

Evento: XVIII JORNADA DE EXTENSÃO

O CONCEITO DE VÍCIO E AS DIVERSAS GARANTIAS A DISPOSIÇÃO DO CONSUMIDOR: UM ALERTA À ABUSIVIDADE DA GARANTIA ESTENDIDA¹
THE CONCEPT OF VICE AND THE VARIOUS GUARANTEES AT THE CONSUMERS DISPOSAL: AN ALERT TO THE ABUSIVITY OF THE EXTENDED WARRANTY

Andressa Nicoletti², Rodrigo Persson³, Fabiana Fachinetti⁴

¹ Estudo desenvolvido no âmbito do projeto de extensão do curso de Direito da UNIJUI intitulado Conflitos Sociais e Direito Humanos: Alternativas Adequadas de Tratamento e Resolução.

² Bolsista PIBEX, aluna do curso de direito da UNIJUI

³ Bolsista PIBEX, aluno do curso de direito da UNIJUI

⁴ Mestre; Coordenadora do projeto Balcão do Consumidor.

Introdução

O presente trabalho destina-se a estudar as causas que envolvem uma quantia significativa de atendimentos realizados junto ao Balcão do Consumidor do curso de graduação em Direito da Unijuí, referentes a produtos adquiridos no comércio local, os quais após apresentarem vícios que os tornam impróprios para o consumo, tanto aparentes quanto ocultos, o consumidor enfrenta enorme dificuldade em fazer cumprir os direitos constantes no Código de Defesa do Consumidor no que diz respeito às garantias legalmente ali estabelecidas.

Para o estudo buscam-se as definições acerca dos vícios aparente e oculto, das espécies de garantias tanto legal quanto contratual, e especialmente um fenômeno ainda recente no mercado brasileiro, a chamada garantia estendida, vendida aos consumidores por ocasião da compra de um produto ou contratação de um serviço, muito conhecida como venda casada, onde o CDC veda esse tipo de garantia, pois é muito menos vantajosa ao consumidor.

Metodologia

O Balcão do Consumidor efetua mensalmente mais de 200 atendimentos aos consumidores domiciliados no município de Ijuí, nos quais são tratados os mais diversos conflitos envolvendo a relação de consumo estabelecida entre consumidores e fornecedores. Neste contexto, o presente trabalho valeu-se da experiência prática diária do projeto de extensão, assim como do método teórico dedutivo, desenvolvido com base em pesquisa documental e bibliográfica relacionadas ao assunto tratado.

Resultados e Discussão

Evento: XVIII JORNADA DE EXTENSÃO

Os atendimentos diários que são efetuados junto ao Balcão do Consumidor envolvem na maioria das vezes consumidores que adquiriram produtos viciados, ou seja, que são de alguma forma inadequada para o fim a que se destinam. Normalmente o vício apresentado decorre de falha de produção, que acontece ainda na fábrica, em que pese estas afirmarem aos consumidores que o mesmo é resultante de mau uso ou desgaste natural.

Há dois tipos de vícios que podem surgir em um produto, segundo o art. 26 do Código de Defesa do Consumidor (CDC), podendo ele ser *aparente/de fácil constatação ou oculto*. O *vício aparente ou de fácil constatação* consiste no problema que pode ser identificado logo após a entrega do bem, não estando de acordo com as finalidades esperadas. Neste tipo de vício, o prazo que o consumidor possui para reclamar é de 30 ou 90 dias, a depender se o produto é não durável ou durável, respectivamente, sendo que o prazo começa a fluir a partir da data da entrega do produto. Um exemplo comum de vício aparente que recorrentemente identifica-se junto ao Balcão do Consumidor, é de aparelho celular, quando o mesmo não liga, apresenta problema no autofalante ou na conexão do carregador.

Já o *vício oculto* pode aparecer de forma imediata ou não, sendo que muitas vezes surge após os referidos 90 dias de garantia legal ou mesmo após a o período de garantia contratual. Vício oculto se trata de uma inadequação do produto que não é provocada pelo consumidor em função de mau uso, mas sim que tem origem na sua fabricação e somente é constatado com a sua utilização. No que se refere ao prazo para reclamação do vício oculto, o CDC estabeleceu que o mesmo inicia no momento em que o vício for evidenciado. Assim, por exemplo, na compra de um produto durável, em que o prazo de garantia legal é de 90 dias, este começa a contar da data da constatação do vício pelo consumidor. O critério utilizado pelo CDC para o reconhecimento de um vício oculto é o critério da vida útil do produto, o qual se trata do prazo razoável que se espera que o produto tenha durabilidade e sirva para a sua destinação. Caso o produto se torne impróprio para sua utilização, antes do término desse prazo, trata-se de vício oculto. Por exemplo, um aparelho televisor tem em média um prazo de utilização de cinco anos, ou seja, esse é o prazo mínimo de vida útil deste tipo de produto, porém, se após dois anos de uso o mesmo vir a apresentar falhas, impedindo sua utilização, sem que tenha o consumidor praticado qualquer ato que pudesse danificar o bem, caracterizado está o vício oculto, cabendo ao consumidor buscar os seus direitos dentro do prazo dos 90 dias após apresentar o problema.

É importante observar que esse prazo de 90 dias é o que se denomina de *garantia legal*, ou seja, é aquela que todo produto possui, independe da vontade do fornecedor em concedê-la ou não. Essa garantia emerge da responsabilidade do fornecedor pelos vícios do produto, e vem expressa no CDC no capítulo que trata da responsabilidade pelos vícios do produto. Essa responsabilidade não pode de forma alguma ser afastada ou mitigada pelo fornecedor. No que se refere ao vício oculto, a inovação que o CDC trouxe é que acaba por tornar a garantia legal mais vantajosa do que as garantias contratuais do fabricante ou estendida, pois o critério usado para a decadência do prazo para a reclamação por vício oculto é o da vida útil do bem, supramencionada.

Outro tipo de *garantia é a contratual*, concedida pela fábrica, a qual decorre de livre iniciativa do fornecedor. Tal garantia é geralmente oferecida pelos fornecedores com o intuito de se diferenciarem no mercado e arrebanharem uma maior fatia do mercado para seus produtos. Essa

Evento: XVIII JORNADA DE EXTENSÃO

situação evidencia-se no mercado de automóveis, uma vez que acerca de dez anos as garantias oferecidas eram de no máximo três anos, sendo que hoje, devido a forte concorrência entre as grandes montadoras, têm-se vários casos de garantias de fábrica de até seis anos. Porém, por ser uma garantia oferecida por liberalidade do fornecedor, este pode colocar algumas exigências para a prestação desta. Veja-se o exemplo do mercado de automóveis: para que o consumidor tenha direito a esta garantia, ele deve realizar todas as revisões programadas dentro da rede de concessionárias da fabricante, e não pode realizar modificações das características originais do veículo. Além disso, o fornecedor pode dar a garantia apenas por algumas peças e não por todo o produto, não abarcando, por exemplo, tambores, patilhas e lonas de freio.

Essa garantia também vem disciplinada no CDC, o qual estabelece que a garantia contratual é complementar à garantia legal, devendo ser concedida mediante termo escrito. Essa exigência de termo de garantia vem para que o consumidor possa ser informado de forma adequada de seus direitos e obrigações.

Outrossim, há alguns anos surgiu no mercado brasileiro a chamada *garantia estendida*, que é vendida normalmente por ocasião da aquisição de um produto. Essa garantia consiste na verdade num seguro, isto é, é feito um seguro do produto, como uma extensão à garantia oferecida pelo fabricante. Essa garantia é muito comum no mercado de eletrodomésticos e eletroeletrônicos e é ofertada ao consumidor no momento da compra do produto, normalmente sem a devida orientação de que este seguro, a garantia estendida, impõe várias obrigações ao consumidor para poder utilizar-se da mesma no caso de ocorrência de dano. O problema dessa contratação é que, além de configurar na maioria das vezes como venda casada, prática que é vedada pelo CDC porque é abusiva, o consumidor adquire a mesma porque desconhece o direito que possui decorrente da garantia legal que todos os produtos possuem por vício oculto do produto. É dentro deste quadro de desinformação crônica que parte significativa dos atendimentos realizados no âmbito do Balcão do Consumidor/ PROCON são feitos.

O questionamento que se faz é o seguinte: se o prazo de garantia legal para vícios ocultos em produtos duráveis é de 90 dias, a contar da constatação do vício, independentemente da data da entrega do produto, levando em conta a vida útil do mesmo, o que a garantia estendida acrescenta ao consumidor?

É evidente que se o consumidor fosse adequadamente informado de que já possui garantia muito mais vantajosa pela lei, estabelecida pelo CDC, este teria condições de realizar escolha livre, quanto à aquisição ou não de garantia estendida. Porém, no comércio é prática recorrente se prestar ao consumidor a informação enganosa no sentido de que o produto estaria sem nenhuma proteção após o fim da garantia de fábrica, não se fazendo referência em momento algum ao critério da vida útil do mesmo para contagem da garantia legal.

É nesse contexto que se apresenta a abusividade presente na venda da garantia estendida, já que o consumidor não é informado de seus direitos, legalmente estabelecidos, além de ser induzido inúmeras vezes a compra casada do bem com a garantia estendida, prática ilegal e abusiva.

Evento: XVIII JORNADA DE EXTENSÃO

Considerações Finais

A partir da análise das garantias constantes no CDC e dos atendimentos realizados no âmbito do Balcão do Consumidor, conclui-se que a falta da informação é causa primeira dos conflitos entre os consumidores e fornecedores no que diz respeito aos vícios dos produtos e suas garantias. Deste cenário de desinformação, destaca-se o desconhecimento do consumidor em relação ao critério utilizado para contagem do prazo da garantia legal para os vícios ocultos dos produtos, isto é, o critério da vida útil, o que leva o mesmo à contratação de garantia estendida, a qual, como visto, é desnecessária e abusiva. Desta análise não pode emergir outro entendimento senão de que a educação é a única capaz de mostrar aos consumidores seus direitos e garantias

Palavras-Chave: Consumidor. Produto. Vício oculto. Garantia legal. Garantia estendida.

Keywords: Consumer. Product. Hidden addiction. Legal guarantee. Extended warranty.

Referências

_____. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Brasília, DF, Senado, 1990. Disponível em: 28/06/2017. Acessado em 28/06/2017.

MARQUES, Claudia Lima. **Revista de direito do consumidor**. Ano 24, vol. 100. Jul.-ago.2015. Apud. BESSA, Leonardo Roscoe. Vícios dos produtos e as três garantias do consumidor: um cenário de desinformação.

MIRAGEM, Bruno. **Curso de direito do consumidor**. 5 ed. São Paulo: Revista dos Tribunais. 2014.

OLIVEIRA, Júlio Moraes. **Curso de Direito do consumidor completo**. 3 ed. Belo Horizonte: D'Placido. 2016.