

# PROTEÇÃO DOS CONSUMIDORES NA AQUISIÇÃO DE VEÍCULOS AUTOMOTORES E RESPONSABILIDADE POR ACIDENTES DE CONSUMO

Cláudio Antônio de Carvalho Xavier<sup>1</sup>

Resumo: O presente artigo analisa a responsabilidade pelos danos de consumo, com especial destaque à proteção dos consumidores no âmbito da compra e venda de veículos automotores, tendo em vista o crescente aumento dos *recalls* realizados no Brasil envolvendo reparos de defeitos de fábrica. Para a elaboração desse estudo utilizou-se a abordagem qualitativa, através de pesquisas bibliográficas e interpretação da jurisprudência existente sobre o assunto no âmbito do Superior Tribunal de Justiça (STJ), além da análise de dados estatísticos obtidos através do PROCON-SP, correspondentes às campanhas de recall realizadas no período de 2012 a 2019.

Palavras-Chave: Responsabilidade. Danos de consumo. Segurança. Defeitos de fábrica. Recall.

## CONSUMER PROTECTION IN THE ACQUISITION OF MOTOR VEHICLES AND LIABILITY FOR CONSUMER ACCIDENTES

Abstract: This article analyzes the responsibility for consumer damage, with particular emphasis on the protection of consumers in the purchase and sale of motor vehicles, in view of the

---

<sup>1</sup> Doutorando pela Universidade de Salamanca (Espanha) - USAL. Mestre em “Direito Privado Patrimonial” pela Universidade de Salamanca (Espanha) - USAL. Pós graduação em Processo Civil pela UNISUL- SC. Graduado em Direito pela UFPB. Juiz de Direito no Estado da Paraíba.

growing number of recalls conducted in Brazil involving factory defect repairs. For the preparation of this study, a qualitative approach was used, through bibliographic research and interpretation of existing jurisprudence on the subject within the Superior Court of Justice (STJ), in addition to the analysis of statistical data obtained through PROCON-SP, corresponding to the recall campaigns carried out from 2012 to 2019.

Keywords: Responsibility. Consumption damage. Security. Factory defects. Recall.

## 1 INTRODUÇÃO



massificação dos bens de consumo e a difusão da tecnologia trouxeram inúmeros benefícios à vida das pessoas, mas também produziram sensível aumento dos acidentes de consumo, diante da proliferação e maior acessibilidade dos bens fabricados e serviços colocados à disposição do consumidor. A sociedade de consumo, caracterizada pela produção em série e massificação das relações jurídicas, como consequência do progresso tecnológico, aumentou consideravelmente o risco de alguém sofrer um dano, acarretando maior insegurança nas pessoas.

Dentro dessa nova realidade global, não é suficiente que os bens ou produtos introduzidos no mercado de consumo atendam às normas e padrões de segurança e qualidade, mas é igualmente necessária a implementação de mecanismos eficazes de proteção ao consumidor, através de um sistema eficiente que englobe tanto a prevenção do dano, no âmbito de uma atividade econômica ou profissional, com a adoção de medidas concretas, antes que este se produza, como a reparação dos prejuízos eventualmente causados. Daí segue a importância de se avaliar os desafios e dilemas que se apresentam no que se convencionou

chamar de “sociedade de risco”<sup>2</sup>, caracterizada pela maior exposição das pessoas aos danos, riscos e ameaças à saúde e segurança humana.

Desde este enfoque, cumpre salientar que a proteção aos consumidores não se faz unicamente no plano da reparação, tendo, portanto, uma dupla dimensão: a segurança e a reparação dos danos.

Nos últimos anos, tem-se buscado medidas que possam minimizar o risco potencial de acidentes, de modo a assegurar a proteção do consumidor. Seguindo esta tendência, muitos países começaram a introduzir, no direito interno, um regime especial de responsabilidade do produtor.

Os Estados Unidos foram pioneiros neste processo, que teve início com o julgamento do caso *McPherson vs. Buick Motor Co.*, decidido pelo Tribunal de Apelações de New York<sup>3</sup>, em 1916. No entanto, a objetivação da responsabilidade (*strict product liability*) se consolidará definitivamente com o julgamento do caso *Greeman v. Yuba Power Product*, em 1963, em que se reconheceu a responsabilidade do fabricante pelo defeito do produto, independentemente de haver negligência.

Nesse sentido, a Diretiva 85/374/CEE do Conselho, de 25 de Julho de 1985<sup>4</sup>, representou um marco fundamental na

---

<sup>2</sup> ROSENVALD, Nelson. *As funções da responsabilidade civil: a reparação e a pena civil*. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2017, p. 21, relembra que o conceito de “sociedade de risco” foi cunhado nos anos 80 por ULRICH BECK, em contraposição ao conceito de pós-industrialismo (pós-modernismo).

<sup>3</sup> “No caso em questão, discutia-se a extensão da responsabilidade de uma fábrica de automóveis pelos veículos por ela fabricados. Na ocasião, decidi o tribunal que, tendo em vista se tratar de produtos “perigosos”, o fabricante tinha a obrigação de adotar precauções não apenas em relação ao comprador do produto, mas também em relação a quaisquer usuários do automóvel, razão pela qual poderia ser imputada responsabilidade por negligência na hipótese de danos a quaisquer terceiros usuários do bem.” (MIRAGEM, Bruno, *Curso de Direito do consumidor*. 6. ed. São Paulo, RT, 2016, p. 572).

<sup>4</sup> A normativa de proteção aos consumidores do Brasil (Lei 8.078, de 11-9-1990) foi inspirada no modelo europeu, embora com matizes diferentes, e é resultado da influência de diversos textos normativos. De maneira particularizada, cabe destacar a influência que a Diretiva 85/374/CEE exerceu na regulamentação da responsabilidade

regulamentação da matéria no âmbito da Comunidade Europeia, provocando alterações importantes no direito interno dos países que optaram por uma transposição quase literal<sup>5</sup>.

Embora sendo muitos os avanços, no âmbito do Direito do Consumidor em diversos países da União Europeia, particularmente no que concerne à responsabilidade por danos causados por produtos defeituosos, o estudo da matéria apresenta múltiplos matizes, assim como adquire especial relevância na medida em que, por um lado, aumentam as reclamações judiciais e por outro, a doutrina e a jurisprudência sinalizam algumas das principais questões conflitivas nos casos julgados pelos tribunais.

Dentro deste amplo universo, um tópico que merece especial atenção e destaque dentro da responsabilidade pelos danos de consumo, diz respeito à proteção dos consumidores na compra e venda de veículos automotores, considerando o elevado número de demandas envolvendo o setor automobilístico, dados que indicam a insatisfação do consumidor.

Não há dúvida de que, tal como sucede com outros produtos, os veículos automotores são submetidos a rigorosos controles de padrão e qualidade no processo de fabricação. Mesmo assim, isso não impede que um determinado produto escape ao modelo originalmente concebido e venha a produzir danos ao consumidor.

A quantidade de *recalls* realizados no Brasil desde 2012 e, em maior escala em 2017, é apenas uma constatação desse

---

por produtos defeituosos, tendo influência direta na elaboração do texto legal. Como destaca ALMEIDA, João Batista de. Manual de direito do consumidor. São Paulo: Saraiva, 2003, p. 9, as Diretivas 84/450 (publicidade) e 85/374 (produtos defeituosos) do Direito Comunitário europeu foram fontes de inspiração do Código brasileiro.

<sup>5</sup> Conforme esclarece SIMÕES, Fernando Dias. *Marca do distribuidor e responsabilidade por produtos*. Coimbra: Almedina, 2009, p. 29, “a responsabilidade pelos danos causados pela prestação de serviços encontra-se excluída do âmbito de aplicação da Directiva 85/374//CEE do Conselho, de 25 de Julho de 1985”, assim como também “queda excluído do âmbito de aplicação da Directiva 2001/95/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 3 de Dezembro de 2001, sobre segurança geral dos produtos”.

fato<sup>6</sup>, conforme revelou um estudo realizado pelo PROCON-SP, baseado em informações levantadas neste período, cujo balanço indica o quanto vem se tornando comum a prática do *recall*, revelando um aumento exponencial dos problemas envolvendo reparos de defeitos de fábrica.

Convém lembrar que a produção em série e em larga escala teve início a partir da linha de montagem móvel desenvolvida por Henry Ford<sup>7</sup>, um método revolucionário do início do século XX que introduziu a massificação de veículos no mercado de consumo. Esse primeiro modelo de produção em massa impulsionou o mercado de veículos e serviu de referência para a indústria automobilística mundial, o que levou posteriormente ao surgimento de um novo nicho de mercado, dedicado à venda de automóveis seminovos e usados.

## 2 REGIME JURÍDICO DO CDC: VÍCIO E DEFEITO

O CDC estabelece dois regimes jurídicos para a responsabilidade civil do consumidor: (a) a responsabilidade por fato do produto ou serviço e (b) a responsabilidade por vício do produto ou serviço. Ao tratar da responsabilidade por fato do produto ou serviço (arts. 12 a 17), o Código ocupa-se dos “vícios de segurança”, e na seção dedicada à responsabilidade por vício do produto ou serviço (arts. 18 a 25) trata dos “vícios de adequação”.

---

<sup>6</sup> Desde 2002, a Fundação Procon-SP mantém um banco de dados com informações sobre todas as campanhas de recalls realizadas no Brasil na página: <http://sistemas.procon.sp.gov.br/recall/>.

<sup>7</sup> Henry Ford (1863-1947) foi um industrial norte-americano, fundador da Ford Motor Co. e que idealizou o método de produção em massa, colocando o automóvel ao alcance do homem médio. Suas técnicas de produção em massa foram adotadas por outras indústrias e por outros países ao largo do tempo. “Embora não tenha inventado o automóvel nem mesmo a linha de montagem, Ford inovou na organização do trabalho: a produção de maior número de produtos acabados com a maior garantia de qualidade e pelo menor custo possível” (IDALBERTO, Chiavenato. *Teoria geral da administração – Volume 1: abordagens prescritivas e normativas*. 7 ed., Barueri, SP: Manole, 2014, p. 97-98)

Na sistemática do CDC, exsurtem dois conceitos básicos: a) o de defeito e b) o de vício. O vício é um problema intrínseco ao produto que o torna inadequado ao fim a que se destina, especialmente quanto à adequação qualitativa e quantitativa, enquanto que o defeito é o vício acrescido de um problema extra, que o torna inseguro para o uso.

No caso do vício, o problema atinge apenas o produto, não afetando o consumidor ou terceiras pessoas. Os defeitos, por sua vez, podem causar danos à saúde ou à segurança do consumidor, incluindo-se o terceiro-vítima do acidente de consumo (consumidor por equiparação). Na segunda hipótese há um prejuízo extrínseco ao bem, afetando a incolumidade físico-psíquica do consumidor.

No vício, o prejuízo é intrínseco ao bem, tendo, portanto, menor amplitude, já que a inadequação se limita ao produto em si, sem qualquer repercussão na esfera físico-psíquica do consumidor. No defeito, o prejuízo é extrínseco ao bem, de modo que os danos não se limitam ao mau funcionamento ou não-funcionalidade do produto, vindo a causar danos de ordem material ou moral à integridade físico-psíquica do consumidor.

No acidente de consumo há um vício exógeno ou extrínseco que provoca danos exteriores ao produto e não somente a este, atingindo a incolumidade físico-psíquica do consumidor e o seu patrimônio, sendo suficiente que haja o risco de dano físico concreto<sup>8</sup>.

---

<sup>8</sup> Vejamos o escólio de Roberto Senise Lisboa: “Qualquer dano proporcionado à vida, à saúde ou à segurança do consumidor, decorrente do fornecimento de produtos e serviços, enseja a reparação do prejuízo. Não é necessária a existência do dano in concreto para que o fornecedor se submeta à responsabilidade pelo acidente de consumo”. (LISBOA, Roberto Senise. *Responsabilidade civil nas relações de consumo*, 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2012, p. 255). Nesse sentido, a doutrina também tem entendido que o dano moral é uma categoria autônoma distinta do dano material (SANTANA, Héctor Valverde. *Dano moral no direito do consumidor*. 2. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014, p. 101), razão pela qual o prejudicado poderá pleitear do fornecedor a respectiva reparação dos danos morais quando haja uma lesão aos direitos da personalidade, mesmo quando sua conduta não haja causado um dano material.

No defeito há uma inadequação específica, na medida em que um novo elemento, relacionado à insegurança do produto ou serviço, é agregado ao vício de qualidade, havendo, portanto, um *plus* que perpassa a mera inadequação do produto ou serviço. Desse modo, se um produto padece de um vício de qualidade e vem a causar um dano à saúde ou segurança do consumidor, o que era um simples vício transmuda-se em defeito, razão pela qual se tem afirmado na doutrina que o defeito sempre contém um vício, mas a recíproca não é verdadeira.

É possível, ainda, que o vício não seja de fácil constatação e se apresente posteriormente, com a utilização do automóvel. É o que o CDC chama de vício oculto<sup>9</sup> e que pode ser constatado quando já expirado o prazo de garantia contratual, hipótese em que o prazo decadencial inicia após a constatação do vício (CDC, art. 26, § 3º).

## 2.1 TEORIA UNITÁRIA

O CDC adotou a teoria unitária da responsabilidade, não fazendo qualquer distinção entre responsabilidade civil contratual e responsabilidade civil extracontratual (aquiliana), permitindo, no âmbito da responsabilidade pelos acidentes de consumo, a responsabilização direta do fabricante pelo dano ao consumidor, bem como a proteção do *bystander* ou terceiro prejudicado.

---

<sup>9</sup> “Quanto à questão de ser oculto, cabe ponderar que vício oculto não é sinônimo de vício interno, assim como vício aparente não é sinônimo de vício externo. O critério para aferição do vício oculto, conforme já explicado, diz respeito a formas e técnicas de se detectá-lo. Se as formas exigem exames e perícia, estaremos diante de um vício oculto. Se, ao contrário, forem simples e que qualquer homem médio prudente possa utilizar, o vício é aparente e somente aquela pessoa negligente não o perceberá. Assim, a pintura de um carro que após um mês de uso começa a desbotar revela-se um vício externo e oculto. Já o fato de o motor desse mesmo veículo não funcionar revela-se um vício interno e aparente.” (SIMÃO, José Fernando. Vícios do produto no novo código civil e no código de defesa do Consumidor. São Paulo: Atlas, 2003, p. 66).

Adota-se uma responsabilidade objetiva ou sem culpa<sup>10</sup>, rompendo-se, em definitivo, com a antiga classificação dicotômica entre responsabilidade civil contratual e responsabilidade civil extracontratual.

## 2.2 RESPONSABILIDADE OBJETIVA

Resultado de lenta evolução<sup>11</sup>, a objetivação da responsabilidade nas relações de consumo representou um avanço significativo para o ordenamento jurídico brasileiro, em razão da ineficiência da teoria da responsabilidade civil subjetiva ou deficiência da proteção outorgada ao destinatário final do produto ou serviço, notadamente pela dificuldade de demonstrar o comportamento culposo do agente causador do dano, além do nexo causal, o que muitas vezes deixava a vítima irressarcida.

O direito brasileiro, em matéria de responsabilidade por produtos defeituosos, adota a responsabilidade objetiva, fundada no risco decorrente das atividades desenvolvidas pelas empresas que produzem, importam, comercializam, vendem ou facilitam produtos ou serviços aos consumidores ou usuários (risco empresarial), ou seja, todos aqueles que formam parte da cadeia de distribuição de produtos e serviços e colocam no mercado bens de consumo.

A responsabilidade dos fornecedores, contudo, não é absoluta, pois permite a arguição de excludentes da responsabilidade nas hipóteses previstas em lei, quando, por exemplo, o fabricante demonstrar que o defeito inexistiu ou no caso de culpa exclusiva do consumidor.

A aplicação da responsabilidade subjetiva, no contexto do CDC, é limitada às obrigações assumidas pelos profissionais

---

<sup>10</sup> Como destaca a doutrina, “sua ocorrência é irrelevante e sua aferição desnecessária, pois não há interferência na responsabilização” (ALMEIDA, João Batista de. Manual de direito do consumidor, São Paulo: Saraiva, 2003, p. 61).

<sup>11</sup> LISBOA, Roberto Senise. *Responsabilidade civil nas relações de consumo*. 2. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2006, p. 29



liberais, de maneira que apenas a responsabilidade pessoal desses profissionais será apurada mediante a verificação de culpa, *nos termos do parágrafo 4º do artigo 14 do CDC*.

No tema da responsabilidade pelos danos causados aos consumidores, na aquisição de um veículo novo, deve-se salientar, desde logo, que a reparação dos danos tem como causa o vício ou defeito do produto ou a má-prestação dos serviços. Entretanto, há diferentes tipos de responsabilidade que podem surgir em decorrência da aquisição e uso de um veículo. Como exemplos: a) a reparação nos acidentes de trânsito (Lei 9.503, de 23.09.1997); b) consórcio e seguro de veículo automotor; c) roubo ou furto de veículo em estacionamento; d) roubo ou furto de veículo em condomínios edilícios; e) contrato de alienação fiduciária.

### 2.3 CLASSIFICAÇÃO DOS BENS DE CONSUMO QUANTO À SEGURANÇA

No que diz respeito à segurança de produtos e serviços, Benjamin<sup>12</sup>, com apoio na doutrina francesa e alemã, propõe a classificação dos bens de consumo em três grandes grupos: a) periculosidade inerente ou latente; b) periculosidade adquirida e c) periculosidade exagerada.

Os bens de consumo são de periculosidade inerente ou latente quando apresentam um risco intrínseco a sua própria qualidade ou funcionamento, normal e previsível, podendo causar acidentes, considerando as expectativas legítimas do consumidor.

A configuração da periculosidade inerente decorre de dois fatores: (a) primeiramente, se exige que a existência da periculosidade esteja em conformidade com o tipo específico de

---

<sup>12</sup> BENJAMIN, Antônio Herman de V., *MARQUES, Claudia Lima, BESSA, Leonardo Roscoe, Manual de direito do consumidor*. 7. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, pp. 172-175.

produto ou serviço (critério objetivo); (b) em segundo lugar, o consumidor deve estar apto a prever sua periculosidade, sem surpresas inesperadas (critério subjetivo).

Na periculosidade adquirida, o produto é introduzido no mercado de consumo com uma potencialidade danosa não esperada para o consumidor, dando lugar aos defeitos de fabricação, defeitos de projeto e defeitos de informação.

Desse modo, a característica fundamental da periculosidade adquirida é a imprevisibilidade, de maneira que um produto em condições normais, ou seja, se não houvesse o defeito, não implicaria riscos nem tampouco produziriam danos.

A periculosidade exagerada se manifesta quando o produto apresenta alto grau de nocividade ou periculosidade e a informação adequada não é suficiente para mitigar seus riscos. Consoante destaca Benjamin<sup>13</sup>, estes produtos são considerados “defeituosos por ficção”, pois a informação proporcionada não é suficiente ou tem pouca validade em relação com os riscos que são excessivamente maiores, de modo que a informação fornecida não contribui em nada para a mitigação dos riscos.

Como se verá mais adiante, essa distinção é importante para que se possa avaliar o caráter defeituoso do produto ou do serviço.

## 2.4 RESPONSABILIDADE CIVIL PELO FATO DO PRODUTO

De acordo com o previsto no Código de Defesa do Consumidor, os produtos e serviços oferecidos no mercado de consumo não acarretarão riscos à saúde ou segurança dos consumidores, “exceto os considerados normais e previsíveis em decorrência de sua natureza e fruição, obrigando-se os fornecedores, em qualquer hipótese, a dar as informações necessárias e adequadas a seu respeito” (CDC, art. 8º).

---

<sup>13</sup> BENJAMIN, A. H.V. *Op. cit.*, p. 175.

A regra, portanto, é a de que os produtos e serviços colocados no mercado de consumo não poderão ocasionar, em nenhuma hipótese, riscos à saúde e à segurança dos consumidores. Excepcionam-se, no entanto, aqueles produtos que pela sua própria natureza, apresentam *per si* um risco inerente (normal e previsível), como os medicamentos, agrotóxicos e fogos de artifício, para citar apenas alguns exemplos.

Desse modo, a mera circunstância de que um produto ou serviço colocado no mercado de consumo ofereça risco à saúde ou segurança dos consumidores não o converte em defeituoso. O defeito do produto ou serviço está vinculado à segurança que se pode esperar em decorrência de sua natureza e fruição. Assim, se um produto não oferece a segurança que dele se espera, será um produto defeituoso.

A doutrina destaca que a responsabilidade pelo fato do produto ou do serviço decorre da violação de um dever de segurança, que se materializa quando o mesmo é colocado no mercado sem oferecer a segurança legitimamente esperada, comprometendo a integridade física e psíquica do consumidor ou de terceiros.

Nesse sentido, o § 1º do art. 12 do CDC dispõe que “o produto é defeituoso quando não oferece a segurança que dele legitimamente se espera”, levando-se em consideração as seguintes circunstâncias: I - sua apresentação; II - o uso e os riscos que razoavelmente dele se esperam; III - a época em que foi colocado em circulação.

Cabe ressaltar que a colocação no mercado de outro produto mais seguro ou de melhor qualidade não converte o produto anterior em defeituoso (art. 12, § 2º, do CDC). Assim, um veículo com airbag e freios ABS pode ser distinto de um carro mais antigo que não disponha desses dispositivos de segurança, mas isso não significa que o anterior seja defeituoso.

## 2.5 TIPOS DE DEFEITOS

Em linhas gerais, o art. 12 do CDC estabelece critérios para aferição do defeito do produto, levando-se em conta o tríptico critério formulado pelo Direito norte-americano, que distingue três categorias de defeitos: a) defeitos de produção ou de fabricação; b) defeitos de projeto ou de concepção e c) defeitos de informação ou comercialização.

Os defeitos de fabricação são aqueles produzidos no processo de fabricação, afetando a um ou mais exemplares de uma série. Já os defeitos de concepção ou projeto atingem a própria concepção do produto, de maneira que se reproduzem em todos os exemplares da série afetada, fazendo com que todos os produtos se afastem do protótipo, por não cumprirem os estândares que se especificam no projeto original.

Os defeitos de informação, por sua vez, devem-se à carência, insuficiência ou falta de informação adequada sobre a utilização ou manipulação do produto, bem como sobre os riscos que supõe o seu uso e suas características.

Enquanto os defeitos de fabricação e os defeitos de concepção são inerentes ao produto, os de informação referem-se ao aspecto formal ou extrínseco.

Para efeitos de aplicação da norma, é irrelevante a natureza do defeito, mas através de sua identificação, pode-se aferir com mais eficiência quando um produto é ou não defeituoso, em razão de suas implicações de ordem prática.

## 2.6 CONCEITO DE FORNECEDOR

O conceito de fornecedor, estabelecido no art. 3º, *caput*, do CDC é amplo o suficiente para se adequar às distintas realidades produtivas. Neste conceito, estão incluídos todos os agentes envolvidos na cadeia de produção e distribuição de bens e serviços, desde o produtor até o consumidor final.

É importante observar que, para esses fins, a lei não

distingue entre pessoa física ou jurídica, nacional ou estrangeira. E isso porque o critério adotado é a atividade profissional desenvolvida por ele, no âmbito do art. 3º, *caput*, do CDC. O único requisito é que a atividade seja habitual<sup>14</sup> e continuada. Desse modo, ficam excluídos de seu âmbito de incidência os contratos celebrados entre consumidores não profissionais ou entre o consumidor e o comerciante que atua fora de sua atividade empresarial ou comercial<sup>15</sup>.

Em se tratando de responsabilidade pelo fato do produto (acidente de consumo), o art. 12 do CDC estabelece a responsabilidade objetiva do fabricante, do produtor, do construtor, nacional ou estrangeiro, e do importador, pelos 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”. O comerciante, por sua vez, pode ser responsabilizado de forma subsidiária em uma das hipóteses previstas no art. 13.

## 2.7 CONSUMIDOR POR EQUIPARAÇÃO

Paralelamente a esta teoria, desenvolve-se o conceito estendido de consumidor para efeitos de acidentes de consumo, o que permitiu solucionar alguns casos mais específicos, envolvendo terceiros que, não obstante a ausência de relação direta de

---

<sup>14</sup> “Será fornecedor a pessoa física que, a título singular, mediante a realização de uma atividade civil ou mercantil, oferecer produtos ou serviços para a comunidade. A nota que deve ser feita diz respeito à habitualidade. Tal oferta deverá ser habitual, pois, em não o sendo, estaremos diante de uma relação civil ou comercial. O sujeito que, após anos de uso de seu carro, resolve vendê-lo, certamente não será fornecedor nos termos do Código de Defesa do Consumidor. Entretanto, se o mesmo sujeito tiver dezenas de carros em seu nome e habitualmente os vender ao público, estaremos diante de uma relação de consumo e ele será considerado fornecedor.” (SIMÃO, José Fernando, “Vícios do produto no novo código civil e no código de defesa do Consumidor”, São Paulo, Atlas, 2003, p. 66).

<sup>15</sup> BARROS, Flávio Monteiro de. *Manual de direito do consumidor*, Rideel, São Paulo, 2011, p. 8.

consumo entre as partes, podiam ser vítimas de um acidente de consumo<sup>16</sup>.

Nessa linha de entendimento, afirma-se que o comerciante<sup>17</sup> também deve ser considerado “consumidor por equiparação”, apesar de integrar a cadeia de produção e distribuição de bens, equiparando-se ao consumidor para efeito da proteção conferida pelo CDC, em conformidade com o disposto no art. 17 do CDC, que amplia o conceito de consumidor previsto no art. 2º, parágrafo único, contemplando o que a doutrina estrangeira chama de *bystander* ou terceiro prejudicado.

Para fins de tutela contra os acidentes de consumo, o consumidor e toda e qualquer pessoa afetada pelo bem de consumo deve ser reparada, nos termos do art. 17 do Código consumerista.

Por força dessa disposição, entende-se que até mesmo os intermediários da cadeia consumerista, incluindo-se o consumidor, podem ser vítimas de um acidente de consumo, aplicando-se no caso o art. 12 do CDC, que regula a responsabilidade pelo fato do produto.

## 2.8 RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA DAS MONTADORAS E CONCESSIONÁRIAS

Dentre os principais sujeitos que participam da cadeia de distribuição de fornecimento de produto ou serviço (importador, exportador, fabricante), merece destaque o papel exercido pelas concessionárias de automóveis<sup>18</sup>, distribuidoras credenciadas

---

<sup>16</sup> Imagine-se, por exemplo, a situação de um pneu defeituoso que venha a se desprender do veículo, atingindo um transeunte.

<sup>17</sup> STJ, 3ª Sala, REsp nº. 1.288.008-MG, Rel. Min. PAULO DE TARSO SANSEVERINO, j. 04.04.2013.

<sup>18</sup> “A figura do intermediário entre o fabricante e o comprador apareceu fortemente na segunda revolução industrial, também identificada com a fase econômica do taylorismo e do fordismo: evoluiu a forma de produzir e de distribuir em massa e modificaram-se os hábitos dos consumidores, novo nome dado aos trabalhadores, que agora, melhor pagos, ‘consumiam’ o que produziam” (BENJAMIN, Antônio Herman de V., MARQUES, Cláudia Lima, BESSA, Leonardo Roscoe, *Manual de direito do*

pelas montadoras, em caráter exclusivo, pois além de serem responsáveis pela venda de veículos automotores, também comercializam peças para carros e prestam serviços de pós-venda.

A este respeito, cumpre esclarecer que a distribuição de veículos automotores de via terrestre, efetiva-se através de concessão comercial<sup>19</sup> entre produtores e distribuidores, e é regulada pela Lei Ferrari (Lei 6.729/1979) e alterações posteriores (Lei 8.132/1990).

Na prática, a concedente impõe as condições da contratação, reduzindo a margem de negociação da concessionária, que “acata, quase integralmente, as condições impostas pela concedente, que tem uso exclusivo das marcas, do nome comercial ou do processo de fabricação do produto”<sup>20</sup>.

Em se tratando de vício do produto ou do serviço, o Código de Defesa do Consumidor, facilitando sua defesa em juízo, estabelece a responsabilidade solidária de todos os agentes da cadeia de produção e comercialização do produto, o que lhe confere a possibilidade de acionar qualquer um dos fornecedores, inclusive o comerciante.

Conforme entendimento esposado pela Quarta Turma do STJ<sup>21</sup>, a montadora responde pelo inadimplemento da concessionária credenciada junto aos consumidores finais, tendo em vista que a concessão para a venda de veículos, com a utilização da marca da montadora, gera no consumidor a expectativa legítima de que o negócio é garantido pela montadora, respondendo

---

*consumidor*. 7. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 53).

<sup>19</sup> A concessão em geral é um contrato atípico, excetuando-se a concessão de venda de veículos automotores de via terrestre, que é disciplinado pela Lei Ferrari (Lei 6.729/1979). Conforme preconiza o art. 12 da referida lei, “o concessionário só poderá realizar a venda de veículos automotores novos diretamente a consumidor, vedada a comercialização para fins de revenda, salvo nas hipóteses expressamente previstas em lei”. Aplica-se ao contrato de concessão, por analogia, o regime do contrato de agência.

<sup>20</sup> FRANCO, Vera Helena de Mello. *Contratos: direito civil e empresarial*. 5. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014, p. 276.

<sup>21</sup> REsp 1309981 / SP, Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, T4 - QUARTA TURMA, 24/09/2013, DJe 17/12/2013.

esta pelos atos daquela, principalmente aqueles relacionados com a venda de automóveis.

Assim, na hipótese de um veículo apresentar falha no motor ou qualquer outro vício de fabricação um mês após a compra, e não sendo esse vício sanado no prazo de trinta dias, pode o consumidor demandar judicialmente tanto a fabricante (fornecedora originária) quanto a concessionária (fornecedora imediata), ou ambos conjuntamente, mesmo que esta não tenha participação direta na falha e mesmo que não haja contrato com o primeiro.

De acordo com o STJ, a responsabilidade atribuída às montadoras e concessionárias (revendedoras) de veículos perante o consumidor é objetiva e solidária, aplicando-se, quanto à solidariedade, o disposto no art. 34 do CDC. Nesse sentido, a jurisprudência dominante do STJ<sup>22</sup>, tem destacado que os artigos 12 e 13 do CDC não se aplicam as hipóteses de vício de fabricação, e sim o art. 18, reconhecendo a legitimidade passiva tanto da concessionária quanto da fabricante.

Ademais, o serviço prestado pela concessionária caracteriza-se como atividade típica de consumo, nos termos do art. 3º, § 2º, do Código do Consumidor. Nesse sentido, o STJ tem entendido que a demora injustificada no reparo do veículo e as sucessivas entradas do veículo na oficina da concessionária, configuram desrespeito ao consumidor, gerando indenização por dano moral<sup>23</sup>.

## 2.9 VÍCIO DE QUALIDADE DO PRODUTO MANIFESTADO NO PRAZO DE GARANTIA CONTRATUAL

---

<sup>22</sup> Veja-se o seguinte precedente: REsp 821624/RJ. Rel. Min. ALDIR PASSARINHO JUNIOR, QUARTA TURMA, Julgado em 19/10/2010, DJe 04/11/2010.

<sup>23</sup> Conforme entendimento do STJ, resta caracterizado o dano moral, suscetível de indenização, “quando o consumidor de veículo zero-quilômetro necessita retornar à concessionária por diversas vezes para reparo de defeitos apresentados no veículo adquirido” (AREsp 672.872, ministro Marco Aurélio Bellizze, julgado em 2015).



Nas hipóteses em que um determinado produto apresenta vício de qualidade<sup>24</sup> na vigência do prazo de garantia<sup>25</sup>, tornou-se comum a alegação de que a reclamação teria sido formulada quando a garantia do produto já estava expirada, computando-se o prazo de garantia legal conjuntamente com o período de vigência da garantia contratual, quando se deveria somar os referidos prazos, considerando-os distintos um do outro.

Cabe observar, todavia, que o prazo da garantia só finda depois de terminada a validade da garantia legal sem que o produto tenha sido encaminhado à assistência técnica para sanar os eventuais problemas de funcionamento (no prazo de trinta dias). A perda da garantia, portanto, só ocorre após a fluência da vigência da garantia contratual e após o término da garantia legal.

Tal equívoco decorre da ideia de que o prazo de garantia legal estaria “embutido” no prazo para reclamar contra vícios de adequação (art. 26, CDC), quando, na realidade, a garantia contratual ou convencional é complementar à garantia legal.<sup>26</sup>

Assim, é preciso observar que o prazo da garantia legal inicia após o fim da garantia contratual, nos termos do art. 50, *caput*, do CDC: “A garantia contratual é complementar à legal e será conferida mediante termo escrito”. Desse modo, tratando-se de fornecimento de produto durável e sendo o vício aparente e de fácil constatação, o consumidor tem o prazo de noventa dias, contados da entrega do produto ou do recebimento do serviço, para reclamar, nos termos do art. 26 do CDC.

---

<sup>24</sup> “O vício de qualidade do produto pode ser definido como algo que diminui a sua qualidade de tal forma que torne o produto impróprio ou inadequado ao uso e gozo, ou algo que o desvalorize, assim também quando apresenta falha na informação” (GARCIA, Leonardo de Medeiros. *Direito do consumidor*. Rio de Janeiro: Impetus, 2007, p. 78).

<sup>25</sup> A legislação brasileira contempla três modalidades de garantia: legal, contratual e estendida.

<sup>26</sup> Como afirmam GAGLIANO e PAMPLONA FILHO, “enquanto estiver em curso o prazo de garantia contratual, a garantia legal estará sobrestada, paralisada, ou seja, não correrá prazo decadencial algum em desfavor do adquirente” (GAGLIANO, Pablo Stolze; PAMPLONA FILHO, Rodolfo. *Novo Curso de Direito Civil*. 7. ed. São Paulo: Saraiva, 2009, p. 199).

Contudo, estando em curso o prazo de garantia contratual, o prazo previsto no art. 26 do CDC não flui durante sua vigência, conforme entendimento arraigado na jurisprudência.

O art. 50 do CDC deixa claro que a concessão da garantia contratual é uma faculdade do fornecedor, cujo prazo é por ele estipulado unilateralmente, porém, uma vez outorgada, torna-se obrigatória, responsabilizando o fornecedor ou prestador de serviços.

Sob este aspecto, é possível afirmar que é irrelevante, para o consumidor, que o vício tenha surgido durante o prazo legal ou contratual da garantia, pois ambos visam à resguardá-lo contra defeitos e avarias relacionados ao desgaste natural da coisa<sup>27</sup>.

Evidente que a utilização da garantia pelo consumidor depende de vários fatores, entre eles, a vida útil esperada do bem e sua correta utilização. É nesse ponto que entra em jogo o princípio da boa-fé objetiva, pois cabe ao consumidor informar o vício tão logo este seja identificado, possibilitando o seu reparo no prazo de garantia preestabelecido.

Vale lembrar que a garantia contratual serve, ainda, para atestar que o produto comercializado possui alto padrão de qualidade e maior durabilidade, como forma de atrair e fidelizar o cliente, não podendo simplesmente ser ignorada pelo fornecedor, a menos que o consumidor tenha dado causa ao dano ou que o defeito tenha decorrido do mau uso do produto.

## 2.10 A JURISPRUDÊNCIA DO STJ ENVOLVENDO A COMPRA DE VEÍCULO ZERO-QUILÔMETRO

Desde a aprovação da Lei 8.078, em 11 de setembro de 1990, o STJ vem interpretando sistematicamente os dispositivos do CDC. Neste particular, convém ressaltar que o Código é

---

<sup>27</sup> REsp n. 984.106-SC, STJ, Quarta Turma, Min. Luis Felipe Salomão, julg. 4/10/2012.

contemporâneo à criação do STJ, órgão jurisdicional de última instância incumbido da revisão das leis infraconstitucionais, sem prejuízo da competência reservada ao STF.

Nesse cenário, deve-se reconhecer o importante papel desempenhado pelo STJ na aplicação e interpretação do CDC ao longo desses anos.

É assente na jurisprudência que a mera ocorrência de vício no produto adquirido, por si só, não enseja danos morais, no entanto, a demora injustificada na solução do problema, frustrando a expectativa de uso do veículo novo, demonstra descaso para com o consumidor, configurando dano moral passível de indenização<sup>28</sup>.

De igual modo, na seara do vício do produto, a reparação do dano moral somente impõe-se quando há dificuldade ou demora na solução do problema e tal situação possa gerar desconforto, sofrimento psicológico, angústia ou aflição desnecessária ao consumidor, tendo em vista a quebra da sua legítima expectativa no uso do bem.

## 2.11 AQUISIÇÃO DE VEÍCULOS NOVOS DEFEITUOSOS

Em 2018, o STJ divulgou notícia sobre a jurisprudência daquela Corte em matéria de responsabilidade civil na aquisição de veículos novos defeituosos<sup>29</sup>.

---

<sup>28</sup> “RECURSOS ESPECIAIS. DIREITO DO CONSUMIDOR. VEÍCULO ZERO. VÍCIOS DE QUALIDADE. NÃO SANADOS NO PRAZO. OPÇÕES ASSEGURADAS AO CONSUMIDOR. SUBSTITUIÇÃO DO PRODUTO POR OUTRO DA MESMA ESPÉCIE. ESCOLHA QUE CABE AO CONSUMIDOR. REEXAME DE PROVAS. IMPOSSIBILIDADE. DANO MORAL. RECONHECIMENTO. PRECEDENTES. [...] 4. Configura dano moral, suscetível de indenização, quando o consumidor de veículo zero quilômetro necessita retornar à concessionária por diversas vezes para reparo de defeitos apresentados no veículo adquirido. [...]”. (REsp 1632762/AP, Ministra NANCY ANDRIGHI, T3 - TERCEIRA TURMA, 14/03/2017, DJe 21/03/2017).

<sup>29</sup> Notícia divulgada em 25/02/2008, intitulada “As armadilhas do carro zero”. Disponível em: [http://www.stj.jus.br/sites/STJ/default/pt\\_BR/Comunica%C3%A7%C3%A3o/noticias/Not%C3%ADcias/As-armadilhas-do-carro-zero](http://www.stj.jus.br/sites/STJ/default/pt_BR/Comunica%C3%A7%C3%A3o/noticias/Not%C3%ADcias/As-armadilhas-do-carro-zero)

É possível que alguém adquira um veículo zero na agência concessionária e, com pouco tempo de uso, este venha a apresentar vícios incompatíveis com um automóvel novo, dando entrada diversas vezes na concessionária para os reparos devidos, sem que os vícios apresentados no veículo sejam devidamente sanados.

Verificando-se, portanto, a existência de vícios de qualidade, impõe-se a obrigação de repará-los no prazo a que alude o art. 18, § 1º, do CDC, ou seja, no prazo máximo de trinta dias<sup>30</sup>.

Desse modo, se um veículo zero deu entrada na concessionária para a reparação do vício e o prazo de trinta dias veio a ser ultrapassado, mostra-se cabível o pleito de reparação dos danos materiais, diante da depreciação do produto decorrente dos vícios de fabricação.

Em algumas situações, dependendo da gravidade do problema, a excessiva quantidade de defeitos, além de reduzir significativamente a utilidade do bem<sup>31</sup>, também pode comprometer a segurança do proprietário e de seus ocupantes.

De igual modo, impõe-se, na maioria dos casos, o ressarcimento dos prejuízos de ordem moral, visto que a aquisição de um veículo novo com defeitos configura uma situação que extrapola os transtornos e aborrecimentos corriqueiros, haja vista que a compra de um carro constitui um evento importante na vida de alguém. Portanto, os danos morais são devidos como forma de compensar os transtornos sofridos pelo consumidor

---

<sup>30</sup> Este posicionamento foi reiterado pelo STJ, no *REsp 1.632.762/AP*, que teve como relatora a ministra Nancy Andrighi, da Terceira Turma. De acordo com o voto da relatora, o *artigo 18* do CDC “determina que os fornecedores têm o prazo de 30 (trinta) dias para sanar quaisquer dos vícios contidos no produto, findo o qual caberá ao consumidor a escolha entre: (a) a substituição do produto viciado por outro de mesma espécie; (b) a restituição da quantia paga, devidamente corrigido; ou (c) o abatimento proporcional do preço”.

<sup>31</sup> No caso examinado no *REsp 1.632.762*, que teve como relatora a ministra Nancy Andrighi, da Terceira Turma, o veículo adquirido pelo autor da ação, com pouco mais de três meses de uso, e pouco mais de 9.000km (nove mil quilômetros) rodados, apresentou barulho incomum no motor e dificuldade de abrir e fechar os vidros da janela.

que extrapolam os limites do mero aborrecimento, dada sua repercussão na esfera psicológica e emocional.

Na hipótese de vício do produto, a previsão do dano moral encontra-se inserta não só no art. 18, § 1º, II, do CDC, como também no art. 6º, VI, CDC, o qual prevê “a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos”. Este último dispositivo adotou expressamente a previsão do dano moral e sua reparação, consagrando o princípio da reparação integral do dano (*restitutio in integrum*).

Consigne-se que sua responsabilidade está fundamentada no dever de qualidade instituído pelo CDC<sup>32</sup>, que impõe aos fornecedores o dever de garantir a qualidade do produto final, desde a produção até à comercialização, de modo que este atenda à justa expectativa do consumidor.

## 2.12 PRODUTOS DE SEGUNDA MÃO

Um tema que sobressai por sua particularidade refere-se à possibilidade de se aplicar o CDC aos casos de aquisição de veículos usados, sempre que a compra e venda caracterizar uma relação de consumo, apresentando-se de um lado um fornecedor e do outro um consumidor. Isto porque, na compra de um veículo a um particular, teremos uma relação contratual regida pelo direito privado, o que pressupõe a igualdade jurídica entre as partes contratantes.

Desse modo, as montadoras e concessionárias de veículos, nas suas relações com os consumidores, estão submetidas às disposições do Código de Defesa do Consumidor.

Assim como na legislação espanhola<sup>33</sup>, a legislação

---

<sup>32</sup> BENJAMIN, A. H. V., *Op. cit.*, p. 162.

<sup>33</sup> No que tange ao conceito de produto albergado pelo Texto refundido, deve-se entender incluídos na definição tanto os bens novos como usados (Bobbillo, Victoria Picatoste, *La protección de los consumidores en la compraventa de vehículos automóviles*. Navarra: Editorial Aranzadi, 2011, p. 64). Nessa linha de entendimento, afirma Esther Torreles Torrea: “Serían productos, tanto los bienes nuevos como usados, las

brasileira apresenta um conceito abrangente de produto, não fazendo qualquer distinção entre produtos novos e usados, incluindo, portanto, os bens de segunda mão<sup>34</sup>, nomeadamente os automóveis, que se enquadram no conceito de bens duráveis<sup>35</sup>.

Cabem aqui algumas considerações acerca da terminologia adotada, pois no comércio de automóveis, faz-se a distinção entre veículos novos, seminovos e usados. Isto porque, quando um carro é retirado da concessionária e registrado em nome do primeiro dono<sup>36</sup>, já passa a ser considerado um carro usado, seja qual for a quilometragem percorrida. Para compensar esta desvalorização, criou-se uma classificação intermediária entre o novo e o usado, os denominados seminovos (no máximo três anos de uso, um só proprietário e baixa quilometragem)<sup>37</sup>.

---

cosas específicas como genéricas, los duraderos y no duraderos o perecederos (bienes consumibles, como alimentos, o «consumibles informáticos»; o bienes deteriorables, como productos textiles)” (TORRELLES TORREA, Esther. *Comentarios a las normas de protección de los consumidores*. Madrid: Colex, 2011, p. 1067).

<sup>34</sup> “En el caso de los bienes de segunda mano se aplican prácticamente las mismas reglas que para los nuevos, por lo que no es posible la exclusión de las garantías legales, pero el art. 116.3 TR-LGDCU podría, sin embargo, convertirse en una vía posible de exclusión de esas garantías a esgrimir por el vendedor; es decir, podría pensarse que ante la compra de bienes de segunda mano, es más sencillo que el consumidor pueda razonablemente intuir la falta de conformidad que pueda presentar, dado que no son bienes nuevos y además son más baratos. Parece que el hecho de no ser objetos nuevos deba provocar que al consumidor le entren dudas y desconfianzas. Ante bienes de segunda mano ambas partes contratantes han de tener una diligencia distinta a la necesaria al comprar productos nuevos. Pero esto no debe significar que el consumidor asuma por ello que el bien adolezca de defectos o falta de conformidad. Si se adquiere a un precio más bajo es por el uso que ha sufrido el mismo, pero no debe ser motivo para presumir que adolece de vicios.” (TORRELLES TORREA, Esther, *Op. cit.*, p. 1080).

<sup>35</sup> Roberto Senise Lisboa observa: “A distinção entre o produto durável e o produto não durável é feita pelo legislador para o especial fim de contagem do prazo decadencial para reclamação pelo vício do produto. Assim, se o produto estiver com algum defeito econômico, o consumidor terá o prazo de trinta e de noventa dias, respectivamente, se o bem for não durável ou durável, para reclamar da existência do defeito intrínseco (art. 26 da Lei n. 8.078/90)”. (LISBOA, Roberto Senise. *Responsabilidade civil nas relações de consumo*, 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2012, p. 195).

<sup>36</sup> Este também é o critério adotado na Espanha (Bobillo, Victoria Picatoste, *Op. cit.*, p. 67).

<sup>37</sup> ASSOVESP. *Associação dos Revendedores de Veículo Automotores no Estado de*

Portanto, mesmo na hipótese de aquisição de um veículo usado, o fornecedor responde pelos vícios ocultos que este venha a apresentar dentro do prazo de decadência do art. 26, II, do CDC<sup>38</sup>, ainda que os ignore no momento da venda (CDC, art. 23), cabendo ressaltar que, em se tratando de vício oculto não decorrente do desgaste natural do produto, o aludido prazo começa a fluir a partir de sua constatação (CDC, art. 26, § 3º), aplicando-se, na hipótese, o *critério da vida útil* do bem<sup>39</sup>, e não o critério da garantia, conforme entendimento da Terceira Turma do STJ<sup>40</sup>.

É bom lembrar, ainda, que o adquirente do produto poderá reclamar por eventuais defeitos no bem ainda que exista no contrato ou recibo de compra e venda cláusula excludente de garantia, a teor do disposto no art. 24 do CDC: “A garantia legal de adequação do produto ou serviço independe de termo expresso, vedada a exoneração contratual do fornecedor”.

Tome-se como exemplo o caso de uma pessoa que adquire um veículo usado, obtendo a informação de que o mencionado veículo apresentava, à época da compra, a quilometragem de 30.000 km rodados (trinta mil quilômetros), contudo, na

---

São Paulo. Disponível em: < <http://www.assovesp.com.br/>>. Acesso em: 20 jan. 2018.

<sup>38</sup> Convém ressaltar que nas ações de indenização em que se busca a reparação por vício oculto do automóvel, incide o prazo decadencial do art. 26, § 3º, do CDC, consoante entendimento do STJ (AgRg no AREsp 590.112/SC, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, QUARTA TURMA, julgado em 10/02/2015, DJe 19/02/2015).

<sup>39</sup> “Na prática, as reclamações dos consumidores referem-se aos vícios ocultos, ou seja, aqueles que podem ser percebidos apenas após determinado período de tempo de aquisição e de uso do produto.” (BENJAMIN, Antonio Herman de V., *Op. cit.*, p. 248). Desse modo, como afirma BESSA, “justamente em razão do *critério da vida útil*, a garantia legal, ou seja, aquela que decorre diretamente do CDC, pode chegar a dois ou três anos após a data de aquisição do bem, sem necessidade de pagamento de qualquer valor adicional”.

<sup>40</sup> REsp 1734541/SE, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, QUARTA TURMA, julgado em 13/11/2018, DJe 22/11/2018. Conforme consta da ementa, a garantia estabelecida pelo fabricante “interfere positivamente na tomada de decisão do consumidor pela compra” e, por este motivo, “vincula também o comerciante, que dela se vale para favorecer a concretização da venda”.

revisão periódica do carro é surpreendida com a informação de que o carro possuía, na realidade, o dobro de quilômetros rodados.

Em tal exemplo, observa-se que o veículo foi vendido com vício de qualidade, visto que a quilometragem real diferia da quilometragem informada no momento da compra, em virtude da alteração do hodômetro, o que configura clara má-fé por parte da empresa no momento da revenda, a autorizar a anulação do negócio jurídico, com a restituição da quantia paga ou o abatimento proporcional do preço, nos termos do art. 18, incisos II e III, do CDC.

### 2.13 REPARO DAS PEÇAS DEFEITUOSAS E PEÇAS DE REPOSIÇÃO

Consoante dispõe o art. 18, caput, § 1º, do CDC, o vício do produto deve ser sanado no prazo máximo de trinta dias. Extrapolado esse prazo, abre-se ao consumidor, segundo dispõe o mencionado artigo, a possibilidade de postular, dentre outras opções à sua escolha, a substituição das peças viciadas, a *substituição* do produto por outro de mesma espécie, em perfeitas condições de uso, a restituição imediata da quantia paga ou o abatimento proporcional do preço.

O direito de exigir a substituição das peças viciadas é, segundo a doutrina, um direito potestativo do consumidor, porém “deve ser exercido nos limites da boa-fé objetiva”, sob pena de configurar abuso de direito.

A parte desta questão, o consumidor pode se deparar com outros problemas, podendo, inclusive, permanecer com o carro parado na concessionária sem o devido reparo, por tempo indeterminado, devido à falta de peças ou componentes de reposição.

No entanto, enquanto o produto estiver sendo fabricado e comercializado, o consumidor não pode ficar privado de sua fruição, em decorrência do desgaste natural de alguns de seus



componentes, cabendo ao fabricante, quando não for possível a substituição da peça, oportunizar-lhe uma alternativa, viabilizando a entrega de outro produto novo em substituição ao produto para o qual inexistente peça de reposição.

Nesta linha de raciocínio, é possível afirmar, como se pode observar a partir da leitura do art. 32 do CDC, que a obrigação de manter peça de reposição em estoque permanece até enquanto o produto estiver sendo fabricado e comercializado, ainda que o modelo tenha sido substituído por outro ou já esteja fora de linha.

Quando há demora excessiva na prestação dos serviços por indisponibilidade de peças de reposição, entende-se que tanto a fabricante ou importadora quanto as revendedoras são solidariamente responsáveis pelas obrigações decorrentes do Código de Defesa do Consumidor.

## 2.14 PRINCÍPIO DA PUBLICIDADE E DIREITO À INFORMAÇÃO

No campo contratual, convém ainda lembrar que a relação contratual obriga o contratante não somente ao cumprimento da obrigação principal, como também ao cumprimento das diversas obrigações acessórias, aquelas que a doutrina alemã denomina deveres anexos ou secundários à boa-fé objetiva<sup>41</sup>, entre os quais se destaca, em primeiro plano, o dever de veicular informação verídica (arts. 30 e 31 do CDC)<sup>42</sup>. Este dever, destaca a doutrina, surge desde o primeiro momento, já na fase pré-contratual, em decorrência da publicidade veiculada pela empresa

---

<sup>41</sup> MARQUES, Cláudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais*. 8. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016, p. 225.

<sup>42</sup> Nesse sentido, conforme observa DIAS, Lucia Ancona Lopez de Magalhães. *Publicidade e Direito*. 3 ed. São Paulo: Saraiva, 2018, p. 192, “eventual função informativa exercida pela publicidade não deve ser confundida com o dever de informar ampla, precisa e ostensivamente o consumidor, nos termos do art. 31 (aplicável à oferta não publicitária) e demais dispositivos do CDC”.

ou durante as tratativas entre o consumidor e o fornecedor, quando por exemplo, o consumidor faz a opção por um determinado modelo de carro<sup>43</sup>.

Nesse sentido, uma das principais características da boa-fé objetiva é seu efeito vinculante<sup>44</sup>, particularmente quanto à oferta e à publicidade veiculadas pelo fornecedor.

Portanto, ao adquirir um automóvel novo, o consumidor opta pela compra do modelo do ano, de modo que configura prática comercial abusiva e propaganda enganosa o lançamento e a comercialização de um veículo como sendo modelo do ano seguinte, vindo-se a paralisar a fabricação desse modelo, uma vez tenham sido adquiridos pelos consumidores, lançando-se outro, com novos detalhes, no mesmo ano, como modelo do ano seguinte.

Esse foi o entendimento adotado pelo STJ, no julgamento do REsp 1342899/RS<sup>45</sup> que apreciou o Caso "Pálio Fire Modelo 2007" e negou provimento ao recurso especial, mantendo-se a decisão do TJRS que condenou a empresa demandada a (1) indenizar os danos morais suportados por todos os consumidores que adquiriram o automóvel Fiat Pálio Fire fabricado em 2006 - denominado modelo 2007, e (2) à obrigação de não mais ofertar automóveis fabricados em um ano com modelo do ano seguinte sem que mantenha, neste próximo ano, o modelo fabricado no ano pretérito, sob pena de multa de R\$ 10.000,00 para cada veículo ofertado nessas condições, devendo esses

---

<sup>43</sup> MARQUES, Claudia Lima. *Op. cit.*, p. 227.

<sup>44</sup> "A simples declaração sobre a qualidade do produto ou serviço já torna a publicidade vinculante ao fornecedor, ainda que as demais condições do futuro contrato sejam discutidas *a posteriori*." (DIAS, Lucia Ancona Lopez de Magalhães. *Op. cit.*, p. 92).

<sup>45</sup> REsp 1342899/RS, Ministro SIDNEI BENETI, T3 - TERCEIRA TURMA, 20/08/2013, DJe 09/09/2013. No caso em análise pela Terceira Turma, a FIAT havia anunciado e vendido veículos Pálio Fire fabricados em maio de 2006 como sendo modelo 2007, tendo, 02 meses depois, lançado, sob idêntica denominação – Pálio Fire – um novo modelo 2007, com significativas modificações estruturais e tecnológicas, suspendendo a fabricação do modelo antigo.

*eventuais valores serem destinados ao Fundo de que trata o art. 13 do referido diploma legal; restando rejeitado o pedido de indenização por danos morais coletivos.*

Conforme destacou o Relator, em seu Voto, “a informação repassada ao consumidor integra o próprio conteúdo do contrato. Trata-se, portanto, de dever intrínseco ao negócio e que deve estar presente não apenas na formação do contrato, mas também na divulgação do produto”. O direito à informação, portanto, “não se exaure em si mesmo, tendo por finalidade assegurar ao consumidor uma escolha consciente, permitindo que suas expectativas em relação ao produto ou serviço sejam de fato atingidas”.

## 2.15 RECALL

O parágrafo primeiro do art. 10 do CDC impõe aos provedores o dever de informar aos consumidores sobre a existência de qualquer perigo ou risco capaz de produzir algum dano, relativamente aos produtos e serviços que tenham colocado no mercado. Através dessa norma, se impõe ao fornecedor de produtos potencialmente novos ou perigosos para a saúde ou segurança o dever legal de comunicar o fato imediatamente às autoridades competentes e aos consumidores, mediante anúncios publicitários, com o fim de convocar o quanto antes possível todos os adquirentes do produto.

Tal procedimento, denominado de *recall*, por influência do direito inglês, surge da necessidade de se proteger o consumidor quanto aos danos que possam ser produzidos pelo uso inadvertido do produto e já se converteu em uma prática habitual no mercado de consumo. Este procedimento, amplamente estendido no mercado de automóveis, mostra-se, segundo alguns autores<sup>46</sup>, mais efetivo que a retirada do produto do mercado.

---

<sup>46</sup> TARTUCE, Flávio, NEVES. Daniel Amorim Assumpção, *Manual de direito do consumidor: direito material e processual*. 2. ed. Forense, São Paulo, 2013, p. 231.

A doutrina entende que, sendo o recall uma medida preventiva que objetiva reduzir ao mínimo a possibilidade de que o dano ocorra, não caracteriza a culpa do fabricante, embora possa gerar indenização na hipótese de que se venha a demonstrar que o problema no produto é anterior à convocação dos interessados<sup>47</sup>.

Por outro lado, o fato de que o consumidor não haja comparecido ao *recall* para solucionar o problema, não exige o fabricante da obrigação de indenizar<sup>48</sup>, já que não constitui excludente de responsabilidade admitida expressamente pelo CDC<sup>49</sup>.

## 2.16 ASSISTÊNCIA TÉCNICA E RESPONSABILIDADE DAS CONCESSIONÁRIAS EM DECORRÊNCIA DA MÁ PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

A responsabilidade pelo vício do serviço encontra-se regulada no art. 20 do CDC, que estabelece a responsabilidade objetiva do fornecedor ou do fabricante pelo vício do serviço.

Desse modo, a responsabilidade das concessionárias por vício no fornecimento de serviços é objetiva, não se fazendo necessário perquirir acerca da existência de culpa, motivo pelo qual deve reparar eventuais danos sofridos pelo consumidor, em virtude da má prestação dos serviços.

A má prestação dos serviços, nesses casos, pode ter causas diversas, entre elas, a demora na execução dos serviços, a

---

<sup>47</sup> Em sintonia com esta visão, veja-se o acórdão do STJ no REsp 575.469/RJ, Quarta Turma, Rel. Min. Jorge Scartezini, j. 18.11.2004.

<sup>48</sup> Este entendimento foi adotado no REsp 1010392/RJ, Rel. Min. HUMBERTO GOMES DE BARROS, Terceira Turma, j. 24.03.2008, DJe 13/05/2008. O mesmo entendimento foi aplicado no AgRg no REsp 1261067/RJ, Quarta Turma, Min. MARCO BUZZI, j. 17.11.2015, DJe 24/11/2015.

<sup>49</sup> “As hipóteses restritas de excludente de responsabilidade contidas no art. 12 do Código não incluem o *recall* administrativo. É certo que o *recall* feito pelo fornecedor irá minorar sua exposição a riscos, mas se o consumidor não ficar sabendo do *recall* e vier a sofrer dano em função do defeito, merecerá ser indenizado.” (SILVA NETO, O. C. da. *Comentários ao Código de Defesa do Consumidor*. Forense, Rio de Janeiro, 2013, p. 195).

falta de peças de reposição, reparo inadequado que possa comprometer a segurança estrutural do veículo, etc.

## 2.17 ACIONAMENTO INDEVIDO DO AIRBAG

De acordo com o balanço dos recalls de automóveis realizado pelo Procon-SP, considerando-se os dados coletados no período de 01/01/2012 a 31/12/2019, depois do defeito no sistema elétrico/eletrônico, o defeito no sistema de *airbag* é o segundo tipo de problema mais frequente de campanha de recall (na grande maioria veículos de passeio), seguido pelo defeito nos sistemas de freios e combustível.

A jurisprudência do STJ vem reconhecendo o direito ao ressarcimento dos danos morais mesmo nas hipóteses em que não se verifica a abertura do equipamento no momento do acidente.

Ora, normalmente o que se espera de um equipamento de segurança como um *airbag* é que realmente funcione no momento do acidente, evitando *danos* para os ocupantes do veículo em caso de uma colisão.

Embora se trate de um produto de periculosidade latente ou inerente, já que traz um risco intrínseco ao próprio produto ou modo de funcionamento, em alguns casos o *airbag* pode tornar-se perigoso em decorrência de um defeito, convertendo-se, desse modo, em um produto de periculosidade adquirida. Esse foi o entendimento da Terceira Turma do STJ, no julgamento do do RESP n. 1.656.614 – SC, em cujo acórdão destacou-se que a utilização do *airbag* como mecanismo de segurança de periculosidade inerente “não autoriza que as montadoras de veículos se eximam da responsabilidade em ressarcir danos fora da normalidade do “uso e os riscos que razoavelmente dele se esperam” (art. 12, §1º, II do CDC)” (STJ, 3ª Turma, Ministra Nancy Andrighi, DJe: 02/06/2017).

Em outro julgado<sup>50</sup>, no qual se examinou um caso de acidente automobilístico em que houve falha de acionamento dos quatro "air bags" do veículo Citroen Xsara, provocando lesões na cabeça e no rosto do condutor, sob a relatoria do ministro Paulo de Tarso Sanseverino, a Terceira Turma do STJ deu provimento ao recurso especial, restabelecendo os comandos da sentença na parte relativa a indenização por danos morais.

Neste acórdão paradigmático, o eminente Relator, Ministro PAULO DE TARSO SANSEVERINO, faz questão de frisar no seu voto que os casos anteriormente julgados pelo STJ em que não se havia reconhecido o dano moral diziam respeito ao acionamento indevido do *airbag* durante o curso regular do veículo, sem que tenha havido uma colisão, não resultando qualquer abalo à incolumidade física do motorista. Contudo, a hipótese do acórdão reportava-se ao não acionamento do *airbag* no momento da colisão (frontal) do veículo.

Registre-se, ainda, que para o reconhecimento do dano moral, nas hipóteses de acidente de consumo, não é necessário haver um dano físico à vítima, sendo suficiente que o consumidor seja exposto ao perigo que atinja sua incolumidade física, capaz de produzir abalo emocional ou psíquico.

## 5. CONCLUSÃO

A responsabilidade pelos danos de consumo representa um importante capítulo da Teoria Geral do Direito do Consumidor, ao mesmo tempo em que fornece novos paradigmas para o enfrentamento dessa tormentosa questão.

Com base no exposto acima, pode-se afirmar que o STJ contribuiu significativamente para aperfeiçoar a interpretação da legislação consumerista, adotando posicionamentos favoráveis ao consumidor no tocante à responsabilidade civil dos

---

<sup>50</sup> REsp 1384502/SC, Ministro PAULO DE TARSO SANSEVERINO, T3 - TERCEIRA TURMA, j. 19/05/2015, DJe 25/05/2015.

fornecedores em relação aos seus produtos e serviços, mais particularmente nas questões relacionadas à compra e venda de veículos automotores.



## REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, João Batista de. *Manual de direito do consumidor*. São Paulo: Saraiva, 2003.
- ASSOVESP. *Associação dos Revendedores de Veículo Automotores no Estado de São Paulo*. Disponível em: <<http://www.assovesp.com.br/>>. Acesso em: 20 jan. 2018.
- BARROS, Flávio Monteiro de. *Manual de direito do consumidor*. São Paulo: Rideel, 2011.
- BENJAMIN, Antônio Herman de V.; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. *Manual de direito do consumidor*. 7. ed. São Paulo: RT, 2016.
- BOBILLO, Victoria Picatoste. *La protección de los consumidores en la compraventa de vehículos automóviles*. Thomson Reuters, Editorial Aranzadi, 2011.
- BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. AgRg no AREsp 590.112/SC, Rel. Ministro Luis Felipe Salomão, Quarta Turma, julgado em 10/02/2015, DJe 19/02/2015.
- BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. AgRg no REsp 1261067/RJ, Quarta Turma, Min. Marco Buzzi, j. 17.11.2015, DJe 24/11/2015.
- BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Notícia divulgada em 25/02/2008, intitulada. “As armadilhas do carro zero”. Disponível em: <[http://www.stj.jus.br/sites/STJ/default/pt\\_BR/Comunica%C3%A7%C3%A3o/noticias/Not%C3%ADcias/As-armadilhas-do-carro-zero](http://www.stj.jus.br/sites/STJ/default/pt_BR/Comunica%C3%A7%C3%A3o/noticias/Not%C3%ADcias/As-armadilhas-do-carro-zero)>. Acesso em: 20 jan. 2019.

- BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. *REsp 1010392/RJ*, Rel. Min. Humberto Gomes De Barros, Terceira Turma, j. 24.03.2008, DJe 13/05/2008.
- BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. *REsp 1309981 / SP*, Relator: Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, T4 - QUARTA TURMA, 24/09/2013, DJe 17/12/2013.
- BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. *REsp 1342899/RS*, Ministro Sidnei Beneti, T3 - Terceira Turma, 20/08/2013, DJe 09/09/2013.
- BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. *REsp 1384502/SC*, Ministro Paulo de Tarso Sanseverino, T3 - Terceira Turma, j. 19/05/2015, DJe 25/05/2015.
- BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. *REsp 1632762/AP*, Ministra Nancy Andrichi, T3 - Terceira Turma, 14/03/2017, DJe 21/03/2017.
- BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. *REsp 1734541/SE*, Rel. Ministra Nancy Andrichi, Quarta Turma, julgado em 13/11/2018, DJe 22/11/2018.
- BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. *REsp 575.469/RJ*. Quarta Turma, Rel. Min. Jorge Scartezini, j. 18.11.2004.
- BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. *REsp 821624/RJ*. Relator: Ministro Aldir Passarinho Junior, Quarta Turma, Julgado em 19/10/2010, DJe 04/11/2010.
- BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. *REsp n. 984.106-SC*. STJ, Quarta Turma, Relator: Ministro Luis Felipe Salomão, julg. 4/10/2012.
- BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. *REsp n.º 1.288.008-MG*. Relator: Ministro Paulo de Tarso Sanseverino, j. 04.04.2013.
- BRASIL. Supremo Tribunal Federal. Ação direta de inconstitucionalidade n° 3510/DF – Distrito Federal. Relator: Ministro Ayres Britto. *Pesquisa de Jurisprudência*, Acórdãos, 29 maio 2008. Disponível em: <



- [http://www.stf.jus.br/portal/jurisprudencia/pesquisarJurisprude ncia.asp](http://www.stf.jus.br/portal/jurisprudencia/pesquisarJurisprude%20ncia.asp)>. Acesso em: 10 jun. 2014.
- DIAS, Lucia Ancona Lopez de Magalhães. *Publicidade e Direito*. 3 ed. atual. e reform. São Paulo: Saraiva, 2018.
- FRANCO, Vera Helena de Mello. *Contratos: direito civil e empresarial*. 5. ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2014.
- GAGLIANO, Pablo Stolze; PAMPLONA FILHO, Rodolfo. *Novo Curso de Direito Civil*. 7. ed. São Paulo: Saraiva, 2009.
- GARCIA, Leonardo de Medeiros. *Direito do consumidor*. Rio de Janeiro: Editora Impetus, 2007.
- IDALBERTO, Chiavenato. *Teoria geral da administração – Volume 1: abordagens prescritivas e normativas*. 7 ed. Barueri, SP: Manole, 2014.
- LISBOA, Roberto Senise. *Responsabilidade civil nas relações de consumo*. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2012.
- MARQUES, Claudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais*. 8 ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2016.
- MIRAGEM, Bruno. *Curso de Direito do consumidor*. 6. ed. São Paulo: RT, 2016.
- PROCON-SP. *Banco de dados com informações sobre todas as campanhas de recalls realizadas no Brasil*. Disponível em: <<http://sistemas.procon.sp.gov.br/recall/>>. Acesso em: 20 jan. 2019.
- ROSENVALD, Nelson. *As funções da responsabilidade civil: a reparação e a pena civil*. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2017.
- SANTANA, Héctor Valverde. *Dano moral no direito do consumidor*. 2. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014.
- SILVA NETO, Orlando Celso da. *Comentários ao Código de Defesa do Consumidor*. Rio de Janeiro: Forense, 2013.
- SIMÃO, José Fernando. *Vícios do produto no novo código civil e no código de defesa do Consumidor*. São Paulo: Atlas,

2003.

SIMÕES, Fernando Dias. *Marca do distribuidor e responsabilidade por produtos*. Coimbra: Almedina, 2009.

TARTUCE, Flávio, NEVES, Daniel Amorim Assumpção. *Manual de direito do consumidor: direito material e processual*. 2. ed. São Paulo: Forense, 2013.

TORRELLES TORREA, Esther. Comentario al art. 115 TRLGDCU, in *Comentarios a las normas de protección de los consumidores*. Madrid: Colex, 2011.