaço de tempo de utilização do equipamento e da gravidade do problema apresentado, recusam-se a substituir o produto. Desrespeito aos preceitos consumeristas, com tempo e energia despendidos pelo autor para solução de questão aparentemente simples, compelindo-o à utilização da via judicial. Dano moral configurado. Indenização arbitrada em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), em atenção às circunstâncias do caso e ao aspecto punitivo da condenação. Recurso provido. (BRASIL. TJRJ. Ap Cível. 2007.001.68072. Des. Luis Felipe Salomão. J. em 01/04/2008 – 18ª CC.)



B2. Características relacionais

6. OUTRO PÓLO: O FORNECEDOR

Outro aspecto da dimensão relacional, além da vulnerabilidade, é a presença de fornecedor. Pois só haverá tutela legal, se no outro pólo da relação houver um fornecedor, assim definido no art. 3º, *caput*, do CDC:

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

Inferre-se que o fornecedor pode ser pessoa física, jurídica ou ente despersonalizado; ser nacional ou estrangeiro; público ou privado ou, ainda, ocupar as mais diversas posições na cadeia de consumo. No entanto, o critério definidor deste sujeito é a profissionalidade. Esta se define alternativamente pela habitualidade no exercício da atividade ou na detenção de habilitação específica para o exercício da profissão.

B3. Critérios extrínsecos

Como critérios extrínsecos ao consumidor, a lei ainda traz a necessidade do objeto da relação jurídica de consumo ser produto ou serviço tal como definido nos parágrafos do art. 3º do CDC. Este conteúdo será objeto da próxima aula.

Importante ressaltar que somente possuindo todas as características intrínsecas, extrínsecas e relacionais é que o sujeito ativo será considerado consumidor em sentido próprio. E assim sendo, fará jus a totalidade da proteção da Lei 8.078/90.

PARTE II – CONSUMIDORES-EQUIPARADOS

A lei de defesa do consumidor protege, além do consumidor em sentido próprio, outros sujeitos que se encontram em posição de desigualdade frente ao fornecedor. Estes indivíduos, grupos ou sujeitos indeterminados são equiparados a consumidor por intervirem nas relações de consumo, sempre ocupando uma posição de vulnerabilidade.

Dessa maneira, para efeitos de proteção legal, o CDC equipara a consumidor: **a) coletividade de pessoas**, ainda que indetermináveis (art. 2º, parágrafo único, do CDC); **b) vítimas** de acidente de consumo. (art. 17 do CDC); **c) pessoas expostas às práticas abusivas** (art. 29 do CDC).

A. Vítimas de acidentes de consumo (*bystanders*)

Sempre que houver um acidente de consumo, todos os envolvidos, sejam consumidores ou não, poderão fazer uso da proteção contida no capítulo referente ao fato



do produto ou serviço. É o que determina o art. 17: “Para os efeitos desta Seção, equiparam-se aos consumidores todas as vítimas do evento.”

Os equiparados a consumidor por serem vitimados são os que não tendo participado da relação de consumo sofrem apenas suas consequências danosas. É o caso, por exemplo, de alguém atropelado por um automóvel com defeito de fabricação.

No entanto, as vítimas de acidentes de consumo só têm a possibilidade de fazer uso de normas indicadas pelo Código, especialmente os artigos 12 a 17 e o art. 101. Este último facilita o acesso à justiça, determinando que a ação pode ser proposta no domicílio do autor, como é a regra geral para as ações envolvendo consumidores.

Art. 101. Na ação de responsabilidade civil do fornecedor de produtos e serviços, sem prejuízo do disposto nos Capítulos I e II deste título, serão observadas as seguintes normas:

I – a ação pode ser proposta no domicílio do autor;

Isso quer dizer, por exemplo, que as vítimas, individualmente consideradas, não podem pleitear, dentre outros direitos, o benefício da inversão do ônus da prova que se encontra no art. 6, VIII do Código de Defesa do Consumidor.

B. Expostos a práticas abusivas

Através de seu art. 29, manifesta-se a maior amplitude da proteção do Código do Consumidor: “Para os fins deste Capítulo e do seguinte, equiparam-se aos consumidores todas as pessoas determináveis ou não, expostas às práticas nele previstas.”

O art. 29 amplia o conceito de consumidor, aplicando as regras dos capítulos cinco e seis do Código, referentes respectivamente à proteção comercial e contratual, a todos, inclusive profissionais, submetidos às práticas abusivas. Ao tutelar o consumidor-equiparado nestes aspectos, o legislador optou por reequilibrar a relações desiguais e reprimir o uso abusivo do poder econômico. Por isso, mantém-se a exigência da vulnerabilidade para pleitear os benefícios previstos nestes capítulos.

C. Defesa coletiva do consumidor: consumidor equiparado?

O art. 2º, parágrafo único, do CDC, equipara a consumidor, a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis que haja intervindo nas relações de consumo. A importância desta equiparação é permitir a defesa coletiva de direitos individuais homogêneos, difusos e coletivos, tal como definidos no art. 81 do CDC:

Art. 81. A defesa dos interesses e direitos dos consumidores e das vítimas poderá ser exercida em juízo individualmente, ou a título coletivo.

Parágrafo único. A defesa coletiva será exercida quando se tratar de:

I – interesses ou direitos difusos, assim entendidos, para efeitos deste código, os transindividuais, de natureza indivisível, de que sejam titulares pessoas indeterminadas e ligadas por circunstâncias de fato;



II – interesses ou direitos coletivos, assim entendidos, para efeitos deste código, os transindividuais, de natureza indivisível de que seja titular grupo, categoria ou classe de pessoas ligadas entre si ou com a parte contrária por uma relação jurídica base;

III – interesses ou direitos individuais homogêneos, assim entendidos os decorrentes de origem comum.

Não havendo restrição quanto ao exercício de direitos de uma coletividade, entende-se que esta poderá fazer uso de todos os direitos do Código do Consumidor. A única restrição sofrida será quanto ao exercício destes direitos, que só poderá ser feito pelos legitimados pelo art. 82.

Art. 82. Para os fins do art. 81, parágrafo único, são legitimados concorrentemente:

I – o Ministério Público,

II – a União, os Estados, os Municípios e o Distrito Federal;

III – as entidades e órgãos da Administração Pública, direta ou indireta, ainda que sem personalidade jurídica, especificamente destinados à defesa dos interesses e direitos protegidos por este código;

IV – as associações legalmente constituídas há pelo menos um ano e que incluam entre seus fins institucionais a defesa dos interesses e direitos protegidos por este código, dispensada a autorização assemblear.

§ 1º O requisito da pré-constituição pode ser dispensado pelo juiz, nas ações previstas nos arts. 91 e seguintes, quando haja manifesto interesse social evidenciado pela dimensão ou característica do dano, ou pela relevância do bem jurídico a ser protegido.

2.6. CASO GERADOR

Teka fabricante nacional de toalhas negociou com Aiglon, empresa irlandesa, a compra de várias toneladas de tecido. No contrato, havia previsão de que os conflitos seriam dirimidos por juízo arbitral. Tendo havido discordância, as empresas submeteram-se ao procedimento arbitral previsto no contrato. A decisão arbitral é favorável à empresa irlandesa que, em seguida, ingressa no Supremo Tribunal Federal brasileiro para o procedimento de homologação de sentença estrangeira. A empresa Teka defende-se alegando que a decisão seria contra a ordem pública nacional, pois desrespeita o Código de Defesa do Consumidor. Com esta argumentação pretendia receber a proteção como consumidora em sentido próprio e, por consequência, ter a cláusula arbitral declarada nula com fundamento no art. 51, VII, do CDC. No entanto, o STF acaba por proferir um voto contra a empresa nacional, declarando que a empresa que utiliza insumo para sua atividade produtiva, não é considerada consumidora para fins de pretensão do CDC.



TEKA X AIGLON

Homologação de laudo arbitral estrangeiro. Requisitos formais: comprovação. Caução: desnecessidade. Incidência imediata da Lei nº 9.307/96. Contrato de adesão: inexistência de características próprias. Inaplicação do Código de Defesa do Consumidor. 1. Hipótese em que restaram comprovados os requisitos formais para a homologação (RISTF, artigo 217). 2. O Supremo Tribunal Federal entende desnecessária a caução em homologação de sentença estrangeira (SE nº 3.407, Rel. Min. Oscar Corrêa, DJ DE 07.12.84). 3. As disposições processuais da Lei nº 9.307/96 têm incidência imediata nos casos pendentes de julgamento (RE nº 91.839/GO, Rafael Mayer, DJ de 15.05.81). 4. Não é contrato de adesão aquele em que as cláusulas são modificáveis por acordo das partes. 5. O Código de Proteção e Defesa do Consumidor, conforme dispõe seu artigo 2º, aplica-se somente a “pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final”. Pedido de homologação deferido. (BRASIL. STF. Tribunal Pleno. SEC 5847/IN. Rel. Min. Maurício Corrêa. j. 01/12/1999.)

2.7. TEMAS PARA COMENTAR NA WIKIDIREITO:

- Caso do piloto intoxicado

Competência. Decisão fustigada no sentido de serem inaplicáveis as disposições do Código do Consumidor, eis que o piloto apenas prestava serviços a terceiro. Agravo de Instrumento provido. Em colocando agrotóxico na terra, o autor da ação é consumidor final do produto. Lei 8.078/90, art. 101, I. O art. 2º, parágrafo único, da mesma lei, equipara o consumidor a todos aqueles que participaram das relações de consumo.” (BRASIL. TJRS. AI 59046245, j. 30/06/1994, rel. Alfredo Guilherme Englert, publicado na **Revista de Jurisprudência** do TJRS, Porto Alegre, n. 169. p. 214.)

Pergunta-se: A aplicação de tal equiparação está correta?

- Consumidor pessoa jurídica
- Destinatário final
- Bystander
- Acidente de consumo
- Consumidor coletividade
- Consumidor exposto a práticas comerciais ou contratuais abusivas



2.8. QUESTÕES DE CONCURSO

(OAB/RJ – 19º Exame – 1ª fase)

3. Não podem ser considerados consumidores, ou equiparados a consumidores, nos termos do CDC (Código de Defesa do Consumidor):

- a) A coletividade de pessoas, ainda que indeterminável que haja intervindo nas relações de consumo;
- b) A pessoa jurídica que utiliza serviço como destinatário final.
- c) A pessoa física que desenvolve atividade de montagem de produtos para venda no comércio.
- d) A pessoa exposta à prática comercial de publicidade abusiva, mesmo que não haja efetivamente adquirido o produto anunciado.

(OAB/RJ – 17º Exame – 1ª fase)

8. Quanto à inversão do ônus da prova nos processos fundados no Código de Defesa do Consumidor é CORRETO dizer que:

- a) É ela automática;
- b) Exige decisão do Juiz para produzir efeitos;
- c) Depende de concordância do fornecedor para ser decretada;
- d) Não prevalece se o fornecedor for hipossuficiente.

(OAB/RJ.30º Exame. 1ª fase)

30 – Quanto à inversão do ônus da prova no âmbito do Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90), assinale a alternativa correta:

- a) O CDC prevê apenas a inversão *ope legis*;
- b) O CDC prevê apenas a inversão *ope judice*;
- c) O CDC não prevê a inversão do ônus da prova;
- d) O CDC prevê a inversão *ope legis* e a inversão *ope judice*.



3. AULA 3. PRODUTOS E SERVIÇOS

3.1. EMENTA:

Serviços públicos. Responsabilidade pelo fato e pelo vício do serviço. O conceito de produto e de serviço. O regime especial dos serviços públicos.

3.2. OBJETIVOS:

Delimitar os produtos e serviços sob a égide do CDC, especialmente os serviços públicos.

3.3. LEITURA OBRIGATÓRIA:

PASQUALOTTO, Adalberto. “Os serviços públicos no Código de Defesa do Consumidor”. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, n. 1, p. 130-148, abr.-jun./1992.

3.4. LEITURA COMPLEMENTAR:

SILVEIRA NETO, Antônio e CAVALCANTE, Érica Cristina Paiva. “O mercado de consumo e a prestação de serviços advocatícios”. **Revista de Direito do Consumidor**, 59, jul.-set./2006.

FARRENA, Duciran Van Marsen. “Regulação e defesa do consumidor no setor de telefonia”. **Revista de Direito do Consumidor**, 59, jul.-set./2006.

3.5. ROTEIRO DE AULA

O objeto de uma relação jurídica é o elemento em razão do qual a relação se constitui e sobre a qual recai tanto a exigência do credor, como a obrigação do devedor, podendo ser tanto uma coisa quanto uma prestação. Na relação de consumo, esse objeto, é determinado a atividade humana de dar um produto ou de realizar um serviço por parte do fornecedor.

PARTE I – PRODUTO

O § 1º do art. 3º do CDC define: “produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.”



Ao optar pela denominação “produto” ao invés de “bem”, opta-se por uma nomenclatura mais condizente com a relação de consumo. De fato, a expressão bem abrange tanto os bens de natureza patrimonial e econômica, como também os que não possuem natureza patrimonial, e, portanto, não são suscetíveis de valoração econômica. Por isso, diz-se que todo bem econômico é jurídico, mas a recíproca não é verdadeira, pois nem todo bem jurídico é econômico. Partindo do pressuposto de que o CDC só regula os bens econômicos, tem-se que a primeira característica dos produtos é possuir valoração no mercado de consumo.

1. Valor Econômico

Produto necessariamente deve possuir valor econômico, sendo o bem jurídico objeto de direito subjetivo, que goza de tutela jurídica e que possui **natureza patrimonial**. Assim estão excluídos como objeto os bens sem apreciação econômica, tais como o nome e órgãos e tecidos do corpo humano os quais estão fora do âmbito de aplicação do CDC.

Repisa-se que a exigência é que o produto tenha valor econômico, não necessariamente que o consumidor tenha pago por ele.

2. Material ou Imaterial

A segunda característica do produto é diz respeito sua materialidade ou imaterialidade. O diploma consumerista não restringe os produtos quanto à materialidade. Esta divisão era originária do direito romano em que as coisas corpóreas eram as que podiam ser tocadas pelas mãos, sendo a tangibilidade sua característica fundamental. No direito moderno, conservou-se a denominação corpóreas, que aqui equívale a material, compreendendo que alguns deles, embora não sejam tangíveis, conservam a denominação *res corporales*. Os gases, o fundo de comércio com os bens que compõem, etc.

3. Móvel ou Imóvel

De acordo com a definição tradicional imóveis são as coisas que não podem transportar sem destruição, de um lugar para outro. Móveis, em oposição, são bens que, sem deterioração na substância ou na forma, podem ser transportados de um lugar a outro, por força própria ou estranha. Assim os bens móveis abrangem os semoventes, (animais) e os móveis propriamente ditos (moedas, produtos, ou mercadorias).

A intenção do legislador foi englobar as diversas categorias de bens explicitadas pelo próprio conceito. São exemplos de denominações que o produto assume no Código:

- produtos perecíveis (art. 13, III, do CDC)
- produtos *in natura* (art. 18, § 5,º do CDC)



Por isso conclui-se que os produtos, quer de natureza material ou imaterial, que móveis ou imóveis serão objeto da relação de consumo, bastando para isso que possuam existência própria, e sejam dotados de valor econômico.

PARTE II – SERVIÇO

De acordo com o art. 3º, § 2º, do CDC:

Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.

Assim vemos que o objeto da relação jurídica de consumo não está restrito apenas as coisas, mas abrange também as atividades ou ações humanas desde que alguém deva fazer ou não fazer ou obrigue-se a dar alguma coisa. À essa atividade – física ou intelectual – praticada pelo homem (através do seu trabalho) dotada de cunho econômico, denomina-se serviço. Os serviços objeto da relação de consumo podem ser de três tipos:

- **Materiais:** reparação, hotelaria, transporte, etc.
- **Financeiros:** seguro, crédito, etc.
- **Intelectual:** médico, assessoria jurídica, etc.

1. Remuneração

Para efeitos de proteção do Código do Consumidor os serviços devem ser prestados no mercado de consumo, mediante remuneração. Afasta-se, pois, a incidência sobre os serviços sociais e a título gratuito. No entanto, a expressão mediante remuneração é interpretada de forma bastante ampla pela doutrina e pela jurisprudência, abrangendo:

- **Remuneração direta:** ou seja, o pagamento direto para o serviço.
- **Remuneração indireta:** quando uma relação onerosa principal oferece vantagens aparentemente gratuitas, mas que ocorrem em decorrência de outra relação principal, onerosa. É o caso dos pontos derivados de cartão fidelidade, das promoções pague um leve dois, e dos estacionamento em shopping centers, lojas e supermercados. Todos esses serviços não são considerados gratuitos, pois ou são facilidades utilizadas para atrair potenciais clientes ou estão embutidos no preço do que foi pago. É o que foi decidido no seguinte caso:

Furto de veículo em estacionamento de supermercado. Responsabilidade civil decorrente do dever de prestar segurança. Aplicação da Súmula 130 do STJ. Inci-



dência do Código de Defesa do Consumidor. Dano Moral *in re ipsa*. Indenização por danos materiais arbitrada em R\$15.855,42 e de R\$5.000,00 por danos morais. Sentença mantida. (BRASIL. TJRJ. 4ª. CC. Des. Sidney Hartung. J. 08/04/2008 Ap. Civ. **2008.001.1112**)

- **Remuneração realizada por terceiro:** Esta ampliação realizada pela jurisprudência considera serviço remunerado o que foi pago por terceiros, sejam estes consumidores, patrocinadores ou anunciantes. No julgado referente ao programa televisivo “show do milhão” foram considerados consumidores os telespectadores da programação aberta, pois embora não paguem especificamente para acessar a tais programas, os mesmos são financiados pelos patrocinadores, a cujos comerciais assistem.

Televisão. “Show do milhão”. Código de Defesa do Consumidor. Prática abusiva. A emissora de televisão presta um serviço e, como tal, se subordina às regras do Código de Defesa do Consumidor. Divulgação de concurso com promessa de recompensa segundo critérios que podem prejudicar o participante. Manutenção da liminar para suspender a prática. Recurso não conhecido. (BRASIL. STJ. 4ª T. Resp 436.135/SP, rel. Min. Ruy Rosado de Aguiar Jr., j. em 17/06/2003.)

2. Público ou privado

A terceira característica dos serviços sob a égide do CDC, é a abrangência de certos serviços públicos, tradicionalmente regulados pelo Direito Administrativo. O regime jurídico do CDC será aplicável aos serviços públicos sempre que estes observem o requisito do recebimento de contra-prestação em dinheiro, destinada especificamente para a prestação recebida. Significa que os serviços públicos financiados através de impostos gerais ou que sejam atividades próprias do Estado, não são objeto de relação de consumo.

São somente os serviços públicos impróprios remunerados com taxas ou tarifas específicas e proporcionais à prestação recebida que integram este conceito. Assim são serviços públicos sob a égide do CDC: água, luz, telefonia e pedágio. Ilustra-se tal incidência com o seguinte caso:

RESPONSABILIDADE CIVIL. DANOS MORAIS ENERGIA ELÉTRICA. COBRANÇA INDEVIDA. A hipótese é de obrigação de fazer c/c indenização por danos morais em razão da cobrança indevida de energia elétrica diante do erro de leitura do medidor instalado na residência da autora. Relação de Consumo. Aplicação do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.- Perícia técnica que constatou erro na leitura do medidor eletromecânico referentes aos meses de julho, agosto e setembro de 2006. Refaturamento das contas dos meses reclamados pela média de consumo nos doze meses anteriores a julho de 2006.- Existência do dano moral. Indenização de R\$ 6.000,00 (seis mil reais). Valor que espelha a jurisprudência desta Corte. – Aplicação do art. 557 do Código de Processo Civil. Recurso que se nega



seguimento. (BRASIL. TJRJ. 7ª. CC. Ap Civ. 2008.001.11844. rel. Des. Caetano Fonseca Costa. J. em 15/04/2008 –)

Aos serviços públicos impróprios, a lei consumerista consagra dois dispositivos o art. 6, X, e o art. 22 abaixo transcritos:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor(...)

X – a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

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.

As decisões jurisprudenciais consolidaram-se no sentido de que, embora o dever de continuidade, uma vez que os serviços públicos impróprios não são gratuitos, o corte é permitido, desde que haja comunicação prévia do inadimplemento.

Ação declaratória de inexistência de dívida. Fornecimento de energia elétrica. Falta de pagamento. Corte do fornecimento. Aviso prévio efetuado. (BRASIL. TJRJ. 16ª CC. Ap. Civ 2007.001.66429 rel. Carlos José Martins Gomes. J. 15/04/2008)

3.6. CASO GERADOR

Indenizatória. Serviço de telefonia fixa. Desligamento da linha não obstante a inexistência de qualquer débito que ensejasse a medida. Pessoa jurídica. Dano moral. Restando demonstrado nos autos que a interrupção do serviço se deu de maneira indevida e sendo o autor usuário dos serviços da ré como pessoa jurídica que presta serviços a grande público, mostra-se claro que a falha na prestação do serviço da ré acarretou dano de ordem moral ao autor sendo este, na hipótese, caracterizado pela mácula à sua imagem e a repercussão negativa da indisponibilidade do serviço perante seu público abalando sua credibilidade, patrimônio este que nos tempos atuais deve ser construído a custa de longo tempo de atividade. Não se pode negar que num dia de grande movimento de trabalho e diante de tentativas frustradas de contato através de uma linha telefônica amplamente divulgada, até os mais prudentes poderiam sugerir boatos pela pouca saúde financeira da entidade no comércio social ou da inadimplência no pagamento das contas, ou até mesmo comentários ainda mais devastadores, cabendo à ré o dever de indenização pelos danos sofridos observada a fixação proporcional e razoável do valor indenizatório. Recurso provido. (BRASIL. TJRJ. 16 CC. ApCiv. 2007.001.66374. rel. Des. Marcos Alcino Torres – J. em 01/04/2008)



3.7. TEMAS PARA COMENTAR NA WIKIDIREITO

- Produtos imateriais
- Vaga certa
- Energia elétrica
- Água
- Telefonia móvel
- Telefonia fixa
- Pedágio
- Serviços bancários



4. AULA 4. ESTRUTURA E FUNÇÕES DA RESPONSABILIDADE CIVIL

LEITURA OBRIGATÓRIA

George Ripert. “A Responsabilidade dos Riscos”, in *O Regimen Democrático e o Direito Civil Moderno*. São Paulo: Saraiva, 1937; pp. 327/368; e Maria Celi-
na Bodin de Moraes. “A Constitucionalização do Direito Civil e seus efeitos
sobre a responsabilidade civil”, in Cláudio Pereira de Souza Neto e Daniel
Sarmiento (orgs). *A Constitucionalização do Direito*. Rio de Janeiro: Lúmen
Juris, 2007; pp. 435/454.

LEITURAS COMPLEMENTARES

Richard Posner. *Economic Analysis of Law*. Nova Iorque: Aspen, 1988; pp.
179/236. Hans Hattenhauer. *Conceptos Fundamentales Del Derecho Civil*.
Barcelona: Ariel, 1987; pp. 95/110. Carlos Alberto Bittar Filho. “A reparação
de danos como medida de maior alcance”, in Carlos Alberto Bittar e Carlos
Alberto Bittar Filho. *Tutela dos Direitos da Personalidade e dos Direitos Auto-
rais nas Atividades Empresariais*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2002; pp.
32/39.

1. ROTEIRO DE AULA

A estrutura da responsabilidade civil

A responsabilidade civil é como a campainha de um alarme.¹ Quando diversas
ações indenizatórias são propostas com a mesma finalidade, tendo por objeto o res-
sarcimento de danos provenientes de determinada atividade, percebe-se a necessida-
de de atuação do Direito para apaziguar essas relações sociais e evitar a perpetuação
de condutas ilícitas.

A atuação do homem em sociedade pressupõe a obediência a regras jurídicas, nas
quais estão dispostas as conseqüências atinentes às condutas adotadas. Na medida
em que um dano é causado a terceiro, o ordenamento jurídico disponibiliza os
meios para que a parte prejudicada busque o ressarcimento pela lesão sofrida.

Atualmente, têm-se reconhecido que a responsabilidade civil não deve permane-
cer atrelada apenas ao binômio dano-reparação, devendo o ordenamento jurídico
prever, além de formas de ressarcimento pelo prejuízo causado, mecanismos que
permitam à pessoa impedir que o dano venha se realizar. Nessa direção, pode-se

¹ A metáfora é de autoria do professor italiano Stefano Rodotà, em entrevista concedida à *Revista Trimestral de Direito Civil*, nº 11 (jul-set/2002); p. 288.



menção a previsão da chamada tutela inibitória, no artigo 461 do Código de Processo Civil.

De qualquer forma, o tema da responsabilidade civil remete aos estudos do momento patológico das relações jurídicas, ou seja, quando a conduta adotada por uma pessoa gera um ato ilícito.

Toda vítima de um ato ilícito tem o direito de buscar a tutela jurisdicional com vistas ao ressarcimento de seus prejuízos. Admitida essa premissa, nasce, então, o direito de indenização pelos danos sofridos, junto ao correlato dever do agente de reparar o prejuízo causado. Esse dever surge da necessidade de se devolver à vítima as mesmas condições em que se encontrava antes, buscando, dessa forma, restabelecer o *status quo ante*, de modo a minimizar o resultado do dano causado sobre a vítima.

O Código Civil, em um título reservado à responsabilidade civil (Título IX), dispõe, no seu art. 927, que “aquele que, por ato ilícito (art. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo”. Conseqüentemente, para que se compreenda o conceito de ato ilícito, faz-se necessário recorrer aos art. 186 e 187, do Código Civil, que assim dispõem:

“Art. 186. Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito.”

“Art. 187. Também comete ato ilícito o titular de um direito que, ao exercê-lo, excede manifestamente os limites impostos pelo seu fim econômico ou social, pela boa-fé ou pelos bons costumes.”

O ato ilícito pressupõe, portanto, uma conduta por parte de uma pessoa. Entende-se por *conduta* todo o comportamento humano adotado em virtude de uma determinada situação. Dentro desse conceito estão inseridas as práticas comissivas (realizadas através de uma ação) e omissivas (consubstanciadas pela abstenção do agente). Portanto, a realização de um ato ilícito pode ter duas modalidades distintas: comissiva ou omissiva.

Entende-se por *ato ilícito comissivo* aquele praticado através de uma ação humana pela qual direciona-se forças físicas ou intelectuais à realização de uma conduta. Não se deve confundir prática comissiva com prática dolosa, pois a configuração do dolo exige a caracterização da intenção do agente.

Ocorre *ato ilícito omissivo* quando o agente, tendo o dever legal de agir para evitar o resultado, deixa de praticá-lo. Toda pessoa que assume a responsabilidade de evitar um resultado, ou que tem, por lei, obrigação de cuidado ou vigilância, ou com seu comportamento anterior criou o risco da ocorrência do resultado.

A responsabilidade civil decorrente de um ato ilícito depende, em regra, da reunião de três elementos: (i) a conduta culposa do agente; (ii) o nexo causal entre a conduta do agente e o dano causado; e (iii) a ocorrência de dano.

O conceito de culpa aqui utilizado é bastante abrangente, alcançando, para fins de responsabilização civil, todo comportamento contrário ao Direito, seja intencional



(dolo), ou não (culpa). Valendo-se dos conceitos lançados pelo Código Penal, é importante observar a redação do seu art. 18, que estabelece o seguinte:

“Art. 18. Diz-se crime:

I – doloso, quando o agente quis o resultado ou assumiu o risco de produzi-lo;

II – culposo, quando o agente deu causa ao resultado por imprudência, negligência ou imperícia”.

Assim, a conduta culposa do agente que contribui para o ato ilícito poderá ser voluntária, no sentido de que o resultado ilícito de sua atuação era efetivamente desejado (dolo), ou involuntária, considerando-se aqui que o resultado não era desejado, mas terminou por se realizar em virtude da imprudência, negligência, ou imperícia de seu autor.

O nexo causal, por sua vez, é a relação de causa e efeito existente entre a conduta do agente e o resultado danoso obtido. A sua importância é evidente, na medida em que a configuração do nexo de causalidade permite identificar a relação que se forma entre o agir do autor do ilícito e o dano decorrente. Sem a confirmação do nexo causal não se pode falar em responsabilidade.²

A ocorrência de um dano, por fim, gera a responsabilização do agente de um ato ilícito. Para os fins de configuração da responsabilidade civil, o dano pode ser de natureza material, ou moral.

O dano material é aquele que causa um prejuízo passível de mensuração econômica direta ao lesado. É importante ressaltar que o dano material pode atingir não apenas o patrimônio atual, como também o patrimônio futuro da vítima, dando ensejo à reparação por danos emergentes e lucros cessantes, respectivamente.

Já o dano moral apresenta conceituação mais desafiadora, pois enquanto parte da doutrina atrela o mesmo às experiências de dor, angústia e sofrimento, outros equivalem a sua ocorrência à lesão aos direitos da personalidade ou encontram o seu fundamento na violação da dignidade da pessoa humana,³ conforme inserida na cláusula geral de tutela da personalidade, inscrita nos seguintes artigos da Constituição Federal: (i) art. 1º, III (dignidade da pessoa humana como valor fundamental da República); (ii) art. 3º, III (igualdade substancial); e art. 5º, §2º (possibilidade de reconhecimento de novos direitos que não os previamente elencados na Constituição).

Por fim, cumpre observar que a responsabilidade civil é usualmente concebida no direito brasileiro através de duas espécies: (i) a responsabilidade subjetiva; e a (ii) responsabilidade objetiva.

A responsabilidade subjetiva está atrelada à noção de conduta culposa do agente causador do dano, no que se aplicam todas as considerações acima sobre os elementos que devem ser reunidos para a configuração da responsabilidade. Assim, no regime da responsabilidade subjetiva, a vítima deverá provar que o agente do dano agiu com culpa, o nexo causal existente entre a conduta do agente e o dano causado, e, finalmente, o dano efetivamente ocorrido.

A responsabilidade civil objetiva prescinde da prova da conduta culposa do agente. Para gerar o direito à indenização, basta à vítima provar o nexo causal e o dano

² Sobre o nexo de causalidade, vide, por todos, Gustavo Tepedino. “Notas sobre o nexo de causalidade”, in *Revista Trimestral de Direito Civil*, nº 06; pp. 3/20.

³ Gustavo Tepedino. “A tutela da personalidade no ordenamento civil-constitucional brasileiro”, in *Temas de Direito Civil*. Rio, Renovar, 2ª ed., 2001; p. 47.



sofrido. Essa nova forma de responsabilização surgiu em decorrência dos avanços científicos e tecnológicos, além da explosão demográfica, ocorridos no século passado. Percebeu-se que, se fosse compelida a vítima a provar a culpa do agente em numerosas situações, terminar-se-ia por gerar verdadeiras injustiças, dada a dificuldade que a produção dessa prova poderia acarretar.

Embora possa ser afirmado que o direito brasileiro adotou a responsabilização de natureza subjetiva como regra no Código de 1916 e, de forma mais mitigada no Código de 2002, o número de situações em que a responsabilização será de natureza objetiva tem crescido exponencialmente, em especial após a publicação do Código de Defesa do Consumidor, em 1990, que estabelece a responsabilidade objetiva como regra para todas as relações de consumo. A existência de uma cláusula geral de responsabilidade objetiva no artigo 927, §, comprova a tese e exigirá maiores aprofundamentos em aula dedicada ao tema.

As funções de responsabilidade civil

Mas qual seria a função ou as funções desempenhadas pela responsabilidade civil na sociedade contemporânea? Se por um lado a maior parte dos autores está de acordo com a função compensatória da responsabilidade civil, ou seja, na finalidade de reparar os danos causados à vítima, fazendo com que a situação retorne, da forma mais adequada possível, ao *status quo ante*, outras funções podem ser encontradas para a disciplina da responsabilidade civil.

A função punitiva do agente do dano é uma das finalidades mais comumente encontradas na doutrina e nas decisões judiciais e cuja própria existência tem gerado sucessivos debates. No cerne da discussão está a compreensão de que a responsabilidade civil não serviria apenas para reparar a vítima do dano, mas também para sancionar o agente do ilícito de forma a desestimular a prática de novas condutas danosas ou mesmo a perpetuação de uma conduta ilícita atual.

À função punitiva geralmente se relaciona uma terceira finalidade, de caráter sócio-educativa, apontando que a responsabilidade civil opera não apenas de forma a educar o autor do dano através de uma punição, mas também instrui a sociedade como todo, alertando para a não admissibilidade de um certo comportamento.

No que diz respeito ao conhecimento da responsabilidade civil para a condução de atividades empresariais, pode-se dizer que a disciplina assume uma função de gestão de riscos na medida em que possibilita prever o impacto jurídico derivado das decisões administrativas sobre a condução de suas atividades, especialmente no que diz respeito aos possíveis danos causados a funcionários, usuários e terceiros em geral que venham a ser afetados por essas atividades.

Quando se está diante de casos em que a vítima e o ofensor possuem capacidades econômicas bastante diferenciadas, a disciplina da responsabilidade civil ganha, não raramente, contornos bastante polêmicos no que diz respeito à quantificação do dano sofrido. Levar-se-ia em conta para a estimativa do dano o potencial econômico da vítima ou do ofensor? Hipóteses como essa poderiam gerar verdadeiras situações de enriquecimento sem causa, como também impor indenizações que, na



verdade, pouca importância respresentariam sobre o patrimônio de uma das partes envolvidas. Nesses casos, questiona-se sobre a utilização da responsabilidade civil como um mecanismo de “justiça social” camuflado, função essa que, de todo inapropriada, parece ser encontrada em algumas decisões nacionais e internacionais, sendo objeto de estudo por autores ligados à análise econômica do direito.

Polêmicas ou de maior aceitação, o debate sobre as funções da responsabilidade civil pode ser construído a partir de decisões e dos textos doutrinários sobre o tema. Para os fins de introdução ao debate, recomenda-se a leitura dos textos indicados no início da presente aula e dos trechos abaixo selecionados de julgado bastante citado do Superior Tribunal de Justiça, que servirá como caso gerador.

2. CASO GERADOR

Leia os trechos abaixo do acórdão do Superior Tribunal de Justiça proferido no Recurso Especial nº 287849/SP, julgado em 17/04/2001. Trata-se de caso no qual o autor da demanda, durante a estada em hotel-fazenda no interior de São Paulo, utilizou o escorregador para mergulhar em piscina cujo nível de água estava baixo e não sinalizado, sofrendo então múltiplas lesões por conta do acidente. Constaram do pólo passivo da ação indenizatória o hotel no qual jovem hospedou e a operadora de turismo que havia vendido o pacote de viagem (no qual estava incluída a hospedagem no referido hotel).

Após a leitura, debata os fundamentos da decisão proferida, buscando delinear (i) qual seria o comportamento esperado de cada uma das partes envolvidas para evitar o evento danoso, (ii) a repercussão jurídica das condutas efetivamente adotadas e (iii) os regimes de responsabilidade atinentes ao hotel e à operadora de turismo.

Ementa

CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. Responsabilidade do fornecedor. Culpa concorrente da vítima. Hotel. Piscina. Agência de viagens. - Responsabilidade do hotel, que não sinaliza convenientemente a profundidade da piscina, de acesso livre aos hóspedes. Art. 14 do CDC. - A culpa concorrente da vítima permite a redução da condenação imposta ao fornecedor. Art. 12, § 2º, III, do CDC. - A agência de viagens responde pelo dano pessoal que decorreu do mau serviço do hotel contratado por ela para a hospedagem durante o pacote de turismo. Recursos conhecidos e providos em parte.

Decisão do Tribunal de Justiça de São Paulo:

“Aliás, mesmo que fosse o caso, nem de culpa concorrente poder-se-ia cogitar diante da ausência total de comunicação sobre a profundidade da piscina, que tinha seu acesso livre e apresentava iluminação precária. Tanto há responsabilidade do hotel, que uma criança, brincando pelo local e não sabendo ler, podendo penetrar



livremente nas dependências da piscina, não sabendo nadar, caindo dentro d'água, morreria afogada e não se pode olvidar que o infausto acontecimento ocorreu às vésperas do Natal, quando os hotéis ficam lotados.”

Voto do Min. Ruy Rosado (relator)

“Ocorre que o autor usou do escorregador e ‘deu um salto em direção à piscina’, conforme narrou na inicial, batendo com a cabeça no piso e sofrendo as lesões descritas no laudo. Esse mau uso do equipamento – instalação que em si é perigosa, mas com periculosidade que não excede ao que decorre da sua natureza, legitimamente esperada pelo usuário – concorreu causalmente para o resultado danoso.

(...) Voltando ao caso dos autos, acredito que a definição da responsabilidade jurídica da CVCTUR decorre de sua situação como agente de viagem contratante de um pacote turístico, com terceiros prestadores de serviço, mas sendo ela a organizadora da viagem e garantidora do bom êxito da sua programação, inclusive no que diz com a incolumidade física dos seus contratantes.

Na espécie, foi isso reconhecido no r. acórdão, daí a consequência da sua responsabilização. No nosso sistema, tal responsabilidade é solidária entre ela, a organizadora do pacote e o hotel na causação do resultado, em concorrência com o hóspede, nesse mesmo limite se fixa a responsabilidade da operadora.

Haverá dificuldade em estender a responsabilidade da operadora por danos decorrentes da prestação dos serviços contratados de terceiros quando o fato acontece no âmbito do risco que razoavelmente se espera do serviço. Quando houver falta de segurança do serviço do prestatário, fora da possibilidade de previsão por parte da operadora de turismo, que se limita a confiar no que normalmente acontece - nessa situação, à falta de norma expressa que lhe atribua diretamente a responsabilidade total – esta somente poderia ser reconhecida se a operadora colocou os seus clientes sob risco acima do normalmente esperado (art. 14, §1º, II, do CDC). A restrição se explica não apenas em razão da necessidade de se dar aplicação ao disposto nessa regra, mas também porque nosso sistema legal é de reparação integral do dano, diferentemente do previsto na legislação de países da União Européia, que permitem, nesses casos, a limitação tarifada da indenização. O sistema que amplia a hipótese de responsabilidade da operadora está conformado com a possibilidade de limitação indenizatória; quando a reparação é integral, razoável que se restrinja a responsabilização apenas aos casos em que ‘a operadora coloca o cliente em risco acima do normalmente esperado’, cabendo-lhe a prova dessa exoneração.”

Voto Min. César Asfor Rocha

“Mas igualmente, com o mesmo respeito, vou ousar discordar dos votos já manifestados quanto à responsabilidade da companhia de turismo, porque, por maior esforço que possa fazer, não consigo enxergar, porque o só fato de ela ter dispensado um guia para acompanhar esse ‘pacote fechado’ que foi vendido, possa importar na



sua responsabilização por um fato que não diga respeito diretamente ao que leva, ao que conduz uma pessoa a procurar o serviço de uma companhia de turismo.

Quem busca uma companhia de turismo vai querer desta a indicação de um hotel nos moldes em que a pessoa paga, isto é, se é um hotel cinco estrelas, se é um hotel que presta os serviços indicados, com as refeições oferecidas, com relação ao transporte prometido mas, evidentemente, que foge da expectativa do consumidor que a companhia de turismo dê a ele os serviços que possam importar na sua segurança. Se assim não fosse, por exemplo, em um pacote completo que houvesse sido vendido para uma excursão pela Europa, estaria subsumido na responsabilidade da companhia de turismo qualquer assalto que a pessoa pudesse porventura sofrer em alguma dessas cidades, que foram escolhidas e sugeridas pela companhia de turismo.

Não vejo como, ainda que tendo um guia, pudesse a companhia se responsabilizar pela falta que foi cometida pelo hotel, decorrente do só fato de não ter feito a indicação da altura da linha d'água, da profundidade da piscina. Nem poderia se exigir, se pretender, que o guia chegasse a tanto, porque ele não poderia se desdobrar, não teria o dom da onipresença, porque senão teria que estar ao lado de todos os viajantes, os usuários daquele pacote de viagem.

Conhecimento parcialmente do recurso da empresa hotelaria e, nessa parte, dou provimento, e conheço, na sua integralidade, do recurso da companhia de turismo para eximi-la de qualquer responsabilidade.”

Voto do Min. Sálvio de Figueiredo Texeira

“Também me ponho acorde quanto à possibilidade da atenuação da responsabilidade em face de eventual culpa concorrente.

No mérito, todavia, peço vênia para divergir. Com efeito, sem embargo de lamentar profundamente o ocorrido, e de votar com o coração apertado, tenho que essa circunstância não me autoriza a transferir a responsabilidade para quem não vejo presente a culpa.

Pelos fatos expostos, não tenho por caracterizada a responsabilidade do hotel. Ia deter-me em algumas considerações sobre a posição da agência, mas me abstenho de fazê-lo porque, se não reconheço a responsabilidade de quem prestou o serviço diretamente, no caso o hotel, muito menos poderia atribuir essa responsabilidade à agência, que agiu dentro das normas legais e sequer fez má escolha, não se tratando, na espécie, de responsabilidade objetiva.”



5. AULA 5 RISCO E RESPONSABILIDADE OBJETIVA

LEITURA OBRIGATÓRIA

SCHREIBER, Anderson. *Novos paradigmas da responsabilidade civil: da erosão dos filtros da reparação à diluição dos danos*. São Paulo: Atlas, 2007, p. 18/29.

LEITURA COMPLEMENTAR

COSTA, Mário Julio de Almeida. *Direito das Obrigações*, 10ª ed. reelaborada, Coimbra: Almedina, 2006, p. 524/539. CAVALIERI FILHO, Sergio. *Programa de responsabilidade civil*, 7ª ed. São Paulo: Atlas, 2007, p. 126/140. Pietro Trimarchi. *Istituzioni di Diritto Privato*. Milão: Giuffrè, 17ª ed., 2007; pp. 126/133.

1. ROTEIRO DE AULA

A responsabilidade objetiva

Como vimos, a evolução da responsabilidade civil levou a criação de uma teoria geral fundada na culpa. Isto é, dos danos que cada um sofra, só lhe será possível ressarcir-se à custa de outrem quanto àqueles que, provindo de ato ilícito, sejam imputáveis a conduta culposa de terceiros. Os restantes, quer provenham de caso fortuito ou de força maior, quer sejam causados por terceiro, mas sem culpa do autor, terá de suportá-los o titular dos bens ou direitos lesados.³⁶

Entretanto, se a responsabilidade fundada na culpa ainda é importante, ela é insuficiente para reparar todos os danos sofridos na sociedade dinâmica em que vivemos. Com efeito, no mundo contemporâneo, fortemente tecnológico e industrializado, o desenvolvimento das possibilidades e dos modos de atuação humana também multiplicou os riscos.³⁷

Ora, em uma sociedade desenvolvida, com tantos avanços científicos e tecnológicos, os interesses das pessoas se entrecruzam e se interpenetram com muito mais intensidade, criam-se relações sociais complexas, surgem novos vínculos de naturezas díspares, as atividades jurídicas adentram cada vez mais na esfera jurídica dos demais³⁸. Todas essas novas situações, entretanto, trazem consigo um mal: o contato incessante faz com que os interesses sofram constantes atentados. Nos dizeres de Alvino Lima vivemos mais intensamente e mais perigosamente e, assim, num aumento vertiginoso, crescente e invencível, de momentos e de motivos para colisões de direitos³⁹.

A vida moderna, portanto, ressaltando a categoria dos danos resultantes de fatalidades, levantou a questão relativa à sua adequada reparação, a que não satisfaziam os moldes tradicionais.

³⁶ VARELA, Antunes, Das Obrigações em Geral, Volume I, 10ª Edição, Revista e Atualizada, Coimbra: Almedina, 2000, p. 630.

³⁷ COSTA, Mário Julio de Almeida. *Direito das Obrigações*, 10ª ed. reelaborada, Coimbra: Almedina, 2006, p. 528.

³⁸ MAZEAUD, Henri, MAZEAUD, Leon y TUNC, André. *Tratado teórico y práctico de la responsabilidad civil delictual y contractual*. Tomo primeiro, vol I, trad. Luis Alcalá-Zamora y Castillo. 5ª Ed. Buenos Aires: Ediciones Jurídicas Europa-América, 1961, p.11.

³⁹ Lima, Alvino, *Culpa e Risco*, 2ª edição revista e atualizada pelo Prof. Ovidio Rocha Barros Sandoval, São Paulo: Editora Revista dos Tribunais: 1998, p. 16.



É nesse contexto que surge o sistema da responsabilidade objetiva que independe da culpa. Com efeito, assiste-se a um claro movimento que busca garantir a reparação dos chamados danos anônimos, ou seja, a reparação de todo e qualquer dano, independentemente do caráter culposo ou ilícito do ato que o produziu.

O sistema objetivo, portanto, é uma evolução natural da teoria da responsabilidade civil que visa à reparação da vítima, pois se percebeu que se a vítima tivesse que provar a culpa do causador do dano, em numerosíssimos casos ficaria sem indenização.

Atento às modificações, nosso ordenamento pátrio, na vigência do Código Civil de 1916 só admitia o sistema objetivo quando previsto em lei. A primeira posituação da teoria se deu com a Lei das Estradas de Ferro (Decreto nº. 2.681/12). Posteriormente com o Código Brasileiro de Aeronáutica (Lei 7.565/86). A adoção completa da teoria se deu com o advento da CRFB/88 que previu a responsabilidade objetiva do Estado (art. 37, § 6º) e com o Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90).

Por fim, é preciso ressaltar que com a promulgação do Código Civil de 2002, instituiu-se uma cláusula geral de responsabilidade objetiva no art. 927, parágrafo único. Em inovação importantíssima, podemos dizer que o ordenamento brasileiro, atualmente, vive um sistema dualista de responsabilidade civil em que coexistem o sistema subjetivo e objetivo através de suas cláusulas gerais (art. 186 e 927, parágrafo único do CC).

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.

Teoria do Risco

Na busca por um fundamento para a responsabilidade civil objetiva, os juristas conceberam a teoria do risco. Por essa teoria, compreende-se que se alguém exerce uma atividade criadora de perigos especiais, deve responder pelos danos que ocasione a terceiros⁴⁰. A responsabilidade, portanto, surge em virtude da potencialidade de danos da atividade exercida.

Registre-se que várias são as modalidades da teoria do risco.

- (i) Risco-proveito: responsável é aquele que tira proveito da atividade danosa, com base no princípio de quem aufere o bônus, deve suportar o ônus.
- (ii) Risco profissional: o dever de indenizar tem lugar sempre que o fato prejudicial é uma decorrência da atividade ou profissão do lesado. Foi desenvolvida especificamente para justificar a reparação dos acidentes de trabalho.
- (iii) Risco excepcional: a reparação é devida sempre que o dano é consequência de um risco excepcional, que escapa à atividade comum da vítima, ainda que estranho ao trabalho que normalmente exerça.

⁴⁰ COSTA, Mário Júlio de Almeida. *Direito das Obrigações*, 10ª ed. reelaborada, Coimbra: Almedina, 2006, p. 613.



- (iv) Risco criado: aquele que, em razão de sua atividade ou profissão, cria um perigo, está sujeito à reparação do dano que causar, salvo prova de haver adotado todas as medidas idôneas a evitá-lo.

Esclareça-se que o art. 927, parágrafo único do Código Civil não faz qualquer restrição ao tipo de risco. Em outras palavras, o referido dispositivo determina apenas a reparação quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem.

Dessa forma, importante citar a conclusão de Anderson Schreiber:

Diante do exposto, a conclusão mais razoável parece ser a de que a cláusula geral de responsabilidade objetiva dirige-se simplesmente às atividades perigosas, ou seja, às atividades que apresentam grau de risco elevado seja porque se centram sobre bens intrinsecamente danosos (como material radioativo, explosivo, armas de fogo etc), seja porque empregam métodos de alto potencial lesivo (como o controle de recursos hídricos, manipulação de energia nuclear etc.). Irrelevante, para a incidência do dispositivo, que a atividade de risco se organize ou não sob forma empresarial ou que se tenha revertido em proveito de qualquer espécie para o responsável.⁴¹

Risco Integral

Não obstante as teorias até aqui apontadas, é importante tratar da chamada teoria do risco integral. Essa é uma modalidade extremada da teoria do risco em que o agente fica obrigado a reparar o dano causado até nos casos de inexistência do nexo de causalidade. O dever de indenizar surge tão-só em face do dano, ainda que oriundo de culpa exclusiva da vítima, fato de terceiro, caso fortuito ou força maior.

A doutrina estabelece, geralmente, três hipóteses de risco integral em nosso ordenamento.

- (i) Dano ambiental: o art. 225, § 3º da CRFB/88 c/c art. 14, § 1º da Lei 6.938/81 estabelecem a obrigação de reparar o dano ambiental independentemente de culpa. A exegese dos referidos artigos importa em uma hipótese de risco integral, pois caso fosse possível invocar o caso fortuito e a força maior, ficaria fora da incidência da lei a maior parte dos casos de poluição (p.ex. carga tóxica de navio avariado em razão de tempestades marítimas).

Art.225, § 3º, CRFB/88 - As condutas e atividades consideradas lesivas ao meio ambiente sujeitarão os infratores, pessoas físicas ou jurídicas, a sanções penais e administrativas, independentemente da obrigação de reparar os danos causados.

Art. 14, Lei 6.938/81 - Sem prejuízo das penalidades definidas pela legislação federal, estadual e municipal, o não cumprimento das medidas necessárias à preservação ou correção dos inconvenientes e danos causados pela degradação da qualidade ambiental sujeitará os transgressores:

⁴¹ SCHREIBER, Anderson. *Novos paradigmas da responsabilidade civil: da erosão dos filtros da reparação à diluição dos danos*. São Paulo: Atlas, 2007, p. 25.



(...)

§ 1º - Sem obstar a aplicação das penalidades previstas neste artigo, é o poluidor obrigado, independentemente da existência de culpa, a indenizar ou reparar os danos causados ao meio ambiente e a terceiros, afetados por sua atividade. O Ministério Público da União e dos Estados terá legitimidade para propor ação de responsabilidade civil e criminal, por danos causados ao meio ambiente.

- (ii) Seguro obrigatório - DPVAT: A Lei 6.194/74, alterada pela Lei 8.441/92, estabeleceu que a indenização pelo seguro obrigatório para os proprietários de veículos automotores é devida, mesmo que o acidente tenha sido provocado por veículo desconhecido, ou não identificado e ainda que tenha havido culpa exclusiva da vítima.

Art. 5º, Lei 6.194/74 - O pagamento da indenização será efetuado mediante simples prova do acidente e do dano decorrente, independentemente da existência de culpa, haja ou não resseguro, abolida qualquer franquia de responsabilidade do segurado.

- (iii) Danos nucleares: dado a enormidade dos riscos decorrentes da exploração da atividade nuclear, também foi adotada a teoria do risco integral. A Constituição em seu art. 21, XXIII, “d” determina que a responsabilidade civil por danos nucleares independe da existência de culpa. Todavia, o art. 8º da Lei 6.453/77 exclui a responsabilidade do operador pelo dano resultante de acidente nuclear causado diretamente por conflito armado, hostilidades, guerra civil, insurreição ou excepcional fato da natureza.

Art. 21, CRFB/88 - Compete à União:

(...)

XXIII - explorar os serviços e instalações nucleares de qualquer natureza e exercer monopólio estatal sobre a pesquisa, a lavra, o enriquecimento e reprocessamento, a industrialização e o comércio de minérios nucleares e seus derivados, atendidos os seguintes princípios e condições:

(...)

d) a responsabilidade civil por danos nucleares independe da existência de culpa;

Art. 8º, Lei 6.453/77 - O operador não responde pela reparação do dano resultante de acidente nuclear causado diretamente por conflito armado, hostilidades, guerra civil, insurreição ou excepcional fato da natureza.

O fundamento da responsabilidade objetiva

Se, inicialmente, o sistema objetivo foi adotado com fundamento exclusivo na teoria do risco, atualmente, existem outras fontes legitimadoras do referido sistema. Verifica-se uma crescente conscientização de que a responsabilidade objetiva consiste em uma responsabilização não pela causa, mas pelo resultado.⁴²

⁴² SCHREIBER, Anderson. *Novos paradigmas da responsabilidade civil: da erosão dos filtros da reparação à diluição dos danos*. São Paulo: Atlas, 2007, p. 28.



2. CASO GERADOR

Carla, uma senhora de 63 anos, dirigiu-se ao supermercado local Compre Sempre S/A para realizar as compras do mês. Enquanto atravessa o corredor de grãos para adquirir sal, escorregou em arroz espalhado no chão, sofrendo uma queda forte que veio a lhe acarretar traumatismo no joelho esquerdo.

No mesmo dia foi encaminhada ao Hospital da Ajuda, acompanhada por um preposto do Supermercado permanecendo lá internada para tratamento cirúrgico do joelho fraturado, quando, então, retornou para casa, carecendo de acompanhamento domiciliar em tempo integral.

Procurada para reparar os danos sofridos, o supermercado alegou que sempre manteve uma equipe de limpeza e, portanto, por não poderia ser imputada qualquer responsabilidade civil.

Tem razão o supermercado? Justifique com base na legislação pertinente.

3. QUESTÕES DE CONCURSO:

OAB/RJ 31º Exame de Ordem

Questão 30 – Não é hipótese de responsabilidade objetiva:

- a. A responsabilidade do Estado pelos danos causados pelos seus agentes;
- b. A responsabilidade civil por abuso de direito
- c. A responsabilidade dos profissionais liberais
- d. A responsabilidade do Empregador pelos danos causados por seus empregados, no exercício da atividade que lhe compete.



6. AULA 6. RESPONSABILIDADE CIVIL POR ACIDENTES DE CONSUMO

6.1. EMENTA

Responsabilidade por acidentes de consumo. Caracterização do defeito. Os sujeitos da relação jurídica em acidentes de consumo. As excludentes de responsabilidade civil nas relações de consumo. Alternativas de tutela pelo fato. O uso combinado dos dispositivos sobre fato e vício.

6.2. OBJETIVOS

Diferenciar a responsabilidade pelo fato e pelo vício. Utilizar as excludentes de responsabilidade. Operar em conjunto a responsabilidade pelo fato e pelo vício.

6.3. LEITURA OBRIGATÓRIA

SANSEVERINO, Paulo de Tarso. **Responsabilidade civil no Código do Consumidor e a defesa do fornecedor**. 2ª ed. São Paulo: Saraiva, 2007. p. 301-312.

6.4. LEITURA COMPLEMENTAR

FATO DO PRODUTO

PÜSCHEL, Flávia Portela. **A responsabilidade por fato do produto no CDC. Acidentes de consumo**. São Paulo: Quartier Latin, 2006.

FATO DO PRODUTO E DO SERVIÇO

BENJAMIN, Antônio Herman. “Fato do produto e do serviço”. In: BENJAMIN, MARQUES e BESSA. **Manual de Direito do Consumidor**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2008. p. 112-139.

EXCLUDENTES NO CDC

SANSEVERINO, Paulo de Tarso. **Responsabilidade civil no Código do Consumidor e a defesa do fornecedor**. 2ª ed. São Paulo: Saraiva, 2007. p. 301-312.



6.5. ROTEIRO DE AULA

A responsabilidade por acidentes de consumo, nomeada pelo Código de Defesa do Consumidor de responsabilidade pelo fato do produto e do serviço, está prevista nos artigos 12 a 17 do CDC.

A. DEFEITO

Os produtos e serviços considerados defeituosos são os que não apresentam a segurança legitimamente esperada, causando dano à vida, saúde ou segurança ocasionado por produto ou serviço. Também é considerado defeito as situações das quais decorrem prejuízo lateral.

Para que possamos caracterizar esta ausência de segurança, distinguem-se dois tipos de periculosidade: a inerente e a adquirida. A periculosidade inerente ou latente (*unavoidably unsafe product or service*) diz respeito ao risco intrínseco do produto ou serviço, ligado à sua própria qualidade ou modo de funcionamento. Ainda que a regra geral em relação aos produtos ou serviços com periculosidade inerente seja o afastamento do dever de indenizar, o fornecedor poderá responder se não informar adequadamente sobre sua utilização e riscos. É o que determina o art. 8º do CDC:

Os produtos e serviços colocados no mercado de consumo não acarretarão riscos à saúde ou segurança dos consumidores, exceto os considerados normais e previsíveis em decorrência de sua natureza e fruição, obrigando-se os fornecedores, em qualquer hipótese, a dar as informações necessárias e adequadas a seu respeito.

Parágrafo único. Em se tratando de produto industrial, ao fabricante cabe prestar as informações a que se refere este artigo, através de impressos apropriados que devam acompanhar o produto.

Já os produtos ou serviços de periculosidade adquirida são aqueles que se tornam perigosos em razão de um defeito com origem na fabricação, concepção ou comercialização. Citamos como exemplo os danos causados por em razão dos efeitos colaterais de um remédio, como aconteceu no caso da talidomida. A periculosidade adquirida gera responsabilização objetiva, ou seja, independentemente de culpa. Além disso, os fornecedores são proibidos de introduzir no mercado tais produtos e serviços. Em caso de impossibilidade de prevenir o risco antes de sua inserção no mercado, o fornecedor deverá informar as autoridades, os consumidores e proceder ao *recall*.

Segundo o art. 12, §1º, do CDC:

O produto é defeituoso quando não oferece a segurança que dele legitimamente se espera, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I – sua apresentação;

II – o uso e os riscos que razoavelmente dele se esperam;



III – a época em que foi colocado em circulação.

A apresentação de um produto ou serviço relaciona-se com a informação a respeito do produto ou serviço a que o consumidor teve acesso. O uso e os riscos legitimamente esperados incluem também o uso anormal, como é o fato dos consumidores costumarem colocar canetas na boca. Por fim, há que se considerar a expectativa de segurança em relação aos padrões de conhecimento e tecnologia à disposição na época em que o produto ou o serviço foi colocado em circulação.

B. ESPÉCIES DE DEFEITOS

Em relação a sua origem, os defeitos dividem-se em: concepção, fabricação e comercialização.

Defeito de concepção:

O defeito de concepção é decorrente da falha de projetos ou fórmulas. Manifesta-se através do erro em relação às características finais dos produtos ou serviços de toda uma série. Em razão disso, seu potencial danoso é elevado, uma vez que macula toda a produção ou série.

Podem ocorrer no planejamento, no desenvolvimento, na escolha do material utilizado, em relação às técnicas de fabricação bem como ao modo de utilização ou montagem dos componentes.

Defeitos de fabricação (run-away ou escapee):

Problemas que atingem apenas alguns produtos, por falhas no processo produtivo. Os defeitos de fabricação caracterizam-se por apresentarem imperfeições inadvertidas em relação a alguns produtos de uma série ou produção.

Entende-se que os serviços são defeituosos sempre que fugirem dos padrões de qualidade e segurança fixados pelo próprio fornecedor. Exemplo de defeito de fabricação se deu em relação a fogos de artifício que explodem pela culatra:

Explosão de fogos de artifício. Acidente de consumo. Perda de uma mão. Responsabilidade do fabricante. Danos materiais mantidos. Redução dos danos morais (...) Desnecessária a realização de prova pericial, pois os produtos foram examinados por peritos do Instituto de Criminalística, que emitiram laudo bem fundamentado e bastante esclarecedor, com o que, dispensável também o seu depoimento. (...) No mérito, trata-se de ação de indenização por danos materiais e morais decorrentes de acidente de consumo por explosão prematura de foguete, que resultou na perda de uma das mãos pelo autor. Situação em que restou comprovado que, mesmo obedecendo às orientações de utilização constantes na embalagem, o artefato explodiu lateralmente, ocasionando a amputação da sua mão esquerda. A responsabilidade da empresa requerida é objetiva, nos termos do artigo 12 do CDC, sendo que lhe



incumbia o ônus de provar que o defeito inexistiu ou a culpa exclusiva da vítima ou de terceiro, o que não ocorreu. Ademais, verificada a falta de informações acerca das consequências da utilização do produto umedecido. No que diz respeito aos danos materiais, restaram corretamente arbitrados. Pensão mensal pela redução da capacidade laboral que deve ser vitalícia, tendo em vista que destinadas à própria vítima, não aos seus familiares. Com relação aos danos morais, considerando a concessão de pensão mensal vitalícia e retroativa, bem como de outros fatores minorantes do sofrimento da vítima, devem ser reduzidos, adequando-se às peculiaridades do caso concreto e aos parâmetros balizados pela Câmara. (...) (BRASIL. TJRS. Apelação Cível Nº 70008521056, 10ª. CC. Rel.: Luiz Ary Vessini de Lima, J. em 16/09/2004)

Defeitos de comercialização:

Os defeitos de comercialização abrangem os deveres de informar, acondicionar e embalar o uso correto do produto ou fruição do serviço. Neste caso, o defeito é extrínseco.

Para que o produto ou serviço seja considerado defeituoso, há de se configurar a presença do dano, seja este material, moral, individual, coletivo ou difuso. A mera potencialidade do dano não torna o produto defeituoso, mas tão somente viciado (vício de qualidade por inadequação).

C. SUJEITOS

Para fins de proteção por acidentes de consumo, o CDC amplia a proteção para proteger qualquer pessoa vitimada (art. 17 do CDC), independentemente desta ter adquirido pessoalmente o produto ou serviço. Assim, tanto o consumidor que compra um carro defeituoso, quanto o pedestre que vem a ser atropelado em decorrência deste defeito, são protegidos pelo Código de Defesa do Consumidor.

Já em relação aos responsáveis há uma restrição. São responsáveis alternativamente: o fabricante, o construtor; importador ou o produtor.

O comerciante é responsável solidário (e subsidiário) somente nos casos previstos no art. 13 do CDC. Trata-se dos casos de produtos anônimos, mal identificados e dos casos de má conservação dos produtos perecíveis.

Em relação aos serviços, o art. 14 do CDC menciona genericamente o fornecedor de serviços. Assim, caso haja mais de um fornecedor de serviços envolvido, todos poderão ser acionados, sozinhos ou em conjunto.

Isso porque a legislação prevê expressamente a solidariedade entre os fornecedores responsáveis, conforme disposto no art. 25, §1º, do CDC:

§ 1º Havendo mais de um responsável pela causação do dano, todos responderão solidariamente pela reparação prevista nesta e nas seções anteriores.



D. EXCLUDENTES DE RESPONSABILIDADE

Embora a responsabilidade civil do fornecedor seja objetiva, esta é mitigada por algumas possibilidades de exclusão de responsabilidade, expressamente previstas no Código de Defesa do Consumidor (arts. 12, §3º e 14, §3º, do CDC). São elas:

Não colocação do produto do mercado

Aparentemente uma hipótese simples, esta exclusão ganha complexidade no caso dos produtos falsificados, ou da distribuição gratuita para teste antes da efetiva colocação no mercado. Igualmente complexa é a questão dos produtos cujo defeito tenha se originado tão somente de um de seus componentes. Nesta hipótese quem responde: o produtor da matéria-prima nociva ou o fabricante do produto?

Inexistência de defeito

A prova deve ser realmente de ausência de defeito. A mera ignorância do fornecedor sobre os vícios de qualidade pro inadequação dos produtos e serviços não o exime da responsabilidade. (art. 23 do CDC)

Culpa exclusiva do consumidor

Sendo a culpa do consumidor o único causador do acidente, não há como provar o nexo entre a atividade do fornecedor e o fato danoso. É o que aconteceu no caso abaixo:

Responsabilidade civil. Fogos de artifício. Detonação que resultou na amputação dos quirodáticos da mão esquerda do consumidor. Defeito de fabricação. Ausência de provas. Laudo pericial que conclui pela inexistência de irregularidades na fabricação dos artefatos explosivos. Hipótese que denota que o fato lesivo pode ter sido provocado pela própria vítima no manuseio errôneo do foguete. Inaplicabilidade no caso concreto do art. 12, do CDC. Sentença de improcedência mantida. Apelo improvido. (BRASIL. TJRS Apelação Cível Nº 70009479031, 10 CC. Rel. Paulo Antônio Kretzmann, J. em 09/09/2004)

Culpa exclusiva de terceiro

Igualmente excludente é a culpa de terceiro alheio à relação entre fornecedor e o lesado. Neste caso o fabricante não se exime da responsabilidade se não provar a culpa exclusiva do terceiro.

Além dos casos previstos no CDC, discute-se a possibilidade de exclusão da responsabilidade em caso de: caso fortuito e força maior, a observância de normas imperativas e os riscos de desenvolvimento.



Caso fortuito ou força maior

A interpretação sistemática do direito brasileiro permite que se considere o caso fortuito e de força maior como excludentes de responsabilidade civil no âmbito das relações de consumo. Para isso, é necessário que se cumpram quatro requisitos. Assim, o caso fortuito ou força maior devem ser causa direta do dano, não se relacionar com a atividade do fornecedor e, além disso, ser excepcional e inevitável²⁷. A consequência disto é o afastamento entre a responsabilidade por ausência de nexo entre o dano e o defeito.

Observância de norma jurídica imperativa

Havendo norma jurídica, vinculante imperativa e detalhada sua observância pode acarretar a exclusão de responsabilidade do fornecedor. Para isso, é preciso que o defeito seja decorrente da observância da lei. Salienta-se que a mera autorização, licença e controle do Estado não eximem a responsabilidade do fornecedor.

Em todos os casos de excludente de responsabilidade, o ônus da prova é do fornecedor (art. 12, §3º, do CDC).

Além das excludentes acima descritas, o fornecedor pode alegarem sua defesa a prescrição.

6.7. ANÁLISE DE JULGADOS:

I. Preencha a chave de resposta, a partir dos seguintes julgados:

GRUPO A: PORTA GIRATÓRIA E ALARMES

A.1. CASO “PAGA, MAS NÃO ENTRA”:

Ao tentar ingressar no banco, um homem teve a bolsa revistada sucessivamente pelo segurança e pela gerente. Ficou cerca de 20 minutos na porta, mas, apesar de ter retirado todos seus pertences da bolsa, não foi autorizado a entrar no estabelecimento. Uma preposta do banco se ofereceu para pagar-lhe a conta. O banco:

- | | | |
|--|--|-------------------------------------|
| ☐ possui responsabilidade civil | ☐ não possui responsabilidade civil | |
| ☐ do produto | ☐ do serviço | |
| ☐ só pelo vício | ☐ só pelo fato | ☐ por ambos |
| ☐ não gera dano | ☐ dano material | ☐ dano moral |

Fundamento legal: _____

A.2. CASO DA RECUSA EM LEVANTAR A BLUSA:

Mulher tenta ingressar na agência bancária, mas a porta giratória travou por várias vezes, culminando com a determinação do segurança para que levantasse a blusa. Negou-se a fazê-lo e somente conseguiu entrar no banco acompanhada de dois policiais militares. O banco:

²⁷ PÜSCHEL, Flávia Portela. **A responsabilidade por fato do produto no CDC**. Acidentes de consumo. São Paulo: Quartier Latin, 2006.p. 388.



- ☐ possui responsabilidade civil ☐ não possui responsabilidade civil
☐ do produto ☐ do serviço
☐ só pelo vício ☐ só pelo fato ☐ por ambos
☐ não gera dano ☐ dano material ☐ dano moral
Fundamento legal: _____

A.3. CASO DA EXIBIÇÃO DE TODOS OS PERTENCES:

Um cliente bancário precisou de cinco tentativas para, enfim, conseguir retirar todos os pertences de sua pasta que não trancassem na porta giratória.

- ☐ possui responsabilidade civil ☐ não possui responsabilidade civil
☐ do produto ☐ do serviço
☐ só pelo vício ☐ só pelo fato ☐ por ambos
☐ não gera dano ☐ dano material ☐ dano moral
Fundamento legal: _____

GRUPO B: DANO MORAL

B.1. CASO DO FALSO HIV POSITIVO:

Realizando exames pré-natais, uma gestante realizou o exame de AIDS que deu falso positivo. Seu marido, indignado pensando que a mulher o traía sai de casa durante a gestação. A mulher, por sua vez, pensa que o marido é o portador da doença. Descobriu-se que o resultado estava correto, mas que o funcionário do laboratório errou na interpretação dos números. Analise o caso em relação a ambos os cônjuges.

Em relação à esposa:

- ☐ possui responsabilidade civil ☐ não possui responsabilidade civil
☐ do produto ☐ do serviço
☐ só pelo vício ☐ só pelo fato ☐ por ambos
☐ não gera dano ☐ dano material ☐ dano moral
Fundamento legal: _____

Em relação ao marido:

- ☐ possui responsabilidade civil ☐ não possui responsabilidade civil
☐ do produto ☐ do serviço
☐ só pelo vício ☐ só pelo fato ☐ por ambos
☐ não gera dano ☐ dano material ☐ dano moral
Fundamento legal: _____

B.2. CASO DAS FOTOS NUA:

Mulher manda revelar fotos em que aparece nua. Por engano, a loja de revelação entrega suas fotos para outra pessoa. Em relação à cliente, a loja:

- ☐ possui responsabilidade civil ☐ não possui responsabilidade civil
☐ do produto ☐ do serviço
☐ só pelo vício ☐ só pelo fato ☐ por ambos
☐ não gera dano ☐ dano material ☐ dano moral
Fundamento legal: _____



6.8. TEMAS PARA COMENTAR NA WIKIDIREITO

- Riscos de desenvolvimento
- Dano e solidariedade dos fornecedores
- Caso do Rotweiler doente:

Aquisição de animal (cão rottweiler), que veio a apresentar displasia. Responsabilidade objetiva do vendedor, definida a presença de relação de consumo. Legitimidade passiva do fornecedor do “padreador”, cujas qualificações foram fundamentais na aquisição do animal. Cabimento de danos materiais e morais. (BRASIL. TJRGS. 20ª Câmara. Cív. Ap. Cív. 70003633948. rel. Armínio Abreu Lima da Rosa. j. em 20/02/2002)

Pergunta-se: Em que condições um animal pode ser considerado produto?

- Caso dos brinquedos da Mattel
- Responsabilidade civil do médico
- *Filme*: Houve uma vez dois verões
- *Filme*: Obrigado por fumar

4.9. QUESTÕES DE CONCURSO

(OAB/RJ – 20º Exame – 1ª fase)

4 – No que se refere aos vícios do produto no Código de Defesa do Consumidor é CORRETO afirmar:

- a) A reparação do consumidor resolve-se sempre em perdas e danos.
- b) O fornecedor só se responsabiliza solidariamente com o fabricante perante o consumidor pelos vícios de quantidade do produto nos casos em que ficar provada culpa grave da sua parte.
- c) Que não é possível o abatimento proporcional do preço, por infringir regra de ordem pública de proteção das relações mercantis.
- d) O fornecedor responde pela disparidade do produto com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária.



RICARDO MORISHITA

Possui graduação em Direito pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (1991) e mestrado em Direito pela Faculdade de Direito - Universidade de São Paulo (2003). Advogado, professor universitário, foi diretor do Departamento Nacional de Proteção e Defesa do Consumidor (2003-2010). Tem experiência na área de Direito, com ênfase em Direito do Consumidor



FICHA TÉCNICA

Fundação Getúlio Vargas

Carlos Ivan Simonsen Leal
PRESIDENTE

FGV DIREITO RIO

Joaquim Falcão
DIRETOR

Sérgio Guerra
VICE-DIRETOR DE PÓS-GRADUAÇÃO

Evandro Menezes de Carvalho
VICE-DIRETOR DA GRADUAÇÃO

Thiago Bottino do Amaral
COORDENADOR DA GRADUAÇÃO

Rogério Barcelos Alves
COORDENADOR DE METODOLOGIA E MATERIAL DIDÁTICO

Paula Spieler
COORDENADORA DE ATIVIDADES COMPLEMENTARES E DE RELAÇÕES INSTITUCIONAIS

Andre Pacheco Mendes
COORDENADOR DE TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

Marcelo Rangel Lennertz
COORDENADOR DO NÚCLEO DE PRÁTICA JURÍDICA – CLÍNICAS

Cláudia Pereira Nunes
COORDENADORA DO NÚCLEO DE PRÁTICA JURÍDICA – OFICINAS

Márcia Barroso
NÚCLEO DE PRÁTICA JURÍDICA – PLACEMENT

Diogo Pinheiro
COORDENADOR DE FINANÇAS

Rodrigo Vianna
COORDENADOR DE COMUNICAÇÃO E PUBLICAÇÕES

Milena Brant
COORDENADORA DE MARKETING ESTRATÉGICO E PLANEJAMENTO