



Des. Sergio Cavalieri Filho

TEMA

Responsabilidade civil nas relações de consumo e dos profissionais liberais; excludentes de responsabilidade nas relações de consumo

A proteção do consumidor como política de Estado tem como origem o discurso feito em 15 de março de 1962 pelo então Presidente Norte Americano John F. Kennedy, em que foi afirmada a existência de 04 direitos básicos desse especial e vulnerável sujeito de direito:

- 1 - The Right to Safety - Direito a segurança
- 2 - The Right to Be Informed - Direito a informação
- 3 - The Right to Choose – Direito de escolha – consumo consciente
- 4 - The Right to Be Heard – Direito de ser ouvido

Não obstante, no direito brasileiro o Código Civil, cuja regra era a responsabilidade subjetiva, pautada na culpa, era manifestamente inadequado à tutela do consumidor, inadequação essa que se tornou mais patente com a produção e circulação em massa, que teve como consequência natural a produção de danos em massa aos consumidores, certo que muitas das vezes sequer era possível identificar com precisão o autor do dano.

Com o advento da Constituição Federal em 1988 uma primeira grande mudança se inaugura em termos de responsabilidade civil, ao estabelecer a regra da responsabilidade objetiva e direta dos prestadores de serviço público.

Nesse sentido o art. 37, § 6º da CRFB, cuja força normativa é inconteste:

“Art. 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: (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)

§ 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”.

Não obstante, essa norma constitucional ainda não era suficiente para tutelar de forma adequada o consumidor, que, não raras vezes, tinha enorme dificuldade em buscar a reparação integral de seu dano, seja em razão da regra geral de responsabilidade subjetiva, ou mesmo pela ausência de relação jurídica com o fabricante.

Felizmente, a Constituição cidadã de 1988, percebendo a necessidade de se tutelar este sujeito especial, presumidamente vulnerável frente ao fornecedor, impôs a elaboração de um Código de Proteção e Defesa do Consumidor (artigos 5º, XXXII, 170, V ambos da CRFB e art. 48 do ADCT), norma essa de cunho eminentemente principiológico, que necessariamente será aplicada sempre que se estiver diante de uma relação jurídica de consumo.

O Código de Defesa do Consumidor criou, portanto, um microsistema de proteção do vulnerável, com regras e princípios próprios, certo que, na tematicamente responsabilidade civil, a Lei 8.078/90 é um verdadeiro marco, um divisor de águas, ou seja, tal norma especial, em razão da pessoa que busca tutelar, provocou uma verdadeira revolução na temática responsabilidade civil do fornecedor frente aos danos causados ao consumidor, inaugurando um regramento próprio e específico, que ora se passa a analisar.

Como premissa básica, importante desde logo deixar destacadas as três grandes mudanças, **revoluções inauguradas pelo Código de Defesa do Consumidor** em sede de responsabilidade civil:

1 – Tal como previsto no art. 37, § 6º da CRFB, tem-se agora a **responsabilidade direta do fornecedor e, como regra, de forma solidária**, em contraponto à responsabilidade indireta prevista no Código Civil, por fato da coisa ou de outrem;

2 – **O CDC suplantou a dicotomia entre responsabilidade civil contratual e extracontratual nas relações de consumo**, na medida em que equiparou a consumidor todas as vítimas do acidente de consumo (art. 17 do CDC), sem qualquer relação jurídica com o fornecedor;

3 – Estabeleceu, como regra, **a responsabilidade objetiva dos fornecedores pelos danos causados aos consumidores**, em razão da violação de um dever jurídico preexistente em Lei de segurança e de adequação, o que significa dizer que pouco importa a vontade, a intenção e a ignorância do fornecedor quanto a eventuais vícios existentes no produto ou no serviço.

No que tange à sua sistemática, o Código de Defesa do Consumidor se preocupou não com a conduta do fornecedor propriamente dita, mas sim com vícios e defeitos existentes nos elementos objetivos dessa relação (produto e serviço), que, a depender da gravidade e das consequências concretas para o consumidor, se dividem em **FATO do produto e do serviço (artigos 12 a 14 do CDC) e VÍCIO do produto e do serviço (artigos 18 a 20 do CDC)**. Passemos à análise de cada situação.

FATO DO PRODUTO e DO SERVIÇO

De acordo com o artigo 8º do CDC, “os produtos e serviços colocados no mercado de consumo não acarretarão riscos à saúde ou segurança dos consumidores”, o que significa dizer que o fornecedor tem a obrigação de colocar no mercado de consumo produtos e serviços seguros. Trata-se de uma obrigação ambulatorial, que acompanha a coisa onde quer que ela vá, não importando se o seu possuidor manteve ou não relação jurídica com o fornecedor.

Quando se tem por violado esse **dever jurídico preexistente em Lei de segurança** e essa violação causa um dano físico ou psíquico ao consumidor, diz-se que ocorreu no caso concreto um **acidente de consumo** que, por sua vez, caracteriza o **FATO** do produto ou do serviço, a depender da sua origem. Como já destacado, a averiguação da violação do dever jurídico de segurança é analisada de forma objetiva, sendo dispensável a presença da culpa do fornecedor.

Assim, o fato do produto do serviço é um acidente de consumo que foi gerado pela violação de um dever jurídico preexistente em Lei, de colocar no mercado de consumo produtos e serviços seguros, que não coloquem em risco a saúde e vida dos consumidores, violação essa

que se dá com a constatação de um **defeito**.

Mas para a correta compreensão do tema, imprescindível se faz entender o que vem a ser um defeito. **Por defeito se entende aquele vício grave, que se exterioriza da coisa e atinge a esfera patrimonial ou extracontratual do consumidor, seja ele direto ou por equiparação (art. 17 do CDC). Exemplificando: Por força de eventual falha no sistema de freios, o consumidor além de não conseguir parar no sinal vermelho (vício) veio a colidir com outro veículo, vindo a sofrer danos de diferentes naturezas. Repare que o vício no sistema de freios se exteriorizou, ou seja, não se limitou à tornar a coisa inadequada, causando danos que ultrapassam o próprio valor da coisa.**

Desta feita, a pedra de toque é justamente a presença de um defeito. Sem defeito não há que se falar em acidente de consumo, em violação ao dever jurídico preexistente de segurança, nem tampouco, em fato do produto ou do serviço.

Nessa esteira, a Lei 8.078/90 define produto e serviço defeituosos como aqueles que não oferecem a segurança que os consumidores legitimamente esperam, tal como dispõem os artigos 12, § 1º e 14, § 1º, ambos do CDC, certo que a chegada de um produto ou serviço mais novo e com tecnologia mais avançada, por si só, não torna o produto ou serviço defeituosos (artigos 12, § 2º e 14, § 2º, ambos do CDC).

Por sua vez, no caso concreto podemos verificar a existência de 3 (três) formas distintas de defeito, certo que basta a presença de um deles para que se tenha o acidente de consumo:

- 1 - Defeito de projeto, fórmula ou concepção;

2 - Defeito de fabricação

3 - Defeito de comercialização (ausência de informação ou informação insuficiente quanto ao modo de utilização e respectivos riscos - violação do princípio da boa-fé objetiva, da confiança depositada no fornecedor pelo consumidor - artigos 8º a 10º, todos da Lei 8.078/90). Repare que quanto maior for o risco, maior será o dever de informação).

Esse defeito é presumido (presunção relativa), sendo ônus do fornecedor afastar a sua presença quando demandado, o que romperia o nexo de causalidade. Trata-se de inversão legal do ônus da prova, sendo desnecessário qualquer decisão nesse sentido.

Em sendo dever do fornecedor colocar no mercado de consumo produtos e serviços livres de defeitos que coloquem em risco a saúde e segurança do consumidor, o que é infestável por qualquer disposição contratual, chega-se à conclusão de que não importa o momento em que o acidente se deu, **certo que o prazo prescricional para se buscar a reparação daí decorrente é de 05 anos, nos termos do art. 27 do CDC, que se inicia quando da ciência inequívoca do dano e sua extensão e o seu causar.**

Outra característica do FATO do produto e do serviço, diz respeito ao regime de reparação, que no caso será integral (art. 6º, VI do CDC), abrangendo todos os danos patrimoniais e morais sofridos pelo consumidor, direto ou por equiparação.

Importante destacar que por consumidor por equiparação se entende toda e qualquer vítima do evento, ou seja, todos que foram vítimas do acidente de consumo, que além de atingir o consumidor afetou terceiro que sequer mantinha relação jurídica com o fornecedor.

O conceito de consumidor por equiparação, aplicável apenas aos casos de vítimas de acidente de consumo (FATO do produto ou serviço) se encontra no art. 17 do CDC, segundo o qual:

“Para os efeitos desta Seção, equiparam-se aos consumidores todas as vítimas do evento”

Não obstante ser a responsabilidade do fornecedor de natureza objetiva e ser o defeito presumido quando ocorre o acidente de consumo, o Código de Defesa do Consumidor permite que a responsabilidade do fornecedor seja afastada quando ele lograr êxito em comprovar a existência de causas que excluem a sua responsabilidade, expressamente previstas nos artigos 12, § 3º e 14, §º 3º, ambos do CDC.

Desta feita, em se tratando de fato do produto ou serviço, o fornecedor somente não será responsabilizado se comprovar que não colocou o produto ou serviço no mercado de consumo; que ainda que tenha feito, o defeito inexistente, fato **exclusivo** do consumidor e fato **exclusivo** de terceiro.

Percebam que as causas excludentes de responsabilidade previstas em Lei, cujo ônus da prova recai integralmente na pessoa do fornecedor podem ser resumidas a duas situações: ausência de defeito e rompimento do nexo de causalidade.

Importante frisar, que não obstante a omissão legal, doutrina e jurisprudência são pacíficas ao afirmar que tanto a força maior como o caso fortuito também são aptos a romper o nexo de causalidade e, portanto, a afastar o dever de indenizar.

Entretanto, há de se fazer a seguinte distinção: Em se tratando de **caso fortuito interno**, cujo risco é inerente à própria atividade desenvolvida pelo fornecedor, deve ele suportar o evento decorrente de tal fato, por força da teoria do risco do empreendimento. Por estar dentro do desenrolar natural da atividade desenvolvida pelo fornecedor, o caso fortuito interno não tem o condão de afastar o nexo de causalidade, nem, tampouco, o dever de indenizar.

Ao revés, **o caso fortuito externo** se constitui naquele fato que está fora do desenrolar natural da atividade desenvolvida, ou seja, trata-se de risco que não será suportado pelo fornecedor, razão pela qual terá o condão de afastar o nexo de causalidade, não havendo que se falar em dever de indenizar nesses casos, desde que, obviamente, não se verifique a existência de algum defeito.

No que tange aos responsáveis pelo dever de indenizar o consumidor quando da ocorrência de um acidente de consumo, o CDC traz regramento distinto quando se tratar de fato do produto ou do serviço.

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

Repare que, no primeiro momento, fica afastada a responsabilidade solidária do comerciante quando o acidente de consumo for gerado por fato do produto, sendo a sua responsabilidade subsidiária, ou seja, o comerciante será também solidariamente responsável pelo fornecedor

quando se mostrar presente qualquer das hipóteses descritas no art. 13 do CDC.

Segundo o art. 13 do CDC, *“o comerciante é igualmente responsável, nos termos do artigo anterior, quando: I - o fabricante, o construtor, o produtor ou o importador não puderem ser identificados; II - o produto for fornecido sem identificação clara do seu fabricante, produtor, construtor ou importador; III - não conservar adequadamente os produtos perecíveis”*.

Com efeito, *“aquele que efetivar o pagamento ao prejudicado poderá exercer o direito de regresso contra os demais responsáveis, segundo sua participação na causação do evento danoso”*, sendo vedado o ajuizamento de ação de denúncia da lide, nos moldes do que dispõe o art. 88 do CDC.

Em que pese a interpretação literal do art. 88 do CDC ser no sentido de que a vedação ao cabimento da denúncia da lide seja apenas para as hipóteses de fato do produto, a jurisprudência atual do STJ, bem como a do TJRJ, inclusive já sumulada, é no sentido da interpretação ampliativa, ou seja, incabível a denúncia da lide em toda e qualquer lide que verse sobre relação jurídica de consumo.

Nesse sentido é a súmula 92 do TJRJ: *“Inadmissível, em qualquer hipótese, a denúncia da lide nas ações que versem relação de consumo.”*

No STJ, por todos, o seguinte aresto:

*Processo REsp 1286577 / SP RECURSO ESPECIAL 2011/0242406-3
Relator(a) Ministra NANCY ANDRIGHI (1118)*

Órgão Julgador T3 - TERCEIRA TURMA

Data do Julgamento 17/09/2013

Data da Publicação/Fonte DJe 23/09/2013

Ementa PROCESSUAL CIVIL. CIVIL. CONSUMIDOR. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA C/C REPARAÇÃO POR DANOS MATERIAIS E COMPENSAÇÃO POR DANOS MORAIS. DENUNCIÇÃO DA LIDE. FATO DO SERVIÇO. INTERPRETAÇÃO EXTENSIVA. VEDAÇÃO. INTERVENÇÃO DE TERCEIROS. RELAÇÃO DE CONSUMO. ARTIGOS ANALISADOS: ART. 70, III, DO CPC; ARTS. 13; 14 e 88 DO CDC.

1. Ação declaratória c/c reparação por danos materiais e compensação por danos morais ajuizada em 2009. Recurso especial concluso ao Gabinete em 08/11/2011.

2. Discussão relativa ao cabimento da denúncia da lide em ação de responsabilidade do fornecedor por fato do serviço.

3. A vedação à denúncia da lide prevista no art. 88 do CDC não se restringe à responsabilidade de comerciante por fato do produto (art. 13 do CDC), sendo aplicável também nas demais hipóteses de responsabilidade civil por acidentes de consumo (arts. 12 e 14 do CDC). Precedentes.

4. Recurso especial desprovido. (grifei)

Diferente do que se dá com o fato do produto, em se tratando de acidente de consumo gerado por ***fato do serviço, serão responsáveis perante o consumidor (direto ou por equiparação) todos os fornecedores que de alguma maneira participam da cadeia de consumo, nos moldes do art. 14 do CDC, verbis:***

“Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos”.

No que tange à responsabilidade dos profissionais, de acordo com parágrafo único do art. 14 do CDC, a mesma será apurada mediante a verificação da **culpa**. Vale dizer, será o profissional liberal responsável perante o consumidor quando violar o dever jurídico preexistente em lei de **cuidado**, certo que para a presença do dever de indenizar pouco importa o grau da culpa do profissional.

Estamos aqui tratando do profissional liberal, que atua em caráter personalíssimo e sem vínculo empregatício, ou seja, procurado pelo consumidor em razão da confiança nele depositada, não importando o grau de qualificação que esse profissional possua, bem como se se trata de profissão devidamente regulamentada ou não. Basta, portanto, que não estejamos diante de um serviço prestado em massa, mas sim de forma individualizada.

Entretanto, uma distinção se faz necessária. Se a obrigação a que se obrigou o profissional liberal for *de resultado* (ex: cirurgia plástica embelezadora), estaremos diante de uma situação de **culpa presumida**, o que significa dizer que o ônus de afastar o elemento subjetivo será do profissional liberal. Por sua vez, em se tratando de obrigação de meio (ex: cirurgia plástica reparadora), estaremos diante de uma situação de **culpa provada**, o que significa dizer que o ônus de provar o elemento subjetivo será do consumidor.

Repare que, **em ambas as hipóteses, a responsabilidade continua subjetiva**. A natureza da obrigação assumida é relevante apenas para verificar a quem caberá no caso concreto comprovar ou afastar a presença da culpa.

Por fim, pode acontecer que quando o fornecedor lance no mercado de consumo o produto, e, em razão do atual estágio da

ciência e da tecnologia, ainda não seja possível de se conhecer a totalidade dos riscos que o mesmo pode acarretar à saúde e segurança do consumidor, tal como acontece com medicamentos, que não raras vezes os efeitos colaterais surgem anos depois.

Estamos aqui tratando do chamado ***risco do desenvolvimento***, que segundo a melhor doutrina deve ser integralmente suportado pelo fornecedor, na medida em que quem suporta o ônus deve também suportar o ônus (risco do empreendimento). Ademais, como visto, é direito básico do consumidor ver colocados no mercado de consumo produtos seguros, bem como a efetiva e integral reparação dos danos causados por produtos defeituosos.

VÍCIO DO PRODUTO e DO SERVIÇO

Por vício se entende aquele defeito menos grave, que não é capaz de causar danos à esfera psíquica e material do consumidor, ou seja, é **aquele defeito in re ipsa, que fica adstrito ao próprio produto ou serviço, tornando-os inadequados aos fins a que se destinam. Trata-se, portanto, não de um defeito de segurança a gerar um acidente de consumo, mas sim de defeito menos grave a afetar a qualidade, utilidade e quantidade.**

Como exemplo de vício de produto, podemos citar a televisão que não liga, o rádio que não emite som. Agora, se esse defeito se exteriorizar e atingir o consumidor, em sua esfera moral ou patrimonial, termos um acidente de consumo (televisão que explode e atinge o consumidor causando-lhe queimaduras).

Com efeito, o art. 24 do CDC não deixa dúvidas ao afirmar que o consumidor tem como garantia legal a adequação do produto ou

serviço independentemente de termo expresso, vedada a exoneração contratual do fornecedor, que perdurará durante o prazo de ***vida útil*** do produto, a ser analisado casuisticamente.

Ademais, tal como no fato do produto e do serviço, a responsabilidade do fornecedor pelos vícios do produto e do serviço é objetiva, em razão da violação do dever jurídico preexistente em Lei de colocar no mercado de consumo produtos e serviços adequados e ofereçam o desempenho legitimamente esperado, certo que *“a ignorância do fornecedor sobre os vícios de qualidade por inadequação dos produtos e serviços não o exime de responsabilidade”*. (art. 23 do CDC).

Diferente do que se dá no fato do produto, em que a responsabilidade do comerciante é subsidiária, como regra, a responsabilidade pelo vício de qualidade e quantidade do produto é solidária de todos os fornecedores, inclusive a do comerciante, é solidária e objetiva, nos moldes do que dispõem os artigos 18 e 20, ambos do CDC, *verbis*:

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

*“Art. 19. Os fornecedores **respondem solidariamente pelos vícios de quantidade** do produto sempre que, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, seu conteúdo líquido for inferior às indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem*

ou de mensagem publicitária, **podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha**”

Não obstante, como exceção à regra geral da responsabilidade solidária no vício de qualidade do produto, temos o § 5º do art. 18 do CDC, segundo o qual no **“caso de fornecimento de produtos in natura, será responsável perante o consumidor o fornecedor imediato, exceto quando identificado claramente seu produtor”**.

Em se tratando de vício de quantidade do produto, a exceção fica por conta do disposto no § 2º do art. 19 do CDC, segundo o qual **“o fornecedor imediato será responsável quando fizer a pesagem ou a medição e o instrumento utilizado não estiver aferido segundo os padrões oficiais”**.

Outro ponto de distinção do regramento do vício do produto/serviço para o fato do produto/serviço é o sistema de reparação.

Em surgindo um **vício de qualidade do produto**, surge para o consumidor o direito de exigir do fornecedor a reparação do mesmo que, por sua vez, terá o prazo de 30 (trinta) dias para tomar tal providência, salvo quando em razão da extensão do vício, a substituição das partes viciadas puder comprometer a qualidade ou características do produto, diminuir-lhe o valor ou se tratar de produto essencial, nos moldes do § 3º do art. 18 do CDC.

No que diz respeito à essencialidade do produto, deve a mesma ser analisada em concreto levando em consideração a natureza do produto, suas características, bem como o consumidor que dele faz uso, pois o que pode ser essencial para o consumidor “A” pode não ser para o consumidor “B”.

Com efeito, se o fornecedor deixar de sanar o vício no prazo legal ou se tratar de uma das hipóteses acima descritas, o consumidor poderá, à sua livre escolha (direito potestativo seu e estado de sujeição do fornecedor), optar por uma das seguintes soluções:

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.

Em optando o consumidor pela substituição do produto viciado, necessário se faz observar a regra prevista no § 4º do art. 18 do CDC, que busca estabelecer um equilíbrio entre as partes ao dispor que: *“Tendo o consumidor optado pela alternativa do inciso I do § 1º deste artigo, **e não sendo possível a substituição do bem, poderá haver substituição por outro de espécie, marca ou modelo diversos, mediante complementação ou restituição de eventual diferença de preço**, sem prejuízo do disposto nos incisos II e III do § 1º deste artigo”*.

Por sua vez, em se tratando de **vício de quantidade do produto**, o consumidor poderá desde logo exigir uma das seguintes soluções, nos termos do art. 19 da Lei 8.078/90:

I - o abatimento proporcional do preço;

II - complementação do peso ou medida;

III - a substituição do produto por outro da mesma espécie, marca ou modelo, sem os aludidos vícios;

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

Por sua vez, **o vício do serviço** está regulamentado no art. 20 do CDC, que estabelece **responsabilidade solidária e objetiva de todos os fornecedores**, sendo impróprios os serviços que se mostrem inadequados para os fins que razoavelmente deles se esperam, bem como aqueles que não atendam as normas regulamentares de prestabilidade, nos seguintes termos:

“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”

Assim, diante da constatação de um vício do serviço, poderá o consumidor desde logo adotar uma das seguintes soluções:

I - a reexecução dos serviços, sem custo adicional e quando cabível; (A reexecução dos serviços poderá ser confiada a terceiros devidamente capacitados, por conta e risco do fornecedor - § 1º do art. 20 do CDC).

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

III - o abatimento proporcional do preço.

Como se verifica, diferente do fato do produto/serviço em que o sistema de reparação é amplo, sem qualquer restrição, no regramento do vício do produto/serviço temos um sistema de reparação limitado. Assim, o simples vício do produto/serviço por si só não gera outros danos indenizáveis.

Em verdade, o que pode ocorrer são danos relacionados ao vício

do produto/serviço, mas que dele não decorre diretamente. Trata-se de danos gerados em razão de conduta posterior do fornecedor, violadora do princípio da boa-fé objetiva, ou seja, danos decorrentes de causas supervenientes, relativamente independentes, que por si só produz o resultado. A tal situação se convencionou chamar de dano *circa rem* (previsto no mecanismo de reparação) e *extra rem* (fora do mecanismo de reparação).

Como visto, diante do surgimento de um vício, possui o consumidor o direito potestativo de ver o mesmo reparado, certo que a sua **reclamação** deverá ser exercida nos prazos previstos no art. 26 do CDC, cuja natureza é **decadencial**.

Importante ter em mente que os prazos a que alude o art. 26 são prazos para reclamação, cuja contagem se inicia a partir do momento em que o vício ficou evidenciado. Não se trata, portanto, de prazo de garantia legal. Como já ressaltado, a garantia conferida pelo CDC é uma garantia de adequação e desempenho (art. 4º, I, “d” e 24), que terá lugar durante toda a **vida útil do bem**.

Assim, surgido o vício, oculto ou aparente, grave ou leve, durante o período de vida útil do bem ou da duração do serviço, deve o consumidor efetivar sua reclamação junto aos fornecedor nos seguintes moldes:

*“Art. 26. O direito de reclamar pelos **vícios aparentes ou de fácil constatação** caduca em:*

I - trinta dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos não duráveis;

II - noventa dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos duráveis.

§ 1º Inicia-se a contagem do prazo decadencial a partir da entrega efetiva do produto ou do término da execução dos serviços.

§ 2º Obstat a decadência:

I - a reclamação comprovadamente formulada pelo consumidor perante o fornecedor de produtos e serviços até a resposta negativa correspondente, que deve ser transmitida de forma inequívoca;

II - (Vetado).

III - a instauração de inquérito civil, até seu encerramento.

§ 3º Tratando-se de vício oculto, o prazo decadencial inicia-se no momento em que ficar evidenciado o defeito”.

Importante, ainda, deixar registrado que o chamado **vício conhecido**, caracterizado por pequenos defeitos em produtos vendidos em promoções não são considerados como produtos viciados, desde que o vício não comprometa a utilidade e adequação do produto, não o torne perigoso ao consumidor e seja concedida uma vantagem financeira ao consumidor a justificar o suporte por parte dele do pequeno vício. Tudo isso será válido, por óbvio, se o consumidor for devidamente informado sobre a existência de tais vícios, à luz do princípio da boa-fé objetiva, verdadeiro coração de todo o direito do consumidor.

Por fim, convém deixar registrado que é nula qualquer cláusula contratual que busque limitar ou afastar o dever de indenizar, seja em razão do fato do produto/serviço ou em razão do vício do produto/serviço, conforme expressamente dispõe o art. 25 do CDC, segundo o qual:

“Art. 25. É vedada a estipulação contratual de cláusula que impossibilite, exonere ou atenua a obrigação de indenizar prevista nesta e nas seções anteriores”. ▼