

**PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE SÃO PAULO
CURSO DE DIREITO**

**EDUARDA FENIAR HELITO
RA00227185**

VÍCIOS DO SERVIÇO BANCÁRIO E A RESPONSABILIDADE DOS BANCOS

**SÃO PAULO
2023**

EDUARDA FENIAR HELITO

VÍCIOS DO SERVIÇO BANCÁRIO E A RESPONSABILIDADE DOS BANCOS

Monografia apresentada ao curso de
Direito, como requisito parcial para a
obtenção do título bacharelado.

Orientador: Prof. Paulo Sergio Feuz.

**SÃO PAULO
2023**

EDUARDA FENIAR HELITO

VÍCIOS DO SERVIÇO BANCÁRIO E A RESPONSABILIDADE DOS BANCOS

Monografia apresentada ao curso de
Direito, como requisito parcial para a
obtenção do título de bacharelado.

Aprovado em 10/11/2023

Orientador: Prof. Paulo Sergio Feuz
Faculdade de Direito

Dedico este trabalho à minha família, pelo apoio incondicional em minha vida acadêmica.

AGRADECIMENTOS

Agradeço em especial aos professores da Universidade, a realização deste trabalho não teria sido possível sem o apoio e contribuição de diversas pessoas e instituições, às quais expresso minha profunda gratidão.

Primeiramente, agradeço ao Prof. Paulo Sergio Feuz meu orientador, pela orientação, paciência e valiosos insights ao longo de todo o processo de pesquisa. Sua dedicação e expertise foram fundamentais para o desenvolvimento deste trabalho.

À minha família, agradeço pelo amor incondicional, apoio moral e compreensão durante os momentos desafiadores. Cada palavra de encorajamento foi vital para minha perseverança.

Aos amigos e colegas que compartilharam suas experiências e conhecimentos, meu agradecimento especial. Suas discussões e sugestões enriqueceram significativamente o conteúdo deste trabalho.

À Pontifícia Universidade Católica, pela estrutura acadêmica oferecida, às bibliotecas e recursos que foram essenciais para a pesquisa.

Por fim, agradeço a todos que, de alguma forma, contribuíram para a realização deste trabalho. Cada um de vocês teve um papel importante nessa jornada acadêmica.

RESUMO

O objetivo geral do estudo foi analisar os vícios do serviço bancário e a responsabilidade dos bancos perante seus clientes. Especificamente, pretende identificar os vícios mais comuns do serviço bancário, incluindo falhas no atendimento, cobranças indevidas, informações inadequadas, entre outros; avaliar a responsabilidade dos bancos perante os vícios do serviço bancário, considerando a legislação vigente, jurisprudência e princípios éticos; investigar as consequências financeiras, emocionais e sociais enfrentadas pelos clientes devido aos vícios do serviço bancário; examinar as medidas adotadas pelos bancos para prevenir e corrigir vícios no serviço bancário, como canais de reclamação, ouvidorias e programas de educação financeira; propor estratégias e melhores práticas para melhorar a qualidade do serviço bancário, visando a satisfação e proteção dos clientes. Este estudo será conduzido por meio de uma revisão bibliográfica abrangente, analisando a legislação vigente, a jurisprudência e a literatura acadêmica relacionada ao tema. Serão considerados casos judiciais relevantes envolvendo vícios do serviço bancário e a responsabilidade dos bancos. Com o resultado deste estudo foi possível concluir que o fornecedor, em qualquer hipótese, tem a comprometimento de informar adequadamente aos consumidores, sobre os riscos à saúde ou mesmo a segurança causada por seus produtos ou serviços, porque se assim não fizerem, poderão responder pelos danos causados pelos vícios de informações, independentemente do fato ter ou não operado com culpa.

Palavras-chave: vícios; informação; responsabilidade.

ABSTRACT

The general objective of the study was to analyze the vices of the banking service and the responsibility of banks towards their customers. Specifically, it intends to identify the most common vices of the banking service, including service failures, undue charges, inadequate information, among others; assess the responsibility of banks in the face of banking service defects, considering current legislation, jurisprudence and ethical principles; investigate the financial, emotional and social consequences faced by customers due to banking addictions; examine the measures adopted by banks to prevent and correct defects in the banking service, such as complaint channels, ombudsman and financial education programs; propose strategies and best practices to improve the quality of banking services, with a view to customer satisfaction and protection. This study will be conducted through a comprehensive literature review, analyzing current legislation, jurisprudence and academic literature related to the subject. Relevant court cases involving defects in the banking service and the liability of banks will be considered. With the result of this study, it was possible to conclude that the supplier, in any case, has the commitment to adequately inform consumers about the risks to health or even the safety caused by its products or services, because if they do not do so, they may be liable for the damages caused by information defects, regardless of whether or not they operated at fault.

Keywords: addictions; information; responsibility.

SUMARIO

1 INTRODUÇÃO	8
2 O CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR (CDC)	11
3 RESPONSABILIDADE DO FORNECEDOR.....	16
3.1 A RESPONSABILIDADE CIVIL DE QUEM FORNECE	17
4 REGULAMENTO APLICÁVEL AS INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS NA RELAÇÃO DE CONSUMO.....	21
4.1 A RESPONSABILIDADE CIVIL DE QUEM FORNECE	23
4.2 A CLÁUSULA DE NÃO INDENIZAR.....	26
4.3 DAS PRÁTICAS ABUSIVAS.....	27
5 CONCLUSÃO	32
REFERENCIAS.....	35

1 INTRODUÇÃO

O setor bancário desempenha um papel fundamental na economia, fornecendo serviços financeiros essenciais para indivíduos e empresas. No entanto, em alguns casos, os clientes podem enfrentar problemas decorrentes de falhas no atendimento, cobranças indevidas, práticas abusivas, entre outros vícios relacionados ao serviço prestado pelos bancos. Nesse contexto, é importante compreender as responsabilidades legais e éticas dos bancos em relação aos seus clientes e propor medidas para aprimorar a qualidade dos serviços bancários.

Os problemas relacionados aos vícios do serviço bancário e a responsabilidade dos bancos envolve diversas questões que afetam os clientes e a sociedade como um todo, como falha no atendimento, seja pela demora no atendimento, falta de informações adequadas, desrespeito ou má conduta dos funcionários. Essas falhas afetam a experiência dos clientes e podem levar a consequências negativas, como atraso em transações financeiras ou perda de oportunidades. Além disso, podem ocorrer cobranças indevidas, práticas abusivas como oferta de produtos inadequados, pressão para contratação do serviço, entre outros. A falta de transparência e clareza nas informações fornecidas pelos bancos também é um dos vícios comuns no serviço bancário. Porém, é um desafio determinar a responsabilidade dos bancos diante destes vícios, pois não há clareza na legislação sobre o assunto, além da morosidade do judiciário.

Por isso, o problema a ser investigado é: Como os bancos podem ser responsabilizados pelos vícios dos serviços bancários?

O estudo dos vícios do serviço bancário e a responsabilidade dos bancos perante seus clientes é de suma importância devido às consequências significativas que essas questões têm sobre a vida das pessoas e sobre o funcionamento adequado do sistema financeiro como um todo.

Os clientes bancários possuem direitos específicos que devem ser respeitados pelos bancos, como o direito à informação clara e adequada, o direito à segurança das transações financeiras e o direito à proteção contra práticas abusivas. Compreender a responsabilidade dos bancos perante esses direitos é fundamental para garantir a proteção dos interesses dos clientes.

Identificar e analisar os vícios do serviço bancário permite identificar áreas problemáticas que precisam ser aprimoradas. Ao entender as principais falhas e práticas inadequadas, é possível propor medidas corretivas e melhores práticas para que os bancos ofereçam serviços de melhor qualidade, aumentando a satisfação dos clientes e fortalecendo a confiança na instituição financeira.

Muitos dos vícios do serviço bancário podem resultar em danos financeiros significativos para os clientes, além de causar estresse e impactos emocionais. Ao estudar essas questões, é possível identificar as principais causas dos problemas e propor medidas para evitá-los, minimizando os riscos de prejuízos financeiros e melhorando o bem-estar dos clientes.

A relação entre bancos e clientes é, em sua essência, uma relação de confiança e parceria. Compreender a responsabilidade dos bancos perante os vícios do serviço bancário é essencial para estabelecer um equilíbrio nessas relações, evitando abusos e garantindo que os clientes sejam tratados de forma justa e transparente.

O sistema bancário desempenha um papel crucial na economia, afetando a vida de milhões de pessoas e influenciando o desenvolvimento econômico de um país. As práticas inadequadas dos bancos podem ter impactos negativos na estabilidade financeira e na confiança do público no sistema bancário. Portanto, é fundamental investigar e compreender os vícios do serviço bancário, visando promover uma indústria financeira mais responsável e saudável.

Desta forma, o estudo dos vícios do serviço bancário e a responsabilidade dos bancos é relevante para garantir a proteção dos direitos dos clientes, melhorar a qualidade dos serviços prestados, prevenir danos financeiros e emocionais, equilibrar as relações bancárias e promover um sistema bancário mais sólido e confiável.

Assim, o objetivo geral do estudo é analisar os vícios do serviço bancário e a responsabilidade dos bancos perante seus clientes. Como objetivos específicos, pretende identificar os vícios mais comuns do serviço bancário, incluindo falhas no atendimento, cobranças indevidas, informações inadequadas, entre outros; avaliar a responsabilidade dos bancos perante os vícios do serviço bancário, considerando a legislação vigente, jurisprudência e princípios éticos; investigar as consequências financeiras, emocionais e sociais enfrentadas pelos clientes devido aos vícios do serviço bancário; examinar as medidas adotadas pelos bancos para prevenir e corrigir vícios no serviço bancário, como canais de reclamação, ouvidorias e programas de

educação financeira; propor estratégias e melhores práticas para melhorar a qualidade do serviço bancário, visando a satisfação e proteção dos clientes.

Este estudo será conduzido por meio de uma revisão bibliográfica abrangente, analisando a legislação vigente, a jurisprudência e a literatura acadêmica relacionada ao tema. Serão considerados casos judiciais relevantes envolvendo vícios do serviço bancário e a responsabilidade dos bancos.

A partir desses dados, serão propostas estratégias para melhorar a qualidade do serviço bancário e proteger os interesses dos clientes.

Espera-se que este estudo contribua para o entendimento dos vícios do serviço bancário e a responsabilidade dos bancos, fornecendo subsídios para aprimorar as práticas e políticas adotadas pelo setor bancário. Além disso, espera-se que as propostas e recomendações apresentadas possam auxiliar na proteção dos direitos dos clientes bancários, promovendo uma relação mais equilibrada entre os bancos e seus clientes.

2 O CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR (CDC)

Os clientes de produtos e serviços bancários estão protegidos pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC)¹, por se enquadrarem no conceito de consumidor.

Ao prescrever como princípio fundamental a defesa do consumidor, a Constituição Federal reconhece sua vulnerabilidade, a necessidade de sua proteção, tendo em vista a sua posição de relativa inferioridade econômica frente ao fornecedor, numa sociedade de consumo, onde as práticas de mercado visam apenas o lucro e o incentivo ao consumismo.

O próprio Código de Defesa do Consumidor vem explicitar quais os direitos abrangidos nesse princípio, notavelmente quando em seu art. 6º prescreve os direitos básicos por ele tutelados. Esses direitos são os conhecidos direitos da personalidade, ou seja, direitos inerentes da pessoa humana, extrapatrimoniais, absolutos, inalienáveis, intransmissíveis, imprescritíveis e irrenunciáveis; quais sejam: proteção à vida, saúde e segurança, direito moral do autor, direito à honra, direito não-discriminação, direito à intimidade, direito à liberdade etc.

A tutela do Código de Defesa do Consumidor tem por objetivo principal, ao proteger o consumidor, se estabelecer o equilíbrio contratual entre as partes, visto que tem como pressuposto a vulnerabilidade do consumidor em relação ao fornecedor, assim, antes da elaboração do Código de Proteção e Defesa do Consumidor já existiam legislações que, de forma direta ou indireta, protegiam, e ainda protegem, o consumidor².

O Código de Defesa do Consumidor define, expressamente, a figura do consumidor. E, assim procede não apenas em um único dispositivo, ou seja, em seu artigo 2º³, o faz em vários momentos trazendo à luz conceitos distintos de consumidor, nos quais podem ser enquadrados até mesmo aqueles que participam indiretamente da relação jurídica, que vem a ser a relação de consumo.

¹ BRASIL. **LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990.** Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm Acesso em maio o2023.

² BRASIL. **LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990.** Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm Acesso em maio o2023.

³ BRASIL. **LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990.** Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm Acesso em maio o2023.

A equiparação ao conceito de consumidor introduzida pelo parágrafo único do art. 2º do Código de Defesa do Consumidor tem aplicabilidade tão logo exista uma relação de consumo.

A Constituição Federal de 1988⁴, em seu artigo 5º, XXXII, determina que o “Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor”. Diante de tal determinação constitucional, foi editada a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que inseriu no ordenamento jurídico pátrio o Código de Defesa do Consumidor.

O mencionado Código teve seu desenvolvimento a partir da grande necessidade de se criar uma legislação protetiva para a parte vulnerável da relação de consumo, que é o consumidor. Assim, o CDC trouxe inúmeros dispositivos que protegem a parte mais frágil da relação. Com o intuito de melhorar a condição de vulnerabilidade do consumidor, o CDC impôs como regra geral de responsabilidade civil nas relações de consumo a responsabilidade objetiva, ou seja, não é necessária a comprovação de culpa do fornecedor, exceto em situações excepcionais quando o CDC impõe uma responsabilização subjetiva, a exemplo de quando o fornecedor do serviço é um profissional liberal. Sérgio Cavaliere Filho explica que a responsabilidade civil definida no CDC:

(...) é objetiva, fundada no dever de segurança do fornecedor em relação aos produtos e serviços lançados no mercado de consumo, razão pela qual não seria também demasiado afirmar que, a partir dele, a responsabilidade objetiva, que era exceção em nosso Direito, passou a ter um campo de incidência mais vasto do que a própria responsabilidade subjetiva⁵.

Então, é possível entender que o Código de Defesa do Consumidor trata a responsabilidade civil de forma diversa do Código Civil de 2002⁶, pois este tem como regra a responsabilidade subjetiva e a exceção é a responsabilidade objetiva, já aquele, adota como regra a responsabilidade objetiva, sendo a responsabilidade subjetiva a exceção.

Assim, sendo configurado um dano em uma relação de consumo, o consumidor pode recorrer ao judiciário para requerer uma reparação civil pela lesão que sofreu, e

⁴ BRASIL. Constituição Federal da República de 1988. Disponível em https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm acesso em jun. 2023.

⁵ CAVALIERI FILHO, Sérgio. Programa de Responsabilidade Civil. 10. ed. rev. e ampl. São Paul: Atlas, 2012, p. 18.

⁶ BRASIL. **LEI Nº 10.406, DE 10 DE JANEIRO DE 2002.** Código Civil. https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/10406compilada.htm acesso em jun. 2023.

a responsabilidade do fornecedor é objetiva, ou seja, não depende de comprovação de culpa.

O artigo 3º, §2º do CDC deixa evidente que as instituições financeiras são fornecedoras de produtos e serviços, e os consumidores são os usuários de tais serviços e produtos. Desta forma, o dispositivo citado determina que: “Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista”⁷.

Nelson Nery Costa ressalta que o negócio bancário consiste naquele onde existe “intermediação das operações em que uns depositam dinheiro e bens em uma instituição que, por sua vez, empresta estes valores cobrando juro pela intermediação”⁸.

Assim se posiciona a jurisprudência em relação à aplicação do CDC nas relações bancárias:

INDENIZAÇÃO. CHEQUE FURTADO POR EX-FUNCIONÁRIO DO AUTOR. VALOR VULTOSO. SALDO INSUFICIENTE. REMANEJAMENTO DE CONTAS, PELA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA, SEM PRÉVIA CONSULTA AO CORRENTISTA. COMPENSAÇÃO INDEVIDA. DANO MATERIAL. CULPA CONCORRENTE. DEVER DE INDENIZAR, DO BANCO. 1. Nos termos do art. 14 da Lei n. 8.078 /1990 (CDC), aplicável às relações bancárias (Súmula 297/STJ), o fornecedor de serviços responde objetivamente pelos danos causados ao consumidor, decorrentes de serviços defeituosos. 2. A responsabilidade do fornecedor é excluída, se ficar provada culpa exclusiva do consumidor ou terceiro (Lei n. 8.078 /1990, art. 14 , inciso II), o que não ficou demonstrado. 3. O caso é de fato concorrente da vítima (autor), que não atentou para o sumiço, havia dois anos, de cheque assinado, situação que não isenta a instituição financeira do dever de indenizar, visto que agiu de maneira negligente ao proceder ao pagamento de cheque de valor vultoso (R\$ 38.000,00), mediante o remanejamento do saldo de outra conta de mesma titularidade, sem previamente consultar o correntista. 4. Apelação a que se nega provimento⁹.

⁷ BRASIL. **LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm Acesso em maio o2023.

⁸ COSTA, Nelson Nery. *Direito Bancário e Consumidor*. 2. ed. São Paulo: Lawbook, 2009, p. 67.

⁹ BRASIL. Jurisprudência. TRF-1 - APELAÇÃO CIVEL AC 478824419974013800 MG 0047882-44.1997.4.01.3800 (TRF-1) Data de publicação: 26/07/2013. Disponível em <https://bd.tjmg.jus.br/jspui/bitstream/tjmg/4442/1/0178-TJ-JC-040.pdf> acesso em maio 2023.

Tem-se que o cliente bancário atua na relação consumerista na condição de consumidor e a instituição financeira atua na condição de fornecedor de serviços e produtos bancários. Conforme os comandos do CDC, o consumidor é presumivelmente vulnerável diante do fornecedor.

Conforme as explicações de Silveira citado por Nelson Nery observa que a atividade bancária é classificada como serviço, conforme os comandos do Código de Defesa do Consumidor, e o usuário é consumidor, de acordo com a lei, assim como:

(...) os bancos, as instituições financeiras de crédito, além das companhias de seguro, *fornecedores*. Ademais, a relação estabelecida entre tais entes e os consumidores deve ser considerada como uma tradicional relação de consumo, inclusive por decorrência do fenômeno denominado 'bancarização'. A Resolução Bancen 2.878/2001 e ainda sua conseqüente – Resolução 2.892/2001 – não revogam nenhum princípio, norma ou regra inserida no Código de Defesa do Consumidor, até porque o Banco Central do Brasil não tem competência legislativa para dispor sobre as relações de consumo¹⁰.

Assim, é possível entender o cabimento dos comandos do CDC, quando figura de um lado o consumidor, mesmo quando pessoa jurídica, e do outro as instituições financeiras, o fornecedor, desde que comprovada sua vulnerabilidade e hipossuficiência na relação jurídica.

Antônio Carlos Efigênio citado por Julio Mengue explica que "são comportamentos, tanto na esfera contratual quanto à margem dela, que abusam da boa-fé ou situação de inferioridade econômica ou técnica do consumidor"¹¹. Nesse mesmo sentido, Antônio Herman V. E Benjamin também citado por Julio Mengue observa que: "É a desconformidade com os padrões mercadológicos de boa conduta em relação ao consumidor"¹². Igualmente configuram práticas comerciais abusivas quando as condutas aumentam a vulnerabilidade do consumidor.

¹⁰ COSTA, Nelson Nery. Direito Bancário e Consumidor. 2. ed. São Paulo: Lawbook, 2009, pp. 507-508.

¹¹ MENGUE, JULIO. *DAS PRÁTICAS ABUSIVAS NA RELAÇÃO DE CONSUMO*. (2013). DISPONÍVEL <[HTTPS://JJURIDICOCPS.JUSBRASIL.COM.BR/ARTIGOS/112072252/DAS-PRATICAS-ABUSIVAS-NA-RELACAO-DE-CONSUMO](https://jjuridicocps.jusbrasil.com.br/artigos/112072252/das-praticas-abusivas-na-relacao-de-consumo)>. ACESSO MAIO 2023.

¹² MENGUE, JULIO. *DAS PRÁTICAS ABUSIVAS NA RELAÇÃO DE CONSUMO*. (2013). DISPONÍVEL <[HTTPS://JJURIDICOCPS.JUSBRASIL.COM.BR/ARTIGOS/112072252/DAS-PRATICAS-ABUSIVAS-NA-RELACAO-DE-CONSUMO](https://jjuridicocps.jusbrasil.com.br/artigos/112072252/das-praticas-abusivas-na-relacao-de-consumo)>. ACESSO MAIO 2023.

Vale observar que a prática abusiva consiste na utilização em excesso de determinado direito, cujo intuito é prejudicar ou ampliar a vulnerabilidade natural do consumidor.

Da mesma forma, a pessoa não pode receber em sua casa produto não solicitado. Tais práticas e várias outras da mesma espécie configuram práticas abusivas realizadas por empresas e comerciantes contra consumidores, sendo que, por vezes, é pelo desconhecimento da lei e, por vezes, ou por má fé.

Mas o consumidor, por vezes, também acaba sendo lesado pelo fato de não saber identificar essas práticas, pois por não dominar o conhecimento total daquilo que adquire, é considerado a parte mais fraca da relação de consumo.

O advogado Dori Boucault citado por Julio Mengue cita as dez práticas abusivas mais comuns:

1- Venda casada; 2- Mentir sobre falta de produto; 3- Envio de produto não solicitado; 4- Cobranças abusivas de dívidas; 5- Contratação de um serviço sem apresentação de orçamento prévio; 6- Humilhação ou difamação; 7- Falta de fixação de prazo nas prestações de serviço; 8 – Reajuste de preço acima da média; 9 – Não entregar cupom fiscal após a compra; 10- Cobrar preços diferentes em cartões de crédito ou cheque¹³.

O autor acima citado ainda chama atenção para o fato de que, quando o consumidor se deparar com qualquer das situações por ele mencionadas, o mesmo deve se dirigir direto ao fornecedor para tentar solucionar a questão. Caso não encontre a solução adequada, é preciso recorrer então, a um órgão de defesa do consumidor e formalizar uma reclamação. E ainda, “quando a situação ultrapassa a questão administrativa, o consumidor pode contratar um profissional para entrar com uma ação judicial ou procurar o juizado especial cível”¹⁴.

¹³ MENGUE, JULIO. *DAS PRÁTICAS ABUSIVAS NA RELAÇÃO DE CONSUMO*. (2013). DISPONÍVEL <[HTTPS://JJURIDICOCPS.JUSBRASIL.COM.BR/ARTIGOS/112072252/DAS-PRATICAS-ABUSIVAS-NA-RELACAO-DE-CONSUMO](https://jjuridicocps.jusbrasil.com.br/artigos/112072252/das-praticas-abusivas-na-relacao-de-consumo)>. ACESSO MAIO 2023.

¹⁴ MENGUE, JULIO. *DAS PRÁTICAS ABUSIVAS NA RELAÇÃO DE CONSUMO*. (2013). DISPONÍVEL <[HTTPS://JJURIDICOCPS.JUSBRASIL.COM.BR/ARTIGOS/112072252/DAS-PRATICAS-ABUSIVAS-NA-RELACAO-DE-CONSUMO](https://jjuridicocps.jusbrasil.com.br/artigos/112072252/das-praticas-abusivas-na-relacao-de-consumo)>. ACESSO MAIO 2023.

3 RESPONSABILIDADE DO FORNECEDOR

Não é necessária a realização de todas as atividades mencionadas pelo caput artigo 3º do Código de Defesa do Consumidor para que se configure a condição de fornecedor, pois dificilmente algum sujeito de direito realiza todas as condutas descritas no tipo, bastando a existência de apenas uma das práticas, em caráter habitual ou profissional.

Assim dispõe o mencionado artigo:

Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços¹⁵.

Conforme as observações de Zelmo Denari e José Geraldo Brito Filomeno: “Ao invés de utilizar-se de termos como "industrial", "comerciante", "banqueiro", "segurador", "importador", ou então genericamente "empresário", preferiu o legislador o termo "fornecedor" para tal desiderato”¹⁶.

Porém, para que o consumidor seja tutelado pelo CDC há necessidade de existir um fornecedor para configurar tal qualidade, que desenvolva o exercício profissional habitual de determinada atividade. Na opinião de Vidal Nunes Júnior: “o conceito de fornecedor seria: ‘Aquele que fornece ou abastece de víveres ou mercadorias necessárias’”¹⁷. Já Fernando Costa de Azevedo tem o seguinte entendimento: "fornecedor, é o sujeito que participa da relação jurídica de consumo na medida em que desempenha sua atividade profissional"¹⁸. Conforme disposição do artigo 14 do CDC:

¹⁵ BRASIL. **LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm Acesso em maio o2023.

¹⁶ DENARI, Zelmo; et al. Código brasileiro de defesa do consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto. 10. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2011, p. 43.

¹⁷ NUNES JÚNIOR, Vidal Serrano; SERRANO, Yolanda Alves Pinto. Código de defesa do consumidor interpretado. São Paulo: Saraiva, 2003, p. 556.

¹⁸ AZEVEDO, Fernando Costa de. A suspensão do fornecimento de serviço público essencial por inadimplemento do consumidor-usuário: argumentos doutrinários e entendimento jurisprudencial. Revista do Direito do Consumidor. São Paulo, v. 16, n.62, p. 86-123, abr./jun. 2007.

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos¹⁹.

Nesse sentido observa Diógenes Gasparini que, considerando a disposição legal acima citada, pode o consumidor “reclamar uma indenização, consoante estabelece o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor”²⁰.

3.1 A RESPONSABILIDADE CIVIL DE QUEM FORNECE

As definições de produto (bem móvel ou imóvel, material ou imaterial) e serviço (atividade remunerada) contidas no artigo 3º, §§ 1º e 2º do CDC, associados ao já citado conceito de fornecedor auxiliou bastante a aplicação da Lei nº 8.078/90 ainda que seja nas relações consumeristas de caráter virtual facilitando a aplicação do direito do consumidor cibernético.

Então, na utilização do produto adquirido pela via virtual, tendo ocorrido fato descritos nos artigos 12 a 17 do CDC, e que tenha atingido a integridade física do consumidor ou de terceiros, provocados por fatores preexistentes, a responsabilidade daquele que fornece virtualmente é a igual àquela daquele que fornece presencialmente. Também quando ocorrem os vícios descritos nos artigos de 18 a 25 o fornecedor continua responsável nos mesmos termos das relações de consumo em geral.

Sendo interessante identificar a função da responsabilidade civil nas relações de consumo e a legislação inerente ao fornecedor virtual e como é possível acioná-lo. No que se refere à responsabilidade civil, João Batista de Almeida explica que a tutela civil do CDC visa “garantir ao consumidor o ressarcimento, ou seja, a reparação dos danos sofridos ou o impedimento de que venham a ser concretizados, por meio de mecanismos que a própria lei prevê”²¹, não sendo necessária a ocorrência de culpa, bem como sua verificação, porém, implicando na responsabilidade objetiva do fornecedor.

¹⁹ BRASIL. **LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm Acesso em maio o2023

²⁰ GASPARINI, D. Direito Administrativo. 10. ed. São Paulo: Saraiva, 2005, p. 289.

²¹ ALMEIDA, João Batista de. Manual de direito do consumidor. São Paulo: Saraiva, 2012, p. 78.

Também é preciso identificar o prazo de reclamação da indenizatória ou de ressarcimento que o consumidor virtual possui depois de sofrer danos causados pelo produto adquirido na via virtual.

Nos casos de vícios ocultos a contagem do prazo se inicia no momento em que se evidencia o defeito, sendo aplicável o artigo 27 do CDC que dispõe sobre o prazo decadencial de cinco anos para que os acidentes de consumo sejam reclamados, cuja contagem do prazo tem início após o conhecimento do dano e de sua autoria, podendo ser estendido a terceiros, quando atingidos. “As excludentes da responsabilidade do fornecedor, como do fabricante, produtor, construtor ou importador são restritas, em função da responsabilidade objetiva”²².

Quanto aos vícios, o CDC não regulamentou os mesmos de forma expressa, contudo, João Batista de Almeida entende que são excludentes de responsabilidade as seguintes situações:

a) Prova de que não é o fabricante, produtor, construtor, importador, comerciante ou incorporador do produto ou prestador do serviço, ou seja, não colocou o produto no mercado; b) prova de que o vício inexistia, embora reconhecendo a colocação no mercado; c) decadência, ou seja, decurso de prazo para reclamação, sem que seja tomada tal providência; d) culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros; e) caso fortuito ou força maior²³.

Com base no princípio da razoabilidade, o CDC, de forma expressa, dispensa a necessária reparação por parte dos fornecedores em relação aos resultados danosos suportados pelos consumidores. Em tais casos, Luiz Antônio Rizzatto Nunes, defende que “não se trata de excludente de responsabilidade, como se tem dito, mas sim de excludente do nexo de causalidade”²⁴. Então, em tais situações, tem-se um rompimento do nexo causal, ou seja, o fornecedor é exonerado da relação acidentária. Na ocorrência de um acidente de consumo cabe ao fornecedor o ônus da prova,

²² SANTOS, Martiniglei da Silva Aguiar; MASTELLINI, Sergio. Da Responsabilidade do Fornecedor no E-Commerce pelo Fato e Vício do Produto ou Serviço. (2014). Disponível em <<http://www.unoeste.br/site/enepe/2014/suplementos/area/Humanarum/Direito/DA%20RESPONSABILIDADE%20DO%20FORNECEDOR%20NO%20E-COMMERCE%20PELO%20FATO%20E%20V%20C3%84CIO%20DO%20PRODUTO%20OU%20SERVI%20C3%87O.pdf>>. Acesso em jun. 2023.

²³ ALMEIDA, João Batista de. Manual de direito do consumidor. São Paulo: Saraiva, 2012, p. 78.

²⁴ NUNES, Luiz Antônio Rizzatto. Curso de Direito do Consumidor. 6. ed. São Paulo: Saraiva, 2011, p. 329.

quando o mesmo deve demonstrar, conforme o disposto nos artigos 12, § 3º, e artigo 14, § 3º, do CDC:

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

(...)

§ 3º O fabricante, o construtor, o produtor ou importador só não será responsabilizado quando provar:

I - que não colocou o produto no mercado;

II - que, embora haja colocado o produto no mercado, o defeito inexiste;

III - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

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

(...)

§ 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.

Vale observar as palavras de Sílvio de Salvo Venosa, o qual explica que “não se admite na doutrina, como regra geral e segundo corrente majoritária, a culpa concorrente do consumidor”²⁵.

Luiz Cláudio Gonçalves de Lima destaca que a responsabilidade do fornecedor de serviços:

(...) fundada no risco da atividade pode ser elidida pelas chamadas excludentes de responsabilidade caracterizada na lei consumerista pela prova de que o serviço posto à disposição do consumidor não é deficiente ou, ainda quando comprovada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros e pela situação pouco discutida de fortuito externo²⁶.

Excetuando as situações que estão legalmente previstas, a jurisprudência e a doutrina permitem que só o caso fortuito e a força maior sejam considerados como causas excludentes de responsabilidade do fornecedor. Dentro deste contexto, Zelmo Denari observa que, no de se instalarem o caso fortuito ou a força maior “na fase de

²⁵ VENOSA, Sílvio de Salvo. Direito Civil: Responsabilidade Civil. 12 ed. São Paulo: Atlas, 2012, p. 250.

²⁶ LIMA, Luiz Cláudio Gonçalves de. A validade das cláusulas excludentes e limitativas de responsabilidade. (2013). Disponível em <<https://jus.com.br/artigos/24744/a-validade-das-clausulas-excludentes-e-limitativas-de-responsabilidade>>. Acesso jun. 2023.

concepção ou durante o processo produtivo, o fornecedor não pode invocá-la para se subtrair à responsabilidade por danos”²⁷. O que na concepção de Sérgio Cavalieri Filho é denominado de “fortuito interno”²⁸.

Vale observar que, de acordo com a Súmula 479, de 01 de agosto de 2012, do Superior Tribunal de Justiça, em 2012: “As instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”²⁹.

Conforme observou Sérgio Cavalieri Filho, “os riscos do desenvolvimento devem ser enquadrados como fortuito interno – risco integrante da atividade do fornecedor”³⁰.

²⁷ DENARI, Zelmo; et al. Código brasileiro de defesa do consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto. 10. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2011, p. 206.

²⁸ CAVALIERI FILHO, Sérgio. Programa de Responsabilidade Civil. 10. ed. rev. e ampl. São Paul: Atlas, 2012, p. 533.

²⁹ BRASIL. Súmula 479, de 01 de agosto de 2012. Disponível em https://www.coad.com.br/busca/detalhe_16/2409/Sumulas_e_enunciados acesso em jun. 2023.

³⁰ CAVALIERI FILHO, Sérgio. Programa de Responsabilidade Civil. 10. ed. rev. e ampl. São Paul: Atlas, 2012, p. 534.

4 REGULAMENTO APLICÁVEL AS INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS NA RELAÇÃO DE CONSUMO

As instituições financeiras são regidas por normas específicas, bem como, pela fiscalização de todas as suas operações pelo Banco Central do Brasil. Segundo Gonçalves “à falta de legislação específica, as questões suscitadas a respeito da responsabilidade civil dos estabelecimentos bancários têm sido solucionadas à luz da doutrina e da jurisprudência”³¹.

Nos últimos tempos esta afirmação sofreu uma mutação em razão do Código de Defesa do Consumidor, onde equiparou-se a prestação de serviços bancários de natureza onerosa às relações de consumo.

Neste sentido, o art. 14 do CDC informa que: “Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos”. No caput deste artigo está prevista a regra de responsabilidade civil objetiva, ou seja, independentemente de culpa. Entretanto, o § 3º do mesmo artigo prevê as causas de exclusão de responsabilidade do fornecedor de serviços: “Art. 14. § 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”.

Quando da reparação do dano ocorrido tanto no produto como na prestação de serviços, as sanções estão previstas no art. 18, § 1º do CDC em relação à reparação dos vícios de qualidade dos produtos.

O dispositivo traz ao fornecedor a oportunidade de acionar o sistema de garantia do produto e reparar o defeito no prazo máximo de 30 dias. Caso o vício não seja sanado neste prazo, poderá o consumidor exigir, à sua escolha, três alternativas:

³¹ GONÇALVES, Carlos Roberto. Responsabilidade civil. 4ª ed. São Paulo: Saraiva, 1988, p. 117.

1. A substituição do produto por outro da mesma espécie em perfeitas condições de uso³²;
2. A restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;
3. O abatimento proporcional do preço.

Importante salientar que em relação a primeira alternativa, poderá o consumidor substituir o produto por outro de espécie, marca ou modelo diversos, mediante complementação ou restituição de eventual diferença de preço.

Em relação a segunda alternativa do consumidor, "a restituição imediata da quantia paga", essa restituição deve ser corrigida monetariamente, prevalecendo a data-base do efetivo pagamento do produto. Supõe-se a contrapartida da restituição do produto defeituoso, decorrência da resolução contratual. Deve-se ter em mente que tal dispositivo faz menção ao ressarcimento de eventuais perdas e danos. Finalmente, o consumidor poderá pleitear o abatimento proporcional do preço.

Para finalizar, a terceira alternativa, onde o fornecedor deve se precaver e lavar, de comum acordo com o consumidor, um termo de abatimento proporcional do preço avençado, evitando a reiteração da postulação indenizatória.

As sanções previstas para os vícios de quantidade descritos no artigo 19 do CDC são:

1. Abatimento proporcional do preço;
2. Complementação do peso ou medida;
3. Substituição do produto por outro da mesma espécie, marca ou modelo;
4. Restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos.

Deverá o consumidor escolher de livre e espontânea vontade a sanção mais adequada à reparação do vício de quantidade.

Percebe-se que em relação as alternativas do artigo 18 do CDC, há um acréscimo em relação a "complementação do peso ou medida".

O § 2º do artigo 19 do CDC prevê a responsabilidade exclusiva do fornecedor imediato quando o instrumento de medição utilizado não estiver aferido segundo os padrões oficiais. Devendo ser responsabilizado quem deu causa a não manutenção correta da aparelhagem.

³² A substituição deverá ser por outro produto da mesma espécie, marca e modelo.

Será abordado agora as sanções previstas ao fornecedor de serviços em relação a reparação do dano.

4.1 A RESPONSABILIDADE CIVIL DE QUEM FORNECE

As definições de produto (bem móvel ou imóvel, material ou imaterial) e serviço (atividade remunerada) contidas no artigo 3º, §§ 1º e 2º do CDC, associados ao já citado conceito de fornecedor auxiliou bastante a aplicação da Lei nº 8.078/90 ainda que seja nas relações consumeristas de caráter virtual facilitando a aplicação do direito do consumidor cibernético.

Então, na utilização do produto adquirido pela via virtual, tendo ocorrido fato descritos nos artigos 12 a 17 do CDC, e que tenha atingido a integridade física do consumidor ou de terceiros, provocados por fatores preexistentes, a responsabilidade daquele que fornece virtualmente é a igual àquela daquele que fornece presencialmente. Também quando ocorrem os vícios descritos nos artigos de 18 a 25 o fornecedor continua responsável nos mesmos termos das relações de consumo em geral.

Assim se manifesta a jurisprudência pátria:

COMPRA E VENDA PELA INTERNET. PRODUTO NÃO ENTREGUE. COMPROVADA A FRAUDE POR TERCEIRO. NEGOCIAÇÃO E PAGAMENTO EFETUADOS DIRETAMENTE ENTRE O COMPRADOR E O FALSO ANUNCIANTE. INEXISTÊNCIA DE CONDUTA ILÍCITA DAS RÉS, AUSÊNCIA DE NEXO CAUSAL. Código de Defesa do Consumidor. Aplicável às relações como a dos autos. **Responsabilidade objetiva. Fornecedor de produtos e serviços. Inteligência do art. 14 do CDC.** Pouco importa para responsabilização do fornecedor a existência de culpa ou dolo, sendo exigida apenas a conduta ilícita e a existência de dano, bem como nexo de causalidade entre eles. Caso. Não evidenciada a conduta ilícita por parte das rés, tampouco nexo causal entre a conduta das mesmas e os danos alegados. NEGARAM PROVIMENTO AO APELO. UNÂNIME³³ (Grifei).

Sendo interessante identificar a função da responsabilidade civil nas relações de consumo e a legislação inerente ao fornecedor virtual e como é possível acioná-lo. No que se refere à responsabilidade civil, João Batista de Almeida explica que a tutela civil do CDC visa “garantir ao consumidor o ressarcimento, ou seja, a reparação dos

³³ BRASIL. Jurisprudencia. Apelação Cível Nº 70076191881, Décima Sétima Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Giovanni Conti, Julgado em 22/02/2018 Disponível em <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/tj-rs/549488768>

danos sofridos ou o impedimento de que venham a ser concretizados, por meio de mecanismos que a própria lei prevê³⁴, não sendo necessária a ocorrência de culpa, bem como sua verificação, porém, implicando na responsabilidade objetiva do fornecedor.

Entretanto, nos acidentes de consumo, a responsabilidade do comerciante é subsidiária, uma vez que os obrigados principais se encontram elencados no caput do artigo 12. Conforme as explicações de Ada Pellegrini Grinover:

(...) no art. 13, os incisos I e II disciplinam hipóteses correlatas, mas distintas de responsabilidade do comerciante, sendo este responsável somente na hipótese de desconhecimento do fabricante. O exercício desse direito não se protraí no tempo e deve ser exigido dentro do limite temporal imposto nos artigos 26 e 27 da Lei do Consumidor, evitando sua preclusão³⁵.

Também é preciso identificar o prazo de reclamação da indenizatória ou de ressarcimento que o consumidor virtual possui depois de sofrer danos causados pelo produto adquirido na via virtual.

Nos casos de vícios ocultos a contagem do prazo se inicia no momento em que se evidencia o defeito. Sendo aplicável o artigo 27 do CDC que dispõe sobre o prazo decadencial de cinco anos para que os acidentes de consumo sejam reclamados, cuja contagem do prazo tem início após o conhecimento do dano e de sua autoria, podendo ser estendido a terceiros, quando atingidos.

“As excludentes da responsabilidade do fornecedor, como do fabricante, produtor, construtor ou importador são restritas, em função da responsabilidade objetiva”³⁶.

Quanto aos vícios, o CDC não regulamentou os mesmos de forma expressa, contudo, João Batista de Almeida entende que são excludentes de responsabilidade as seguintes situações:

³⁴ ALMEIDA, João Batista de. Manual de direito do consumidor. São Paulo: Saraiva, 2012, p. 78.

³⁵ GRINOVER, Ada Pellegrini. et al. Código brasileiro de defesa do consumidor comentado pelos autores do anteprojeto. 10. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2011, p. 208.

³⁶ SANTOS, Martiniglei da Silva Aguiar; MASTELLINI, Sergio. Da Responsabilidade do Fornecedor no E-Commerce pelo Fato e Vício do Produto ou Serviço. (2014). Disponível em <<http://www.unoeste.br/site/enepe/2014/suplementos/area/Humanarum/Direito/DA%20RESPONSABILIDADE%20DO%20FORNECEDOR%20NO%20E-COMMERCE%20PELO%20FATO%20E%20V%C3%8DCIO%20DO%20PRODUTO%20OU%20SERVI%C3%87O.pdf>>. Acesso em ago. 2023.

a) Prova de que não é o fabricante, produtor, construtor, importador, comerciante ou incorporador do produto ou prestador do serviço, ou seja, não colocou o produto no mercado; b) prova de que o vício inexistia, embora reconhecendo a colocação no mercado; c) decadência, ou seja, decurso de prazo para reclamação, sem que seja tomada tal providência; d) culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros; e) caso fortuito ou força maior³⁷

Anteriormente ao Decreto nº 7.962/2013, a responsabilidade do fornecedor da internet diante do defeito e vício do produto e serviço, tinha seu comprometimento devido às dificuldades de acesso ao comerciante ou fabricante, bem como a falta de sua identificação dificultava a busca pela reparação ou indenização.

Com a edição do Decreto acima citado, que veio regulamentar a Lei nº 8.078/90 e dispor a respeito da contratação no comércio eletrônico, em seu artigo 1º determina que as informações sejam explícitas quando se tratar de produto, serviço e fornecedor; que o atendimento seja facilitado ao consumidor, bem como respeitado o direito de arrependimento.

O Decreto nº 7.962/2013 em seu artigo 5º, §3º, determina que uma vez exercitado o direito de arrependimento, o fornecedor precisa imediatamente comunicar à instituição financeira ou administrativa do cartão de crédito ou similar, para que proceda com o cancelamento da transação lançada na fatura do consumidor ou que estorne o valor já cobrado, sob o risco de serem aplicadas as sanções contidas no artigo 61 do Código de Defesa do Consumidor.

As sanções são administrativas, porém, não excluem aquelas de caráter civil e penal e aquelas contidas em normas especiais.

O mencionado Decreto também concede ao fornecedor da Web, o prazo máximo de cinco dias para o consumidor emitir respostas inerentes à resolução de demandas quanto às informações, dúvidas, reclamações, suspensão ou cancelamento de contrato.

Com relação à responsabilização do fornecedor no âmbito do e-commerce, desde que presente o defeito ou vício do produto, as regras a serem seguidas são aquelas descritas no Código de Defesa do Consumidor utilizado nas relações de consumo de praxe, alcançando o fabricante, o produtor, o construtor nacional ou estrangeiro, bem como o importador³⁸.

³⁷ ALMEIDA, João Batista de. Manual de direito do consumidor. São Paulo: Saraiva, 2012, p. 78.

³⁸ SANTOS, Martiniglei da Silva Aguiar; MASTELLINI, Sergio. Da Responsabilidade do Fornecedor no E-Commerce pelo Fato e Vício do Produto ou Serviço. (2014). Disponível em <<http://www.unoeste.br/site/enepe/2014/suplementos/area/Humanarum/Direito/DA%20RESPONSABILIDADE%20DO%20FORNECEDOR%20NO%20E->

Maria Helena Diniz explica que a responsabilidade do fabricante é objetiva, não dependendo de verificação da culpa. Ressaltando a autora que:

(...) o art. 931 do Código Civil amplia à empresa e aos empresários individuais, a responsabilidade do fato do produto e serviço ao imputar-lhes responsabilidade civil desde que vinculados à circulação dos produtos. O fornecedor de serviços responde do mesmo modo, independente de culpa, pela prestação de serviços ou informações insuficientes ou inadequadas sobre fruição e riscos³⁹.

Normalmente, o prazo contratual é considerado como sendo: garantia do produto. Sendo este um certificado que acompanha o mesmo, definindo prazo para o consumidor exercer o seu direito na substituição ou reparação devido a vícios. No entanto, tal prazo vai variar conforme a natureza do produto. Depois, então, a responsabilidade quanto às reparações pelo desgaste do produto será do consumidor.

4.2 A CLÁUSULA DE NÃO INDENIZAR

Ao se falar em cláusula excludente de responsabilidade, ainda que uma parte considerável da doutrina defenda que a mesma advém de caso fortuito e de força maior, pelo fato de afastar o nexo de causalidade, há aqueles que entendem serem estas as excludentes de culpabilidade e não do nexo causal.

Para determinados autores, a cláusula de não indenizar possui “o inconveniente intransponível de servir de estímulo para que a parte descumpra sua obrigação contratual, o que é inaceitável para o direito moderno”⁴⁰. Já para outros autores, mesmo que

as partes possam distribuir economicamente o custo dos danos, utilizando a *função de seguro* da cláusula, o contratante será sempre melhor (produzirá produtos melhores e com mais garantias para a sociedade) tanto quanto for responsável por isso⁴¹.

COMMERCE%20PELO%20FATO%20E%20V%C3%8DCIO%20DO%20PRODUTO%20OU%20SERV I%C3%87O.pdf. Acesso em ago. 2023.

³⁹ DINIZ, Maria Helena. Curso de direito civil brasileiro. 25. ed. São Paulo: Saraiva, 2011, p. 508.

⁴⁰ VENOSA, Sílvio de Salvo. Direito Civil: Responsabilidade Civil. 12 ed. São Paulo: Atlas, 2012, p. 321.

⁴¹ PRATA, Ana. Cláusulas de exclusão e limitação da responsabilidade contratual. Coimbra: Almedina, 2005, p. 425.

Conforme as explicações de Caio Mário da Silva Pereira as excludentes consistem nas principais excludentes de responsabilidade: “o fato da vítima exclusivo ou concorrente; legítima defesa; Exercício regular de um direito; Estado de necessidade; o fato de terceiro; e o Caso fortuito ou Força-maior”⁴².

Porém, Carlos Roberto Gonçalves observa que há mais cinco requisitos para validar a cláusula de não indenizar no ordenamento jurídico pátrio:

(a) não colisão com preceito de ordem pública; (b) ausência de intenção de afastar obrigação de indenizar inerente ao objeto essencial do contrato; (c) inexistência do escopo de eximir o dolo ou a culpa grave do causador do dano; (d) bilateralidade de consentimento; e (e) igualdade de posição das partes⁴³

Flávio Tartuce observa que “a cláusula de não indenizar se trata de uma previsão contratual excludente da responsabilidade, também conhecida como cláusula de irresponsabilidade ou cláusula excludente de responsabilidade”⁴⁴.

4.3 DAS PRÁTICAS ABUSIVAS

As práticas abusivas consistem em condutas que provocam mais desequilíbrio ainda na relação fornecedor/consumidor.

Sendo normas de ordem pública, as determinações contidas no artigo 39 do CDC não podem, sob qualquer argumento, serem afastadas pela simples vontade das partes. Nesse sentido, tais normas têm por finalidade proteger a esfera patrimonial ou não patrimonial do consumidor. Flávio Tartuce e Daniel Neves destacam que as práticas abusivas constitui-se em um abuso de direito:

O art. 39 da Lei 8.078/1990 tipifica, mais uma vez em rol exemplificativo ou *numerus apertus*, uma série de situações tidas como ensejadoras do abuso de direito consumerista. Muitas das hipóteses ali descritas são bem comuns na contemporaneidade, sem excluir outras que surgirem pela evolução das relações negociais. Deve-se entender que constitui prática abusiva qualquer conduta ou ato em contradição com o próprio espírito da lei consumerista. Como bem leciona Ezequiel Moraes, “prática abusiva, em termos gerais, é aquela que destoa dos padrões mercadológicos, dos usos e costumes (incs.II

⁴² PEREIRA, Caio Mário da S. Responsabilidade Civil. 9 ed. rev. Rio de Janeiro: Forense, 2002, p. 52.

⁴³ GONÇALVES, Carlos Roberto. Direito Civil Brasileiro. Vol 4. Rio de Janeiro: Saraiva, 2010, pp. 476-477.

⁴⁴ TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim. Manual de Direito do Consumidor: Direito Material e Processual. Volume único. São Paulo: Método, 2013, p. 514.

e IV, segunda parte, do art. 39 e art. 113 do CC/2002) e da razoável e boa conduta perante o consumidor⁴⁵.

Sendo assim, pode-se afirmar que são práticas abusivas as condutas dos fornecedores que venham desvirtuar os padrões de boa conduta nas relações consumeristas, além dos limites da boa-fé.

Por fim, vale destacar as palavras de Leonardo Garcia, o qual afirma que: “as práticas abusivas encerradas no art. 39 nele não se esgotam, pois o rol seria meramente exemplificativo (*numerus apertus*)”⁴⁶.

O fato é que a opção do consumidor somente é considerada livre se estiver vinculada à informação adequada, acessível e satisfatória a respeito produtos e serviços que pretendem adquirir. Ao receber informação a respeito do produto ou do serviço, o consumidor pode decidir se vai ou não consumir.

Conforme explica o Ministro Humberto Martins do STJ: “se a informação for completa, clara e eficiente, o consumidor agirá com consciência, mas se a informação for parcial, ambígua ou falsa, o direito de escolha do consumidor estará violado”⁴⁷. Considerando-se que o consumidor tem o direito de ter informação, o fornecedor, por sua vez, tem o dever de informar, já que este é um direito básico do consumidor.

O instituto da responsabilidade civil é quase tão antigo quanto à própria história da humanidade, porquanto, se verificavam ações ou omissões por parte dos seres humanos, que de alguma forma ocasionavam dano a outrem, surgindo, sobremaneira, a imediata necessidade de ressarcimento.

Sabe-se que já nas primeiras organizações de sociedade que se tem conhecimento, bem como nas antigas civilizações pré-romanas, a origem do instituto da responsabilidade era calcado numa concepção bastante rudimentar de vingança,

⁴⁵ TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim. Manual de Direito do Consumidor: Direito Material e Processual. Volume único. São Paulo: Método, 2013, p. 276.

⁴⁶ GARCIA, Leonardo de Medeiros. **Direito do Consumidor: Código Comentado e Jurisprudência**. 10. ed. Salvador: JusPodivm, 2013.

⁴⁷ MARTINS, Humberto. **O Dever de Informar e o Direito à Informação**. (2020). Disponível em <<https://www.conjur.com.br/2020-fev-19/dever-informar-direito-informacao-parte>>. Acesso em ago. 2023.

mas extremamente compreensível sob a ótica humana, como sendo a mais legítima reação contra um mal sofrido⁴⁸.

Há, pois, a ocorrência de um marco na evolução histórica da responsabilidade civil, observado com a edição da *Lex Aquilia de damno*, cuja importância foi tão grande que deu nome à nova designação da responsabilidade civil delitual ou extracontratual. Antes desta a culpa não era fator para caracterização da responsabilidade, bastava apenas que ocorresse o dano para que o agente fosse responsabilizado, mesmo que o fato não fosse a causa do resultado.

Esta novidade veio a cristalizar a ideia de reparação pecuniária do dano, impondo que o patrimônio do lesante suportasse os ônus da reparação, em razão do valor da res, esboçando-se a noção de culpa como fundamento da responsabilidade, de tal sorte que o agente se isentaria de qualquer responsabilidade se tivesse procedido sem culpa⁴⁹.

A responsabilidade civil evoluiu em relação ao seu fundamento, embasando, a partir de então, no dever de reparação não apenas nos casos de culpa, mas também, nas hipóteses de responsabilidade subjetiva, ampliando-se, desta feita, a indenização nos casos de danos sem a necessidade, para tanto, da existência da culpa.

A insuficiência de culpa para fins de ressarcimento, a crescente tecnização dos tempos modernos caracterizados pela introdução da máquina, pela produção em larga escala, pela informatização, e pela circulação de meio de veículos automotivos, aumentou consideravelmente os perigos à vida, à saúde e a integridade física, são fatores que levaram a uma reformulação na teoria da responsabilidade civil dentro do processo de humanização⁵⁰.

Na atualidade, o instituto da responsabilidade civil, assim como já se operou ao longo dos tempos, é tratado pela novel ordenamento civilista na modalidade objetiva, ou seja, admitindo a responsabilidade civil sem culpa para a reparação do dano, por inteligência do artigo 927 e, o parágrafo único do Código Civil vigente⁵¹, conforme será discorrido adiante.

⁴⁸ GAGLIANO, Pablo Stolze; PAMPLONA FILHO, Rodolfo. *Novo curso de Direito Civil – Responsabilidade Civil*. 2ª ed., São Paulo: Editora Saraiva, 2004, v. III, pp. 10-11.

⁴⁹ GAGLIANO, Pablo Stolze; PAMPLONA FILHO, Rodolfo. *Novo curso de Direito Civil – Responsabilidade Civil*. 2ª ed., São Paulo: Editora Saraiva, 2004, v. III, p. 11.

⁵⁰ DINIZ, Maria Helena. *Curso de Direito Civil Brasileiro: teoria das obrigações contratuais e extracontratuais*. 24 ed^a., São Paulo: Saraiva, 2009, v. 3, p. 12.

⁵¹ Art. 927. Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo. Parágrafo único. Haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos

O Código de Defesa do Consumidor atento a esses novos rumos no instituto da responsabilidade civil, também consagrou em seus dispositivos a responsabilidade objetiva do fornecedor, tendo em vista especialmente o fato de vivermos, nos dias de hoje, em uma sociedade de produção e de consumo em massa, responsável pela despersonalização ou desindividualização das relações entre produtores, comerciantes e prestadores de serviços, em um pólo, e compradores e usuários do serviço, no outro⁵².

No caso da sistemática codificada, tanto a responsabilidade pelo fato do produto ou serviço como aquela oriunda do vício do produto ou serviço são de natureza objetiva, prescindindo do elemento culpa a obrigação de indenização atribuída ao fornecedor. No Brasil, inexistem limitações para a indenização, de modo que, havendo danos causados aos consumidores, o fornecedor deve indenizá-lo em sua integralidade.

Corroborando com isso o art. 51, inciso I, do Código de Defesa do Consumidor considera abusiva e, portanto, nula, a cláusula contratual que impossibilite a prestação da responsabilidade civil do fornecedor por vícios de qualquer natureza, inclusive em caso de acidente de consumo e os vícios redibitórios, assevera Nery Junior⁵³, observe o texto do dispositivo:

Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

I - impossibilitem, exonerem ou atenuem a responsabilidade do fornecedor por vícios de qualquer natureza dos produtos e serviços ou impliquem renúncia ou disposição de direitos. Nas relações de consumo entre o fornecedor e o consumidor pessoa jurídica, a indenização poderá ser limitada, em situações justificáveis.

Atualmente é comum vermos em contratos cláusulas dispondo da exclusão da responsabilidade civil, por exemplo, em avisos existentes nos estacionamentos de supermercados: “*não nos responsabilizamos por objetos deixados no interior dos veículos*”, as quais, com o advento da Lei n.º 8.078/90, não tem mais eficácia e os fornecedores acabam sendo obrigados a indenizar o consumidor ofendido.

especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem.

⁵² GONÇALVES, Carlos Roberto. **Direito Civil Brasileiro**. Vol 4. Rio de Janeiro: Saraiva, 2010, p. 260.

⁵³ Apud GONÇALVES, Carlos Roberto. **Direito Civil Brasileiro**. Vol 4. Rio de Janeiro: Saraiva, 2010, p. 262.

Consoante dispõe o art. 6º, inciso VI, do Código de Defesa do Consumidor é direito básico do consumidor a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos, não pairando dúvidas sobre a possibilidade até de cumulatividade das indenizações por danos patrimoniais e morais, como proclama o verbete Sumular 37 do Superior Tribunal de Justiça nesse sentido: “*são cumuláveis as indenizações por dano material e dano moral oriundos do mesmo fato*”⁵⁴.

Genericamente por tratar-se de uma análise da responsabilidade civil nas relações de consumo o conteúdo deste trabalho não trará outro aspecto da responsabilidade civil senão a responsabilidade objetiva, onde o que se busca não é a formação da culpa e sim a extensão do dano causado.

O risco na seara das relações de consumo está qualificado pelo fato de o fornecedor colocar uma atividade comercial em funcionamento, e em razão disto responder por todos os danos que sua atividade vir a gerar aos consumidores, não sendo, para tanto necessária a existência de imprudência, negligência ou erro de conduta⁵⁵.

A regra é que responde pelos eventos danosos que a atividade provoca os indivíduos, o dano é devido independente de determinar se em cada caso, a imprudência, à negligência ou erro, mas pela existência pura e simples de atividade econômica exercida pelo fornecedor no mercado, e lhe confere a obrigação de reparar o dano causado por essa atividade. Logo, a responsabilidade é objetiva.

⁵⁴ Apud GONÇALVES, Carlos Roberto. **Direito Civil Brasileiro**. Vol 4. Rio de Janeiro: Saraiva, 2010, p. 262.

⁵⁵ NUNES, Rizzato. *Curso de Direito do Consumidor*, 5ª ed., São Paulo: Saraiva, 2010, p. 212.

5 CONCLUSÃO

Frente às relações de consumo a norma protetiva regulamenta duas espécies de responsabilidade civil que são: a responsabilidade pelo fato do produto e do serviço e a responsabilidade por vícios do produto ou serviço. Tanto uma quanto a outra, são de natureza objetiva, prescindindo do elemento culpa para que haja o dever de o consumidor ser indenizado pelo fornecedor, salvo aos profissionais liberais, cuja responsabilidade pessoal continua sendo de natureza subjetiva como reza o art. 14, § 4º, do diploma consumerista, além, da responsabilidade pela precariedade na prestação de serviços, atendimento e, por negatização indevida, por inserir condições onerosamente excessivas aos contratos.

Todas essas questões são decorrentes de uma obrigação ex lege de garantia qualidade, abrangendo inclusive aspectos referentes à informação sobre características, composição e uso do produto e do serviço conforme prescreve a norma consumerista.

Tal se mostra cabível uma vez que o ordenamento consumeirista exige a segurança e proteção dos consumidores, e impõe, dentre outros o dever de informar. A informação para ter o efeito imposto pelo Código, deve ser adequada e suficiente. A boa-fé é um princípio basilar que está consubstanciado por todo corpo normativo do Código do Consumidor. A informação é uma das maiores armas das quais os consumidores podem se utilizar no intuito de se proteger contra os potenciais abusos de anúncios, contratos, marketing, propagandas, dentre outros meios de difusão da informação, do mercado fornecedor.

Não se olvida que a segurança contra os riscos dos produtos não é absoluta, e encontra limitação no conceito de segurança legitimamente esperada, como também nas excludentes pró-fornecedor. O defeito do produto pode causar danos ao consumidor. Existem defeitos que não apresentam risco à saúde dos utentes, como uma peça de roupa que desbota na primeira lavagem.

Consoante se constata, os produtos potencializam riscos à saúde. Um medicamento cuja data de vencimento já expirou, continua sendo comercializado e tem efeitos danosos; um produto perecível, que é acondicionado sem as precauções necessárias; uma instalação elétrica irregular, que causa estrago em equipamentos eletrônicos.

O ordenamento da tutela do consumidor é uma lei abrangente que trata das relações de consumo em todas as esferas: civil, definindo as responsabilidades e os mecanismos para a reparação de danos causados; administrativa, definindo os mecanismos para o poder público atuar nas relações de consumo; e penal, estabelecendo novos tipos de crimes e as punições para os mesmos.

No palco da proteção ao consumidor, o fornecedor tem a obrigação de assegurar a boa execução do contrato, colocando o produto ou serviço no mercado de consumo em perfeitas condições de uso ou de gozo, alertando o consumidor acerca dos eventos futuros que possam causar riscos a sua saúde e segurança, da nocividade e da periculosidade existentes.

O Código de Defesa do Consumidor é um meio de incentivar os fornecedores para o domínio da qualidade e segurança de produtos e serviços, assim como de mecanismos alternativos de solução de conflitos, conforme restou sedimentado na exposição textual. Cabe ao fornecedor suportar a responsabilização de forma subsidiária, pois, é o empresário, que geralmente tem maior lastro econômico, pois é o principal elo de ligação com o consumidor:

As hipóteses de exceção que versam o artigo 13 do CDC há de ser comprovada a ocorrência, com base em dois elementos, Dano efetivo, moral ou patrimonial; e o nexo de causalidade do defeito e a lesão. Os riscos são normais e presumíveis onde pode acarretar riscos incomuns e incalculáveis a saúde ou a segurança dos consumidores

O fornecedor em qualquer hipótese tem a comprometimento de informar, adequadamente aos consumidores sobre os riscos à saúde ou mesmo a segurança causada por seus produtos ou serviços, porque se assim não fizerem, poderão responder pelos danos causados pelos vícios de informações, independentemente do fato ter ou não operado com culpa.

Em sua essência a responsabilidade nas relações de consumo, impõe a obrigação do ressarcimento que nasce com o acontecimento do dano causado por defeito decorrente da prestação de serviço ou com a ocorrência do prejuízo resultante de informações insuficientes ou inadequadas sobre a utilização e risco do serviço que foram dadas ao consumidor, como a exemplo, a inserção indevida nos cadastros de proteção ao crédito.

Enfim, o fornecedor deve agir sempre em total acordo com as disposições contidas na legislação de consumo, não as observando sofrera as consequências, de

forma a indenizar todos os prejuízos oriundos desta sua inobservância. Respeitando as necessidades informativas cabíveis aos produtos novos no mercado e àqueles que possam representar nocividade ou periculosidade a saúde e segurança de seus consumidores.

A finalidade do Código de Defesa do Consumidor é amparar o consumidor final estando intrinsecamente ligada aos parâmetros do Código Civil, especialmente no que se refere à responsabilidade civil, pois é sobre o consumidor que recaem os efeitos sociais e econômicos provenientes da relação de consumo.

O Código de Defesa do Consumidor desde 1990 quando foi promulgado cumpre sua função de regular as relações entre consumidores e fornecedores. No entanto, o comércio eletrônico trouxe uma revolução, a qual o legislador consumerista não havia previsto, bem como um crescimento inesperado e os valores bilionários que estão envolvidos, o que provocou também um significativo aumento das demandas judiciais que envolvem clientes virtuais, os quais se sentem lesados e buscam proteção jurídica.

A legislação de proteção ao consumidor do Brasil se encontra entre as mais eficientes do mundo, sendo este um mérito do legislador constituinte que a inseriu no sistema jurídico brasileiro através de cláusula pétrea instituída pela Constituição Federal de 1988.

Entretanto, devido à necessidade de segurança do consumidor devem ser criadas novas formas de sanções administrativas para o fornecedor de má-fé, além de medidas para assegurar o cumprimento das mesmas, bem como, com relação ao crime de manipulação indevida dos dados pessoais do consumidor.

REFERENCIAS

ALMEIDA, João Batista de. Manual de direito do consumidor. São Paulo: Saraiva, 2012, p. 78.

AZEVEDO, Fernando Costa de. A suspensão do fornecimento de serviço público essencial por inadimplemento do consumidor-usuário: argumentos doutrinários e entendimento jurisprudencial. Revista do Direito do Consumidor. São Paulo, v. 16, n.62, p. 86-123, abr./jun. 2007.

BRASIL. LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm Acesso em maio o2023.

BRASIL. Constituição Federal da República de 1988. Disponível em https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm acesso em jun. 2023.

BRASIL. LEI Nº 10.406, DE 10 DE JANEIRO DE 2002. Código Civil. https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10406compilada.htm acesso em jun. 2023.

BRASIL. Jurisprudência. TRF-1 - APELAÇÃO CÍVEL AC 478824419974013800 MG 0047882-44.1997.4.01.3800 (TRF-1) Data de publicação: 26/07/2013. Disponível em <https://bd.tjmg.jus.br/jspui/bitstream/tjmg/4442/1/0178-TJ-JC-040.pdf> acesso em maio 2023.

BRASIL. Jurisprudencia. Apelação Cível Nº 70076191881, Décima Sétima Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Giovanni Conti, Julgado em 22/02/2018 Disponível em <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/tj-rs/549488768>

BRASIL. Súmula 479, de 01 de agosto de 2012. Disponível em https://www.coad.com.br/busca/detalhe_16/2409/Sumulas_e_enunciados acesso em jun. 2023.

CAVALIERI FILHO, Sérgio. Programa de Responsabilidade Civil. 10. ed. rev. e ampl. São Paul: Atlas, 2012, p. 533.

COSTA, Nelson Nery. Direito Bancário e Consumidor. 2. ed. São Paulo: Lawbook, 2009, p. 67.

DENARI, Zelmo; et al. Código brasileiro de defesa do consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto. 10. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2011, p. 43.

DINIZ, Maria Helena. Curso de *Direito Civil Brasileiro: teoria das obrigações contratuais e extracontratuais*. 24 ed^a., São Paulo: Saraiva, 2009, v. 3, p. 12.

DINIZ, Maria Helena. Curso de direito civil brasileiro. 25. ed. São Paulo: Saraiva, 2011, p. 508.

GAGLIANO, Pablo Stolze; PAMPLONA FILHO, Rodolfo. *Novo curso de Direito Civil – Responsabilidade Civil*. 2ª ed., São Paulo: Editora Saraiva, 2004, v. III, pp. 10-11.

GARCIA, Leonardo de Medeiros. *Direito do Consumidor: Código Comentado e Jurisprudência*. 10. ed. Salvador: JusPodivm, 2013.

GASPARINI, D. *Direito Administrativo*. 10. ed. São Paulo: Saraiva, 2005, p. 289.

GONÇALVES, Carlos Roberto. *Responsabilidade civil*. 4ª ed. São Paulo: Saraiva, 1988, p. 117.

GONÇALVES, Carlos Roberto. *Direito Civil Brasileiro*. Rio de Janeiro: Saraiva, 2010, pp. 476-477.

GRINOVER, Ada Pellegrini. et al. *Código brasileiro de defesa do consumidor comentado pelos autores do anteprojeto*. 10. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2011, p. 208.

LIMA, Luiz Cláudio Gonçalves de. A validade das cláusulas excludentes e limitativas de responsabilidade. (2013). Disponível em <<https://jus.com.br/artigos/24744/a-validade-das-clausulas-excludentes-e-limitativas-de-responsabilidade>>. Acesso jun. 2023.

MARTINS, Humberto. O Dever de Informar e o Direito à Informação. (2020). Disponível em <<https://www.conjur.com.br/2020-fev-19/dever-informar-direito-informacao-parte>>. Acesso em ago. 2023.

MENGUE, JULIO. *DAS PRÁTICAS ABUSIVAS NA RELAÇÃO DE CONSUMO*. (2013). DISPONÍVEL <[HTTPS://JJURIDICOCPS.JUSBASIL.COM.BR/ARTIGOS/112072252/DAS-PRATICAS-ABUSIVAS-NA-RELACAO-DE-CONSUMO](https://jjuridicocps.jusbrasil.com.br/artigos/112072252/das-praticas-abusivas-na-relacao-de-consumo)>. ACESSO MAIO 2023.

NUNES, Rizzato. *Curso de Direito do Consumidor*, 5ª ed., São Paulo: Saraiva, 2010, p. 212.

NUNES, Luiz Antônio Rizzato. *Curso de Direito do Consumidor*. 6. ed. São Paulo: Saraiva, 2011, p. 329.

NUNES JUNIOR, Vidal Serrano; SERRANO, Yolanda Alves Pinto. *Código de defesa do consumidor interpretado*. São Paulo: Saraiva, 2003, p. 556.

PEREIRA, Caio Mário da S. *Responsabilidade Civil*. 9 ed. rev. Rio de Janeiro: Forense, 2002, p. 52.

PRATA, Ana. *Cláusulas de exclusão e limitação da responsabilidade contratual*. Coimbra: Almedina, 2005, p. 425.

SANTOS, Martiniglei da Silva Aguiar; MASTELLINI, Sergio. Da Responsabilidade do Fornecedor no E-Commerce pelo Fato e Vício do Produto ou Serviço. (2014). Disponível em <<http://www.unoeste.br/site/enepe/2014/suplementos/area/Humanarum/Direito/DA%20RESPONSABILIDADE%20DO%20FORNECEDOR%20NO%20E->>

COMMERCE%20PELO%20FATO%20E%20V%C3%8DCIO%20DO%20PRODUTO
%20OU%20SERVI%C3%87O.pdf. Acesso em jun. 2023.

TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim. Manual de Direito do Consumidor: Direito Material e Processual. Volume único. São Paulo: Método, 2013, p. 514.

VENOSA, Silvio de Salvo. Direito Civil: Responsabilidade Civil. 12 ed. São Paulo: Atlas, 2012, p. 250.