



ARTIGO

A responsabilidade do fornecedor pelo vício do produto e o desvio produtivo do consumidor

The supplier responsibility for any product's imperfections and consumer's useful working time and productive deviation

Oberdan Floriano de Lima,
Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-2554-3389>.

Maria Angélica de Oliveira Santos Alves,
Orcid: <https://orcid.org/0000-0001-6566-034X>.

Data de submissão: 16/02/2022
Data de aceite: 31/05/ 2022

Resumo

As transformações nas relações de consumo acarretam problemas a serem solucionados pelo Direito do Consumidor. Nesse sentido, o presente trabalho pretende analisar a responsabilidade do fornecedor pelo vício do produto e o consequente prazo de 30 dias para resolução do problema relacionado com o desvio produtivo, pois ainda que previsto no Código de Defesa do Consumidor, persistem divergências doutrinárias e jurisprudenciais, sob a alegação de que tal previsão fere o princípio da vulnerabilidade do consumidor. A partir de um estudo bibliográfico e documental,



utilizando-se de consulta à legislação vigente e a doutrina pátria, buscou-se elucidar questões atinentes ao tema.

Palavras-chave: responsabilidade do fornecedor. princípio da vulnerabilidade. desvio produtivo..

Abstract

Transformations in consumer relations cause problems to be solved by Consumer Law. In this sense, the present work intends to analyze the responsibility of the supplier for the defect of the product and the consequent period of 30 days to solve the problem related to the productive deviation, because even though provided for in the Consumer Protection Code, doctrinal and jurisprudential differences persist, on the allegation that such a provision violates the principle of consumer vulnerability. From a bibliographic and documental study, using the consultation of the current legislation and the national doctrine, we sought to elucidate issues related to the theme.

Keywords: supplier responsibility. vulnerability principle. productive deviation.

1. Introdução

O crescimento das tecnologias, impulsionado pela revolução industrial, ocasionou o desenvolvimento tecnológico e, em consequência ocorreu o aumento nas relações de consumo. De maneira complementar, a criação das linhas de produção a nível industrial, trouxe a necessidade da busca pelo consumo e ajudou o Estado a movimentar a economia.

Dentro desse contexto, o direito do consumidor surge com o objetivo de equilibrar tais relações, pois, com todo processo evolutivo nascem novas realidades, oportunidades, problemas e indignações.

Assim, em decorrência dessa nova realidade, as demandas jurídicas se difundem como produto de uma insatisfação constante provocada pelas relações de consumo que de alguma forma foram frustradas. Em virtude de tais alterações, decorrente de uma evolução tão abrangente, é necessário que a justiça evolua proporcionalmente na busca de resoluções de possíveis conflitos e adapte o ordenamento jurídico.

Diante desta perspectiva, o objetivo desse trabalho é analisar a responsabilidade do fornecedor pelo vício do produto e de que maneira o prazo legal para resolver tal problemática acarreta prejuízo ao consumidor relacionado ao tempo que o produto não estará à sua disposição.

O presente estudo justifica-se, pela abrangência do impacto do tema no cenário jurídico, social e econômico brasileiro, uma vez que, com frequência, o tempo estipulado para a solução de vícios de qualidade de produtos, por exemplo, consubstancia-se em 30 (trinta) dias. O que acarreta prejuízos e desequilíbrio nessa relação de consumo pelo fato da importância do bem na vida do adquirente.

Portanto, pretende-se com este estudo, em um primeiro momento, analisar a vulnerabilidade do consumidor e a responsabilidade do fornecedor em reparar os danos surgidos através das relações de consumo, para então tratar das consequências ocorridas pelo vício do produto no que diz respeito ao prazo de 30 dias, conforme estabelece o artigo 18, §1º do CDC para o fornecedor resolver o problema.

Finalmente, será desenvolvida uma análise a Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor em relação ao referido prazo estipulado pelo CDC, já que o tempo para o consumidor, em alguns casos, é indispensável e representa um elemento produtivo intangível, ininterrupto e irreversível.

Como metodologia, optou-se por uma abordagem qualitativa, promovendo a coleta, compreensão e interpretação da temática por meio da análise dos fundamentos legais, jurisprudenciais e doutrinários, abrangendo a literatura nacional. Para tanto, utilizar-se-á de uma abordagem bibliográfica e documental.

2. A vulnerabilidade do consumidor como princípio na relação consumerista no Brasil

O crescimento populacional, associado aos grandes avanços tecnológicos, evidenciaram a necessidade de um sistema de leis mais sólido, capaz de atender com eficiência, os anseios do mercado consumerista.

No Brasil, com o advento da Constituição Federal de 1988, surge a pretensão de codificar o Direito do Consumidor, por se tratar de uma relação que sofre constantes mudanças, em virtude do surgimento de novas tecnologias. A proteção ao consumidor é abordada nos termos dos arts. 5º, inciso XXXII, 170, inciso V, da Constituição Federal e art. 48 de suas Disposições Transitórias.

No âmbito legal, a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, apresenta-se como o Código de Defesa do Consumidor, estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social, caracterizando-o, em seu artigo 2º, como toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final. A justificativa para a existência de um Direito do Consumidor refere-se ao fato da relação de consumo nascer de maneira desigual, onde encontramos de um lado o consumidor que é vulnerável, e do outro o fornecedor detentor do domínio dos fatores de produção. Assim, a proteção e defesa do consumidor surge na Constituição Federal de 1988, com o patamar de direito fundamental e como princípio da ordem econômica.

Nesse contexto, os princípios caracterizam-se como mandamentos básicos de um sistema, funcionando para a sua estruturação e apontando quais são as preocupações fundamentais que devem ser reguladas por lei. Dessa forma, os princípios atuam na compreensão, a partir da racionalidade, de um sistema normativo de forma harmônica e efetiva. Nas relações de consumo, representam um alicerce ao sistema de proteção do consumidor, parte vulnerável nesse processo.

O primeiro artigo do Código de Defesa do Consumidor Brasileiro, Lei nº 8.078/1990 (CDC), prevê a indicação que a Lei objetiva a defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social. O art. 4º do CDC apresenta vários princípios, dentre eles: o princípio da vulnerabilidade, da ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor, da harmonização de seus interesses e também dos fornecedores, da Educação e Informação, do controle de qualidade e mecanismos de atendimento pelas próprias empresas, da coibição e repressão de abusos e da Racionalização e Melhoria dos Serviços Públicos.

A Vulnerabilidade encontra-se presente no CDC em seu art. 4º inciso I, o qual preceitua o consumidor como a parte mais frágil da relação de consumo e por ser legalmente prevista, trata-se de presunção absoluta, não cabendo prova em contrário.

A doutrina classifica a interpretação da vulnerabilidade do consumidor a partir do pressuposto, que pode ser feita na perspectiva técnica, jurídica e fática. Tecnicamente representa o desconhecimento do mesmo em relação a assuntos específicos, sobre o objeto ou serviço adquirido. Vale ressaltar que, no polo oposto, encontra-se o fornecedor, que, em regra, conhece as especificidades do produto ou ação prestada, pois detém os meios de produção (MARQUES; DE LIMA, 2018).

Juridicamente é reconhecida a deficiência do consumidor em relação aos seus direitos, assim, o indivíduo acaba não usufruindo de determinado produto ou serviço por não os ver como garantidos. E, finalmente, a vulnerabilidade fática se dá através do desequilíbrio de poder, principalmente econômico, na relação de consumo.

A vulnerabilidade do consumidor é incindível no contexto das relações de consumo e independentemente do seu grau de cultura ou econômico, não admitindo prova ao contrário, por não se tratar de mera presunção legal. É a vulnerabilidade, qualidade intrínseca, ingênita, peculiar, imanente e indissociável de todos que se colocam na posição de consumidor, em face do conceito legal, pouco importando sua condição social, cultural ou econômica quer se trate de consumidor pessoa física ou consumidor pessoa jurídica. (ALVIN, 1995, p. 45).

Nesse sentido, pode-se observar que o reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor nas relações de consumo busca um equilíbrio entre as partes, pois tais relações já nascem desiguais. Conforme dispõe Cavaliere Filho (2011, p. 47): “Em suma, a vulnerabilidade é um estado da pessoa, uma situação permanente ou provisória que fragiliza o consumidor.”

Dessa forma, a proteção ao consumidor decorre da própria tutela pessoal fruto da proteção à dignidade da pessoa humana e, conseqüentemente, na consagração do tratamento isonômico aos indivíduos. Portanto, o princípio da vulnerabilidade do consumidor mostra-se como um dos mais importantes ditames elencados no diploma consumerista.

3. A Responsabilidade civil objetiva nas relações de consumo

O Código de Defesa do Consumidor preceitua que para haver relação de consumo se faz necessário à existência de três elementos essenciais: o elemento objetivo (a presença de um Produto ou Serviço), o subjetivo (a presença dos polos Fornecedor e Consumidor) e o finalístico (a aquisição de produto ou contratação de serviço como destinatário final). Conforme visto anteriormente, dentro dessa relação a parte mais vulnerável é o consumidor.

Nesse sentido, Marcos Dessaune (2019, p. 18) aponta que juridicamente a função do fornecedor é garantir no mercado de consumo a disponibilização de produtos e serviços que atendam padrões de qualidade correspondentes a segurança e adequação. Também é necessário o fornecimento de informações claras e apropriadas do produto ou serviço, ao mesmo tempo que deve comportar-se de acordo com a boa-fé, não adotando práticas abusivas, não gerando riscos ou danos ao consumidor. Caso contrário, tem-se por consequência a responsabilidade civil.

A responsabilidade civil consubstancia-se na obrigação de reparar danos causados por outrem, retirando seu fundamento da necessidade de recompor o patrimônio atingido com a lesão ao direito subjetivo. Assim, para que seja possível a responsabilidade é imperiosa a presença de um ato ilícito, aquele que viola um bem jurídico, e o dano, referente à própria lesão. Dentro de tal visão, a responsabilidade pode ser classificada como subjetiva ou objetiva.

Ademais, a responsabilidade subjetiva funda-se na culpa, assim a vítima torna-se responsável pela comprovação de sua legítima pretensão e do comportamento culposos do demandado. Por outro lado, a responsabilidade objetiva refere-se apenas à existência do dano e sua autoria, assim, a culpa não é elemento constitutivo (BESSA, 2018).

Outrossim, é para promover uma produção equilibrada da relação entre os três elementos essenciais da relação de consumo que a responsabilidade objetiva surge no Direito do Consumidor. Em decorrência de um constante avanço industrial, faz-se necessária a garantir ao polo mais fragilizado da relação uma compensação diante de sua vulnerabilidade técnica, jurídica e fática.

Dessa forma, não havendo que se falar em comprovação de dolo ou culpa por parte do agente, este, fornecendo produto que possa vir a causar danos ou perigo a outrem, deverá ser responsabilizado por tal ato. Pode-se citar como exemplo o recall, no qual se objetiva que o fornecedor impeça ou procure impedir, que o consumidor venha a sofrer alguma perda ou dano decorrente de vício que o produto tenha apresentado após a sua comercialização (NUNES, 2018).

Conforme já apontado, a responsabilidade civil do fornecedor pelo vício é objetiva e, embora o CDC não utilize o termo “objetiva” de forma expressa, o artigo 26 do diploma consumerista determina que: “A ignorância do fornecedor sobre os vícios de qualidade por inadequação dos produtos e serviços não o exime de responsabilidade” (BRASIL, 1990). Resta evidente, portanto, que na relação de consumo a boa ou má-fé do fornecedor não é relevante para caracterizar a responsabilidade. Ainda que o referido artigo trate sobre os “vícios de qualidade por inadequação”, a interpretação se estende aos demais tipos de vícios.

Outro aspecto que merece destaque é que os produtos e serviços colocados no mercado de consumo não poderão colocar em risco à saúde ou segurança dos consumidores, com a exceção daqueles considerados normais e previsíveis em consequência de sua natureza e fruição. Nesse sentido, é de responsabilidade dos fornecedores a proteção de possíveis acidentes de consumo, ficando obrigados a fornecer informações necessárias e adequadas a respeito de sua prestação.

Salutar ponderar sobre a responsabilidade objetiva e sua relação com a Teoria do Risco que incide sobre as atividades que potencialmente oferecem perigo à coletividade observando o disposto no Código Civil de 2002. Por essa teoria, todo aquele

que fornece produto ou serviço no mercado de consumo cria um risco de danos aos consumidores, e se concretizado, surge o dever de indenizar, independentemente da comprovação de dolo ou culpa (PEREIRA, 1992, p. 268).

Importante salientar o posicionamento de Fábio Ulhoa Coelho (2012, p. 359), o qual afirma que: “toda atividade humana gera proveitos para quem a explora e riscos para outrem”. É possível visualizar a relação entre o proveito e o ônus, o que acarreta benefícios indevidos para aquele que agiu em desacordo com a norma.

Portanto, o CDC com a incorporação de normas principiológicas, considerando-se um microsistema multidisciplinar, devendo assegurar ao consumidor, parte vulnerável da relação de consumo, condições necessárias para efetivação do direito e o equilíbrio jurídico nas relações consumeristas, adota a responsabilidade objetiva como regra geral.

4. A responsabilidade por vício do produto no Código de Defesa do Consumidor

Nas relações que envolvem produtos, serviços e pessoas, se faz necessário uma regulamentação de leis eficazes e que proporcione equilíbrio jurídico. A legislação brasileira buscou, com a criação da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, o estabelecimento de regulamentos que possibilitassem a segurança jurídica e estabelecessem um ambiente estrutural para a adequação dos possíveis processos.

Entretanto, apesar do Código de Defesa do Consumidor, representar um grande avanço na legislação brasileira, o seu uso com o decorrer do tempo mostrou-se incompleto diante do caráter dinâmico da sociedade, que evolui de forma mais rápida que a adaptação da legislação à nova realidade.

Uma dessas limitações aparece através da responsabilização do fornecedor pelo vício do produto e as consequências acarretadas ao consumidor. Apesar da preocupação do legislador com o princípio da vulnerabilidade do consumidor ainda existe um

desequilíbrio nesse ponto. Por isso, torna-se necessário distinguir conceitos como vício e fato do produto ou serviço.

O vício e o fato são conceitos que não se confundem. No vício há uma falha no produto oferecido em relação às expectativas que o consumidor possui, tornando-o impróprio ou inadequado para consumo. A falta de informações e a ocultação de riscos também são consideradas como um vício. Portanto, não há dano direto ao consumidor. Já no fato, essa falha, ultrapassa o produto causando um dano ao consumidor, atingindo sua integridade física.

Os vícios estão elencados nos artigos 18 a 25 do CDC, e de acordo com tais artigos, via de regra, a responsabilidade é objetiva e solidária entre os fornecedores de produtos e serviços, com exceção do comerciante no que se refere ao fato do produto, uma vez que não há sua participação na produção, tendo nessa situação, responsabilidade subsidiária.

Os vícios classificam-se no CDC de duas maneiras: vícios de qualidade e de quantidade. Ambos podem acarretar dano à natureza patrimonial do consumidor, porém, os vícios de qualidade são aqueles que tornam o produto impróprio ou inadequado para uso e nos vícios de quantidade, o produto apresenta diferença no conteúdo, relacionado ao peso, que são indicados pelo fornecedor.

Nesse caso, a preocupação do Código de Defesa do Consumidor no combate às práticas abusivas resta clara, uma vez que se busca garantir um equilíbrio nas relações de consumo. Assim, a Lei não proíbe a venda de produtos com pequenos vícios (pequenas avarias), desde que conhecidos pelo consumidor, observando o princípio da boa-fé objetiva e os seus deveres anexos de informação, proteção e cooperação, devendo ficar bem claro que o motivo do preço diferenciado decorre justamente de tais vícios (pequenas avarias) do produto.

Nesse contexto, o Código de Defesa do Consumidor apresenta como mecanismos de correção de defeitos de substituição das partes viciadas, no artigo 18, §1, estabelecendo o prazo de 30 (trinta) dias para reparação do vício pelo fornecedor.

Entretanto, não havendo a resolução do problema, o consumidor poderá optar, conforme estabelece o referido artigo, pela substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso, pela restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos ou pelo abatimento proporcional do preço do produto ou serviço.

Entretanto, no que diz respeito ao vício do produto, o artigo 18 do CDC vem a estabelecer em seu § 1º, como momento antecedente ao exercício do direito de escolha do consumidor em relação as alternativas previstas na lei, um prazo de 30 (trinta) dias para que o fornecedor possa sanar o vício, o qual poderá ser reduzido ou ampliado, mediante ajuste das partes, observando-se o limite mínimo de 7 (sete) e o limite máximo de 180 (cento e oitenta) dias. (MIRAGEM, 2012, p. 492).

O referido dispositivo vai de encontro à concepção protetiva do próprio CDC, razão pela qual a resolução do problema pelo prazo estipulado desconsidera o fato da importância do produto para o consumidor e o desprendimento de tempo para a devida solução do vício, visto que se deve levar em consideração o fato concreto.

Podemos tomar como exemplo o caso da aquisição de um notebook novo, que apresenta um vício durante seu funcionamento. O fornecedor leva 30 (trinta) dias para resolver o problema, mas o consumidor utiliza o referido produto como instrumento de trabalho e têm prazos para cumprir. O adquirente do produto terá em sua totalidade seu problema resolvido?

Para o real enfrentamento dessa questão, é necessário observar o caso concreto e diferenciar pequenos vícios ou aqueles que não acarretam prejuízos à vida do consumidor. Embora o CPC preveja um prazo para a reparação do vício, não há condicionantes referentes a tal condição do prazo, pois o produto adquirido pelo consumidor pode ser indispensável para sua vida.

5. A Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor

O tempo vivenciado é um dos maiores bens pertencentes aos indivíduos, constituindo um verdadeiro capital, uma vez que representa um elemento produtivo intangível, ininterrupto, irreversível e, portanto, escasso. Como o tempo representa um

instrumento indispensável para a realização de todas as atividades humanas é preciso que aconteça sua transformação em um bem jurídico, o que só é possível com sua normatização e proteção jurídica.

Sob tal prisma, a Constituição Federal de 1988 faz alusão ao tempo ao referir-se à limitação de horas de trabalho, repouso semanal remunerado, gozo de férias anuais, da razoável duração do processo e os meios que garantam a celeridade de sua tramitação.

Embora não haja previsão expressa da violação do tempo como direito subjetivo do consumidor é necessário levar em conta que a norma, pelas exigências formalistas, não acompanha, de forma simultânea as novas expectativas da sociedade. Assim, não obstante a lacuna legal, é viável interpretar o tempo como bem jurídico, ao se analisar de maneira abrangente a CF/1988 e o Código de Defesa do Consumidor, compreendendo o tempo como objeto de tutela e, em caso de violação, a promoção da devida reparação (TEIXEIRA; AUGUSTO, 2015).

Outrossim, um problema imposto pelo fornecedor pode causar ao consumidor, independente de seus esforços, uma perda temporal, corroborando com stress e alteração do cotidiano e até mesmo de projetos de vida e trabalho do indivíduo. Portanto, o tempo relaciona-se ao bem-estar, à vida e à dignidade da pessoa humana, representando um atributo inerente à personalidade.

Dessa forma, o desvio produtivo apresenta-se quando o consumidor, que se encontra em um contexto de insatisfação em sua relação de consumo em decorrência de produtos ou serviços defeituosos ou não prestados, desperdiça seu tempo e desvia sua atenção para tentar solucionar problemáticas criadas pelo fornecedor (DESSAUNE, 2017, p. 88).

Desafios como a espera demasiada em filas de agências bancárias, o atendimento moroso e ineficiente ao telefonar para o Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) e a não realização de atividades laborais em decorrência de defeito em aparelhos tecnológicos são exemplos de situações corriqueiras que “roubam” o tempo do consumidor.

O desvio produtivo merece ainda mais atenção pois não há como se restituir o tempo perdido de maneira literal. Os prejuízos de ordem pessoal, profissional e financeiros são resultado de um desperdício intolerável de tempo, gerando danos evidentes. É imperioso destacar que tal desvio não se resume ao simples aborrecimento cotidiano, mas ao prejuízo ao consumidor em relação a sua dignidade.

De forma abstrata, o Código Civil aponta no artigo 927 que o responsável por ato ilícito, que causar dano a outrem, será responsabilizado e deverá repará-lo. O parágrafo único ainda acrescenta que a obrigação de reparar o dano, em casos apontados em lei ou quando a atividade desenvolvida pelo autor do dano implicar em risco para os direitos de outrem, independe de culpa.

O Código de Defesa do Consumidor dispõe em seu artigo 6º, VI, que um dos direitos básicos do consumidor é a efetiva prevenção e reparação de danos, materiais e morais, coletivos e difusos. Bem como, aponta o artigo 18 do CDC que os fornecedores de produtos de consumo respondem solidariamente pelos vícios que tornem os produtos impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor e, de acordo com o § 1º do diploma supracitado, não sendo o vício sanado no prazo máximo de trinta dias, pode o consumidor exigir, alternativamente a determinadas ações.

Portanto, quando o indivíduo adquire um produto e este não é entregue ou é entregue com defeitos, é esperado que o fornecedor providencie, dentro do prazo legal, sua entrega ou reparo. Não se atribui ao consumidor o ônus excessivo de solucionar a tribulação causada pelo fornecedor. Assim, é de se ponderar acerca do dever do fornecedor de indenizar o consumidor pelos danos decorrentes da perda de seu tempo útil. Em síntese, segundo a doutrina de Marcos Dessaune (2011, p. 131):

[...] se um fornecedor viola seu dever jurídico originário – fornecendo ao consumidor um produto ou um serviço viciado/defeituoso –, ou mesmo se aquele cometer outros atos ilícitos – especialmente expondo este a uma prática abusiva legalmente vedada – e, em qualquer dessas hipóteses, ocasionar um “desvio produtivo” ao consumidor, entendo que nascerá para o primeiro, em tese, o dever jurídico sucessivo de indenizar tal dano que causou ao segundo, da mesma maneira que surgirá para este o direito subjetivo de exigir daquele uma compensação pecuniária compatível com o prejuízo irreversível que sofreu.

Para o arbitramento da indenização pontuada por Dessaune (2011, p. 131) é necessário que o juiz leve em consideração a valoração casuística do bem, assim como o interesse jurídico atingido por um evento que acarrete dano em decorrência do desvio produtivo ao consumidor, incluindo seu tempo vital e a atividade realizada pela pessoa consumidora. Como consequência imediata da não responsabilização do fornecedor que comete o desvio temos o estímulo aos fornecedores de macularem as relações de consumo e manterem danos sob o pretexto de que não serão responsabilizados. Além disso, transmite à sociedade um sentimento de banalização de situações comerciais nocivas, fazendo com que o consumidor aceite o encargo e não recorra à justiça. Aumenta-se, conseqüentemente, o grau de insatisfação e estresse do consumidor, que acaba atribuindo para si o encargo fruto de uma falha alheia, o que o afasta “de sua realização pessoal, o que impacta na felicidade que cada pessoa procura conquistar ao longo da vida” (DESSAUNE, 2019, p. 30).

É por isso que é importante o alinhamento entre a doutrina e a jurisprudência ao incorporar em seus estudos e decisões a teoria do desvio produtivo, partindo da identificação de perda do tempo livre do consumidor. O Superior Tribunal de Justiça (STJ), no ano de 2018, sedimentou precedente, por meio da decisão monocrática do ministro Marco Aurélio Bellizze, na relatoria do AREsp 1.260.458/SP na 3ª Turma, reconhecendo a ocorrência de danos morais com base na Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor (STJ, 2009, on-line).

Em suma, ao adotar a necessidade de se aplicar a Responsabilidade Civil do fornecedor pela perda do tempo útil, em decorrência de violações concernentes ao direito consumerista, parte expressiva da doutrina e o entendimento mais recente do STJ reconhecem a importância do tempo na promoção de uma vida digna. Atribui-se deveres de indenização caso o decurso do tempo tenha trazido prejuízo ao consumidor, representando uma atualização nas matérias que dão ensejo ao dano moral no direito brasileiro. Devendo tomar por base os regramentos gerais do CDC referente aos prazos para a identificação de violações.

6. Considerações finais

As transformações nas relações de consumo e o aumento na comercialização de produtos e serviços, qualquer forma de comércio ou transação na qual as partes interajam na realização de compra e venda feita com ou sem contato físico direto, têm alterado profundamente as relações no direito do consumidor.

Os aumentos de tais relações ocasionam inúmeros problemas que apareceram junto com a expansão da comercialização, fazendo-se necessário a criação de dispositivos jurídicos e interpretações que alcancem estas novas demandas no âmbito da defesa do consumidor e que correspondam a este novo mercado. Os vícios começaram a se tornar frequentes nas relações de compra e venda de produtos e o direito não está preparado para proteger os agentes dessa relação e proporcionar um equilíbrio entre fornecedor e consumidor.

Diante da situação de vulnerabilidade que se encontra o consumidor, a Constituição Federal prevê a sua proteção, destacando ainda mais a necessidade de um diploma normativo para regulamentar as relações de consumo. Assim surgiu a Lei nº 8.078 de 1990, e nela é possível identificar a atenção à responsabilidade objetiva do fornecedor de bens e serviços.

Entretanto, podemos observar que, o artigo 18 do CDC vem a estabelecer em seu § 1º o prazo de 30 (trinta) dias para resolução do vício do produto, mas esse dispositivo vai de encontro à concepção protetiva do nosso ordenamento jurídico, pois a resolução do problema pelo prazo estipulado desconsidera o fato da importância do produto para a vida do consumidor e o desprendimento de tempo para a devida solução do vício.

Portanto, também é necessário se mensurar o reconhecimento do tempo como fator a ser levado em conta na Responsabilidade Civil do fornecedor, ponderando sempre sobre o caso concreto para identificação daqueles que acarretam prejuízos à vida do consumidor, visto que a relevância de alguns produtos são elementos importantes para quem o adquire e o tempo gasto para resolução do vício pode ocasionar um grande prejuízo.

Referências

ALVIN, Arruda. Código do Consumidor Comentado. 2ª ed. São Paulo. Revista dos Tribunais, 1995.

BESSA, Leonardo Roscoe. Responsabilidade objetiva no Código de Defesa do Consumidor. *Revista Jurídica da Presidência*, v. 20, n. 120, p. 20-43, 2018.

BRASIL. *Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990*. Código de Defesa do Consumidor. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078.htm. Acesso em: 26 de dezembro de 2020.

BRASIL. *Lei nº 10.406 de 10 de janeiro de 2002*. Institui o Código Civil. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/2002/l10406.htm. Acesso em: 27 de dezembro de 2020.

CAVALIERI FILHO, Sergio. *Programa de direito do consumidor*. – 3. ed. – São Paulo: Atlas, 2011.

COELHO, Fábio Ulhoa. *Curso de Direito Civil, Volume 2: Obrigações: Responsabilidade Civil*. São Paulo: Saraiva, 2012.

DESSAUNE, Marcos. *Desvio Produtivo do Consumidor: o Prejuízo do Tempo Desperdiçado*. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2011.

DESSAUNE, Marcos. Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor. *Direito em Movimento*, v. 17, n. 1, p. 15-31, 2019.

DESSAUNE, Marcos. *Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor: o prejuízo do tempo desperdiçado e da vida alterada*. 2 ed. Vitória - ES: Edição especial do autor, 2017.

MARQUES, Claudia Lima; DE LIMA, Clarissa Costa. Defesa Judicial do Consumidor Bancário, de Andressa Jarletti Gonçalves de Oliveira. *Revista de Direito do Consumidor*, 2018.

MIRAGEM, Bruno. *Curso de direito do consumidor*. – 3. Ed ver., atual e ampl. – São Paulo: Editora revista dos Tribunais, 2012.

NUNES, Luiz Antonio Rizzatto. *Curso de Direito do Consumidor*. 12ª edição. São Paulo: Saraiva Edição, 2018.

STJ. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL: AREsp 0020576-31.2013.8.26.0625. Relator: Ministro Marco Aurélio Bellizze. DJ: 25/04/2018. *JusBrasil*, 2009. Disponível em: <https://stj.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/570944918/agravo->

em-recurso-especial-aresp-1260458-sp-2018-0054868-0. Acesso em: 27 fev. 2021.

PEREIRA, Caio Mário da Silva. *Responsabilidade Civil*. Rio de Janeiro: Forense, 1992.

TEIXEIRA, Tarcisio; AUGUSTO, Leonardo Silva. O dever de indenizar o tempo desperdiçado (desvio produtivo). *Revista da Faculdade de Direito, Universidade de São Paulo*, v. 110, p. 177-209, 2015.

Qualificação

Oberdan Floriano de Lima - Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-2554-3389>.

Mestre em Direito pela Faculdade Damas da Instituição Cristã, Especialista em Direito Processual e Direito Civil e Processo Civil, Docente da UNIFACOL e Membro Efetivo da ABDC – Academia Brasileira de Direito Civil.

Currículo Lattes: <http://lattes.cnpq.br/5706125915853625>.

E-mail: oberdan.lima@hotmail.com.

Maria Angélica de Oliveira Santos Alves - Orcid: <https://orcid.org/0000-0001-6566-034X>.

Mestranda em Direito pela Faculdade Damas da Instituição Cristã, especialista em Direito Processual Civil, Docente da FAESC – Faculdade de Escada.

Currículo Lattes: <http://lattes.cnpq.br/9131857056068254>.

E-mail: mariaangelicadosa@gmail.com.