

DIREITO DO CONSUMIDOR

VÍCIO E DEFEITO DE PRODUTO OU SERVIÇO: ENTENDA A DIFERENÇA E COMO AGIR

Cristiane Tomaz



Em tempos de sociedade de massa as relações de consumo ganham contornos cada vez mais complexos e dinâmicos, afinal, a tradicional compra e venda pessoal é substituída pelo comércio eletrônico, contratações realizadas por e-mail ou telefone e até mesmo um simples SMS via celular é capaz de estabelecer uma relação de consumo.

Nesse emaranhado de pessoas e coisas é que se desenvolve a cadeia de consumo moderna, dificultando o reconhecimento pelo consumidor das formas de se fazer ouvir ou até mesmo para quem se dirigir.

Ciente dessa complexidade buscamos por meio deste artigo elucidar de forma didática algumas das principais dúvidas lançadas sobre o tema:

IDENTIFICANDO O CONSUMIDOR

O Código de Defesa do Consumidor apresenta a definição legal para consumidor no art. 2º: "toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final".

Da leitura do art. 2º constatamos que as pessoas jurídicas também podem ser consideradas consumidoras, quando forem destinatárias finais do produto ou serviço.

Portanto, quando nos referimos ao consumidor neste artigo, estamos abrangendo tanto as pessoas físicas quanto as pessoas jurídicas.

ENTENDENDO A DIFERENÇA ENTRE VÍCIO E DEFEITO

De acordo com o Código de Defesa do Consumidor a proteção ao consumidor é ampla, uma vez que é considerado a parte vulnerável na relação de consumo. Assim sendo, diversas as situações em que poderemos identificar uma violação aos direitos do consumidor, uma propaganda abusiva, um contrato com cláusulas abusivas, entre outros. Porém, nos restringiremos neste artigo a tratar dos vícios ou defeitos de um produto ou serviço.

Vício: estaremos diante de um vício de produto ou serviço quando:

por motivos de qualidade ou quantidade o produto ou serviço é considerado impróprio ou inadequado ao consumo a que se destina ou lhe diminua o valor.

por disparidade, com as indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza.

São exemplos de vícios:

a - um produto que indica na embalagem como conteúdo 1 litro e é comercializado em volume inferior ao indicado, por exemplo, 800 ml.

b - um equipamento que não funciona ou que apresenta problemas anormais em seu uso (mau funcionamento), por exemplo, impressora que não liga (não funciona), apresenta falha na impressão (mau funcionamento).

c - aparelho celular é enviado para a assistência técnica e é devolvido ao consumidor com o mesmo problema.

Defeito: o defeito pressupõe a existência de um vício associado com um dano causado ao consumidor, seja material ou moral. Logo, além da disparidade de qualidade ou quantidade o produto ou serviço defeituoso causa uma lesão ao consumidor. Para que fique mais claro, vamos aos exemplos:

A – o rótulo de um determinado produto indica erroneamente que "não contém glúten" e uma pessoa alérgica a este componente adquire e consome o produto, sofrendo uma reação alérgica e conseqüentemente sendo internada na UTI de um hospital.

Verifica-se que neste exemplo, o vício do produto (informação incorreta) ocasionou um dano ao consumidor, tanto em sua esfera moral (abalo psíquico) quanto material (gastos hospitalares, dias ausente do trabalho, etc), portanto, ao vício agrega-se uma lesão ao consumidor estaremos diante de um defeito.

A RESPONSABILIDADE DO FORNECEDOR NO CDC - CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Feita a distinção entre vício e defeito poderemos analisar contra quem consumidor poderá se voltar, sendo importante assinalar que o CDC adotou o sistema de responsabilidade solidária e objetiva, portanto, todos os integrantes da cadeia de consumo respondem independentemente de culpa pelos danos causados ao consumidor.

Vício – em caso de vício no produto ou serviço o consumidor poderá apresentar sua reclamação perante:

- vendedor (comerciante) ou prestador de serviços;
- fabricante, produtor, construtor (nacional ou estrangeiro);
- importador.

Podendo optar entre acionar apenas um deles ou todos. Assim, por exemplo, se adquire um aparelho celular e este não liga, a reclamação poderá ser realizada diretamente na loja onde adquiriu o produto, para o fabricante ou importador.

Defeito – em caso defeito o consumidor poderá buscar a reparação pelos danos sofridos em face de:

- fabricante, produtor, construtor (nacional ou estrangeiro);
- importador.

Portanto, a regra geral é que se exclui da cadeia de responsabilidade o comerciante (vendedor), exceção feita nos casos em que ficar demonstrado que:

- I - o fabricante, o construtor, o produtor ou o importador não puderem ser identificados.
- II - o produto for fornecido sem identificação clara do seu fabricante, produtor, construtor ou importador.
- III - não conservar adequadamente os produtos perecíveis.

No exemplo, anterior, onde o consumidor alérgico a glúten consumiu um produto que continha a informação incorreta de sua composição poderá buscar a responsabilização do fabricante ou importador do produto e, em regra o comerciante que lhe vendeu o produto não poderá ser responsabilizado.

MEIOS DE DEFESA CONTRA VÍCIOS E DEFEITOS

Estando diante de um vício o consumidor poderá:

- a. apresentar reclamação verbal e pessoal ao fornecedor ou através do Serviço de Atendimento ao Cliente/Consumidor (SAC);
- b. deixar o produto para substituição ou conserto, exigindo sempre comprovante de que entregou o item, fazendo constar o número de série ou outro elemento capaz de identificar/individualizar o produto;
- c. fazer uma reclamação escrita (notificação) para todos os responsáveis da cadeia de consumo, entregando-a pessoalmente mediante protocolo de recebimento ou via notificação extrajudicial do Cartório de Títulos e Documentos.
- d. apresentar uma reclamação formal perante os órgãos de defesa do consumidor (PROCON, por exemplo) ou procurar um advogado para adotar as providências extrajudiciais ou judiciais cabíveis.

Em algumas situações não é recomendável a reclamação verbal:

- a. quando o prazo de decadência estiver muito próximo de expirar.
- b. em caso de defeito do produto ou serviço por envolver a reparação de danos e situações mais complexas recomenda-se que se procure diretamente os órgãos de proteção ao consumidor ou advogado.

PRAZOS DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

O Código de Defesa do Consumidor apresenta 02(dois) prazos distintos para a formalização da reclamação perante o fornecedor:

- a. 30(trinta) dias para bens não-duráveis;
- b. 90 (noventa) dias para bens duráveis;
- c. 05(cinco) anos é o prazo para propositura de ação judicial visando a reparação de danos sofridos.

Apresentamos, assim, de maneira sucinta algumas considerações acerca do tratamento dado pelo CDC para os vícios e defeitos de produtos ou serviços, sendo certo que ainda há muito a ser explorado sobre este e outros temas consumeristas, o que faremos nos próximos artigos.

DESAPOSENTAÇÃO ** - ESCRITÓRIO OBTÉM PRONUNCIAMENTO FAVORÁVEL

Em Acórdão proferido pelo Tribunal Regional Federal da 3ª Região o escritório Urso Ramos Sociedade de Advogados, parceiro e responsável pela área de Direito Previdenciário do Molina, Tomaz Sociedade de Advogados obteve a modificação de uma decisão de Primeira Instância que havia negado o pedido de desaposentação. No julgamento o E. Relator reconheceu o direito de reversão da aposentaria para obtenção de outra mais benéfica, sem necessidade de devolução dos valores recebidos a título de aposentadoria. (Apelação Cível n. 0007551-46.2013.4.03.6114/SP).

***Desaposentação: é a possibilidade que o segurado, que continuou trabalhando após a aposentadoria, tem de renunciar à primeira aposentadoria para que seja feito um cálculo, somando-se o valor acumulado com as novas contribuições recolhidas para o INSS.*

CERTIDÕES TRABALHISTAS – ENTENDA AS DIFERENÇAS

Matéria disponibilizada pelo TRT – Tribunal Regional do Trabalho ajuda a entender a diferença entre CNDT- Certidão Nacional de Débitos Trabalhistas e Certidão de Ações Trabalhistas, como obtê-las e os resultados que podem ser apresentados. Confira acessando o link.

Link: [ver artigo completo](#)

CAMINHONEIRO COMPROVA SUBORDINAÇÃO E TEM VÍNCULO RECONHECIDO COM TRANSPORTADORA

Após prestar serviço por dez anos para a Rios Unidos Logística e Transporte de Aço Ltda. como autônomo, um caminhoneiro conseguiu obter o reconhecimento do vínculo empregatício. A decisão pela condenação da empresa ao pagamento de verbas trabalhistas foi unânime na Quinta Turma do Tribunal Superior do Trabalho.

Link: [ver artigo completo](#)



Molina Tomaz
SOCIEDADE DE ADVOGADOS

HOME | O ESCRITÓRIO | ÁREAS DE ATUAÇÃO | EQUIPE | ARTIGOS E PUBLICAÇÕES | IMPRENSA | CONTATO

Rua Venezuela, 641, Centro, Santo André, SP, CEP 09030-310
Tel. 55 11 4992-7531 – Fax. 55 11 4468-1297 | E-mail: newsletter@molinatomaz.com.br
www.molinatomaz.com.br

 molinatomaz

Se você não deseja mais receber nossos e-mails, [cancele a sua inscrição.](#)