

A RESPONSABILIDADE DOS FORNECEDORES NOS CASOS DE RECALL

THE RESPONSABILITY OF SUPPLIERS IN CASES OF RECALL

Marília Gatto Jacomini¹

RESUMO

Com o surgimento cada vez maior das relações de consumo, notou-se a necessidade da criação de uma lei a fim de regulamentar os direitos e deveres dos sujeitos participantes da relação de consumo (consumidor/fornecedor), surgindo assim a Lei 8.078/90. Neste rumo, em seu artigo 4º, a Política Nacional de Consumo estabelece o dever dos participantes atenderem os princípios ali elencados, tais como a vulnerabilidade do consumidor, a harmonização das relações de consumo, a boa-fé e os demais princípios que atribuem o direito à informação, transparência, equidade e confiança. Neste diapasão, o Recall, previsto no artigo 10, § 1º do Código de Defesa do Consumidor, surgiu como meio de o fornecedor informar ao consumidor a sua intenção gratuita em reparar os vícios e defeitos inerentes nos produtos/serviços com potencial de risco para a saúde e segurança, após a sua inserção no mercado de consumo, informando também os procedimentos a serem adotados. Tal instituto possui como principal objetivo proteger e preservar a vida, saúde, integridade e segurança do consumidor, bem como evitar ou minimizar quaisquer espécies de prejuízos, de ordem material e moral, sendo de extrema importância que o consumidor atenda ao chamamento para garantia de sua segurança.

Palavras-chave: Consumidor, Responsabilidade Civil, Recall, Segurança, Saúde, Responsabilidade objetiva.

ABSTRACT

The increase of the consumption relations brought the necessity to create a law that regulates the rights and duties of all subjects that are part of the consumption relation. In this scenario born the law 8.078/1990, in this course its article number 4th descants about the national policy of consumption, establishing the duties that the participants should attend, always looking for the principles in this law contained; such as the vulnerability of the consumer, the harmony maintenance in the consumption relation, good faith, right of information, transparency, equity and reliability. In this context, the recall, foreseen in the article 4th, paragraphh 1st of the Consumer Protection Code, emerged as a device used by the suppliers to inform the consumer their intention to repair freely the vices and defects inherent of their

¹ Graduanda em Direito na Faculdade de Direito “*Laudo de Camargo*” da Universidade de Ribeirão Preto.

products/services with a potential risk for the healthy and safety of the consumers, after its insertion in the market, this article also contains the procedures that will be adopted in this aforementioned cases. This institute has the main objective to protect and preserve the life, healthy, integrity and consumers safety, as well as avoid or minimize any injury (loss), in the material or moral order. It is imperative, by the role of the consumer, to attend the recall announcement to ensure his safety.

Keywords: Consumers, Civil Responsibility, Recall, Safety, Healthy, Objective Responsibility.

1. INTRODUÇÃO

O Código de Defesa do Consumidor estabelecido pela Lei 8.078/90, totalmente voltada para a defesa das relações de consumo, não se limita a impor obrigações somente para uma das partes da relação de consumo, ao contrário, mantém um equilíbrio entre ambas as partes tendo como base os princípios basilares elencados em seu artigo 4º.

Com o avanço tecnológico, bem como com a necessidade em atender a todos os consumidores, a produção de produtos e serviços vêm cada vez mais exigindo que o fornecedor atenda a toda demanda com perfeição e eficácia. Todavia, nem sempre é possível atingir a todas as expectativas, podendo o produto/serviço apresentar falhas que muitas vezes comprometem a saúde e segurança dos consumidores.

Neste rumo, a Lei 8.078/90 contempla uma hipótese que ampara o caráter protetivo ao consumidor, mas ao mesmo tempo concede ao fornecedor a possibilidade em evitar ou reparar os possíveis danos advindos de sua produção, a esta modalidade deu-se o nome de “Recall”.

Em seu art. 10, § 1.º, o Código de Defesa do Consumidor estabelece que o "fornecedor de produtos e serviços que, posteriormente à sua introdução no mercado de consumo, tiver conhecimento da periculosidade que apresentem, deverá comunicar o fato imediatamente às autoridades competentes e aos consumidores, mediante anúncios publicitários".

Com início nos Estados Unidos, o instituto do Recall se caracteriza quando um produto ou serviço é inserido no mercado de consumo e após esta introdução, é verificada alguma periculosidade em razão de defeito ou vício, que coloque em risco a saúde e segurança do consumidor.

Assim, se o fornecedor toma conhecimento de sua falha na prestação de serviços, estará obrigado a gratuitamente convocar todos os consumidores a promover o Recall, ou seja, a realizar o chamamento. Para tanto, o fornecedor deve utilizar de todos os meios de comunicação plausíveis a atingir o maior numero possível de consumidores, seja através de jornais, revistas, internet, televisão, carta, além de ser obrigado a informar as autoridades competentes sobre a sua intenção em realizar o chamamento.

2. SUJEITOS DA RELAÇÃO DE CONSUMO

Com o passar dos anos, notou-se a necessidade de se adotar alguma regulamentação com o fim de amparar e intervir nas relações de consumo existentes, surgindo assim, o respeitável Código de Defesa do Consumidor, por encomenda da própria Constituição Federal de 1988 (Art. 48 ADCT).

Ao contrário do que se presume, ao analisar o título do referido Código, tem-se que a presente lei não trata do amparo restrito ao consumidor, mas sim, da almejada harmonia das relações de consumo, viabilizando assim, desenvolver os princípios da ordem econômica previstos no artigo 170 da Constituição Federal e do art. 5º, XXXII.

A relação jurídica de consumo atribui o vínculo que une duas ou mais pessoas, assim, se uma das partes se enquadrarem no conceito de consumidor ou fornecedor e entre elas houver o nexo de causalidade capaz de se exigir alguma obrigação, estar-se-á diante de uma relação de consumo prevista na Lei n.º 8.078/90.

3. DA RESPONSABILIDADE CIVIL

A responsabilidade civil existe para reparar a prática de um ato ilícito causado por um agente, consistente na violação ao direito alheio e na provocação de prejuízo, mesmo que meramente moral, seja por meio de uma ação, omissão, negligência, imprudência ou imperícia, pelo descumprimento de um contrato ou por uma ação ou omissão extracontratual.

Segundo o professor Pablo Stolze,

[...] conclui-se que a noção jurídica de responsabilidade pressupõe a atividade danosa de alguém que, atuando a priori ilicitamente, viola uma norma jurídica preexistente (legal ou contratual), subordinando-se, dessa forma, às consequências do seu ato (obrigação de reparar). Trazendo esse conceito para o âmbito do Direito Privado, e seguindo essa mesma linha de raciocínio, diríamos que a responsabilidade civil deriva da agressão a um interesse eminentemente particular, sujeitando, assim, o infrator, ao pagamento de uma compensação pecuniária à vítima, caso não possa repor in natura o estado anterior de coisas.” (2014, pg. 53).

O conceito de responsabilidade civil também é definido por Maria Helena Diniz, como: *“a aplicação de medidas que obriguem alguém a reparar dano moral ou patrimonial causado a terceiros em razão de ato do próprio imputado, de pessoa por quem ele responde, ou de fato de coisa ou animal sob sua guarda ou, ainda, de simples imposição legal.”* (2009, p. 34).

Neste mesmo sentido, ao conceituar a responsabilidade civil, o professor Carlos Roberto Gonçalves salienta que os elementos essenciais para caracterização da responsabilidade civil são: *“ação ou omissão, culpa ou dolo do agente, relação de causalidade, e o dano experimentado pela vítima”* (2014 pg 45.). Uma vez existente tais elementos, gerarão a obrigação ao causador do dano de indenizar o lesionado, nos termos do artigo 186 do Código Civil.

Assim, pode-se concluir que a responsabilidade civil é o vínculo existente entre o causador do dano e a vítima, que pode surgir não apenas do ato doloso ou culposo (responsabilidade subjetiva), mas, também, de atos danosos sem culpa ou dolo, desde que haja previsão legal ou risco na atividade (responsabilidade objetiva).

A teoria clássica da responsabilidade civil aponta a culpa como pressuposto da obrigação de reparar o dano: *“culpa (em sentido amplo) deriva da inobservância de um dever de conduta, previamente imposto pela ordem jurídica, em atenção à paz social. Se esta violação é proposital, atuou o agente com dolo; se decorreu de negligencia, imprudência ou imperícia, a sua atuação é apenas culposa, em sentido estrito”* (STOLZE, 2010, pg. 165-166).

O Código Civil em seu artigo 186 aduz que, *“aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito”*, manteve o elemento culpa como fundamento da responsabilidade subjetiva, ou seja, a vítima só obterá a reparação do dano, se provar a lesão e o nexo de causalidade, além de ter que fazer a prova de que o agente violador da norma agiu com dolo ou culpa.

Maria Helena Diniz salienta que *“vigora a regra geral de que o dever ressarcitório pela prática de atos ilícitos decorre de culpa, ou seja, da reprovabilidade ou censurabilidade da conduta do agente. O comportamento será reprovado quando, ante as circunstâncias concretas do caso, o agente poderia ou deveria ter agido de forma diversa”*. (2010, pg. 38).

Pode-se concluir então que a responsabilidade subjetiva configura-se quando se exige a efetiva demonstração de culpa (dolo, negligência, imperícia e imprudência), depende da análise dos elementos de conduta do sujeito no momento da prática do ilícito.

Já a responsabilidade objetiva, por sua vez, deve ser conceituada como modalidade de responsabilidade que prescinde da demonstração de culpa para que se possa exigir a indenização do causador do prejuízo.

O artigo 927 do CC dispõe que:

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

Foi com base na teoria do risco que o CDC adotou a responsabilidade objetiva, segundo a qual, aquele que explora atividade econômica deve arcar com os danos causados por esta exploração, ainda que não tenha concorrido voluntariamente para a produção dos danos.

Assim, na responsabilidade objetiva, uma vez constatado o fato que gerou o dano proveniente da relação de consumo, caberá ao responsável a sua reparação, não havendo necessidade de o consumidor apresentar prova da culpa. Nesse mesmo sentido, a redação dos art. 12 e 14 do CDC são claras em prever que a responsabilidade objetiva é a regra em tal diploma legal:

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.

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.

Observa-se que a responsabilidade objetiva, diferentemente da subjetiva, substitui o elemento “culpa” pelo elemento objetivo “risco”, sempre que este se verificar ou quando a lei assim determinar.

Nesta modalidade, o ato ilícito decorre porque a atividade é permitida, porém, independentemente de prova ou existência de dolo, negligência, imperícia ou imprudência, qualquer eventual prejuízo decorrente da atividade de risco, deve ser ressarcido por quem pratique essa atividade, em vista da presença da superioridade do fornecedor na relação de consumo para se garantir o equilíbrio da mesma.

Segundo o professor Carlos Roberto Gonçalves:

Uma das teorias que procuram justificar a responsabilidade objetiva é a teoria do risco. Para esta teoria, toda pessoa que exerce alguma atividade cria um risco de dano para terceiros. E deve ser obrigada a repará-lo, ainda que sua conduta seja isenta de culpa. A responsabilidade civil desloca-se da noção de culpa para a idéia de risco, ora encarada como “risco-proveito”, que se funda no princípio segundo o qual é reparável o dano causado a outrem em consequência de uma atividade realizada em benefício do responsável (*ubi emolumentum, ibi onus*); ora mais genericamente como “risco criado”, a que se subordina todo aquele que, sem indagação de culpa, expuser alguém a suportá-lo. (2014, pg. 43).

O CDC consagrou a responsabilidade objetiva dos fornecedores, conforme expresso “independente de culpa”, dispensando assim, a comprovação da culpa para atribuir ao fornecedor de produtos e serviços a responsabilidade pelo dano, bastando apenas à simples demonstração da existência de nexo causal entre o dano experimentado, e vício ou defeito no produto/serviço.

Na mesma linha, o ilustre professor acima mencionado, completa dizendo: “*A lei impõe, entretanto, a certas pessoas, em determinadas situações, a reparação do dano independentemente de culpa. Quando isto acontece, diz-se que a responsabilidade é legal ou objetiva, porque prescinde da culpa e se satisfaz apenas com o dano e o nexo de causalidade.*” (GONÇALVES, 2014, pg. 41).

Assim, tendo em vista ser regra no âmbito do Código de Defesa do Consumidor, a responsabilidade objetiva dos fornecedores em face dos consumidores, é utilizada para que haja a reparação integral de eventuais danos de forma mais célere.

4. RESPONSABILIDADES PELO VÍCIO DO PRODUTO OU SERVIÇO

O Código Civil disciplinou nos artigos 936 a 938, a responsabilidade pelo fato da coisa, hipótese em que o sujeito se responsabilizará pelos danos decorrentes dos bens sob guarda, tutela, posse ou propriedade. No caso de bens ou serviços colocados no mercado de consumo, a lei faz presumir o risco na atividade do empresário, de forma que este responderá sempre pelo vício ou fato do produto.

Assim, o artigo 931 do código civil, disciplina que, *“ressalvados outros casos previstos em lei especial, os empresários individuais e as empresas respondem independentemente de culpa pelos danos causados pelos produtos postos em circulação”*.

Os artigos 18 a 20 do CDC disciplinam a responsabilidade objetiva pelos vícios de qualidade ou quantidade dos produtos ou serviços que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou que lhe diminuam o valor.

Nestes casos, o vício acaba tornando o produto impróprio para o consumo, uma vez sendo imprestável para o fim a que se destina ou tem seu valor diminuído, ensejando o direito ao consumidor a devolução do produto, com restituição do preço; abatimento no preço proporcional ao valor em que o vício lhe fez diminuir ou a troca do produto por outro em perfeitas condições.

Segundo o professor Carlos Roberto Gonçalves (2014 pg. 254.):

Constatado o vício de qualidade dos bens fornecidos, o consumidor pode exigir a substituição das partes viciadas. Não sendo o vício sanado no prazo máximo de trinta dias, pode o consumidor, nos termos do §1º do art. 18 do CDC, exigir alternativamente e à sua escolha: I - a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso; II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos; III - o abatimento proporcional do preço.

Portanto, os vícios inerentes ao produto que os tornam impróprio para o consumo, acarretam na diminuição de seu valor econômico, atingem a expectativa do consumidor, porém, não o coloca em risco, tendo o fornecedor o direito de reparar o defeito às suas custas, e, caso o vício não seja sanado, poderá o consumidor exigir à sua escolha, a substituição total ou parte do produto, devolução da quantia paga, abatimento do preço, conforme parágrafos do art. 18 do CDC.

5. RESPONSABILIDADES PELO FATO DO PRODUTO OU SERVIÇO

A responsabilidade pelo fato do produto ou serviço é aquela que gera a obrigação de indenizar por dano, este fundado na falta de segurança do produto ou serviço, objetivando, sobretudo, proteger a integridade pessoal do consumidor e de seus bens.

No entendimento do respeitável professor Carlos Roberto Gonçalves: “*para efeito de indenização, é considerado fato do produto todo e qualquer acidente provocado por produto ou serviço que causar dano ao consumidor, sendo equiparadas a este todas as vítimas do evento (art 17)*”. (2014, pg 253)

A título de exemplo, salienta ainda que “*enquadraram-se nesses casos, os danos materiais e processuais, decorrentes de acidente automobilístico ocorrido em virtude de defeito de fabricação da direção ou dos freios; de incêndio provocado por defeito...*” (2014, pg 253)

De acordo com o §1º do art. 12, é defeituoso o produto que não revele a segurança que se poderiam esperar, levados em consideração a sua apresentação, o uso e o risco que razoavelmente dele se presume e a época em que foi introduzido no mercado.

Da mesma forma o art. 14 do CDC prevê as hipóteses em que o fornecedor de serviços responde pelo fato causador de danos ao consumidor na prestação dos mesmos.

Assim, o fato do produto ou serviço, não corresponde estritamente ao dano nem ao defeito. Primeiramente, o defeito, por si, não caracteriza fato do produto ou serviço, mas apenas vício, regulado na forma do artigo 18 do CDC, configurando fato do produto apenas quando do defeito decorrem prejuízos e danos que afetam a segurança do consumidor, e não a mera desvalorização ou impossibilidade de uso do produto ou serviço, hipótese em que se caracteriza o vício.

6. DEFINIÇÃO E APLICABILIDADE DO RECALL

A tutela jurídica de proteção e defesa do consumidor, regulamentada pelo CDC, preceitua o obrigatório respeito à dignidade, saúde e segurança, proteção dos interesses econômicos, melhoria da qualidade de vida, bem como transparência e harmonia nas relações de consumo, estabelecendo-se a obrigação do fornecedor em disponibilizar ao mercado tão somente produtos ou serviços que não representem um risco ao usuário. (GONTIJO; LARA, 2015)

A prática do Recall teve início nos Estados Unidos, nos anos de 1960, depois que o advogado Ralph Nader descobriu e denunciou defeitos em um modelo de automóvel. No Brasil, o Recall se tornou lei em 1990, com o surgimento do Código de Defesa do Consumidor, e, a partir deste momento, praticamente todos os fornecedores tiveram que passar pela desagradável, mas instrutiva experiência de corrigir seus erros e honrar com suas responsabilidades.

A palavra recall, de origem inglesa, significa “chamar de volta”, sendo regulada pelo §1.º do art. 10 do CDC, segundo o qual: “*O fornecedor de produtos e serviços que, posteriormente à sua introdução no mercado de consumo, tiver conhecimento da periculosidade que apresentem, deverá comunicar o fato imediatamente às autoridades competentes e aos consumidores, mediante anúncios publicitários*”.

O presente instituto possui como finalidade, proteger os consumidores em razão de defeitos e vícios verificados em produtos ou serviços, especialmente os de produção em série, a fim de evitar a ocorrência de acidentes de consumo, prejuízos materiais e morais, além de preocupar-se em preservar a saúde, integridade e segurança dos consumidores.

Considerando o volume de produção para atender a demanda do mercado consumidor, a indústria fica suscetível a apresentar defeitos no produto ofertado, dentro e fora da sua esfera de fabricação, ainda que passe por números e rigorosos testes para assegurar que o produto comercializado é confiável e seguro, porém, a ocorrência de imprevistos pode corromper todo o processo.

Aos olhos da lei, os consumidores têm seus direitos expressos no Código de Defesa do Consumidor e também na Portaria do Ministério da Justiça nº 487/12 que regulamenta a matéria, dispondo acerca do procedimento a ser adotado pelos fabricantes quando colocam no mercado produtos defeituosos e propensos a causar risco aos consumidores.

A fim de ilustrar o presente instituto, o professor Rizzato Nunes, assim menciona:

Após gerar determinado produto, por exemplo um automóvel, o fabricante constata que um componente apresenta vício capaz de comprometer a segurança do veículo. Esse componente, digamos, um amortecedor, que é o mesmo modelo instalado em toda uma série de 1.000 automóveis que saiu da montadora, apresentou problema de funcionamento, e, por ter origem no mesmo lote advindo do seu fabricante, tem grande probabilidade de repetir o problema nos automóveis já colocados no mercado. Então, esses veículos já vendidos devem ser “chamados de volta” (recall) para serem consertados. (2013, pg 213).

E ainda, neste mesmo sentido, decisão proferida pelo Tribunal de Justiça do Paraná abaixo transcrita ao avaliar a aplicabilidade do dever de indenização por dano moral nos casos de Recall:

RECURSO INOMINADO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. VÍCIO NO PRODUTO. VEÍCULO NOVO QUE APRESENTOU SUCESSIVOS DEFEITOS. RECALL PELA RECLAMADA A CERCA DE DEFEITO DE SÉRIE. RESPONSABILIDADE RECONHECIDA. DEVER DE INDENIZAR PATENTE. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. DANO MORAL CONFIGURADO. QUANTUM INDENIZATÓRIO CORRESPONDENTE AO CASO EM CONCRETO. SENTENÇA MANTIDA. Recurso conhecido e desprovido. Ante o exposto, esta

Turma Recursal resolve, por unanimidade de votos, CONHECER e NEGAR PROVIMENTO ao recurso interposto, nos exatos termos deste vot (TJPR - 1ª Turma Recursal - 0052816-08.2014.8.16.0014/0 - Londrina - Rel.: Renata Ribeiro Bau - - J. 04.06.2015) (TJ-PR - RI: 005281608201481600140 PR 0052816-08.2014.8.16.0014/0 (Acórdão), Relator: Renata Ribeiro Bau, Data de Julgamento: 04/06/2015, 1ª Turma Recursal, Data de Publicação: 10/06/2015)

Assim, na hipótese de ser verificada a periculosidade do produto ou serviço após a sua introdução no mercado, segundo o Recall, o fornecedor deverá adotar procedimentos de chamamento, a fim de comunicar o fato às autoridades competentes e também alcançar todos os consumidores expostos aos riscos decorrentes, valendo-se de anúncios publicitários em jornais, revistas, televisão, notificações e todos os meios plausíveis de vir o público a sua intenção.

Ainda que empresa nenhuma deseje passar pelo pesadelo de vir a público admitir erros graves, gastar milhões em publicidade de um evento negativo para sua imagem substituí-los gratuitamente, ainda assim, o recall é uma boa alternativa aos fornecedores, afinal, para fabricantes, serem publicamente acusados por acidentes causados por freios defeituosos ou por peças pequenas de brinquedos soltas passíveis de serem engolidas, pode com toda certeza implicar no pagamento de indenizações milionárias e, o que é pior, a perda de credibilidade.

Não restam dúvidas de que há uma grande conexão entre a responsabilidade pós-contratual e a prática do recall, devendo ser aplicado o princípio da boa-fé nessa fase de negociar. O recall não caracteriza uma culpa explícita do fornecedor após a extinção do contrato firmado com o consumidor, ao contrário, trata-se de uma prevenção e possível reparação.

Segundo o professor Fábio Tartuce:

Há, em verdade, a antecipação do fornecedor para que o fato que provavelmente sucederia (dano) não se concretize. Embora essa substituição de produto ocorra normalmente após extinto o contrato, inexistente culpa do fornecedor. Não há, destarte, responsabilidade civil do fornecedor, haja vista que o prejuízo ainda não ocorreu. Desde que seja feita a troca da peça avariada de forma adequada, foram os deveres acessórios cumpridos. (2014, pg 2014).

Desta forma, pode-se concluir que o instituto do Recall veio como uma excelente alternativa para as duas partes da relação de consumo, ou seja, a possibilidade de o fornecedor reconhecer e reparar o vício contido em seu produto após a sua inserção no mercado, conservando a seriedade e compromisso de sua marca, bem como, de o consumidor estar amparado a fim de evitar e reduzir riscos futuros, e, na constatação de prejuízo, ser devidamente ressarcido.

7. ESPÉCIES DE RECALL

Como mencionado anteriormente, as falhas em produtos ou serviços muitas vezes levam ao recall, gerando impacto na reputação, vendas e valores financeiros das empresas. Todavia, em que pese à conseqüências não sejam favoráveis, o que se verifica no recall é um ato de convocação dos fornecedores para que os consumidores ajam em colaboração ou cooperação a fim de reparar os danos, uma das regras elencadas no princípio da boa-fé objetiva.

Leonardo de Medeiros Garcia explica que *“a comunicação aos consumidores serve para alertá-los do cuidado que devam ter quando da utilização ou evitando, quando necessário, a compra ou utilização do mesmo bem de consumo”*(2011, p. 110).

Quanto às espécies, pode-se distingui-las em duas esferas: o recall judicial, em que a empresa é obrigada a promover o recall em virtude de decisão mandamental, e os voluntários, quando a empresa toma a decisão espontânea a fim de reverter danos legais após verificar a periculosidade no produto.

O recall voluntário envolve custos para a empresa como publicidade negativa, perda de vendas, danos à imagem e de seus produtos, desvio de recursos que seriam destinados a outras finalidades, despesas adicionais com suporte ao cliente e ameaça de despesas com ações movidas contra a empresa, contudo, tal medida se mostra completamente honesta e receptível.

8. A IMPORTÂNCIA EM ATENDER AO RECALL

Ao se descobrir que um produto foi inserido no mercado de consumo e após, apresentou algum vício ou defeito de fabricação que coloque em risco a vida e segurança do consumidor, o fornecedor será obrigado a comunicar o fato às autoridades competentes e aos consumidores, valendo-se de todos os meios eficazes para que o chamamento atinja todos eles, sendo que o consumidor poderá ser indenizado por eventuais danos pelo fornecedor, já que o mesmo sabe ou deveria saber sobre o alto grau de nocividade ou periculosidade do produto.

Segundo o professor Bruno Giancoli, *“Com o recall, o fornecedor se compromete a sanar os vícios dos produtos ou serviços, sem qualquer custo ao consumidor. Além do*

saneamento, o fornecedor também poderá fixar um valor a título indenizatório por eventuais danos sofridos”. (2012, pg. 75).

Ao ser devidamente comunicado através de TV aberta, jornais, revistas, rádio, internet, carta, e-mail e os demais meios de realizar o chamamento para realização do Recall, sem sombra de dúvidas o bom senso manda o consumidor a atender ao Recall e realizar a sua parte de cooperação, afinal, ao ser comunicado, também é responsável em atender ao chamamento.

Os professores Daniel Amorim e Flávio Tartuci, ao explicarem a responsabilidade civil nos casos de Recall, assim mencionam:

Não se pode afastar o dever de indenizar do fabricante, presente o defeito do produto colocado em circulação. Entretanto, a vítima, ao não atender o recall, assumiu o risco, devendo a indenização ser reduzida razoavelmente, de acordo com as circunstâncias. Incidem, na espécie, as normas dos arts. 944 e 945 do Código Civil e a teoria do risco concorrente. Mais do que isso, mostra ser razoável e equânime, na linha do preceito máximo de justiça de “dar a cada um o que é seu”. Valem as palavras no sentido de que não se pode atribuir a uma das partes, em hipóteses tais, o papel isolado de único causador do evento danoso, o que acaba sendo uma visão maniqueísta e superada, a qual procura dividir a responsabilidade civil em heróis e vilões. Sintetizando, no caso do recall, é possível dividir as responsabilidades de acordo com as contribuições dos envolvidos no caso concreto, notadamente pelos riscos assumidos (2014,pgs 255-256).

Assim, pode-se concluir que o fornecedor, por um lado, tem o dever de promover o recall, ao tempo em que o consumidor também tem o dever de atendê-lo, analogicamente, trata-se de remédio que só surtirá efeito se ambos ingerirem.

Não atender a um procedimento de recall, não apenas significa por em risco o próprio consumidor, mas também a sociedade, visto que o possível acidente em virtude do vício ou defeito apresentado poderá envolver terceiros, que relação alguma manteve com o fornecedor. E também, sob tal ótica, trata-se de um ônus do consumidor permitir ao fornecedor a solução da imperfeição verificada, sob pena de ser responsabilizado por eventual acidente provocado pelo aludido defeito.

9. RESPONSABILIDADES APÓS O RECALL

Tendo em vista o caráter objetivo da responsabilização do fornecedor, o fato de ter realizado o chamamento ao Recall, não exime a sua responsabilização, ante a negligência ao inserir no mercado produto nocivo capaz de comprometer a segurança do consumidor.

Ainda que o fornecedor comprove que realizou todas as regularidades previstas para o chamamento ao Recall, mesmo que tenha pessoalmente informado o consumidor, e tendo este se negado a realizar o recall, sua responsabilidade não é exonerada.

Em última análise, cumpre destacar que o fato de o consumidor não cumprir o atendimento ao recall (chamamento do consumidor pelo fornecedor para consertar um problema do bem de consumo nos termos do art. 10, § 1º, do CDC) não isenta o fornecedor de responsabilidade.

Como dito acima, o recall é um procedimento que visa preservar e proteger os consumidores, retirando do mercado o produto defeituoso. No entanto, o simples fato do fabricante adotá-lo, não retira sua responsabilidade por eventuais danos que o produto possa vir a causar ou já ter causado.

Isso porque, a responsabilidade dos fabricantes e fornecedores é objetiva, o que significa dizer que responde pelos danos causados independentemente de culpa, vale dizer, responde pelo simples fato de ter colocado no mercado produto defeituoso.

Neste mesmo sentido, o STJ já se posicionou nos seguintes termos:

CIVIL. CONSUMIDOR. REPARAÇÃO DE DANOS. RESPONSABILIDADE. RECALL. NÃO COMPARECIMENTO DO COMPRADOR. RESPONSABILIDADE DO FABRICANTE. - A circunstância de o adquirente não levar o veículo para conserto, em atenção a RECALL, não isenta o fabricante da obrigação de indenizar. (STJ - REsp: 1010392 RJ 2006/0232129-5, Relator: Ministro HUMBERTO GOMES DE BARROS, Data de Julgamento: 24/03/2008, T3 - TERCEIRA TURMA, Data de Publicação: DJ 13.05.2008 p. 1).

Em sua doutrina, no sentido de responder ao questionamento nos casos de o consumidor não atender ao chamamento ou até mesmo não for encontrado, o respeitável professor Rizzato Nunes assim menciona:

Como a reponsabilidade do fornecedor é objetiva, não se tem de argüir de sua atitude correta ou não em fazer o recall. Havendo dano, o fornecedor responde pela incidência de regras instituídas nos arts. 12 a 14. E, como está lá estabelecido, não há, no caso, excludente possível da responsabilização. A que mais se aproxima é a da demonstração da culpa exclusiva do consumidor (arts. 12, §3º, III e 14, § 3º, II), e, na hipótese ela não se verifica. Quando muito poder-se-ia falar em culpa concorrente do consumidor, caso ele receba o chamamento e o negligencie. Mas, neste caso, continua o fornecedor sendo integralmente responsável. (2013, pg. 185).

Contudo, deve-se deixar claro que, embora a responsabilidade do fornecedor seja objetiva em reparar os danos advindos de sua falha, isto não significa que o consumidor simplesmente possa ignorar o chamamento do Recall, afinal, uma vez realizado o chamamento e o evento danoso por não atender ao chamamento, sem dúvidas, interferirá em eventual valor da indenização a ser fixada, afinal, o fornecedor ainda que não isento de

responsabilidade, teve a iniciativa de tentar reparar o defeito presente no produto ou serviço colocado no mercado de consumo.

10. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Através das pesquisas realizadas, percebeu-se que com o desenvolvimento do mercado de consumo, bem como a sua transição e extensão de demanda, se fez necessária a adoção da produção em série, que por consequência ocasionou o aparecimento de novos riscos.

Assim, tornou-se necessária a adoção de possibilidades de fiscalização, que estabelecesse as responsabilidades dos fornecedores sob o produto ou serviço inserido no mercado de consumo, exigindo-se através da responsabilidade civil objetiva, a reparação do vício ou defeito, além da indenização por danos materiais e morais.

Além disso, foi analisada a relação entre consumidor e fornecedor, produtos e serviços, onde pode se concluir que em função da posição menos privilegiada do consumidor ante a sua vulnerabilidade, a legislação consumerista, bem como a Constituição Federal em seu artigo 5º, inciso XXXII, considerou o consumidor como a parte mais vulnerável das relações de consumo, adotando um caráter protetivo em favor do mesmo.

Neste rumo, o termo “Recall”, de origem inglesa, em sua tradução literal, significa “chamar de volta” e passou a fazer parte também do vocabulário dos brasileiros nos últimos anos, sendo a prática que obriga os fabricantes a impedir ou procurar impedir, ainda que tardiamente, que o consumidor sofra danos à sua saúde e segurança em função do vício ou defeito que o produto tenha apresentado após a sua introdução no mercado de consumo.

Com o advento da Lei 8.078/90, que sem dúvidas proporcionou novos rumos às relações jurídicas entre os consumidores e fornecedores, o Recall mereceu normatização própria em seu artigo 10º parágrafos 1º e 2º, onde o legislador exigiu ampla divulgação do procedimento através da mídia e órgãos competentes, pretendendo assegurar aos consumidores a inequívoca ciência do chamado.

Assim, o produto ou serviço será considerado defeituoso, se apresentar a possibilidade de causar danos ou ainda quando supera os riscos previsíveis para o ser humano. Se o fornecedor verificar a nocividade ou periculosidade acima da destinação normal, deverá com base no princípio da equidade e segurança, prestar de imediato todas as informações

necessárias e adequadas sobre o problema verificado, além de gratuitamente realizar a reparação.

Foi possível verificar que, embora os fornecedores através do Recall coloquem incontestavelmente a sua intenção em realizar o reparo, isto não significa que o mesmo esteja isento de responsabilidade caso o consumidor não atenda ao chamado, persistindo a sua responsabilidade objetiva em indenizar o consumidor em razão de sua atividade econômica, embasada na teoria do risco.

REFERÊNCIAS

DINIZ, Maria Helena. **Curso de direito civil brasileiro**. 24 ed. Reformulada. São Paulo: Saraiva 2009.

DINIZ, Maria Helena. **Curso de direito civil brasileiro**. 27 ed. São Paulo: Saraiva 2010.

FIGUEIREDO, Fábio Vieira; GIANCOLI, Brunno Pandori. **Direito civil**. 4 ed.. São Paulo: Saraiva, 2012.

GAGLIANO, Pablo Stolze; PAMPLONA FILHO, Rodolfo. Novo **curso de direito civil**. 11 ed. Ver. E atual. São Paulo: Saraiva 2010.

GONÇALVES, Carlos Roberto. **Direito das obrigações: parte especial: responsabilidade civil**. 11 ed. São Paulo: Saraiva, 2014.

NUNES, Rizzatto. **Curso de direito do consumidor**. 8 ed. rev. e atual. São Paulo: Saraiva 2013.

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA. Processo: STJ - REsp: 1010392 RJ 2006/0232129-5, Relator: Ministro HUMBERTO GOMES DE BARROS, Data de Julgamento: 24/03/2008, T3 - TERCEIRA TURMA, Data de Publicação: DJ 13.05.2008 p. 1)”.
 -

<http://stj.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/601676/recurso-especial-resp-1010392-rj-2006-0232129-5>

TRIBUNAL DE JUSTIÇA. Processo: TJ-PR - PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO - Recursos - Recurso Inominado: RI 005281608201481600140 PR 0052816-08.2014.8.16.0014/0 (Acórdão). <http://tj-pr.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/197526326/processo-civel-e-do-trabalho-recursos-recurso-inominado-ri-5281608201481600140-pr-0052816-0820148160014-0-acordao>.