



HANDREY GIOVAN PETERS

**RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA E OBJETIVA ENTRE
FORNECEDORES NAS RELAÇÕES DE CONSUMO DE
PRODUTOS ESSENCIAIS**

**GUARAPUAVA
2016**

HANDREY GIOVAN PETERS

**RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA E OBJETIVA ENTRE
FORNECEDORES NAS RELAÇÕES DE CONSUMO DE
PRODUTOS ESSENCIAIS**

Monografia (Graduação) apresentada à Faculdade
Campo Real, como requisito para obtenção de Título
de Bacharel em Direito.

Orientador (a): JOÃO RICARDO RIBAS TEIXEIRA

GUARAPUAVA
2016

TERMO DE APROVAÇÃO
HANDREY GIOVAN PETERS

**RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA E OBJETIVA ENTRE FORNECEDORES NAS
RELAÇÕES DE CONSUMO DE PRODUTOS ESSENCIAIS**

Trabalho de Curso aprovado com média____, como requisito parcial para obtenção do grau de bacharel em DIREITO, no Curso de DIREITO da Faculdade Campo Real, pela seguinte Banca Examinadora:

Orientador (Presidente): JOÃO RICARDO RIBAS TEIXEIRA, Curso de Direito, Faculdade Campo Real Curso de Direito, Faculdade Campo Real.

Membro: _____

Curso de Direito, Faculdade Campo Real

Membro: _____

Curso de Direito, Faculdade Campo Real

Faculdade Campo Real
Guarapuava – PR 29 de Novembro de 2016.

AGRADECIMENTOS

Agradeço, primeiramente, a Deus que me deu forças para passar por tantos obstáculos e chegar até aqui. Agradeço, de todo meu coração, à minha família que sempre me ajudou nos momentos difíceis e me deu forças quando mais precisei e estava prestes a desistir, incentivaram-me e sempre estiveram do meu lado.

Obrigado Deus!

“Plante seu jardim e decore sua alma, ao invés de esperar que alguém lhe traga flores. E você aprende que realmente pode suportar, que é realmente forte, e que pode ir muito mais longe depois de pensar que não se pode mais. E que a vida tem valor e que você tem valor diante da vida.”

William Shakespeare

RESUMO

A presente monografia expõem o marco do direito a defesa do consumidor, resguardado pela Constituição da República Federativa do Brasil, onde o consumidor passou a ter assegurado os seus direitos e resguardados como forma de garantia constitucional disposta no artigo 5, XXXII da CF/88, o presente trabalho demonstra o dever do Estado, ao ter a competência impostas pela CF/88 de resguardar e promover na forma da lei a defesa do consumidor, diante disto apresenta a lei 8.078/90, criada para regulamenta as relação jurídicas de consumo, com tudo a presente monografia demonstra que a regra da aplicação da responsabilidade civil nos ternos do CDC é objetiva e solidaria, visando dirimir e prevenir novos conflitos, oriundos de vícios e defeitos apresentados em produtos ou serviços fornecidos e prestados ao consumidor, apresentando o entendimento há cerca de produtos essenciais, explanando quem é fornecedor e qual a sua responsabilidade nos moldes consumerista, explicando o que é relação jurídica de consumo, nesse sentido o trabalho apresenta os direitos e deveres do consumidor e do fornecedor, demonstrando a responsabilidade de cada um dentro das relações jurídicas de consumo, explana como devem ser aplicadas as cláusulas contratuais e dispositivos no âmbito consumerista, visando demonstrar as formas de resolução de conflito dentro das relações jurídicas de consumo dentro do prazo legal e a importância do PROCON.

Palavras-Chave: Constituição, Relações Jurídica de Consumo, Fornecedor e Consumidor, Defeito, Produtos, Serviço, Conflito e Solução.

ABSTRACT

This monograph sets out the framework of the right to consumer protection, protected by the Constitution of the Federative Republic of Brazil, where the consumer has now guaranteed his rights guaranteed and protected as a form of constitutional guarantee provided in Article 5, XXXII of CF / 88 , The present work demonstrates the duty of the State, having the competence imposed by the CF / 88 to protect and promote in the form of the law the consumer defense, in front of this presents the law 8.078 / 90, created to regulate the legal relations of consumption, With all this monograph demonstrates that the rule of applying civil responsibility in the suits of the CDC is objective and solidary, aiming to resolve and prevent new conflicts, arising from defects and defects presented in products or services provided and provided to the consumer, presenting the understanding there About essential products, explaining who is a supplier and what its responsibility is in the consumerist model, explaining what is the legal relationship of consumption, in this sense the work presents the direct and duties of the consumer and the supplier, demonstrating the responsibility of each one within the Legal relations of consumption, explains how contractual clauses and devices should be applied at the consumerist level, aiming at demonstrating the ways of resolving conflicts within the legal relations of consumption within the legal term and the importance of PROCON.

Keywords: Constitution, Legal Relations of Consumer, Supplier and Consumer, Defect, Products, Service, Conflict and Solution.

Sumário

1	INTRODUÇÃO	9
2	RESPONSABILIDADE CIVIL	10
2.1	RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA	12
2.2	RESPONSABILIDADE OBJETIVA	14
2.3	ELEMENTOS DA RESPONSABILIDADE.....	16
2.4	RESPONSABILIDADE DE FORNECEDORES E COMERCIANTES	17
3	CONCEITO DE FORNECEDOR	21
3.1	RELAÇÃO JURÍDICA DE CONSUMO.....	22
3.2	DANOS DENTRO DAS RELAÇÕES DE CONSUMO E PRODUTOS ESSENCIAIS	24
3.3	FORMAS DE RESSARCIR O DANO DO PRODUTO ESSENCIAL	25
3.4	PRAZO PARA RESOLUÇÃO DE CONFLITO EM RELAÇÕES DE CONSUMO EM PRODUTOS ESSENCIAIS	26
4	MÉTODOS USADOS PARA RESOLUÇÃO DE CONFLITOS NAS RELAÇÕES DE CONSUMO.....	29
4.1	DISPOSITIVOS AUXILIARES NAS RELAÇÕES DE PRODUTOS ESSENCIAIS	30
4.2	ENTENDIMENTO ACERCA DOS PRODUTOS ESSENCIAIS	33
4.3	APLICAÇÃO DE CLÁUSULAS CONTRATUAIS E DISPOSITIVOS EM BENÉFICO AO CONSUMIDOR	35
4.4	PROCON E RESOLUÇÃO DE CONFLITOS	36
4.5	PRAZO PARA RESOLUÇÃO DE CONFLITOS E PRODUTOS ESSENCIAIS	39
5	CONCLUSÃO	44
6	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	45

1 INTRODUÇÃO

O presente estudo demonstrará a garantia constitucional do consumidor prevista no artigo 5º, XXXII e artigo 170, V, da Constituição Federativa da República, em que o estado está obrigado a promover a defesa do consumidor na forma da lei.

Demonstrará como a obrigação do fornecedor dará a forma de sua responsabilidade dentro das relações jurídicas de consumo, mostrando como são necessários dispositivos que resguardem o direito do consumidor, ora o consumidor ser hipossuficiente e o elo mais fraco dentro do liame obrigacional consumerista.

Mostrará por que a responsabilidade nas relações de consumo em regra é objetiva e solidária, demonstrando a importância dessa modalidade de responsabilidade, visando à proteção e à resolução de conflitos.

Este trabalho de conclusão de curso foi dividido em três capítulos.

O primeiro capítulo abordará a responsabilidade civil no âmbito obrigacional, dentro das relações de consumo, os elementos de responsabilidade e a responsabilidade de fornecedores e comerciantes nas relações de consumo, dentro dos moldes da Lei 8.078/90.

O segundo capítulo demonstrará o conceito de fornecedor dentro das relações de consumo, explanando o dano causado e produtos essenciais, mostrando a forma de ressarcir-lo e o prazo previsto para resolução de conflito nas relações de consumo ao se tratar de produto essencial.

E ao final, o terceiro capítulo tratará sobre dispositivos auxiliares nas relações de consumo em que aborde produtos essenciais, e o entendimento sobre tal modalidade de produtos, como devem ser aplicadas as cláusulas contratuais no âmbito das relações jurídicas de consumo e os dispositivos, demonstrando a grande importância do PROCON para que possamos cada vez mais dirimir e prevenir conflitos entre consumidores e fornecedores. Demonstrará também o prazo para a resolução dos problemas ao se tratar de vício e defeito nas relações jurídicas de consumo.

2 RESPONSABILIDADE CIVIL

A responsabilidade é um dos mecanismos do direito, dentre todos os ramos do direito, visualizada também dentro do direito civil. Abordar-se-á as espécies e conceitos diferenciadas de cada uma delas.

A responsabilidade civil está atrelada a uma contraprestação, um encargo, ou uma sanção, estando diretamente atrelada a uma obrigação, sendo esta de fazer ou deixar de fazer, dar coisa certa ou não, está diretamente relacionada ao nexo causal de uma conduta.

Como pode-se visualizar em, Gonçalves (2014, p.12)

A teoria da responsabilidade civil integra o direito obrigacional, pois a principal consequência da prática de um ato ilícito é a obrigação que acarreta, para seu autor, de reparar o dano, obrigação está de natureza pessoal, que se resolve em perdas e danos. Costuma-se conceituar a obrigação como “o vínculo jurídico que confere ao credor o direito de exigir do devedor o cumprimento da prestação. É o patrimônio deste que responde por suas obrigações.

As obrigações derivadas dos “atos ilícitos” são as que se constituem por meio de ações ou omissões culposas ou dolosas do agente, praticadas com infração a um dever de conduta e das quais resulta dano para outrem. A obrigação que, em consequência, surge é a de indenizar ou ressarcir o prejuízo causado. A violação do dever jurídico de não lesar outrem (*neminem laedere*), imposto a todos no art. 186, configura o ato ilícito civil, que gera a obrigação de indenizar.

Responsabilidade Civil é derivada de toda manifestação da pessoa humana, ao praticar uma conduta sendo ela jurídica ou não, na qual fica obrigado a indenizar/ressarcir lesão ou injusto mau causado a outrem, ou vice e versa, fica compelido a compensar o dano causado, previsto através de um conjunto de normas que tutelam o bem jurídico, protegendo o direito e reprimindo a ilicitude, visando sempre proteger a dignidade da pessoa humana e o patrimonialismo.

Em relação a responsabilidade civil Gonçalves, (2014, p.13) ensina:

No campo da responsabilidade civil encontra-se a indagação sobre se o prejuízo experimentado pela vítima deve ou não ser reparado por quem o causou e em que condições e de que maneira deve ser estimado e ressarcido. Em regra, procura-se recolocar o lesado na situação anterior (*princípio da restitutio in integrum*). Como nem sempre isso é possível, faz-se a compensação por meio de uma indenização, fixada em proporção ao dano.

A responsabilidade civil é indagada a partir de uma conduta praticada por um determinado sujeito, que em decorrência causa um prejuízo outrem, qual por

meio de uma obrigação que gerou dano ou lesão em sua decorrência está obrigado a reparar o dano ou lesão à terceiro causado, obrigando o sujeito causador a ressarcir ou indenizar vítima, ou seja, o sujeito passivo do dano.

Conforme observamos em Souza, Doneda, e Viola (2013, p.115 e116) o qual explana 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 sofrido.

A responsabilidade civil subdivide-se em responsabilidade subjetiva e responsabilidade objetiva, bem como responsabilidade solidaria contratual e extracontratual.

Na subjetiva a uma presunção de culpa do agente, ora vistas verificar a culpa do sujeito, irá analisar a culpa a qual vai partir de uma análise integral da conduta e dos fatos que causaram o dano, com subjunção a norma, para poder visualizar a responsabilidade em ressarcir o dano ou prejuízo causado a outrem.

Já na objetiva é totalmente ao contrário, prescinde somente da comprovação do nexo causal, não tem presunção de culpa o sujeito assume o risco, como por exemplo nas relações de consumo onde o fornecedor de produtos viciosos deve ressarcir, corrigir o dano causado ao consumidor pelos vícios decorrente do produto, independentemente de culpa do consumidor, ficando obrigado a tal ato.

Coelho, (2012, p. 85) cita que:

São duas as espécies de responsabilidade civil: subjetiva e objetiva. Na primeira, o sujeito passivo da obrigação pratica ato ilícito e esta é a razão de sua responsabilização; na segunda, ele só pratica ato ou atos lícitos, mas se verifica em relação a ele o fato jurídico descrito na lei com o ensejador da responsabilidade.

Quem responde subjetivamente fez algo que não deveria ter feito; quem responde objetivamente fez só o que deveria fazer. A ilicitude ou licitude da conduta do sujeito a quem se imputa a responsabilidade civil é que define, respectivamente, a espécie subjetiva ou objetiva.

Observamos assim que, mesmo que o sujeito não cometa ato ilícito a partir de determinada conduta, sendo tipificada como lícita e embora não tendo culpa dos danos decorrentes dela está obrigado responder e ressarcir os danos causados em decorrência de tal ato, como por exemplo um fornecedor que responderá por vício oculto de um produto em que não foi o causador do vício, porem está por força de lei obrigado a responder.

Coelho (2012 p. 85), explana sobre o assunto dizendo que:

A doutrina tradicionalmente divide a responsabilidade civil em contratual e extracontratual. No primeiro caso, há contrato entre o credor e o devedor da obrigação de indenizar; no segundo, não. Quando o advogado indeniza o cliente por ter perdido o prazo para contestar, sua responsabilidade é considerada por este enfoque com o contratual porque entre os sujeitos da obrigação de indenizar (prestação) há um contrato de mandato. Já na hipótese do acidente de trânsito, entre os motoristas não há nenhuma relação contratual, e o enfoque tradicional chama a hipótese, então, de responsabilidade civil extracontratual". [...] Com efeito, segundo as leis brasileiras, se o consumidor vitimado por acidente de consumo demandar o ressarcimento contra o fornecedor terá o mesmo direito, seja sustentando o pleito na relação extracontratual, seja na contratual — quadro que se repete nas demais hipóteses a chamada responsabilidade civil contratual.

Com uma análise complexa da responsabilidade civil baseando-se no autor podemos entender que toda e qualquer obrigação deverá ser saldada seja ela contratual ou extracontratual, devendo o responsável seja ele sujeito passivo ou ativa cumprir com sua obrigação imposta no liame obrigacional seja ele trazendo responsabilidade objetiva ou subjetiva, devendo o sujeito cumprir com sua responsabilidade imposta pela obrigação.

2.1 RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA

Responsabilidade solidária é toda obrigação que encontrarmos uma pluralidade de sujeitos, obrigados dentro da mesma relação jurídica, seja credores ou devedores, na qual todos os responsáveis estão obrigados em solver, extinguir a obrigação, como um só ou em sua cota parte imposta pela obrigação, baseando-se no artigo 264 do código civil, como podemos ver a seguir.

Fuiza (1999, p.103 e 104), explana que:

Obrigações solidárias - Do lado passivo, fala-se em solidariedade passiva. Há vários devedores, respondendo cada um deles individualmente por toda

a dívida. O credor pode exigir de apenas um, de alguns ou de todos que paguem toda a dívida. Cada um responde pela dívida toda. Pagando um ou alguns dos devedores solidários, terão direito de regresso contra os demais, cobrando-lhes a parte que lhes cabia, vemos assim que, a obrigação dos devedores, entre si é fracionária.

Do lado ativo, fala-se em solidariedade ativa. Há vários credores, cada um deles tendo o direito de exigir toda a dívida. O que receber dividirá com os outros. O devedor se desobriga pagando a qualquer um deles. Assim ocorre nas obrigações devidas aos condomínios. Pagando a qualquer um dos condôminos, o devedor se libera do vínculo.

As obrigações solidárias jamais se presumem, ocorrendo sempre em virtude de lei ou contrato.

Conforme Coelho (2012, p.34), diz que “Há solidariedade”, define a lei, “quando na mesma obrigação concorre mais de um credor, ou mais de um devedor, cada um com direito, ou obrigado, à dívida toda”.

Na modalidade de obrigação solidária sempre visualizamos uma multiplicidade de sujeitos sejam eles credores ou devedores, tendo como requisito fundamental a pluralidade de agentes vinculados a mesma obrigação, pode ser a obrigação imposta de dar coisa certa ou receber, ou seja, pode ser em pagar algo ou prestar um serviço como pode ser em receber uma dívida advindo de um crédito ou um serviço que satisfaça a obrigação imposta.

Ainda sobre, Coelho, (2012, p. 35) diz que:

A solidariedade pode ser passiva ou ativa, segundo a pluralidade de sujeitos se refira respectivamente ao polo passivo ou ativo da relação obrigacional. Na solidariedade passiva, dois ou mais devedores são obrigados pela inteira prestação, isto é, por toda a dívida (ainda que seja ela divisível). Já na solidariedade ativa, dois ou mais credores têm direito ao pagamento de toda a obrigação (mesmo que divisível).

Sempre resultará da vontade das partes ou através de lei, poderá ser solidária a responsabilidade de forma ativa em dois ou mais credores ou na forma passiva onde terá dois ou mais devedores, onde cada sujeito será responsável pelo seu quinhão, e estará obrigado a integralidade da obrigação em comum, observando que cada devedor possui direito de regresso perante aos demais coobrigados caso solva a obrigação além de seu quinhão, ou seja sua cota parte.

Conforme Gonçalves, (2011, p. 129):

Caracteriza-se a obrigação solidária pela multiplicidade de credores e/ou de devedores, tendo cada credor direito à totalidade da prestação, como se fosse credor único, ou estando cada devedor obrigado pela dívida toda, como se fosse o único devedor.

Desse modo, o credor poderá exigir de qualquer codevedor o cumprimento por inteiro da obrigação. Cumprida por este a exigência, liberados estarão todos os demais devedores ante o credor comum.

O credor, em cobrança poderá exigir que qualquer um dos codevedores que lhe salde o crédito integralmente ou em sua cota parte.

Conforme Gonçalves, (2011, p.130) qual nos explica que, "Cada devedor passará a responder não só pela sua quota como também pelas dos demais, e, se vier a cumprir por inteiro a prestação, poderá recobrar dos outros as respectivas partes".

Caso um só devedor der cumprimento a obrigação saldando o crédito de forma integral, cumprindo a obrigação imposta em comum libera os demais codevedores extinguindo a obrigação, gerando o direito de regresso a quem a saldou com os demais devedores, gerando nova obrigação e responsabilidade com os demais sujeitos.

Vislumbramos a modalidade de responsabilidade solidária no código de defesa do consumidor "Lei 8.078/90" no artigo 18, todo fornecedor de produtos duráveis e não duráveis responderam de forma solidária, nas relações de consumo perante o consumidor final conforme dispõe o referido artigo, o que por analogia vislumbramos a obrigação solidária e objetiva em reparar e indenizar o dano decorrente de produto com vícios, tanto do lojista ou comerciante de produtos, bem como o fabricante de forma direta ou indireta nas relações de consumo. Ora vistas estas serem fornecedoras, com base no artigo 3º do CDC, que nos traz um conceito de fornecedor, bem como o artigo 12º, 13º e 14º do CDC.

2.2 RESPONSABILIDADE OBJETIVA

Na modalidade de responsabilidade objetiva o sujeito, ora em tela fornecedor, responde independentemente de ter cometido ato ilícito na sua conduta, pois nessa espécie de responsabilidade não se verifica a culpa do agente, mesmo sem culpa o sujeito é responsável e deverá indenizar, ressarcir o dano de outrem, por exemplo nas relações de consumo em que o produto é defeituoso, o qual já nasceu com o vício, seja este de fabricação ou decorrente de um acidente, o fornecedor será responsável, embora não tenha dado causa ao defeito, conforme cita:

Conforme Coelho, (2012, p.88) nos diz que:

Na modalidade objetiva, o devedor responde por ato lícito. Sua conduta não é contrária ao direito. Nada de diferente é ou seria jurídica ou moralmente exigível dele. Não obstante, arca com a indenização dos danos experimentados pela vítima do acidente.

Do mesmo modo, quando o fornecedor de produtos ou serviços é obrigado a indenizar, independentemente de culpa, os danos dos acidentes de consumo ocorridos dentro de certa margem estatística de defeituosidade inevitável, não quer isso dizer que sua atividade se apresentasse minimamente ilegal. Pelo contrário, tanto a construção do viaduto como a colocação de bens ou serviços no mercado são atos plenamente lícitos, sob quaisquer dos aspectos que se considere a questão.”

Nesta modalidade de responsabilidade a culpa do sujeito é extremamente irrelevante, o devedor não irá indenizar ou ressarcir por que praticou um ato ilícito, e sim lícito, ato que deveria efetivamente ter feito e o fez, está plenamente vinculado a obrigação principal, ou seja, o distribuidor, fornecedor de produtos está juridicamente vinculado ao consumidor final, sendo responsável por qualquer vício ou dano decorrente do produto enquanto este estiver na garantia, legal ou contratual, em que pese se somam.

Nos mostra ainda Coelho, (2012. p.112) que:

Tem, assim, responsabilidade objetiva formal o sujeito de direito a quem norma legal específica atribui a obrigação de indenizar danos independentemente de culpa. De outro lado, tem responsabilidade objetiva material o sujeito obrigado a indenizar, mesmo sem ser culpado pelo dano, por ocupar posição econômica que lhe permite socializar os custos de sua atividade. As duas hipóteses estão albergadas no parágrafo único do art. 927 do CC: “haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei” (responsabilidade objetiva formal) “ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem” (responsabilidade objetiva material).

O autor nos deixa claro que mesmo embora o fornecedor não tenha culpa do dano causado pelo vício aparente ou redibitório, ou seja, oculto no produto está obrigado a repará-lo, por força da responsabilidade objetiva qual não a presunção de culpa do consumidor, pois por sua atividade econômica com fins lucrativos em comercializar os fornecedores assumem os riscos inerentes aos produtos disponibilizados ou serviços prestados ao consumidor final.

Com base em Coelho 2012, e no artigo 927 do código civil estando diretamente atrelado aos artigos, 186 e 187 ambos do código civil.

Artigo 927. Aquele que, por ato ilícito, (arts.186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo.

§ 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 direitos de outrem.

Artigo 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.

Artigo. 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.

Podemos vislumbrar assim, a total irrelevância da culpa para esta modalidade de responsabilidade, qual tem extrema importância para aplicação da norma jurídica, havendo a obrigação de reparação do dano, independentemente de culpa ou concorrência para esta, derivada da conduta de um determinado autor, vinculado ao liame obrigacional, assumindo a culpa através do risco.

2.3 ELEMENTOS DA RESPONSABILIDADE

Temos como principal elemento de responsabilidade o dano, material ou pessoal, decorrente do elemento denominado como nexa causal, advindo de condutas praticadas por sujeitos, ativos ou passivos, condutas estas, decorrente de ação ou omissão de atos praticados pelas partes, tornando-se responsáveis pela reparação do dano, ora vistas uma obrigação imposta pela norma por ter praticado tal conduta, lícita ou ilícita, que cause danos, ficando o devedor vinculado a ressarcir ou indenizar o credor ou lesionado pela conduta no liame obrigacional.

Sem o dano não há o que se falar em responsabilidade de indenizar ou ressarcir, pois se não existir um prejuízo na relação jurídica de devedores e credores não há si quer o que se falar em responsabilidade de reparação, mostra-se a tamanha importância assim do elemento para termos uma responsabilidade, ora de reparação.

Coelho, (2012, p.95) explana que:

Elemento comum a qualquer espécie (ou subespécie) de responsabilidade civil é a ocorrência de danos ao credor. [...] Um a pessoa pode incorrer em ato ilícito sem acarretar danos a ninguém. Não tem, neste caso, responsabilidade civil. Mesmo configurado o pressuposto subjetivo, se da

conduta culposa não resultar prejuízo a outrem, a obrigação de indenizar não existe.

É de extrema importância para termos acesso a tal mecanismo do direito civil, ou seja, a responsabilidade, esses dois elementos, o dano ou prejuízo causado a outrem, e o nexo causal, decorrente de uma conduta seja ela lícita ou ilícita qual é predominante para criação de um liame obrigacional, qual traz a responsabilidade para dentro da relação jurídica.

Pereira de Souza, Viola e Doneda (2013, p.114) mostra que:

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.

A responsabilidade civil sempre decorrerá de uma obrigação dada após um nexo causal a partir de uma conduta, qual deu ensejo a fato gerador de dano, lesionando bem jurídico de outrem, gerando assim uma responsabilidade, seja ela de indenizar, ressarcir, proteger, resguardar a depender da obrigação imposta.

2.4 RESPONSABILIDADE DE FORNECEDORES E COMERCIANTES

A responsabilidade de fornecedores em regra a luz das relações de consumo sempre será objetiva, atrelada diretamente a solidariedade na obrigação, baseando-se no artigo 12, 13, 14 e 18 ambos do código de defesa do consumidor, ou seja, Lei 8.078/90, o comerciante, o fornecedor de produtos responderá, independentemente da existência de culpa, pela reparação de danos derivados de vícios nos produtos, defeitos ou riscos ao consumidor.

Bessa, Faiad e Moura, (2014, p. 109) nos explica que:

O fundamento da responsabilidade pelos danos decorrentes de produtos defeituosos decorre do art. 12 do CDC: "O fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador respondem, 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.

Fica clara a visão que o autor nos passa, demonstrando que todo fornecedor de produtos respondem independentemente da existência de culpa pela reparação dos danos que seus produtos ou serviços causem ao consumidor, ficando obrigado a ressarcir ou indenizar os danos inerentes da relação de consumo, sem si quer ao menos ter culpa do dano ou lesão causada ao consumidor.

Está claro nas normas e leis consumeristas que o fornecedor assume o risco pelos produtos fornecidos, respondendo assim independentemente de ter culpa, ou ter concorrido para o dano causado ao consumidor nas relações de consumo.

Tartuce e Neves, (2014, p.119), nos mostra que:

O comerciante tem responsabilidade mediata, somente respondendo nas hipóteses previstas no art.13 da Lei 8.078/1990, in verbis: “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”. Vejamos, sucessivamente.

A primeira situação prevista refere-se ao fato de o fabricante ou o seu substituto não poder ser identificado, transferindo-se a responsabilidade ao comerciante. Com o bem aponta Luiz Antonio Rizzatto Nunes, a norma tem incidência para as hipóteses em que há venda de produtos a granel, nas feiras e nos supermercados: “O feirante adquire no atacadista – que já é outro comerciante, distribuidor, vulgarmente chamado de atravessador –, quilos de batatas, de diversas origens e os coloca à venda. Elas podem inclusive ser vendidas misturadas. O mesmo acontece com praticamente todos os produtos hortifrutigranjeiros.

A segunda hipótese trata da situação em que o produto é fornecido sem a identificação clara de quem seja o fabricante ou o seu substituto. Aqui, a lesão ao dever de informar relacionado à boa-fé objetiva transfere a responsabilidade ao comerciante, diante de uma relação de confiança estabelecida.

Por fim, o terceiro caso é aquele em que o comerciante não conserva de forma adequada os produtos perecíveis, clara situação de culpa, por desrespeito a um dever legal ou contratual – ou seja, de responsabilidade subjetiva do comerciante, o que gera a transferência do dever de indenizar. Ilustrando, imagine-se que um supermercado tem o mau costume de desligar as suas geladeiras para economizar energia, gerando estrago dos alimentos que serão consumidos e, conseqüentemente, problemas de saúde nos consumidores. Na hipótese descrita, a responsabilidade, sem dúvida, será do comerciante, do supermercado.

Cumpra destacar que o entendimento majoritário da doutrina é no sentido de sustentar a responsabilidade subsidiária do comerciante”

Com clareza nos mostra o autor que o comerciante responde da mesma maneira em que o fabricante ou produtor, ou outro fornecedor, qual detém solidariedade, sendo igualmente responsável nas hipóteses do artigo 13, da lei 8.078/90 qual faz alusão ao artigo 12, da mesma lei, qual prevê que o comerciante

por assim dizer responderá independentemente da verificação de culpa do consumidor pela reparação dos danos causados por defeito ou vício decorrente do produto ou serviço, pois todos se encaixam na modalidade de fornecedor, conforme o artigo 3º do código de defesa do consumidor.

Bessa e Moura (2014, p.86) explana que:

Se um comerciante exercer uma atividade que não encontra conectivo direto com qualquer das hipóteses do artigo 3º, acima destacado, mas se resume em disponibilizar produto ou serviço aos consumidores, dúvida não há de que é ele fornecedor. Como contido no CDC, tanto uma empresa (brasileira ou estrangeira) quanto uma pessoa física que se empenhe para disponibilizar produto ou serviço no mercado são tratadas como fornecedoras.

Nos mostra o autor que o comerciante que exerce uma atividade qual disponibiliza produtos ao mercado de consumo, sem dúvidas é um fornecedor, e claramente responderá como tal, de forma objetiva e solidaria, deixando de lado a responsabilidade subsidiaria, por analogia simples.

Com base na explicação de Diniz (2007, p.155) qual nos explana que:

Obrigação solidária é aquela em que, havendo multiplicidade de credores ou de devedores, ou de uns e outros, cada credor terá direito à totalidade da prestação, como se fosse o único credor, ou cada devedor estará obrigado pelo débito todo, como se fosse o único devedor (CC, art. 264).

Nesse sentido nos ensina Diniz (2007, p. 155), que: “Obrigação solidária é aquela que existem várias relações jurídicas, ou seja, multiplicidade de credores e devedores”, o que podemos entender por analogia na presente monografia que, os fabricantes e demais fornecedores de produtos tem a responsabilidade solidária para com os consumidores finais, o código de defesa de consumidor, qual nos deixa claro em suas disposições onde visualizamos com clareza responsabilidade objetiva e solidariedade dos fornecedores perante os consumidores.

Com base na explicação de Gonçalves, (2012, p.258) exposta a seguir.

A “responsabilidade”, continua, “é estendida, solidariamente, a todos os que compõem o elo básico na colocação de produtos no mercado quando autores da ofensa (art. 7º, parágrafo único). São limitadas as excludentes invocáveis pelos agentes, ampliando, assim, as possibilidades de êxito do lesado. Além disso, no caso de existência de lesões ou problemas com bens, consideram-se equiparadas a consumidor todas as vítimas (como, por exemplo, em uma família, as pessoas que tenham contraído doenças face a vícios de produto)”.

Entendemos assim que, responsabilidade solidária e objetiva se estende para os que são equiparados a consumidores, ou seja, todas as vítimas decorrentes de relações de consumo, tendo o direito a reparação e indenização pelos danos causados por produtos.

Com base em Gonçalves, (2011, p.24), explana que:

No sistema da legislação consumerista, tanto a responsabilidade pelo fato do produto ou serviço como a oriunda do vício do produto ou serviço são de natureza objetiva, prescindindo do elemento culpa a obrigação de indenizar atribuída ao fornecedor. Em linhas gerais, estipula-se a reparação de danos, tanto patrimoniais como morais, na tutela da própria Constituição de 1988 (art. 5º, V) e sem prejuízo de sancionamentos outros cabíveis. Compreendem-se, em seu contexto, tanto danos a pessoa como a bens, prevalecendo a obrigação de ressarcimento nos casos de vício, falta ou insuficiência de informações, ou seja, tanto em razão de problemas intrínsecos como extrínsecos do bem, ou do serviço. São limitadas as excludentes invocáveis pelo agente, “só” não sendo responsabilizado o fornecedor quando provar que a culpa é exclusiva do consumidor ou de terceiros, que não colocou o produto no mercado ou que, embora haja colocado o produto no mercado, o defeito inexiste (art. 12 do CDC).

Observamos que, “a responsabilidade de todos os fornecedores é solidária e qualquer um deles pode ser demandado pelo consumidor interessado, conforme explana LISBOA, (2012, p.51).

Tanto a responsabilidade pelo fato do produto ou serviço ocasionarem dano ou lesão ao consumidor, embora o fornecedor não ser detentor de culpa, a obrigação de reparação e indenização se dá de forma objetiva e solidária, ou seja o fornecedor do produto ou serviço é obrigado a reparar o dano oriundo do produto ou serviço causado ao consumidor.

3 CONCEITO DE FORNECEDOR

Com base no artigo 3º do código de defesa do consumidor, obtemos o conceito jurídico de fornecedor, tal artigo nos traz expressamente que, fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividades de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços. Como veremos a seguir com base na doutrina.

Bessa e Moura, (2014, P.86) nos traz o conceito de fornecedor:

Já o conceito de fornecedor não guarda dificuldades. O CDC estabelece no seu artigo 3º, de modo bastante genérico e propositadamente amplo, que fornecedor é “toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como entes despersonalizados, que desempenham atividades de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços”. Inicialmente, esta lista de atividades mencionadas na lei é, segundo a doutrina, meramente um exemplo do que pode fazer o fornecedor para “colocar o produto ou serviço em circulação no mercado”. Se um comerciante exercer uma atividade que não encontra conectivo direto com qualquer das hipóteses do artigo 3º, acima destacado, mas se resume em disponibilizar produto ou serviço aos consumidores, dúvida não há de que é ele fornecedor.

Como podemos ver fornecedor é toda pessoa jurídica ou privada que desempenhe atividade de produção, quanto atividade de distribuição e comercialização fazendo com que os produtos circulem no mercado.

Turce e Amorim, (2014, p.71), explana que:

Os fornecedores ou prestadores podem ser pessoas jurídicas de Direito Público ou de Direito Privado. Entre as primeiras, merecem relevo os serviços públicos que estão abrangidos pelo CDC, inclusive com tratamento específico no seu art.22, tema que ainda será abordado no presente capítulo. Entre as últimas, os grandes fornecedores e prestadores são empresas privadas, inclusive com atuação em vários países (empresas multi ou transnacionais). Nesse contexto, a dicção legal estabelece que o fornecedor pode ser um a pessoa nacional ou estrangeira, sendo irrelevante qualquer tipo de limitação.

Como podemos ver que o conceito de fornecedor é extremamente amplo, fornecedor é toda pessoa, física jurídica de direito público ou privado, nacional ou internacional, sem limitação, prestadoras de serviços ou fornecedores de produtos,

seja montadora ou construtora, importadora ou exportadora, que exerça atividade de comercialização ou distribuição de produtos e que preste serviços.

3.1 RELAÇÃO JURÍDICA DE CONSUMO

Com base em Saad, qual explana que, “quando alguém compra um produto para satisfazer necessidade pessoal ou familiar, estabelece uma relação jurídica chamada de relação de consumo, tem ela dois polos, o comprador e o vendedor. Tem essa relação jurídica de consumo como um invólucro, um contrato comercial (contrato de compra e venda), reunindo de um lado o empresário ou o fornecedor e de outro o utente consumidor dos bens e serviços colocado à venda, nesse contrato mediante consentimento mutuo, uma parte obriga-se a transferir o domínio de certa coisa para outra, desde que está lhe pague o preço ajustado” Saad, (1999, p.44).

É todo contrato de compra e venda ou de serviços que tenha relação ou objeto tutelado pelo direito do consumidor, fica claramente explanado na disciplina de direito do consumidor, curso OAB/MG, LFG (2016, p.01).

A relação jurídica de consumo possui três elementos, a saber: o subjetivo, o objetivo e o finalístico. Por elemento subjetivo devemos entender as partes envolvidas na relação jurídica, ou seja, o consumidor e o fornecedor. Já por elemento objetivo devemos entender o objeto sobre o qual recai a relação jurídica, sendo certo que, para a relação de consumo, este elemento é denominado produto ou serviço. O elemento finalístico traduz a ideia de que o consumidor deve adquirir ou utilizar o produto ou serviço como destinatário final.

Podemos entender que a relação jurídica de consumo, e todo liame obrigacional que encontramos um fornecedor e um consumidor seja ele final ou não, liame que recai uma obrigação ou responsabilidade sobre determinado produto ou objeto, seja ele durável ou não durável, onde o fornecedor se obriga a responder independentemente da existência da culpa do consumidor, perante os vícios do produto ou serviço fornecido ao consumidor, ou seja, o objeto do liame.

Tartuce e Amorim, (2014, p. 69) explana que:

Existência de uma relação entre sujeitos jurídicos, substancialmente entre um sujeito ativo – titular de um direito – e um sujeito passivo – que tem um dever jurídico. Na relação de consumo, tais elementos são o fornecedor de produtos e o prestador de serviços –de um lado – e o consumidor – do outro lado. Na grande maioria das vezes, as partes são credoras e devedoras

entre si, eis que prevalecem nas relações de consumo as hipóteses em que há proporcionalidade das prestações (sinalagma). Isso ocorre, por exemplo, na compra e venda de consumo e na prestação de serviços, principais situações negociais típicas de consumo.

Observamos que toda relação de consumo será regida por um polo passivo detentor de uma obrigação, ou seja, um fornecedor e de outro lado um polo ativo detentor de um direito a ser suprido pelo dever obrigacional do polo passivo, ocasionado pela relação jurídica em liame obrigacional nas relações de consumo.

Sempre visualizaremos na relação de consumo um sujeito de um lado seja ele fornecedor direto ou indireto, colocando no mercado de consumo com fins lucrativos produtos ou serviço, destinados a disposição de um consumidor, que estará sempre do outro lado da relação consumeristas.

Bessa e Moura, (2014, p.78) nos esclarece que:

O modo encontrado pelos fornecedores para se sobreporem na relação com tantos e indefinidos consumidores foi se apoiar em formulários nos quais se inserem as imposições contratuais, cumprindo ao consumidor, em regra, tão somente aceitá-los na sua integralidade ou rejeitá-los. Este é um fator, dentre outros, que contribuiu para que as relações de consumo sejam massificadas, isto é, concluindo as contratações em bloco sem atenção para a necessidade ou vontade individual de cada consumidor. O instrumento por excelência das relações de consumo em massa são os chamados contratos de adesão. O que se pode daí extrair é que o consumidor deixou de ter livre-escolha, o alcance de sua vontade real sobre o que adquire, para simplesmente submeter-se às condições gerais do mercado.

Com efeito, uma vez caracterizada a vulnerabilidade (esta marca de diferença) do consumidor, o Estado viu-se obrigado a intervir no mercado a partir da lei (Capítulo 1) para garantir aos consumidores o restabelecimento de igualdade e respeito à sua existência digna.

O autor nos mostra que cada vez mais o consumidor está perdendo a livre escolha, dentro das relações de consumo, sendo submetido a imposições contratuais não deixando muita escolha ao consumidor em aceitar o contrato por integral ou não aceitá-lo, perdendo o real alcance de sua vontade sobre o que quer realmente adquirir, submetendo as condições gerais do mercado. Com tudo tendo o estado que intervir nas relações de consumo.

Todas as relações de consumo são regidas por lei especial por assim dizer, ou seja, com a previsão constitucional, em garantia prevista no artigo 5º, XXXII da Constituição Federal de que o estado deve promover a defesa do consumidor foi criada a Lei 8.078/90, visando defender e resguardar os direitos do consumidor oriundos nas relações de consumo.

3.2 DANOS DENTRO DAS RELAÇÕES DE CONSUMO E PRODUTOS ESSENCIAIS

O código de defesa do consumidor adota a teoria objetiva, ou seja, o consumidor não precisa demonstrar comprovar a existência de culpa do fornecedor de produtos, para que possa ser ressarcido do efetivo dano, pois o fornecedor ao colocar o produto no mercado assume o risco de danos causados ao consumidor por produtos ora essenciais.

Bessa e Moura. (2014, p.96) nos esclarece que:

Os danos (prejuízos/perdas) mencionados pelo dispositivo do CDC em referência são relativos ao patrimônio do consumidor (danos materiais), aos abalos que vier a sofrer quando agredido em sua personalidade (danos morais). Como visto neste mesmo capítulo, o dano provocado pelo fornecedor pode atingir apenas um consumidor (dano individual), vários consumidores determináveis (dano coletivo) ou um número indeterminado de consumidores (dano difuso).

A Constituição Federal assegura no seu artigo 5º, X, que todo e qualquer dano seja indenizado tanto moral quanto material, assegurando que o consumidor ou qualquer pessoa lesionada seja indenizado, garantido este direito também pelo código civil em seu artigo 186, bem como em garantida de tal direito tem o consumidor o disposto no artigo 6º, VI do código de defesa do consumidor, observando o artigo 927 do código civil quais são extremamente rígidos quando ao ato ilícito que causar lesão ao consumidor assegurado o dever de repará-lo.

O dano causado pelo produto essencial quando encontrado por um vício, defeito em potencial ou real sempre será fato gerador de responsabilidade do fornecedor por eventuais danos causados aos consumidores.

Deflagrada a essencialidade do objeto, fazendo com que em decorrência do vício ou defeito do produto o consumidor passe por necessidade ou qualquer tipo de dano que cause lesão ao consumidor diretamente por defeito do produto é causa de indenização por danos materiais e morais.

Conforme artigo, Dano Moral e sua reparabilidade no Ordenamento Jurídico “no campo jurídico como nos ensina Maria Helena Diniz que, Dano pode ser definido como lesão (diminuição ou destruição) que devido a um certo evento sofre uma pessoa, contra sua vontade em qualquer bem ou interesse jurídico, patrimonial ou moral, em sentido amplo, pode-se definir, genericamente o dano como todo o mal

ou ofensa que tenha uma pessoa causado à outra, do qual possa resultar a deterioração ou destruição da coisa que lhe seja próprio ou prejuízo patrimonial, desta forma pode-se afirmar que o dano é uma lesão de que alguém é vítima, resultante de uma ação ou missão de outrem em qualquer bem ou interesse jurídico, patrimonial ou moral”. Disponível no site: JUSBRASIL. 28/11/16.

Como por exemplo quando um consumidor vai até a loja e compra uma geladeira para guardar o leite de seu filho pequeno, e, eventualmente após um mês o refrigerador apresenta defeito, não importa se a geladeira está dentro da garantia legal ou estendida, este produto em tela é efetivamente essencial para o consumidor, pois depende do produto para sanar a uma de suas necessidades, o defeito apresentado deve ser sanado imediatamente pelo fornecedor, pelo vendedor pois está causando lesão ao consumidor, causa dano indiscutivelmente, pois a criança depende do leite conservado pelo refrigerador, sem este a criança passa fome, entre outros produtos perecíveis que ali ficam em conservação.

Deve o fornecedor efetuar a troca imediata do produto, o consumidor está amparado por normas legais, quanto a troca imediata, começando pelo código de defesa do consumidor no seu artigo 18, §3º fazendo com este uso imediato das hipóteses elencadas no §1º ao se tratar de produtos essenciais.

Bessa e Moura, (2014, p.95), no explana que:

Muito pouco adiantaria o Código de Defesa do Consumidor assegurar tantos direitos aos cidadãos se não previsse também formas de se garantir a efetividade destes direitos, em particular no âmbito daquelas relações conflituosas entre consumidor e fornecedor. Nesse sentido, prevê o artigo 6º, inciso VI do Código, que o consumidor terá direito à “efetiva reparação e prevenção de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos.

Com tudo observamos que o é um direito básico e fundamental de qualquer consumidor ser ressarcido, efetivamente em suas devidas proporções que o dano lhe causar, seja ele de qualquer tipo, se o consumidor for lesionado ele deverá ser indenizado pelo fornecedor.

3.3 FORMAS DE RESSARCIR O DANO DO PRODUTO ESSENCIAL

Independentemente de culpa o fornecedor está obrigado a ressarcir o dano causado ao consumidor, devendo reparar o dano causado, nos produtos de relações de consumo, seja ele comum ou essenciais, o código de defesa do consumidor prevê três hipóteses de ressarcimento quanto aos produtos essenciais, previsto no §3º do artigo 18, qual faz alusão as hipóteses previstas nos incisos do §1º, de imediato a substituição do produto, restituição imediata do valor pago monetariamente corrigida ou abatimento proporcional do preço do produto nas devidas proporção do vício que causou o dano.

Ressarcimento de danos é toda reparação do prejuízo causado a outrem, em razão de uma lesão, que por ato ilícito foi causado, ficando obrigado pela reparação independente de culpa, conforme nos traz o artigo 927 do código civil.

Bessa e Moura. (2014, p.95) nos esclarece que:

O direito à indenização é um dos fundamentos da vida em sociedade e assegura a todos que o Estado promoverá, na forma da lei, que o causador de um dano recompense-o obrigatoriamente, caso ele não cumpra sua obrigação espontaneamente. A presença do Estado nestas situações é muito importante para evitar que as pessoas tentem fazer justiça com as próprias mãos, buscando outros meios para garantir a reparação dos danos sofridos. O valor da reparação deve ser efetivo, isto é, buscando devolver ao consumidor exatamente aquilo que ele empregou ao se relacionar com o Fornecedor.

Como podemos observar baseando-se no autor, é de direito de todo e qualquer lesionada que o sujeito causador de danos lhe compense, voluntariamente ou em razão de ação através da intervenção do estado, qual obrigará o e assegurar nas formas da lei a indenização do lesionado.

O estado tem o dever que após provocado pelo consumidor tanto no órgão de defesa ao consumidor “PROCON” ou mediante ao judiciário, deverá esgotar os meio ao tentar assegurar a indenização ao consumidor lesionado, devendo efetivamente obrigar os fornecedores de produtos a ressarcir os danos causados pelas suas comercialização.

3.4 PRAZO PARA RESOLUÇÃO DE CONFLITO EM RELAÇÕES DE CONSUMO EM PRODUTOS ESSENCIAIS

Nas relações de consumo produtos ora perecíveis ou não existem vários tipos de prazo, porém o mais importante dentro das garantias do consumidor, seja ela contratual ou legal, onde ambas somam-se, está previsto no CDC que, o fornecedor possui o prazo de 30 dias para sanar o vício ou defeito do produto, respondendo os fornecedores solidariamente pelos vícios de qualidade.

Bessa e Moura, (2014, p.131), nos explica que:

Independentemente da existência de qualquer garantia contratual (a que é concedida pelo fabricante, normalmente pelo prazo: de um ano – veja o item 8), o consumidor, constatando qualquer vício no produto, tem direito, conforme sua preferência, a exigir a substituição do produto por outro, a devolução dos valores pagos ou o abatimento proporcional do preço (art. 18, §1º).

Todavia, antes de escolher das alternativas indicadas, a lei diz que o fornecedor possui prazo de trinta dias para sanar o vício. Este dispositivo requer atenção. Há algumas peculiaridades que precisam ser observadas.

A primeira delas decorre do disposto no § 3º do art. 18 que afasta a aplicação do prazo “sempre que 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”.

Em outras palavras, o consumidor pode fazer uso imediato de uma das três opções (troca do bem, devolução do dinheiro, abatimento proporcional do preço) sempre que: 1) a substituição das partes viciadas comprometer a qualidade do produto: 2) a substituição das partes viciadas comprometer as características do produto: 3) a substituição das partes viciadas diminuir o valor de mercado: 4) o produto for essencial para o dia-a-dia do consumidor. Assim, em razão do disposto no §3º, do art.18, o prazo de 30 dias passa a ter aplicação restrita, pois muitos bens desvalorizam ao serem consertados (com substituição de peças). De outro lado, quando o produto for essencial ao consumidor, ou seja, quando sua permanência no estabelecimento para conserto, afetar as atividades diárias do proprietário, não cabe a aplicação do prazo de 30 dias.

O artigo 18 § 3º do código de defesa do consumidor, dá uma garantia quanto aos produtos essenciais, dizendo que ao se tratar de produtos essenciais o consumidor pode fazer uso imediato das alternativas do §1º do mesmo artigo, garantindo assim ao consumidor que o vício decorrente seja sanado de imediato, trazendo a possibilidade ao fornecedor a troca do produto por outro da mesma espécie, a restituição do valor pago corrigida sem prejuízo de perdas e danos, bem como o abatimento do proporcional do valor do produto com relação a proporção do defeito, sendo sempre ao se tratar de serviço ou produto essencial de imediato.

Bessa e Moura, (2014, p.124), esclarece que:

O Código de Defesa do Consumidor, em seu art. 27, estabelece o prazo prescricional que o consumidor possui para requer judicialmente a indenização decorrente de fato do produto e do serviço.

O prazo prescricional é de cinco anos. O art. 27 possui a seguinte redação: Prescreve em cinco anos a pretensão à reparação pelos danos causados por fato do produto ou do serviço prevista na Seção II deste Capítulo, iniciando-se a contagem do prazo a partir do conhecimento do dano e de sua autoria prazo é cinco anos.

Em litígio segundo o qual faz alusão ao artigo 27, do código de defesa do consumidor, os consumidores tem o prazo prescricional para entrar com ação indenizatória e pleitear a reparação dos danos causados de 5 anos, danos estes causados por produtos ou serviços prestados.

4 METODOS USADOS PARA RESOLUÇÃO DE CONFLITOS NAS RELAÇÕES DE CONSUMO

O método mais utilizado para a resolução de conflitos entre fornecedores e consumidores, segundo o código de defesa do consumidor qual o consumidor sempre será beneficiado seguindo a analogia do artigo 47, bem como ao ser lesionado pelos produtos que lhe causem ou possam lhe causar dano, juntamente aparado pelo código civil em seus artigos 186 e 927 o consumidor ou quem lhe for lesionado por vícios ou defeito em causado por produtos que lhe cause danos, tendo total responsabilidade quem causar o fato gerador do dano, a obrigação a reparar ressarcir de forma integral.

Uma grande modalidade de resoluções de conflitos nas relações de consumo de forma extrajudicial é a mediação privada e a arbitragem, onde um terceiro imparcial, neutro, trabalhando com as informações do caso em específico e polo ponto flexível através do diálogo facilita uma negociação entre as partes, também auxiliando e guiando a entrarem em um consenso efetuando um acordo satisfatório para ambas as partes.

Tartuce e Neves (2014, p.232), esclarece que:

No plano contratual, o compromisso é o acordo de vontades por meio do qual as partes, preferindo não se submeter à decisão judicial, confiam a árbitros a solução de seus conflitos de interesse, de cunho patrimonial. O compromisso, assim, é um dos meios jurídicos que pode conduzir à arbitragem, sendo tratado pelo CC/2002 na parte alusiva às várias espécies de contratos e regulamentado, ainda, pela Lei 9.307/1996 (Lei de Arbitragem)

A arbitragem porém somente dará ao se tratar de bens disponíveis e patrimoniais em regra, tratando os árbitros tão somente de obrigação de cunho patrimonial, qual no âmbito extrajudicial deve estar expressamente em clausula compromissória para o direito civil ao se tratar de compromisso no contrato, porem para o direito do consumidor dar-se à esta modalidade ao PROCON, detentor para tal, bem como para um terceiro escolhido pelas partes, na clausula ou em sua falta, como meio de dirimir conflitos e litígios.

Tartuce e Neves (2014, p. 233) explana que:

Não se pode confundir a arbitragem com a mediação. Na arbitragem, os árbitros nomeados decidem questões relativas a uma obrigação de cunho

patrimonial. Na mediação, os mediadores buscam a facilitação do diálogo entre as partes para que elas mesmas se componham. A mediação pode estar relacionada com direitos personalíssimos, não havendo qualquer óbice de sua utilização para as contendas relativas a consumidores. Deve ficar claro que tanto a arbitragem quanto a mediação situam-se como mecanismos adequados e alternativos de solução dos conflitos, a par da tendência de desjudicialização das contendas, ou seja, de “fugado Judiciário”

Nos mostra o autor a grande diferença dos meios alternativos extrajudiciais para resolução de conflitos nas relações de consumo, afastando o judiciário e que as partes da relação entrem em litígio para assim ter a resolução almejada, e o problema solucionado.

4.1 DISPOSITIVOS AUXILIARES NAS RELAÇÕES DE PRODUTOS ESSENCIAIS

A lei 8078/90, o nosso tão conhecido código de defesa do consumidor é um dos principais auxiliares ao consumidor nas relações de consumo, tratando no seu artigo 18, sobre a forma de ressarcimento da produtos essenciais, auxiliado também pelo código civil, ora vista ocorrência de um dano, em seu artigo 18, §3º o código de defesa do consumidor, prevê que o consumidor ao se tratar de produtos essenciais tem direito a fazer jus as hipóteses elencadas no §1º, troca imediata do produto, devolução do valor pago ou abatimento proporcional conforme a proporção do defeito ou vício do produto.

Conforme explana Athaydes, comissão de Direitos do Consumidor, “Pelo que se deduz do CDC, em tese “produto essencial “é aquele necessário para suprir as necessidades básicas dos Consumidores, como por exemplo a geladeira que se torna essencial ao refrigerar os alimentos. No entendimento de Leonardo Roscoe Bessa: Produto essencial é aquele que possui importância para as atividades cotidianas do consumidor não sendo razoável exigir que o consumidor deixe seu produto essencial para conserto pelo prazo de 30 dias, quando o bem é fundamental para desenvolver suas atividades. Ficou previsto na ocasião da divulgação do Plandec, que deveria ocorrer no prazo de 30 dias após o lançamento do referido plano, a regulamentação do §3º do Art. 18 do CDC por meio de um Decreto que incluiria a confecção de uma lista contendo os assim considerados “produtos

essenciais", para isto seguiriam 02 critérios o primeiro: a essencialidade/imprescindibilidade do produto na sociedade atual, o segundo: o nível de conflito de consumo gerado em relação ao produto, tendo como margem as estatísticas de reclamações direcionadas aos diversos órgãos de proteção do consumidor pelo País" 13º Subseção da OAB/MG, 16/11/2016.

Devemos buscar sempre analisar a essencialidade ao caso concreto para fazermos jus a tal dispositivo, ver a necessidade que o consumidor tem ao produto, caso ele seja realmente necessário para o consumidor que não possa obstar-se por nem um lapso temporal pequeno do produto, este caracterizar-se-á como essencial, devendo este ser trocado o produto e o vício de imediato sanado, podendo voluntariamente o consumidor escolher entre as hipóteses do §1º do referido artigo, em suas hipóteses elencadas.

Esta ressalva está prevista na Lei 8078/90 em seu artigo 18, §3º qual supre a regra geral prevista no caput do artigo 18, qual dispõem que o fornecedor tem o prazo de 30 dias para sanar os vícios inerentes de produtos ou serviços, ressalvados os caso de produtos essenciais ou vícios que causem danos a sua qualidade ou característica do produto, causando assim perigou ou lesão ao consumidor.

O nosso código de defesa do consumidor, é o principal defensor do consumidor dentro das relações de consumo, advém da nossa Constituição Federal, conforme encontramos no artigo 5º XXXII, o qual estabelece que o estado está obrigado a promover a defesa do consumidor, dentro do ordenamento jurídico pátrio ao se tratar da ordem econômica previsto no artigo 170, V, também da Constituição Federal.

Conforme observamos, (EMERJ, 2013, p. 2) explana que:

No ordenamento jurídico pátrio, com o fim de tutelar essa pessoa especial e mais fraca da relação jurídica de consumo, o vulnerável, a Constituição da República Federativa do Brasil erigiu a sua tutela a direto e garantia fundamental (art. 5º, XXXII CF), bem como a princípio da ordem econômica (art. 170, V CF). Ademais, no art. 48 do ADCT impôs ao Congresso Nacional a elaboração de um Código de Defesa do Consumidor, no prazo de 120 dias. Assim surgiu a lei 8.078/90 que institui o Código de Proteção e Defesa do Consumidor, norma de ordem pública e de interesse social, nos termos de seu art. 1º.

Com efeito por se tratar de uma norma de ordem pública e interesse social, duvidas não há quanto a possibilidade de ser aplicada de ofício pelo órgão julgador, não havendo que se fala em qualquer espécie de preclusão.

Não foi por acaso que a Constituição impôs a elaboração de um Código. A verdade é que o Código de Defesa do Consumidor, tal como elaborado é

uma verdadeira Lei especial. Não em relação ao seu conteúdo, mas sim pela pessoa que ele busca tutelar por imposição constitucional, o consumidor, seja ele pessoa física, jurídica, ou uma coletividade, determinada ou não de consumidores.

Como observamos a cima o nosso ordenamento jurídico pátrio é conduzido por uma clausula pétrea, à Constituição Federal promulgada em 1988, qual nos traz como garantia fundamental o direito a proteção do consumidor, e seguindo o disposto da nossa lei maior por assim dizer, foi criado o código de defesa do consumidor diante da lei 8.078/1990, a qual prevê e regula as formas de relações jurídicas de consumo, tutelando os direitos e garantias do consumidor.

Foi criado inúmeras leis e decretos que auxiliam o consumidor nas relações de consumo, visando a sua proteção, como podemos ver a seguir.

Bessa e Moura, (2014, p. 252 à 254).

A Lei nº 8.987/95 estabelece o conceito de serviço adequado, que deve ser aplicado a todas as concessões e permissões. Segundo o art. 6º, § 1º da referida lei, “serviço adequado é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas.” Em 15 de março de 2013 foi editado o Decreto nº 7.963 instituindo o Plano Nacional de Consumo e Cidadania (Plandec) visando promover a proteção e defesa do consumidor em todo o território nacional, por meio da integração e articulação de políticas, programas e ações. Para tanto foram estabelecidas como Diretrizes (art. 2º):

- I - Educação para o consumo;
- II - Adequada e eficaz prestação dos serviços públicos;
- III - Garantia do acesso do consumidor à justiça;
- IV – Garantia de produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho;
- V – Fortalecimento da participação social na defesa dos consumidores;
- VI - Prevenção e repressão de condutas que violem direitos do consumidor;
- VII - Autodeterminação, privacidade, confidencialidade e segurança das informações e dados pessoais prestados ou coletados, inclusive por meio eletrônico.

Fundamentadas em tais diretrizes, as ações a serem tomadas no âmbito do Plandec têm como objetivos (art. 3º):

- I - Garantir o atendimento das necessidades dos consumidores;
 - II - Assegurar o respeito à dignidade, saúde e segurança do consumidor;
 - III – Estimular a melhoria da qualidade de produtos e serviços colocados no mercado de consumo;
 - IV - Assegurar a prevenção e a repressão de condutas que violem direitos do consumidor;
 - V - Promover o acesso a padrões de produção e consumo sustentáveis; e
 - VI - Promover a transparência e harmonia das relações de consumo. As ações a serem tomadas no âmbito do Plandec para atingir tais objetivos devem se concentrar nos seguintes Eixos de Atuação (art. 4º):
- I - Prevenção e redução de conflitos;
 - II - Regulação e fiscalização; e
 - III - Fortalecimento do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

O eixo de atuação do Plandec que é pertinente ao aperfeiçoamento das relações de consumo de serviços regulados (art.4º, II), contemplará as seguintes Políticas e Ações (art. 6º):

I - Instituição da AIR sob a perspectiva dos direitos do consumidor;

II - Promoção da inclusão, nos contratos de concessão de serviços públicos, de mecanismos de garantia dos direitos do consumidor;

III - Ampliação e aperfeiçoamento dos processos fiscalizatórios quanto à efetivação de direitos do consumidor;

IV - Garantia de autodeterminação, privacidade, confidencialidade e segurança das informações e dados pessoais prestados ou coletados, inclusive por meio eletrônico;

V - Garantia da efetividade da execução das multas; e

VI - Implementação de outras medidas sancionatórias relativas à regulação de serviços.

O Decreto nº 7693/2013 além de estabelecer tais parâmetros a serem observados na definição de ações e políticas públicas, criou a Câmara Nacional das Relações de Consumo que é parte integrante do Conselho de Governo de que trata o art. 7º da Lei nº 10.683, de 28 de maio de 2003. A Câmara Nacional das Relações de Consumo, responsável pela gestão do Plandec.

Leis que regulam as necessidades e os direitos básicos do consumidor, visando proteger a saúde e a dignidade do consumidor a padrões de consumo sustentáveis, com segurança dentro da liberdade e eficácia nos serviços prestados e produtos fornecidos, almejando prevenir e reduzir os conflitos dentro das relações de consumo, e de antemão, efetivando e conduzindo os direitos do consumidor através de fiscalização aplicando medidas pertinentes a cada caso para garantir a segurança e a defesa dos direitos do consumidor.

4.2 ENTENDIMENTO ACERCA DOS PRODUTOS ESSENCIAIS

Tanto para a doutrina como em jurisprudência nos trazem uma definição minuciosa de produtos essenciais, sendo todo produto que seja necessário para suprir uma necessidade do consumidor, porém ainda não existe um rol taxativo destes produtos.

Se tratando de produto essencial visualizamos um paradigma quanto a essencialidade do produto, pois como não está elencado em rol taxativo no artigo 18º, 3º§, do código de defesa do consumidor, devemos analisar os produtos em questão que serão reclamados pelo consumidor, em cada caso, cada defeito ou vício, analisando em tela a sua essencialidade.

Contudo o poder legislativo está trabalhando para formar o rol dos produtos que se enquadraram como essenciais, para garantir com eficácia o disposto no código de defesa do consumidor em seu artigo 18º, § 3º, para suprir assim de imediato as necessidades do consumidor.

Bessa e Moura (2014, p.132 e 133), esclarece que:

Com o objetivo de garantir a eficácia às disposições do Código com relação aos produtos colocados no mercado de consumo que se reputam essenciais para o atendimento de necessidades básicas e inadiáveis dos cidadãos, o Plano Nacional de Consumo e Cidadania – Plandec criado pelo Decreto nº 7.963, de 15 de março de 2013, dispôs em seu artigo 16 que “O Conselho de Ministros da Câmara Nacional das Relações de Consumo elaborará, em prazo definido por seus membros e formalizado em ato do Ministro de Estado da Justiça, proposta de regulamentação do §3º do art.18 da Lei nº 8.078, de 1990, para especificar produtos de consumo considerados essenciais e dispor sobre procedimentos para uso imediato das alternativas previstas no §1º do art. 18 da referida Lei. ” Em síntese, o que pretende o citado comando é que seja criada uma lista objetiva de produtos que, em razão de sua relevância para o consumidor brasileiro, no caso de vício sejam asseguradas ao consumidor o exercício imediato de uma as alternativas previstas no §1º do CDC.

Em âmbito do Plandec, coube ao Comitê Técnico Consumo e Pós-venda, instituído pelo art.11, §1º, inciso IV apoiar o Conselho de Ministros da Câmara Nacional das Relações de Consumo na missão de elaborar a proposta de regulamentação do §3º do art.18. Neste sentido, o Comitê em conjunto com representantes de demais órgãos do governo federal e do mercado vem discutindo uma proposta de fluxos e procedimentos que deverão ser observados pelos fornecedores nos casos de produtos considerados por força da normatização prevista no art.16 do Decreto nº 7.963.

Como podemos observar já existe um decreto que venha a tratar e a determinar que seja especificado o que se enquadrará como produto essencial, porém com prazo indeterminado para tal, qual apoiará as relações de consumo dando assim mais força para o §3º do artigo 18, da lei 8078/90, em defesa do consumidor, qual é geralmente lesionado nas relações de consumo, justamente por ser o elo mais fraco, assegurando que este seja ressarcido de imediato, fazendo jus das alternativas do §1º de forma imediata.

Benkendorf (2012, p.15), nos explana que:

Nova e recente discussão surge no que se refere a bens essenciais. A regra do artigo 18§ 3º apenas orienta que esses produtos tenham troca imediata, porém, não há pacificação acerca de quais bens seriam beneficiados por essa regra. Essa discussão está sendo abordada pelo Ministério da Justiça junto a Presidência da República, porém, ainda sem uma solução e uma orientação efetiva.

Essa normatização é de grande importância, uma vez que trará segurança jurídica e um melhor entendimento e atendimento das necessidades do

consumidor bem como deixará mais clara a responsabilidade do fornecedor e do fabricante.

Assim, pode-se perceber que estamos em meio a um movimento político e social que trará resultados de grande importância para a sociedade como um todo.

Como podemos observar a troca imediata prevista no artigo 18, §3º se trata de uma norma administrativa, prevista em lei especial, por assim dizer no código de defesa do consumidor, ao se tratar de uma garantia fundamental do artigo 5º, XXXII da Constituição Federal, porém de grande relevância ao se tratar de produtos essenciais os quais deveram ser trocados de imediato, para assim termos uma melhor segurança jurídica, seguindo e cumprindo o previsto na norma, tanto na esfera administrativa quanto na esfera judicial, embora não ter um rol especificado até o presente momento ao se tratar de produtos essenciais.

4.3 APLICAÇÃO DE CLÁUSULAS CONTRATUAIS E DISPOSITIVOS EM BENÉFICO AO CONSUMIDOR

Analisamos no Art. 47 do Código de Defesa do Consumidor, que as cláusulas contratuais nas relações de consumo devem ser interpretadas de maneira que possa a vir a beneficiar o consumidor, consagrando assim o princípio do indubio pro consumidor, pois é a parte que facilmente é lesionada dentro da relação de consumo, ora vistas a sua vulnerabilidade e hipossuficiência dentro do liame obrigacional nas relações de consumo.

Tartuce e Amorim (2014, p.207), esclarece que:

O art. 47 da Lei 8.078/1990 consagra a máxima indubio pro consumidor, ao preconizar que “As cláusulas contratuais serão interpretadas de maneira mais favorável ao consumidor”. Aqui, o princípio da função social do contrato, em sua eficácia interna, é flagrante pela preocupação em se proteger o consumidor com o parte vulnerável da relação negocial, o que repercute na hermenêutica do negócio jurídico.

Mostra com clareza o autor, embasando-se no princípio do indubio pro consumidor, qual tem alta carga axiológica sobrepondo-se a lei, pois o consumidor ao ser hipossuficiente e vulnerável e a parte mais fraca no elo dentro da relação de consumo, é favorecido por assim dizer já que as cláusula do contrato devem ser

interpretadas em seu favor, ou seja, as cláusulas contratuais devem ser interpretadas de maneira mais favoráveis ao consumidor como o próprio artigo 47 do código de defesa do consumidor prevê, como forma de prevenir e reparar o dano ou lesão causada ao consumidor .

Bessa e Moura (2014, p.213) explana que:

Assim como as leis geram interpretações divergentes e, em alguns casos, contraditórias, o mesmo ocorre no campo contratual. Muitas vezes, por falhas ou falta de clareza na redação, as cláusulas contratuais exigem esforço de interpretação do aplicador do direito, inclusive do técnico ou dirigente do Procon.

O Código de Defesa do Consumidor apresenta importante regra de interpretação das cláusulas em relação aos contratos de consumo. Dispõe o art. 47 que “as cláusulas contratuais serão interpretadas de maneira mais favorável ao consumidor”.

Desse modo, quando a análise das cláusulas permitirem duas ou mais interpretações, deve prevalecer a que for mais vantajosa ao consumidor. Tal regra de interpretação – é bom repetir – é dirigida a todo operador do direito e possui importância prática para o técnico ou dirigente do Procon na análise do contrato, seja para realizar conciliação, seja para aplicar sanção administrativa ao fornecedor.

O autor nos passa a ideia de que leis e cláusulas contratuais devem ser analisadas e aplicadas de maneira que venha a beneficiar o consumidor, quando por falha ou obscuridade na sua redação coloque dúvida a sua aplicação, deve ser interpretadas de maneira benéfica, mais vantajosa ao consumidor de acordo com a regra do artigo 47, da lei 8.078/90.

4.4 PROCON E RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

Um grande responsável pelas muitas resoluções de conflito em área extrajudicial é o órgão público denominado como PROCON, qual é competente por assim dizer em processo administrativo por aplicar a lei 8.078/1990, através da conciliação e mediação, impondo a aplicação correta em cada caso de acordo com o código de defesa do consumidor.

Bessa e Moura (2014, p.39) explana que:

A intermediação do Procon é necessária para reequilibrar uma relação que já se forma desigual, como por exemplo: dentro de um estabelecimento comercial o fornecedor conta com gerente e prepostos treinados, bem

informados, e nem sempre dispostos a solucionarem eventuais transgressões ao CDC, além do que a presença de outros clientes é fator inibidor para que um consumidor faça sua reclamação ali mesmo. Já na presença de um órgão público, que prezar pelo reconhecimento da vulnerabilidade (fragilidade) do consumidor, o ambiente é mais favorável à obtenção de equilíbrio: a desigualdade entre as partes fica minimizada.

Após o atendimento individualizado das demandas de consumo junto ao Procon, nem sempre há o encerramento automático do processo administrativo. É importante que o Procon faça um acompanhamento do comportamento futuro do fornecedor para saber se a causa da reclamação continua a se repetir. A solução do conflito individual com o consumidor não impede que seja aplicada multa ao estabelecimento como destacado anteriormente.

É o Procon que fiscaliza, no âmbito de suas atribuições, estabelecimentos comerciais aplicando as sanções administrativas contidas no CDC (art. 56) que vão desde multa até apreensão de produtos, interdição e intervenção administrativa no estabelecimento. Tais penalidades devem ser adotadas também por decisões fundamentadas (que levem em consideração não apenas o que dispõe a lei, mais também se reportando aos ensinamentos da doutrina e orientação de decisões dos tribunais). Fiscalizar e intervir no mercado, quando ocorrente lesão ao consumidor, é ato de extrema relevância na medida em que previne a ocorrência de novos danos a consumidores.

O PROCON age como um dos principais elementos para solucionar problemas nas relações de consumo, e dirimir conflitos, prevenindo e reprimindo através de medidas corretivas e adequadas a cada caso concreto, como aplicação de multas e sanções, previstas dentro da lei 8.078/90, “Código de Defesa do Consumidor” entre outros decretos e lei, seguindo sempre concomitantemente o código civil e a nossa lei maior por assim dizer, a Constituição Federal, visando sempre prevenir e dirimir conflitos dentro das relações de consumo.

Tornando a resolução de conflitos no âmbito consumerista mais célere, através muitas vezes da mediação e arbitragem em fase administrativa, com as chamadas audiências de conciliação, colocando consumidor e fornecedor frente a frente, e com o diálogo imponto um caminho até chegar a uma solução, dirimindo e resolvendo o conflito.

Como podemos ver baseando-se em, Britto e Santos, (2009, p.276) qual explana que:

Os PROCONS já existiam mesmo antes da vigência do CDC. A princípio as atividades destas instituições se resumiam à orientação dos consumidores e tentativa de solucionar conflitos de interesses individuais. Foi a partir do advento do CDC que ganharam autonomia para realizar a tutela dos interesses coletivos e difusos dos consumidores a partir dos poderes que foram delegados a estes órgãos para a fiscalização das relações de consumo e punição dos fornecedores que ignorassem os preceitos do CDC, configurando verdadeiro poder de polícia, e par a propositura de ações coletivas, além de outros instrumentos de tutela dos interesses coletivos.

Entretanto, mesmo com os poderes atuais de proteção e defesa da coletividade, os PROCONS ainda mantêm a antiga prática de funcionar como verdadeira instância de solução dos problemas individuais dos consumidores por meio das chamadas —audiências de conciliação.

Um órgão com o intuito e finalidade do PROCON já existia antes de ser criado pela Lei 8.078/90, com finalidade de ajudar o consumidor nas relações de consumo com a resolução de conflitos, onde sempre a parte menos hipossuficiente ou mais fraca, o consumidor era prejudicada, e com o passar dos anos e com a nossa Constituição Federal, qual dispõem em seu artigo 5º, XXXII, que o estado deve promover a defesa do consumidor, foi criada a referida lei, e por assim dizer o código de defesa do consumidor o qual veio a regularizar e delegar competência e atributos fiscais para os PROCONS, para que estes em prol do consumidor intervenham em sua defesa, de acordo com a garantia constitucional prevista no artigo 5º da CF.

Britto e Santos, (2009, p.265) onde esclarece que:

Código de Defesa do Consumidor; do postulado constitucional da defesa do consumidor (art. 5º, XXXII); e, finalmente, do papel dos PROCONS. Destaca que, em meio à "crise da administração da justiça", estes órgãos da administração direta dos Poderes Executivos Estaduais e Municipais, são instituídos no Brasil com a missão de amenizar os efeitos produzidos pela ineficácia do Estado na tutela de direitos dos consumidores. Confere destaque ao fato de que a popularização dos PROCONS como instância de solução de conflitos individuais, muito se deve aos resultados expressivos (ao menos quantitativamente) atingidos por meio das chamadas "audiências de conciliação". Na sequência, sem deixar de enfatizar os festejados índices de acordos firmados pelos agentes desses órgãos, aponta irregularidades técnicas e funcionais no exercício de uma função que não lhes compete: a de conciliadores. Assim, ao passo que investiga a conveniência e adequação do emprego de técnicas de conciliação por esses agentes, enfrenta a problemática central do presente ensaio, comprometido com a busca de respostas aos seguintes questionamentos: a) pode-se dizer cabível a utilização da conciliação na pacificação de conflitos de consumo?; e b) é correto falar na capacitação de agentes dos PROCONS para o emprego de técnicas de conciliação, ou haveria outras técnicas mais indicadas no exercício do seu mister? Após explorar preceitos teóricos e práticos relativos aos métodos alternativos de resolução de conflitos no Brasil, partindo do pressuposto de que é dever dos PROCONS e seus agentes, promover, a proteção e defesa dos direitos dos consumidores (com absoluta parcialidade e prioridade, nos termos da Constituição), defende a tese de que seus agentes, que atuam como conciliadores por força de legislações infraconstitucionais, deveriam desempenhar um comportamento mais ativo na negociação dos interesses daqueles que efetivamente representam, ou seja: o ofício negociador. Finalmente, defende que, uma vez incentivados e preparados para atuarem na negociação assistida dos interesses da categoria que representam, os servidores dos PROCONS melhor (qualitativamente) desempenhariam as suas funções enquanto agentes facilitadores do acesso à justiça, sem prejuízo da prática de ações administrativas de prevenção de outros conflitos ampliados ou difusos de consumo.

Como podemos ver o PROCON e seus agentes são primordiais para promover a defesa do consumidor, fiscalizando e empregando técnicas conciliatórias para com as partes integrantes dos conflitos dentro das relações de consumo, agindo com imparcialidade, promovendo sempre a luz do Código de Defesa do Consumidor e da Constituição Federal a defesa do consumidor, dirimindo e evitando novos conflitos.

Britto e Santos, Revista Eletrônica de Direito Processual, O papel do PROCON na defesa qualificada dos interesses do consumidores: O acesso à justiça e os métodos alternativos de resolução de conflitos de consumo, (2009, p.275) explana que:

O papel dos PROCONS extrapola a esfera da necessidade de justificação dos direitos da categoria de consumidores, seja ela analisada individualmente ou coletivamente. Representa a superação da declaração dos direitos dessa natureza, inaugurando uma nova fase, na qual os esforços convergem para torná-los efetivos. Assim, os órgãos de defesa e proteção do consumidor foram criados para que a tarefa do Estado de proteger ativamente o consumidor, fiscalizando as relações de consumo e solucionando os conflitos individuais, fosse realizada por meio do Poder Executivo. A promoção da defesa do consumidor como forma de facilitação do acesso à justiça pelos mesmos, pauta toda a atividade dos órgãos administrativos de defesa do consumidor.

Os conflitos nas relações de consumo serão resolvidos quando houver dúvidas sobre a matéria ou caso concreto de melhor forma a ser o consumidor favorecido ou beneficiado baseando-se na regra prevista no artigo 47º do CDC, com total celeridade do em procedimento administrativo, bem como no judiciário, ora vistas os produtos essenciais terem previsão de resolução imediata, fazendo uso dos mecanismos legais trazidos pela lei 8.078/90 o CDC, conforme prevê o artigo 18, 3º§, bem como, os dispositivos cabíveis adentrados no código civil, visualizando sempre a proteção dos direitos do consumidor trazido pelas garantias constitucionais, a partir da Defesa do Consumidor prevista no artigo 5º, XXXII, e 170, V, da Constituição Federal, ao se tratar de direito econômico e patrimonial, visando sempre proteger o consumidor dentro das relações jurídicas de consumo.

4.5 PRAZO PARA RESOLUÇÃO DE CONFLITOS E PRODUTOS ESSENCIAIS

Analisamos junto à Gonçalves (2011, p.144) o qual explica que:

O Código de Defesa do Consumidor distingue os prazos decadenciais dos prescricionais. Os primeiros são regulados no art. 26 e são: de 30 dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produto não duráveis (I); de 90 dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produto duráveis (II). A contagem do prazo decadencial inicia-se a partir da entrega efetiva do produto ou do término da execução dos serviços (§ 1º). Tratando-se de vício oculto, o prazo decadencial inicia-se no momento em que ficar evidenciado o defeito. Os prazos, tanto para os vícios aparentes como para os ocultos, são os mesmos. A diferença reside no momento em que passam a fluir. Para os ocultos é o instante em que o defeito ficar evidenciado, enquanto para os aparentes é o da entrega do produto ou do término da execução do serviço.

Os prazos, iniciam sempre da efetiva entrega do produto em mãos do consumidor, ou do fim da execução dos serviços prestados pelo fornecedor, com exceção do vício oculto, ou seja, a partir do momento em que o vício ou defeito se tornar aparente evidenciado.

O art. 26 do referido código dispõe que o direito de reclamar por vícios aparentes caduca em 30 dias para os bens não duráveis (I) e em 90 dias tratando-se de bens duráveis (II), iniciando-se a contagem do prazo decadencial da entrega efetiva do produto. O § 3º aduz que, tratando-se de vícios ocultos, o prazo decadencial inicia sua contagem na data em que ficar evidenciado o defeito. Gonçalves, (2011, p. 169).

Conforme acabamos de analisar em Gonçalves (2011, p.169), bem como no artigo 26 da Lei 8.078/90 o código de defesa do consumidor, o prazo para reclamar pelos vícios aparentes ou de fácil constatação, para os produtos não duráveis será de 30 dias e os prazos para os produtos duráveis serão de 90 dias, a partir da efetiva entrega do produto ou término do serviço.

Seguindo a Lei 8.078/90 em seu artigo 27, prescrevera o direito de reparação pelos danos causados ao consumidor por produtos defeituosos ou viciosos, a partir do momento do conhecimento do vício ou defeito.

Gonçalves (2011, p.169) explica que:

Constatado o vício de qualidade dos bens fornecidos, o consumidor pode exigir a substituição das partes viciadas. Não sendo o vício sanado no prazo máximo de 30 dias, pode o consumidor, nos termos do § 1º do art. 18, exigir, alternativamente e a 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.

Como podemos analisar o autor nos deixa claro que o fornecedor do produto ou serviço, após o consumidor efetuar a reclamação dando-lhe ciência que o produto ou serviço apresentou defeito, o fornecedor terá o prazo de 30 dias a contar da ciência do problema para sanar o vício ou defeito apresentado.

O fornecedor deverá sanar o vício ou defeito dentro do prazo estabelecido pelo código de defesa do consumidor previsto no artigo 18, caso contrário ao se passar os 30 dias, abre a disposição as hipóteses elencadas no 1º§ do artigo 18, o consumidor pode fazer jus de livre escolha destas alternativas.

Poderá o consumidor facultativamente escolher entre a substituição do produto por outro da mesma espécie em perfeitas condições de uso, terá como alternativa também a restituição imediata da quantia paga pelo produto, corrigido com juros e valor monetariamente atualizado, sem prejuízo de eventuais perdas e danos, ou também com sua livre escolha pedir abatimento proporcional no preço pago pelo produto nas devidas proporções do problema apresentado.

Vejamos a seguir baseando-se, Bessa e Moura, (2014, p.131) qual esclarece que:

Independentemente da existência de qualquer garantia contratual (a que é concedida pelo fabricante, normalmente pelo prazo: de um ano – veja o item 8), o consumidor, constatando qualquer vício no produto, tem direito, conforme sua preferência, a exigir a substituição do produto por outro, a devolução dos valores pagos ou o abatimento proporcional do preço (art. 18, § 1º).

Todavia, antes de escolher qualquer das alternativas indicadas, a lei diz que o fornecedor possui prazo de trinta dias para sanar o vício. Este dispositivo requer atenção. Há algumas peculiaridades que precisam ser observadas.

A primeira delas decorre do disposto no § 3º do art.18 que afasta a aplicação do prazo sempre que 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.

Observamos que se o vício decorrer de produto ou serviço essencial, ou de vício ou defeito que comprometa a qualidade ou característica do produto, podendo diminuir o seu valor, o consumidor poderá fazer uso do disposto no artigo 18, 1º§, imediatamente, isso por força do §3º.

Assim analisamos que o prazo dos 30 dias que o fornecedor detém passa a ter uma aplicação restrita, ora vistas geralmente os bens desvalorizarem e perderem valor ao serem concertados.

Ao se tratar de conflitos que sejam produtos, serviços ou bens essenciais, por analogia lógica ao §3º podemos entender que o prazo de 30 dias prejudica o consumidor, por não pode ficar sem o seu bem por um lapso temporal tão grande lhe sendo essencial o seu uso, não podendo permanecer no estabelecimento da assistência por tanto tempo, como por exemplo um vendedor ora consumidor que usa um celular diariamente para atender clientes com fins lucrativos de onde hipoteticamente vende produtos a distância para sobreviver sua subsistência, sendo-lhe essencial o uso de tal produto.

Como vemos em Nunes, (2013, p. 236) onde explana que:

A norma dá ao consumidor, como não poderia deixar de ser, a prerrogativa do uso imediato das alternativas do § 1º do art.18. Dessa maneira, o consumidor poderá fazer uso das hipóteses dos três incisos daquele parágrafo, sempre que existir vício em produto essencial, que é aquele que o consumidor necessita possuir para a manutenção de sua vida

Em outros termos, em razão do disposto no §3º, do art. 18, o prazo de 30 dias passa a ter aplicação restrita, pois muitos bens desvalorizam ao serem consertados (com substituição de peças). De outro lado, quando o produto for essencial ao consumidor, a permanência do produto no estabelecimento para conserto afeta diretamente a sua necessidade e essencialidade, visto que, a atividade desenvolvida diariamente pelo proprietário do produto, extingue-se pelo seu uso necessário, então não cabe a aplicação do prazo de 30 dias, por ser essencial para suprir a necessidade.

Outra peculiaridade relativa ao prazo de 30 dias, se o mesmo ou outro vício surgir após o conserto, não se aplica mais o prazo, podendo o consumidor fazer a escolha entre uma das três alternativas.

Cabe ainda registrar outro aspecto na situação excepcional de aplicação do prazo de 30 dias, o fornecedor, em razão do direito básico de “efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais” (art. 6º, VI), possui o dever de indenizar os prejuízos sofridos pelo consumidor, pela privação do uso do bem durante o prazo de conserto.

Em termos práticos, uma possível alternativa para o fornecedor, é entregar ao consumidor, enquanto durar o conserto, outro bem, evitando-se o posterior dever de indenização, conforme Bessa e Moura, (2014, p.132).

Fica assim evidente que o prazo de 30 dias não se aplica aos casos em que o vício ou defeito, ora a substituição da parte defeituosa possa diminuir o valor do produto ao comprometer a qualidade ou características, ou se tratar de produto ou serviço essencial, devendo o fornecedor nas formas da lei 8.078/90, em seu artigo 18, sanar o vício de imediato e reparar os danos causados pelos produtos fornecidos.

5 CONCLUSÃO

O direito do consumidor passou a ser resguardado por umas das garantias constitucionais no artigo 5º, XXXII e artigo 170, V ambos da Constituição Federal de 1988, dispondo que o estado é o competente para promover a defesa do consumidor.

Com tudo o estado em sua competência em 1990, através da Lei 8.078 “código de defesa do consumidor”, começou a resguardar e proteger os interesses do consumidor no âmbito econômico com dignidade dentro da justiça social nas relações de consumo criando um órgão fiscalizador e regulador das relações jurídicas que se tratar em matéria de consumo.

Visualizamos que a modalidade da responsabilidade dentro destas relações jurídicas dar-se à em regra na forma objetiva e solidaria entre os fornecedores, ora vistas a hipossuficiência do consumidor no liame ao ser o elo mais fraco do liame obrigacional, o fornecedor assim assume o risco, devendo sempre procurar solucionar os conflitos dentro de tais relações.

O fornecedor tem o prazo de 30 dias para sanar os de vícios e defeitos apresentados aos produtos vendidos ou serviços prestados ao consumidor, ficando obrigado em produtos duráveis em garantir a plena funcionalidade do produto ou atender a expectativa do serviço prestado durante 90 dias ao se tratar de bem duráveis.

O fornecedor estará obrigado a prestar qualquer assistência oriunda ao produto não durável no prazo de 30 dias, deverá sempre atender os direitos básicos do consumo atendendo sempre o artigo 6º da Lei 0.078/90, visando a segurança e a integridade física de cada consumidor como um todo.

6 REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

BESSA Rescoe, Leonardo. FAIAD DE MOURA, Walter José, **Obra Manual de Direito do Consumidor**, Rio de Janeiro 2013.

BENKENDORF, Daniella Werneck. **A responsabilidade do comerciante nas relações de consumo**, Escola de Magistratura do Estado do Rio de Janeiro, 2012.

BRITTO, Igor Rodrigues. SANTOS, Ricardo Goretti. Revista Eletrônica de Direito Processual, Volume 4, **O papel do Procon na defesa qualificada dos interesses dos consumidores: O acesso à justiça e os métodos alternativos de resolução de conflitos de consumo**, Rio de Janeiro 2009.

COELHO, Fábio Ulhoa. **Curso de Direito Civil – Volume 3 – Contratos**. 5 ed., São Paulo: Saraiva, 2012.

COELHO, Fábio Ulhoa. **Curso de Direito Civil 2**. 5 ed. São Paulo: Saraiva 2012.

COELHO, Fábio Ulhoa. **Curso de Direito Civil 1, Parte Geral**, 5 ed. São Paulo: Saraiva 2012.

COELHO, Fábio Ulhoa, obra **curso de direito civil 2 – obrigações responsabilidade civil – 5º edição**, Saraiva, 2012.

DINIZ, Maria, Helena. **Curso de Direito Civil Brasileiro – Volume 2 – Teoria geral das Obrigações**. 26 ed., São Paulo: Saraiva, 2011.

EMERJ - Escola de Magistratura do Estado do Rio de Janeiro, **Direito do Consumidor**, 2013.

FIUZA, Cezar. **Curso de Direito Civil**, 2º Ed. Revista Atualizada e Aplicada. Minas Gerais, 1999.

Gonçalves, Carlos Roberto. **Direito Civil Brasileiro Volume 4**. 7 ed. São Paulo: Saraiva 2012.

Gonçalves, Carlos Roberto. **Direito das Obrigações Volume 6**, 8 ed. São Paulo: Saraiva 2011.

GONÇALVES, Carlos Roberto. **Direito Civil Brasileiro – Volume IV – Responsabilidade Civil**. 9 ed., São Paulo: Saraiva, 2014.

GONÇALVES Carlos Roberto. **Direito Civil Brasileiro – Volume II – Teoria Geral das Obrigações**. 11 ed., São Paulo: Saraiva, 2014.

GONÇALVES, C, R. **Direito das Obrigações, Parte Especial, Responsabilidade Civil**, 8º ed. Volume 6, Tomo II, Saraiva 2011.

JUSBRASIL. **Dano e sua Reparabilidade no Ordenamento Jurídico Brasileiro**, encontrado no site: <http://jusbrasil.com.br/artigos/156760361/dano-moral-e-a-sua-reparabilidade-no-ordenamento-juridico-brasileiro>, acessado no dia 28/11/16.

LFG Direito do Consumidor, PDF: dia 16/11/16 acesso ao site:

http://ww3.lfg.com.br/material/OABRetaMG_ManhaeNoite_Direito_Consumidor.pdf

Autor: Dr. Luís Humberto F. de Athaydes. **Comissão de Direitos do Consumidor da 13ª Subseção da OAB/MG** conforme site. 16/11/16, Acessado o site: <http://www.oabuberlandia.org.br/oabudia.qps/Ref/QUIS-9P9RW7>.

PEREIRA de Souza, Carlos Affonso. VIOLA, Rafael. DONEDA, Danilo. **Obra Direito das Obrigações e Responsabilidade Civil**

TARTUCE, Flavio. AMORIM, Daniel. **Obra Manual de Direito do Consumidor, Volume Único**. Editora Metado, 2014.

Rizzatto, Nunes. **Comentarios ao Código de Defesa do Consumidor – 7º ed.** São Paulo: Saraiva, 2013.