

PERDAS E DANOS DO CONSUMIDOR

Enio SANTOS¹
Daniel GORO TAKEI²

RESUMO:

PERDAS E DANOS DO CONSUMIDOR, Após o advento do Código de Defesa do Consumidor, têm a seu dispor a reparação por prejuízos causados por produtos e serviços com vícios de qualidade ou quantidades, assim sendo o CDC, dá o direito ao consumidor de recorrer à justiça para reaver seus prejuízos causados por produtos ou serviços defeituosos. Pode o consumidor exigir o reparo de qualidade ou quantidade, bem como exigir que fosse equiparada ou restituída a quantidade, o reparo do defeito, caso venha o a ocorrer, o consumidor não poderá nesses casos exigir indenização. A responsabilidade é objetiva, pois não a de se falar em responsabilidade sem dano. Temos de acordo com o elencado no CDC, são três os responsáveis o real o fabricante, o construtor e o produtor, o presumido que é o importador, e o aparente que é o comerciante quando deixa de identificar o responsável real. De acordo com a evolução das medidas protetivas ao consumidor, vem os produtores e fabricantes e fornecedores de produtos e serviços melhorando a qualidade, durabilidade, de seus produtos e serviços assim com em, em muitos casos o fabricante chama seus clientes, para a substituição de peças de reposição em casos de se constatar defeito nas mesmas, esse comportamento dos fabricantes e comerciantes produtores, Esse procedimento é facilmente identificado nas montadoras de automóveis que vem a público chamarem determinados proprietários para o recall. Em peças de automóveis, assim como determinados laboratórios, quando anunciam que algum lote de medicamentos será recolhido e aqueles que foram vendidos e substituídos.

Palavras-chave: Responsabilidade civil objetiva, restituição dos danos, morais, materiais e imateriais e Culpa.

ESCOLHA DO CONSUMIDOR

De acordo com que descreve o autor, em sua obra.

“É a mesma regra instituída no §1º do art. 18 e no caput do art. 19. Trata-se de direito objetivo posto a disposição do consumidor, que exerce a opção por qualquer das alternativas, sem ter que apresentar qualquer justificativa ou fundamento para tanto. Basta a manifestação da vontade; apenas a sua exteriorização objetiva. É um querer pelo simples querer manifestado.” (NUNES. 2009. p, 255).

¹ Acadêmico 10º período do curso de Direito das Faculdades Santa Cruz de Curitiba. e-mail – ennio.ts@gmail.com.

¹ Docente do curso de Direito das Faculdades Santa Cruz de Curitiba. Mestre em. pelas Faculdades. e-mail. takey@santacruz.br Orientador do trabalho.

“Art. 18. Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade, quantidade que os tornem impróprios, inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com as indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem, mensagem publicitária respeitada, as variações decorrentes de sua natureza, podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas.”

§ 1º Não sendo o vício sanado no prazo máximo de trinta dias, pode o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

I – a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso;

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

“III – o abatimento proporcional do preço.”

Também o autor refere-se ao amplo protecionismo para o consumidor, e a total responsabilidade dos fornecedores.

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

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

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

“Contudo, [...] para a reexecução, [...] no serviço de pintura de uma casa, apenas uma parede foi mal pintada, não tem sentido pedir a reexecução do serviço todo.” (NUNES. 2009, p, 257).

O consumidor pode a sua escolha pedir a substituição por um produto idêntico em boas condições de uso. Ou pedir a restituição ou indenização total dos valores gastos.

¹ Acadêmico 10º período do curso de Direito das Faculdades Santa Cruz de Curitiba. e-mail – ennio.ts@gmail.com.

¹ Docente do curso de Direito das Faculdades Santa Cruz de Curitiba. Mestre em. pelas Faculdades. e-mail. takey@santacruz.br Orientador do trabalho.

Sendo o consumidor atendido, de sua reclamatória ou substituído o produto ou refeito o serviço, considerando ressarcido não mais poderá pedir indenização, pois não mais existe perda ou dano.

DAS PERDAS E DANOS

Descreve o autor, referente ao inciso II, do art. 20 sobre perdas e danos da seguinte forma.

“Art.20, II – a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;”

“[...] sem prejuízo de eventuais perdas e danos”. Quer dizer então, que a opção pela alternativa do inciso II do art. 20 dá ao consumidor o direito de pleitear também indenização pelos danos sofridos em função do vício? (NUNES. 2009. p, 259).

“A resposta pode ser sim ou não. Depende das circunstâncias que a seguir trataremos.” (NUNES. 2009. p, 259).

“É preciso entender que o direito a perdas e danos previsto no inciso II do art. 20 somente nasce após se constatar a impossibilidade ou a sua desistência do saneamento do vício. Se este puder ser resolvido e for, não pode o consumidor fazer o pleito indenizatório.” (NUNES. 2009. p, 259).”

De acordo com o elencado acima o consumidor só poderá pleitear as reparações depois de esgotado todos as tentativas e assim sendo o saneamento não tenha sido concretizado, caso contrario não pode exigir tais reparos, pois já houve o saneamento. (NUNES. 2009. p, 259)

Como leciona o autor os reparos sendo executados pelos fabricantes, produtores ou fornecedores os isentam de indenizações uma vez que encontra-se sanado o defeito.

¹ Acadêmico 10º período do curso de Direito das Faculdades Santa Cruz de Curitiba. e-mail – ennio.ts@gmail.com.

¹ Docente do curso de Direito das Faculdades Santa Cruz de Curitiba. Mestre em. pelas Faculdades. e-mail. takey@santacruz.br Orientador do trabalho.

DANOS INDENIZAVEIS

Segundo o autor os danos indenizáveis são de responsabilidade civil.

“O dano é pressuposto infestável da responsabilidade civil. Não há sequer em falar em responsabilidade civil sem dano – que pode qualificar-se como patrimonial ou moral.”

“Havendo dano, a indenização terá que ser a mais completa possível. Para o Código, de fato a reparação é ampla, cobrindo todos os danos sofridos pela vítima, patrimoniais (diretos ou indiretos) e morais, inclusive aqueles causados no próprio bem de consumo defeituoso. Ademais, a indenização é **integral**, já que o legislador, ao revés do que fez a Diretiva da CEE, não previu em nem um lugar a indenização tarifada. (BENJAMIN, 2009. p, 122). (grifo do autor).

Leciona o autor que todos os danos causados terá o consumidor o direito ao ressarcimento integral tanto diretos como indiretos. Em seu art.6º VI. Procurou o legislador tratar de todos os danos causados ao consumidor sendo materiais, imateriais e morais. (BENJAMIN, 2009. p, 122).

“Art.6º (CDC). VI – a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;”.

Discorre o autor a quem o dever de indenizar.

“O Código prevê três modalidades de responsáveis: o **real** (o fabricante, o construtor e o produtor), o **presumido** (o importador)) e o **aparente** (o comerciante quando deixa de identificar o responsável real). Ademais, ao contrario das legislações estrangeiras, acrescenta às figuras do “fabricante” e “importador” as do “construtor” e do “produtor”. É que o texto brasileiro, desejo de ampliar o leque de opções subjetivas do dever de indenizar, diversamente do que sucede com a Diretiva 85/374, preferiu não limitar a sua aplicabilidade com a utilização exclusiva do vocábulo “fabricante”. (BENJAMIN, 2009. p, 123). (grifo do autor)

“. uma das grandes inovações do Código foi exatamente a alteração do sistema tradicional de responsabilidade civil baseada em culpa. A responsabilização do réu passa a ser **objetiva**, já que responde,

¹ Acadêmico 10º período do curso de Direito das Faculdades Santa Cruz de Curitiba. e-mail – ennio.ts@gmail.com.

¹ Docente do curso de Direito das Faculdades Santa Cruz de Curitiba. Mestre em. pelas Faculdades. e-mail. takey@santacruz.br Orientador do trabalho.

“independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores”, (art.12, caput). ((BENJAMIN, 2009. p, 124). (grifo do autor).

Seguindo o raciocínio o autor em razão da responsabilidade e culpa. Que o consumidor pode pedir aos produtores, fabricantes e fornecedores, o ressarcimento de suas respectivas perdas e danos pois aqueles a responsabilidade é objetiva quer dizer independente de culpa.

A PREVENÇÃO E REPARAÇÃO DE DANOS

De conformidade com o autor A prevenção e reparação dos danos.

“Por força da norma protetiva, impõe-se aos fornecedores de produtos e serviços o dever de prevenir eventuais danos, mantendo-se, assim, a segurança e a integridade física e psíquica dos consumidores.”

“Em consequência da norma em vigor, os fornecedores, de forma crescente, vêm utilizando determinados procedimentos com o intuito de prevenção e/ou correção de produtos e serviços, como por exemplo, o **recall**, em que os consumidores são chamados a comparecerem, em dia, horário ou período, pré-determinados, para a efetivação de trocas de peças defeituosas. (CARVALHO. 2009. p, 62). (grifo do autor).

“Vê-se, pois, que o Código de Defesa do Consumidor, vem dotando o consumidor de instrumentos processuais efetivos para que, de forma preventiva, seja afastado o **eventus damni**.” (CARVALHO. 2009. p, 62). (grifo do autor).

Com o advento do CDC, vem o consumidor sendo preservado quanto aos prejuízos com os produtos defeituosos, ou impróprios para o consumidor, às empresas e fornecedores de produtos e serviços vêm melhorando a qualidade e durabilidade de seus produtos e serviços colocados no mercado à disposição dos consumidores em geral. (CARVALHO. 2009. p, 62).

¹ Acadêmico 10º período do curso de Direito das Faculdades Santa Cruz de Curitiba. e-mail – ennio.ts@gmail.com.

¹ Docente do curso de Direito das Faculdades Santa Cruz de Curitiba. Mestre em. pelas Faculdades. e-mail. takey@santacruz.br Orientador do trabalho.

RESPONSABILIDADE PELO FATO DO PRODUTO OU SERVIÇO

“O Código de Defesa do Consumidor prevê duas espécies de responsabilidade civil: pelo fato do produto ou serviço (arts. 12 a 17), e pelo vício do produto ou serviço (arts. 18 a 25).” (CARVALHO. 2009. p 105).

“Quanto à primeira – fato do produto do serviço -, o defeito, além de impedir o correto funcionamento do produto ou do serviço, causa de um dano maior ao consumidor, ultrapassando o limite valorativo do produto ou do serviço (CARVALHO. 2009. PP 105).

“Revela-se como fato do produto ou serviço o acontecimento externo que, em razão de um defeito de concepção, de produção ou de comercialização, cause dano material ou moral ao consumidor.” (CARVALHO. 2009. p, 105).

“ A responsabilidade do comerciante pelo fato do produto ou serviço não é pelo Código, a princípio, reconhecida, já que este só vem a ser responsabilizado quando o fabricante, o construtor ou o importador não puderem ser identificados; o produto for fornecido sem identificação clara do seu fabricante, produtor, construtor ou incorporador; o comerciante não conservar adequadamente os produtos perecíveis.” (art. 13, incisos I, II, e III, do CDC). (MALDONADO de Carvalho, Editora Lumen Juris, Rio de Janeiro, 2009, p 105).

“Os fabricantes e produtores importadores são responsáveis pelos fatos dos produtos ou vícios, sendo que muitas vezes adiantam-se ao consumidor, chamando-os para a reposição de peças defeituosas ou muitas vezes fazendo substituição do produto em caso de verificar defeitos em determinados lotes de produção em série. Como no caso de medicamentos ou leite e seus derivados.”

A RESPONSABILIDADE DO ESTADO

Discorre o autor em sua obra, comentários do CDC, diserta. Do seguinte modo.

“Diz o art. 3º do Código sob comentário que é fornecedor que é pessoa física ou jurídica pública ou privada.”

¹ Acadêmico 10º período do curso de Direito das Faculdades Santa Cruz de Curitiba. e-mail – ennio.ts@gmail.com.

¹ Docente do curso de Direito das Faculdades Santa Cruz de Curitiba. Mestre em. pelas Faculdades. e-mail. takey@santacruz.br Orientador do trabalho.

“Essas pessoas jurídicas do nosso direito público interno classificam-se por vários critérios. Sob o prisma da organização político administrativa, temos em nosso regime federativo, a União, os Estados, os Municípios, o Distrito Federal e os Territórios. Pelo ângulo estrutural, temos as autarquias, as fundações de direito público etc.”.

Discorre o autor que a responsabilidade civil do Estado que esta implícita em nosso ordenamento legal.

“Em nosso sistema legal, sempre se reconheceu a responsabilidade Civil do Estado. A constituição de 1891 era omissa, mas o Código Civil que é de 1916 e foi aprovado sobre o seu império, já dispunha (como ainda dispõe): “as pessoas jurídicas de direito publico são civilmente responsáveis por atos de seus representantes que, nessa qualidade, causem danos a terceiros, procedendo de modo contrário ao direito ou faltando a dever prescrito por lei, salvo o direito regressivo contra os causadores do dano””. (SAAD, p, 78, 79).

37. A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência e, também, ao seguinte. (CF. 1988)

§ 6º - As pessoas jurídicas de direito público e as de direito privado prestadoras de serviços públicos responderão pelos danos que seus agentes, nessa qualidade, causarem a terceiros, assegurado o direito de regresso contra o responsável nos casos de dolo ou culpa. (CF. 1988)

Todos são responsáveis o Estado, a União, os Municípios, distrito federal bem como fundações s e autarquias respondem através de seus representantes legais a todo e qual quer dano causado aos usuários de serviços públicos. Mesmo que o Estado tenha o direito de regresso contra os causadores dos danos.

¹ Acadêmico 10º período do curso de Direito das Faculdades Santa Cruz de Curitiba. e-mail – ennio.ts@gmail.com.

¹ Docente do curso de Direito das Faculdades Santa Cruz de Curitiba. Mestre em. pelas Faculdades. e-mail. takey@santacruz.br Orientador do trabalho.

CONSIDERAÇÕES FINAIS.

O consumidor quando se sentir-se prejudicado por adquirir produtos ou serviços, com vícios de qualidade ou quantidade, pode optar por ser este substituído, por outro de mesma qualidade e sem defeitos, ou que seja complementado em quantidade que esta descrito em rotulagem, dito em propaganda, ainda ser completado a quantia faltante, que seja lhe fornecido a restituição em pecúnia.

Este direito que tem o consumidor esta elencado, em seu art. 18 § 6º e no caput do art. 19. Do CDC.

Reza o art. 20 deste mesmo Código que o fornecedor de produtos e serviços com defeitos ou vícios que os tornem impróprios para o consumo, uso pelo consumidor, lhe diminuam o valor responde pelos prejuízos causados devendo a qualquer tempo repor ou reparar os danos ou prejuízos.

Também esta descrito no art. 6.º que o dano é pressuposto infestável da responsabilidade civil.

Destarte o Código de defesa do consumidor, reza que todo o dano seja material, imaterial ou moral será indenizado se não puder ser reparado. Assim sendo o dano terá que ser reparado integral já que não esta prevista a indenização tarifada.

Existem três modalidades de responsáveis sendo o real o fabricante, o construtor e o produto, o presumido este o importador e o aparente que é o comerciante isto é quando não identificar o responsável real.

A prevenção na reparação dos danos segundo o escritor Maldonado de carvalho, impõe aos fornecedores de produtos e serviços o dever de prevenir eventuais danos, e quem tem a ganhar com tal advento e o consumidor.

Esta é a maior preocupação dos fornecedores tanto que muitas vezes os produtores chamam os consumidores para que se faça a substituição de peças defeituosas em seus produtos.

Quanto à responsabilidade do Estado esta elencado no art. 3º do CDC. Através de seus representantes legais, salvo o direito regressivo contra os causadores do dano. E art. 374, § 6º, CF/88.

¹ Acadêmico 10º período do curso de Direito das Faculdades Santa Cruz de Curitiba. e-mail – ennio.ts@gmail.com.

¹ Docente do curso de Direito das Faculdades Santa Cruz de Curitiba. Mestre em. pelas Faculdades. e-mail. takey@santacruz.br Orientador do trabalho.

REFERÊNCIAS

Comentários ao Código de Defesa do Consumidor. Eduardo Gabriel Saad, São Paulo, Editora LTr, 2002.

Curso de direito do consumidor. Rizzatto Nunes Saraiva, São Paulo, 2009.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília: Senado, 1988.

Direito Do Consumidor. José Carlos Maldonado de carvalho Editora Lumen Juris. Rio de Janeiro, 2009.

Manual de Direito do Consumidor. Antônio Herman V. Benjamin, Claudia Lima Marques, Leonardo Roco Bessa, São Paulo; Editora revista dos tribunais, 2009.

¹ Acadêmico 10º período do curso de Direito das Faculdades Santa Cruz de Curitiba. e-mail – ennio.ts@gmail.com.

¹ Docente do curso de Direito das Faculdades Santa Cruz de Curitiba. Mestre em. pelas Faculdades. e-mail. takey@santacruz.br Orientador do trabalho.