



DA RESPONSABILIDADE POR VÍCIO DO PRODUTO E DO SERVIÇO

Rodrigo Yoshio KITO¹
Wilton TEBAR²

RESUMO: O código de defesa do consumidor (CDC) abrange um conjunto de normas para a proteção dos cidadãos nas relações de consumo e tem como propósito atender as necessidades dos consumidores, respeitar a dignidade da pessoa humana, promover saúde e segurança, proteger interesses econômicos, melhorar a qualidade de vida e harmonizar as relações de consumo. Este estudo tem como objetivo fazer com que pessoas leigas obtenham o entendimento preciso do CDC, tenham conceitos definidos sobre determinados termos para que possam utilizá-lo convenientemente e adquiriam uma assimilação adequada de seus direitos, esclarecendo sobre a responsabilidade pelo vício do produto e do serviço, trazido pelo Código do Consumidor, nos artigos 18 ao 25. Para realização desta dissertação foi realizado um estudo da bibliografia acerca deste assunto, trazendo de forma simples a interpretação destas informações. Apesar do código apresentar frestas, através das doutrinas e jurisprudências podemos facilitar essa compreensão. Assim sendo, concluímos que este artigo é um instrumento facilitador para que a população alcance um conhecimento maior sobre seus direitos nas relações de consumo, e que uma pesquisa precisa e clara beneficia fornecedores e consumidores.

Palavras-chave: Vício. Consumidor. Fornecedor.

1 INTRODUÇÃO

O código de defesa do consumidor (CDC) abrange um conjunto de normas para a proteção dos cidadãos nas relações de consumo. Ele envolve as esferas: civil (que aponta a responsabilidade dos fornecedores e os dispositivos para reparar os danos), administrativa (como o Poder Público deve agir) e penal (novos crimes e sanções para quem o afronta). Em seu artigo 4º revela que tem como

¹ Discente do 2º ano do curso de direito do Centro Universitário Antonio Eufrásio de Toledo de Presidente Prudente. rodrigokito123@gmail.com

² Docente do curso de direito do Centro Universitário Antonio Eufrásio de Toledo de Presidente Prudente. Mestre em Ciências Jurídicas pelo Centro Universitário de Maringá. Bolsista Capes durante o mestrado. wiltontebbar@hotmail.com Orientador do trabalho.

objetivo atender as necessidades básicas dos consumidores, respeitar a dignidade da pessoa humana, promover saúde e segurança, proteger interesses econômicos, melhorar a qualidade de vida e, por último, harmonizar as relações de consumo.

O CDC estabelece normas para a proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social, de responsabilidade do Estado, previsto na Constituição Federal de 88. O legislador apresenta um vocabulário complexo e incompreensível para grande parte da população, impossibilitando que a informação de todo seu conteúdo se transmita de forma clara e correta.

Comumente, as pessoas utilizam a palavra "defeito" para designar qualquer problema que possa haver no produto e não estão habituadas com o termo "vício do produto". Por desconhecerem o significado correto, fazem o uso incorreto desses vocábulos. Conforme o código de defesa do consumidor, no artigo 18, o vício do produto ou do serviço ocorre quando está impróprio ou inadequado ao desejado ou que diminua o valor. O defeito, previsto no artigo 12, é aquele que apresenta riscos à segurança, que causam um dano maior que apenas o mau funcionamento, um dano ao bem jurídico ou a própria dignidade da pessoa humana. Assim sendo todo defeito apresenta um vício, mas nem todo vício apresenta um defeito.

Portanto, o presente estudo se faz necessário para que as pessoas obtenham o entendimento preciso do CDC, tenham conceitos estabelecidos e bem definidos para que possam utilizá-lo convenientemente e adquiriam uma assimilação adequada de seus direitos.

Para a realização deste trabalho, foi utilizada uma revisão bibliográfica da literatura, a fim de que as pessoas explorem descomplicadamente os artigos 18 ao 25 do código de defesa do consumidor.

2 DESENVOLVIMENTO

Artigo 18

“Art. 18. Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com as indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua

natureza, podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas. § 1.º Não sendo o vício sanado no prazo máximo de trinta dias, pode o consumidor 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. § 2.º Poderão as partes convencionar a redução ou ampliação do prazo previsto no parágrafo anterior, não podendo ser inferior a sete nem superior a cento e oitenta dias. Nos contratos de adesão, a cláusula de prazo deverá ser convencionada em separado, por meio de manifestação expressa do consumidor. § 3.º O consumidor poderá fazer uso imediato das alternativas do § 1.º deste artigo, sempre que, em razão da extensão do vício, a substituição das partes viciadas puder comprometer a qualidade ou características do produto, diminuir-lhe o valor ou se tratar de produto essencial. § 4.º Tendo o consumidor optado pela alternativa do inciso I do § 1.º deste artigo, e não sendo possível a substituição do bem, poderá haver substituição por outro de espécie, marca ou modelo diversos, mediante complementação ou restituição de eventual diferença de preço, sem prejuízo do disposto nos incisos II e III do § 1.º deste artigo. § 5.º No caso de fornecimento de produtos in natura, será responsável perante o consumidor o fornecedor imediato, exceto quando identificado claramente seu produtor. § 6.º São impróprios ao uso e consumo: I - os produtos cujos prazos de validade estejam vencidos; II - os produtos deteriorados, alterados, adulterados, avariados, falsificados, corrompidos, fraudados, nocivos à vida ou à saúde, perigosos ou, ainda, aqueles em desacordo com as normas regulamentares de fabricação, distribuição ou apresentação; III - os produtos que, por qualquer motivo, se revelem inadequados ao fim a que se destinam.”

De forma clara, ao interpretar o artigo, constatamos que a responsabilidade pelo vício do produto ou do serviço é, em regra, solidária entre todos os fornecedores da relação, com algumas exceções; trabalhadors mais adiante. Os fornecedores têm o prazo de trinta dias para sanar o vício, caso contrário o consumidor terá o direito de escolher umas das 3 hipóteses dos incisos do §1º, a substituição do produto, a restituição imediata da quantia paga ou o abatimento proporcional do preço.

No §2º os fornecedores poderão ampliar o prazo de conserto do vício em até 180 dias, isso é seis vezes mais, que não é uma vantagem para os consumidores e sim para os fornecedores, como diz Claudia Lima Marques (p. 487, 2010): “...institui, assim, um direito do fornecedor ao cumprimento do prazo antes que o consumidor possa exigir a rescisão contratual, o abatimento, ou a substituição do produto.”

Já no §3º o legislador diz respeito a produto essencial que não é definido no CDC, mas pode-se definir como Luiz Antonio Rizzatto Nunes (2009, p. 94):

...aquele que vai ao mercado consumidor diretamente do sítio ou fazenda, local de pesca, produção agrícola ou pecuária, em suas hortas, pomares,

pastos, granjas etc. São os produtos hortifrutigranjeiros, os grãos, cereais, vegetais em geral, legumes, verduras, carne, aves, peixes etc.

Nesse caso poderá o consumidor exigir a reparação imediata do vício nas alternativas do §1º.

Passados prazo de trinta dia para sanar o vício, cabendo a escolha de uma das três hipóteses do §1º, e ainda, quando se tratar de produto essencial do §3º pode o consumidor exigir a hipótese da substituição do produto por outra da mesma espécie e caso o fornecedor não conseguir substituir o produto, poderá esse ser substituído por outro de mesma espécie, marca ou modelo diversos, mediante complementação ou restituição de eventual diferença de preço, conforme o §4º.

Tratando de produtos in natura, trouxe o §5º que a responsabilidade será do fornecedor imediato, é uma exceção à regra dos fornecedores solidários onde quem vai restituir é o comerciante, desde que não seja reconhecido o produtor, sendo ele um produto essencial não existe prazo a ser calculado, deve o consumidor exigir a reparação imediata, seguindo o §3º deste artigo.

E por último diz o §6º sobre algumas hipóteses que os produtos são impróprios para o uso e consumo.

Artigo 19

“Art. 19. Os fornecedores respondem solidariamente pelos vícios de quantidade do produto sempre que, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, seu conteúdo líquido for inferior às indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou de mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha: I - o abatimento proporcional do preço; II - complementação do peso ou medida; III - a substituição do produto por outro da mesma espécie, marca ou modelo, sem os aludidos vícios; IV - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos. § 1.º Aplica-se a este artigo o disposto no § 4.º do artigo anterior. § 2.º O fornecedor imediato será responsável quando fizer a pesagem ou a medição e o instrumento utilizado não estiver aferido segundo os padrões oficiais.”

Nesse artigo tratou o legislador sobre os vícios de quantidade, que assim como o de qualidade, os fornecedores responderam solidariamente. E para o cálculo da quantidade diz Claudia Lima Marques (2010, p. 512):

“A regra do art. 19 caracteriza-se, porém, por uma maior subjetividade, já que excepciona várias hipóteses de diferença de quantidade “decorrentes de sua natureza”. Parâmetro para se aferir a diferença de quantidade serão as informações constantes “do recipiente, da embalagem, da rotulagem ou de mensagem publicitária.”

Os consumidores podem optar por quatro alternativas que para Marques (2010, p. 512): as opções escolhidas parecem indicar uma tendência a permitir a composição amigável e extrajudicial do litígio.”

E a outra exceção à regra dos fornecedores solidários é o §2º deste artigo, que o comerciante, fornecedor imediato, será responsável quando fizer a pesagem ou medição e o instrumento utilizado não estiver aferido segundo os padrões oficiais, ele assumira a responsabilidade isoladamente.

Artigo 20

“Art. 20. O fornecedor de serviços responde pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha: I - a reexecução dos serviços, sem custo adicional e quando cabível; II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos; III - o abatimento proporcional do preço. § 1.º A reexecução dos serviços poderá ser confiada a terceiros devidamente capacitados, por conta e risco do fornecedor. § 2.º São impróprios os serviços que se mostrem inadequados para os fins que razoavelmente deles se esperam, bem como aqueles que não atendam as normas regulamentares de prestabilidade.”

Neste paragrafo trata-se das hipóteses em que os serviços contratados apresentam vícios, por não serem executados adequadamente, responsabilizando assim o fornecedor do serviço. Paulo Roberto Antonio Khouri (2013, p. 220) diz a respeito:

“Por conta da natureza diferenciada das obrigações (enquanto no vício do produto tem-se uma obrigação de dar, no vício de serviço, a obrigação é de fazer), o legislador optou por particularizar a regulamentação desse vício, no art. 20. A diferença. Inicialmente existente, é que, ao contrário do vício do produto, em que o consumidor deve, primeiro, pleitear ao fornecedor e esperar que este, em 30 dias, conserte o bem defeituoso, no vício de serviço ele, de imediato, nos termos do art. 20...”

Pode-se notar no caput que o legislador não falou sobre a quantidade dos vícios de serviços, onde crítica Rizzatto Nunes (2012, p. 291):

“Para os serviços, reservou apenas o art. 20 e regulou somente os vícios de qualidade, como se não pudessem existir vícios de quantidade dos serviços. Mas se enganou, porque há sim vícios de quantidade de serviço [...] logo, a primeira observação é a de que se deve fazer uma interpretação extensiva do *caput* do art. 19 para incluir, nas salvaguardas que ele pretende estabelecer, o vício de quantidade do serviço. E, uma vez incluído o vício de quantidade do serviço no sistema protecionista, tudo o mais que se aproveitar da norma também valerá para essa outra proteção que se dá ao consumidor. “

E ainda conceitua o que seria o vício de quantidade dos serviços, Nunes (2012, p. 315):

“Tivemos oportunidade de constatar que vício de quantidade é tudo aquilo que significa um *minus* do direito do consumidor. Independentemente do tipo de medida de que se trate: metragem espacial, peso líquido, porção etc. É que, se o dinheiro do consumidor foi entregue ao fornecedor, logicamente a quantidade oferecida tem de ser entregue a ele.”

Artigo 21

“Art. 21. No fornecimento de serviços que tenham por objetivo a reparação de qualquer produto considerar-se-á implícita a obrigação do fornecedor de empregar componentes de reposição originais adequados e novos, ou que mantenham as especificações técnicas do fabricante, salvo, quanto a estes últimos, autorização em contrário do consumidor.”

O presente artigo dispõe sobre o dever geral sobre os fornecedores de reparação de produtos, onde as peças devem ser originais e novas, salvo se o consumidor autorizar expressamente a reparação por componentes usados e não originais

Artigo 22

“Art. 22. Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.
Parágrafo único. Nos casos de descumprimento, total ou parcial, das obrigações referidas neste artigo, serão as pessoas jurídicas compelidas a cumpri-las e a reparar os danos causados, na forma prevista neste Código.”

Os serviços públicos aqui se tratam como Marques (2010, p. 543):

“...somente aqueles serviços prestados em virtude de um vínculo contratual, e não meramente cívico, entre o consumidor e o órgão público ou seu concessionário. Assim aplica-se o CDC, sempre que presente um consumidor, aos serviços públicos referentes ao fornecimento de água, energia elétrica, gás, telefonia, transporte públicos, financiamento, construção de moradias populares etc.”

Eles são obrigados a fornecerem serviços convenientes para seus consumidores e se tratando de essenciais traz o código que sejam contínuos.

Marques (2010, p. 546) fala sobre algumas conclusões, aprovadas por unanimidade no V Congresso Brasileiro de Direito do Consumidor, no painel de Direito Básico de acesso ao consumo:

“Aplicam-se as normas do CDC aos serviços públicos executados mediante o regime da concessão, cabendo ao intérprete potencializar utilização das normas do Código em conjunto com regras protetivas do consumidor, existentes nas leis específicas que regulam cada um dos serviços. 3. O princípio da continuidade é de ser observado na prestação dos serviços públicos concedidos, sendo imposto tanto pelas normas de proteção do consumidor, como pelas regras do direito administrativo. O descumprimento do dever de continuidade gera, além de sanções administrativas, a reparação dos danos causados, incidindo responsabilidade objetiva da prestadora do serviço. 4. Incide a responsabilidade objetiva das empresas concessionárias quanto aos danos ocasionados na prestação dos serviços, cabendo ao consumidor, desse modo, unicamente: a) a prova de efetiva ocorrência do dano; b) do nexo da causalidade entre a ação ou omissão da empresa e a ocorrência do dano; c) do montante do prejuízo”.

Artigo 23

“Art. 23. A ignorância do fornecedor sobre os vícios de qualidade por inadequação dos produtos e serviços não o exime de responsabilidade.”

Ele vem para confirmar a convicção do legislador nos artigos 18 a 22 do CDC.

A existente clausula diz respeito a ignorância do fornecedor que não o tira do dever legal como diz Paulo Roberto Roque Antonio Khouri (2013, p. 218) que: “Esse dispositivo poderia também ser redigido da seguinte forma: a ignorância do fornecedor sobre os vícios de inadequação dos produtos e serviços não o exime do dever de garantia.”

Artigo 24

“Art. 24. A garantia legal de adequação do produto ou serviço independe de termo expresso, vedada a exoneração contratual do fornecedor.”

Um dispositivo que traz ao consumidor um direito de ter seu produto em ótima qualidade, independente do contrato com o fornecedor como exemplifica Orlando Celso da Silva Neto (2013, p. 383):

“...da obrigação legal do fornecedor de garantir ao consumidor que o produto ou serviço que ele adquire ou usa é adequado e de qualidade. Assim, como dizem Marques, Benjamin e Miragem, essa garantia é implícita, acompanhando o produto (mesmo quando este é transmitido para outro consumidor), não se importando se o vício oculto aparecerá dentro do período da garantia contratual.”

Artigo 25

“Art. 25. É vedada a estipulação contratual de cláusula que impossibilite, exonere ou atenua a obrigação de indenizar prevista nesta e nas Seções anteriores. § 1.º Havendo mais de um responsável pela causação do dano, todos responderão solidariamente pela reparação prevista nesta e nas Seções anteriores. §2.º Sendo o dano causado por componente ou peça incorporada ao produto ou serviço, são responsáveis solidários seu fabricante, construtor ou importador e o que realizou a incorporação.”

Os consumidores podem desconsiderar as cláusulas, presente no contrato, que impossibilite, exonere ou atenua a responsabilidade dos fornecedores.

Estes itens não existem independente se estiverem escritos, podem ser considerados como não escritos.

No §1º que traz ideia de solidariedade presente no parágrafo único do art. 7º do Código do Consumidor: “Parágrafo único. Tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo.”. Essa é a regra geral de solidariedade da cadeia de fornecedores de produtos e serviços, que garante ao consumidor receber de alguém o seu prejuízo sofrido.

E o §2º para Jose Ragazzi et al. (2009, p. 153) de Denari e Nunes:

“” acrescenta ao rol dos coobrigados solidários o fornecedor das peças ou dos componentes defeituosos que foram incorporados aos produtos ou serviços e que deram causa ao *eventos damni*”. Percebe-se que tal dispositivo apresenta regra que apenas reforça o sistema geral, “desta maneira explicitando que o fabricante, construtor ou importador do componente incorporado ao produto ou serviço é responsável solidário do incorporador (montador, construtor, produtor etc.)”

3 CONCLUSÃO

Este estudo teve como intuito esclarecer sobre a responsabilidade pelo vício do produto e do serviço, trazido pelo Código do Consumidor, nos artigos 18 ao 25.

Com base no código, juntamente com uma revisão bibliográfica da literatura, foi possível expor este assunto de forma clara e direta. O código em si apresenta algumas frestas, mas, possuímos entendimento através das doutrinas e jurisprudências que facilitam essa compreensão.

Assim, o presente artigo é um facilitador para a população adquirir conhecimento e entendimento sobre seus direitos nas relações de consumo, visto que, a informação precisa e objetiva beneficia fornecedores e consumidores.

REFERÊNCIAS

RAGAZZI, Jose Luiz; HONESKO, Raquel Schlommer e; HONESKO, Vitor Hugo Nicastro. **Código de Defesa do Consumidor Comentado**. Ed. fechada. São Paulo: Editora Verbatim LTDA. 2009

NUNES, Luiz Antonio Rizzatto. **Curso de direito do consumidor**. 4. ed. São Paulo: Saraiva, 2009.

KHOURI, Paulo Roberto Roque Antonio. **Direito do consumidor**. 6 ed. São Paulo: Atlas, 2013.

MARQUES, Cláudia Lima; BENJAMIN, Antônio Herman de Vasconcelos e; MIRAGEM, Bruno. **Comentários ao código de defesa do consumidor**. 3 ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2010.

NUNES, Luiz Antonio Rizzatto. **Curso de direito do consumidor**. 4. ed. São Paulo: Saraiva, 2009.

NUNES, Luiz Antonio Rizzatto. **Curso de direito do consumidor**. 7 ed. São Paulo: Saraiva, 2012.

Silva NETO, Orlando Celso da. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor**. Rio de Janeiro: Forense, 2013.

Vade Mecum Saraiva / obra coletiva de autoria da Editora Saraiva com a colaboração de Livia Céspedes e Fabiana Dias da Rocha. 27. ed. atual. ampl. – São Paulo: Saraiva Educação, 2019.