

Introdução

Como já discutimos anteriormente, o CDC impõe dever de cuidado com a saúde e bem estar do consumidor. Para que seja conferida ampla proteção ao consumidor, presumidamente vulnerável, o CDC prevê um sistema de responsabilidade amplo, que supera a dicotomia “contratual x extracontratual” do Direito Civil.

Veremos que existem dois sistemas de responsabilidade:

- **Responsabilidade pelo Vício:** Pode ser vício do produto ou vício do serviço
- **Responsabilidade pelo Fato:** Pode ser pelo fato do produto ou fato do serviço

Uma pergunta que se faz é: as obrigações de resultado, em que o profissional compromete-se a entregar um resultado em específico, devem haver responsabilização objetiva caso este não seja atingido da forma contratada? A jurisprudência vem entendendo que sim, uma vez que essa atividade envolve um risco.

Responsabilidade pelo Fato do Produto

Falamos que houve a ocorrência de um fato quando o produto ou serviço gera um dano que ultrapassa o do próprio produto ou serviço (dano extrínseco), lesionando ou ameaçando de lesão bens exteriores ao próprio bem ou produto. Ou seja, todo e qualquer vício que seja grave a ponto de ocasionar dano indenizável ao patrimônio material ou moral do consumidor ou terceiro. A esse dano damos o nome de defeito.

A explosão de um aparelho celular, por exemplo, é um típico fato do produto, pois não representa um dano ao aparelho apenas, mas também um risco ao consumidor e a terceiros. Diferentemente do vício, que veremos a seguir, o defeito é um acidente de consumo.

A doutrina e o STJ entendem que o conceito de “fato do produto” previsto no § 1º do art. 12 pode ser lido de forma mais ampla, abrangendo todo e qualquer vício que seja grave a ponto de ocasionar dano indenizável ao patrimônio material ou moral do consumidor. Desse modo, mesmo o produto/serviço não sendo “inseguro”, isso poderá configurar “fato do produto/serviço” se o vício for muito grave a ponto de ocasionar dano material ou moral ao consumidor.

O defeito do produto pode ser:

- **Defeito de concepção técnica:** erro no projeto, utilização de material inadequado ou de componente prejudicial à saúde ou à segurança do consumidor;
- **Defeito de fabricação:** falha na produção;
- **Defeito de informação:** prestação de informação insuficiente ou inadequada.

Quem responde, nesses casos? Quando há ocorrência de fato do produto, quem responde, em regra, é o fabricante (quem produziu o produto), e não o comerciante (quem vendeu).

Excepcionalmente, responderá o comerciante de forma subsidiária (com posterior direito de regresso) nas hipóteses do artigo 13 do CDC. Vejamos:

Art. 13. 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.

Haverá algum caso em que o fabricante não responde? Sim. Nas hipóteses elencadas no artigo 13, § 3º:

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar: I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste; II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Responsabilidade pelo Fato do Serviço

Acabamos de tratar da responsabilidade pelo fato do produto. Agora, trataremos sobre a responsabilidade pelo fato do serviço. O defeito no serviço também tem as mesmas características do defeito no produto, já que ambos, por serem fatos, também implicam em danos extrínsecos. Assim, temos fato do serviço quando o serviço é prestado de forma a lesionar ou ameaçar de lesão bem jurídico do consumidor ou de terceiros.

Nesses casos, quem responde? Caso a prestação do serviço seja defeituosa, em regra todos os envolvidos na cadeia do fornecimento do serviço serão responsabilizados solidária e objetivamente (independente de culpa).

Excepcionalmente, esses servidores envolvidos na cadeia não responderão pelos defeitos se comprovada culpa exclusiva do consumidor ou inexistência do defeito.

Fato curioso na jurisprudência é o tratamento jurídico de produtos que têm um risco inerente. Em se tratando de produto de periculosidade inerente, como por exemplo medicamento com contraindicações, o STJ entende que tais riscos são normais à sua natureza, e por serem previsíveis, eventual dano por ele causado ao consumidor não enseja a responsabilização do fornecedor.