

Modalidade do trabalho: Relatório técnico-científico
Evento: XVI Jornada de Extensão

A EXPERIÊNCIA NO TRATAMENTO DOS VÍCIOS E DEFEITOS DOS PRODUTOS E SERVIÇOS NO ÂMBITO DO BALCÃO DO CONSUMIDOR DE IJUÍ¹

Carine Pes Wisneski², Fabiana Fachineto Padoin³, Tobias Damião Corrêa⁴.

¹ Projeto de extensão universitária “Balcão do Consumidor”, temática de Direito do Consumidor, vinculado ao Departamento de Ciências Jurídicas e Sociais

² Acadêmica do Curso de Graduação em Direito da Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul; Bolsista PIBEX no Projeto de Extensão “Balcão do Consumidor” na temática de Direito do Consumidor. E-mail: carinewisneski@hotmail.com.

³ Professora vinculada ao Departamento de Ciências Jurídicas e Sociais da Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul, integrante do Projeto de Extensão “Conflitos Sociais e Direitos Humanos: Alternativas Adequadas de Tratamento e Resolução”; E-mail: padoin.fabiana@unijui.edu.br.

⁴ Professor vinculado ao Departamento de Ciências Jurídicas e Sociais da Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul, coordenador do Projeto de Extensão “Conflitos Sociais e Direitos Humanos: Alternativas Adequadas de Tratamento e Resolução”; E-mail: tobias.correa@unijui.edu.br.

A experiência no tratamento dos vícios e defeitos dos produtos e serviços no âmbito do Balcão do Consumidor de Ijuí¹

Fabiana Fachineto Padoin²; Tobias Damião Corrêa³; Carine Pes Wisneski⁴

¹ Projeto de extensão universitária “Balcão do Consumidor”, temática de Direito do Consumidor, vinculado ao Departamento de Ciências Jurídicas e Sociais;

² Professora vinculada ao Departamento de Ciências Jurídicas e Sociais da Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul, integrante do Projeto de Extensão “Conflitos Sociais e Direitos Humanos: Alternativas Adequadas de Tratamento e Resolução”; E-mail: padoin.fabiana@unijui.edu.br;

³ Professor vinculado ao Departamento de Ciências Jurídicas e Sociais da Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul, coordenador do Projeto de Extensão “Conflitos Sociais e Direitos Humanos: Alternativas Adequadas de Tratamento e Resolução”; E-mail: tobias.correa@unijui.edu.br;

⁴ Acadêmica do Curso de Graduação em Direito da Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul; Bolsista PIBEX no Projeto de Extensão “Balcão do Consumidor” na temática de Direito do Consumidor. E-mail: carinewisneski@hotmail.com;

INTRODUÇÃO

O presente estudo tem por objetivo principal apresentar algumas distinções entre o vício e o defeito de produto, com suas respectivas características e particularidades. Por fim, apresentar casos práticos envolvendo essa temática e que são reiteradamente atendidos no âmbito do Balcão do Consumidor de Ijuí, o qual busca a resolução dos conflitos, de modo adequado e eficaz.

Modalidade do trabalho: Relatório técnico-científico
Evento: XVI Jornada de Extensão

METODOLOGIA

A natureza da pesquisa é teórica/dedutiva analítica, a partir de consultas bibliográficas e periódicos nacionais, e principalmente a experiência diária realizada no Balcão do Consumidor.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Primeiramente importa esclarecer que tanto o vício como o defeito são “males” que o produto ou o serviço podem vir a apresentar. Conforme Eduardo Saad (Comentário ao Código de Defesa do Consumidor. 5ª ed. São Paulo, 2002, p, 227). “Na terminologia do código sob comentários, porém, vício e defeito não tem o mesmo significado. Defeito do produto é a ausência da segurança que dele legitimamente se espera (art. 12). Vício do produto é de qualidade ou de quantidade que o torna impróprio para o consumo ou que lhe reduz o valor”.

O vício está conectado com a proteção do patrimônio do consumidor, o qual não cumpre sua total finalidade, ocorrendo uma perda de função ou utilidade, e, sendo um direito básico do consumidor previsto no artigo 6º, inciso VI, do Código de Defesa do Consumidor (CDC), cabe a devida reparação do prejuízo sofrido. Já o defeito está elencado na proteção a vida e segurança do consumidor, também considerado como direito básico do consumidor a sua proteção, de acordo com o artigo 6º, inciso I, do CDC.

Nesta direção, Senseverino, diz que (Responsabilidade Civil no Código do Consumidor e a defesa do Fornecedor. 2ª ed. São Paulo: Saraiva, 2007, p,151). “O produto ou serviço defeituoso é aquele que se mostra perigoso, colocando em risco a segurança do consumidor, enquanto o produto ou serviço viciado é aquele que não apresenta a qualidade esperada, mostrando-se inadequado ao uso a que se destina”.

O vício de produto está relativamente vinculado ao vício de qualidade, informação ou quantidade. O vício torna impróprio o uso do produto para o fim que se destina. Em referência ao vício, vale salientar que o mesmo decorre da diferença das características com a oferta, tendo em vista que o produto deveria ser igual ao ofertado com a funcionalidade objetivada.

O CDC expõe no caput do art. 18, que os vícios são relevantes tanto aqueles que fornecem quanto aos que comercializam o produto, uma vez que ambos respondem solidariamente pelo vício. De acordo com Eduardo Saad (Comentário ao Código de Defesa do Consumidor. 5ª ed. São Paulo: Saraiva, 2002, p, 288). “O Código, na apreciação dos vícios dos produtos, dá a mesma responsabilidade tanto ao fabricante como ao comerciante”.

É válido salientar que não há necessidade de estabelecer uma relação contratual entre o consumidor e o fornecedor responsável pelo vício do produto, pois o comerciante, o fabricante, o distribuidor, todos eles, conjuntamente, respondem solidariamente pelo vício, ou seja, todos possuem responsabilidade pelo vício ocorrido.

Com relação ao vício de qualidade, conforme o art. 18º, § 1º do CDC, não sanado o vício no prazo de 30 dias, o consumidor poderá exigir a substituição do produto por outro da mesma espécie, a restituição do valor pago com a correção monetária atualizado, ou, ainda, pode solicitar o

Modalidade do trabalho: Relatório técnico-científico
Evento: XVI Jornada de Extensão

abatimento proporcional do preço, além das perdas e danos sofridos em decorrência do vício. Veja-se que a as perdas e danos também são devidas no caso de substituição do produto e de rescisão do contrato com restituição dos valores eventualmente já pagos, tendo em vista a norma do art. 6º, VI do CDC, cujo teor garante ao consumidor o direito de “efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais”.

Já o art. 19 do CDC, ressalta a responsabilidade solidária com relação ao vício de quantidade ou dimensão. Nesse caso o que ocorre é o inadimplemento contratual, e, neste caso, o consumidor não precisa aguardar qualquer prazo para fazer jus as garantias da legislação consumerista, podendo exigir que seja sanado o vício de imediato, conforme assegurado expressamente pelo art. 19, incisos I, II, III, IV do CDC.

Já as hipóteses de defeito no produto e no serviço estão regradados entre os art. 12 e 17º do CDC. Afirma Eduardo Gabriel (Comentário ao Código de Defesa do Consumidor”. 5ª ed. São Paulo: Saraiva, 2002, p, 291). “O código em estudo funda-se ostensivamente na teoria objetiva. É o fabricante responsável por defeito ou vício de qualidade do seu produto independentemente da sua culpa pessoal ou de seus empregados. A responsabilidade nasce da circunstância de haver produzido o bem”. O defeito pode ser de fabricação, e projeto ou de comercialização.

Com o objetivo de auxiliar a Comunidade na resolução eficaz e célere dos conflitos decorrentes de vício e defeito do produto e serviço, por meio da mediação e a conciliação, o curso de Direito da UNIJUI, em parceria com o PROCON de Ijuí, o Ministério Público e a Prefeitura Municipal de Ijuí, instalou o Balcão do Consumidor.

O Balcão do Consumidor presta inicialmente o atendimento preliminar do consumidor, acolhendo a sua demanda, identificando qual é o problema e que medida será mais eficiente para resolver o conflito.

De acordo com os dados estatísticos cadastrados pelo Balcão - SINDEC (Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor) -, no período de aproximadamente 19 meses (de 20 de outubro de 2013 e 31 de maio de 2015), foram realizados cerca de 568 atendimentos. Destes, 350 casos foram conciliados no primeiro contato realizado com o fornecedor. No que se refere a defeito de produto foram realizados 10 atendimentos, com 8 acordos e 2 com retorno de CIP pendente, ou não recebidas respostas.

CONCLUSÃO

Como vimos acima, o Código de Defesa do Consumidor traz diversas distinções entre vício e defeito, estabelecendo suas características e suas peculiaridades.

Com as referidas distinções, o CDC estabelece ao fornecedor diversas obrigações ao colocar o produto no mercado de consumo, tais como o dever de qualidade, de quantidade e segurança, entre outros, e, principalmente, promove a responsabilidade do vício e do defeito do produto.

Além disso, traz consigo o meio reparatório do produto ou serviço com o seu prazo determinado para a reparação. Desta maneira, podemos concluir que o CDC foi criado para regular o mercado de consumo, garantindo o equilíbrio nas relações negociais que envolvem o consumidor e ao fabricante/fornecedor, tendo em vista a absoluta vulnerabilidade do cidadão-consumidor.

Modalidade do trabalho: Relatório técnico-científico
Evento: XVI Jornada de Extensão

Neste contexto, o papel desempenhado pelo Balcão do Consumidor é bastante importante, pois, além de resolver de maneira célere o conflito apresentado pelo consumidor, contribui para o desenvolvimento de práticas alternativas de resolução dos conflitos, seja por meio da conciliação, seja por meio da mediação.

PALAVRAS-CHAVES: Balcão do Consumidor; Direito do Consumidor; Vícios do Produto; Defeito do Produto.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

SAAD, Eduardo Gabriel, "Comentário ao Código de Defesa do Consumidor". 5ª ed. São Paulo: Saraiva, 2002.

SANSEVERINO, Paulo de Tarso Vieira. "Responsabilidade Civil no Código do Consumidor e a defesa do Fornecedor". 2ª ed. São Paulo: Saraiva. 2007.



ATENDIMENTOS DO BALCÃO DO CONSUMIDOR PRODUTO COM VÍCIO

Modalidade do trabalho: Relatório técnico-científico
Evento: XVI Jornada de Extensão



ATENDIMENTOS DO BALCÃO DO CONSUMIDOR PRODUTO COM DEFEITO