

QUALIDADE DO SERVIÇO OU PRODUTO, INSERIDO NO MERCADO DE CONSUMO

Magda Ester Bueno

Graduanda em Direito,
Faculdades Integradas de Três Lagoas – FITL/AEMS

Gisleia Fernandes De Sena

Advogada; Mestre – UNIVEM;
Docente das Faculdades Integradas de Três Lagoas – FITL/AEMS

RESUMO

Será abordado neste trabalho a qualidade, com relação ao produto e serviços, inserido no mercado de consumo, seus princípios fundamentais, qualidade, segurança, legislação, jurisprudências, algumas citações, prazo decadencial e prescricional, tudo em respeito ao consumidor, parte vulnerável na ação.

PALAVRAS-CHAVE: consumidor; qualidade; serviço; produto.

1 INTRODUÇÃO

O presente artigo visa de forma simples levar ao consumidor, os princípios fundamentais sobre o que é produto e o que são serviços, conforme os artigos 5º, inciso XXXII e artigo 170, inciso V da Constituição Federal, onde o Estado promoverá a defesa do consumidor e a ordem econômica assegurará sua existência digna em sua defesa.

Também no artigo 3º, em seus parágrafos 1º e 2º do Código de Defesa do Consumidor, os direitos do consumidor é descrito sobre a qualidade dos produtos ou serviços.

Ressalta-se também sobre a ligação da qualidade dos serviços com as normas técnicas exigidas, bem como sobre as penalidades impostas ao fornecedor quanto a periculosidade, defeitos e vícios dos produtos inserido no mercado a disposição do consumidor.

Outro ponto fundamental é arguido nos artigos 26 e 27 do Código de Defesa do Consumidor, com relação aos prazos decadencial e prescricional.

Será abordado também, o resguardo aos direitos do consumidor, quando se tratar dos princípios básicos, visando de forma clara o equilíbrio das relações entre consumidor e fornecedor, entre outros.

2 PRODUTO

O que vem a ser Produto?

No artigo 3º, parágrafo 1º, da Lei nº 8.078/1990 de 11 de setembro de 1990 – Código de Defesa do Consumidor e os artigos 79 e 84 do Código Civil, conceitua produto como:

“Art. 3º, parágrafo 1º do CDC - Produto é qualquer bem móvel ou imóvel, material ou imaterial colocado no mercado de consumo.

Art. 79 do Código Civil - São bens imóveis, o solo e tudo quanto se lhe incorporar natural ou artificialmente.

Art. 84 do Código Civil - Os materiais destinados a alguma construção, enquanto não forem empregados, conservam sua qualidade de móveis; readquirem essa qualidade os provenientes da demolição de algum prédio.”

Como disserta Flávio Tartuce e Daniel Amorim Assumpção Neves, ano 2014, sobre as palavras do jurista e professor universitário Luiz Antônio Rizzatto Nunes com relação a produto finaliza:

Como bem mostra Luiz Antônio Rizzatto Nunes, o Código de Defesa do Consumidor não adentrou na grande divergência existente entre os civilistas, a respeito dos conceitos de bens e coisas, preferindo utilizar o termo produto. São suas palavras.

– Esse conceito de produto é universal nos dias atuais e está estritamente ligado a ideia de bem resultado da produção no mercado de consumo de sociedades capitalistas contemporâneas. É vantajoso o seu uso, pois o conceito passa a valer no meio jurídico e já era usado por todos os demais agentes do mercado (econômico, financeiro, de comunicação etc) (TARTUCE; NEVES, 2014, p. 19).

Produto pode ser material, carro, casa, eletrodoméstico, remédio, alimentos, vestuários, etc, ou imaterial, como exemplo o lazer, como rodeios, danceterias, etc.

3 SERVIÇO

E o que vem a ser Serviço?

O artigo 3º, parágrafo 2º, do Código de Defesa do Consumidor, estabelece:

“Art. 3º, parágrafo 2º do CDC - Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.”

Sergio Leandro Carmo Dobarro em seu artigo, A Vulnerabilidade do Consumidor à Luz do Princípio da Dignidade da Pessoa Humana, menciona como referência João Batista de Almeida que:

“Pela definição legal do consumidor, basta que ele seja o ‘destinatário final’ dos produtos ou serviços (CDC, art. 2º), incluindo aí não apenas aquilo que é adquirido ou utilizado para uso pessoal, familiar ou doméstico, mas também o que é adquirido para o desempenho de atividades ou profissão, bastando, para tanto, que não haja a finalidade de revenda. O advogado que adquire livros jurídicos para bem desempenhar sua profissão é, sem dúvida, destinatário fiel dessa aquisição, e, como tal, consumidor segundo a definição legal.” (ALMEIDA, DOBARRO, 2000, p. 40).

Segue abaixo o julgado mencionado perante o Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro sobre Direito na prestação de serviços:

Processo: APL 0024528820128190206 RJ 0024525- 88.2012.8.19.0206.
Relator(a): DES. LINDOLPHO MORAIS MARINHO
Julgamento: 09/01/2014
Órgão Julgador: DÉCIMA SEXTA CAMARA CÍVEL
Publicação: 18/02/2014 15:42
Parte(s): Autor: Whiirlpool S/A
 Réu: Celza Xavier Tomaz

DIREITO DO CONSUMIDOR. VÍCIO DO PRODUTO (FOGÃO), RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA DOS FORNECEDORES. DEVOLUÇÃO DO VALOR PAGO. CABIMENTO. ART. 18, PARÁGRAFO 1º, II, DO CDC. DEFEITO NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. RESPONSABILIDADE DE OBJETIVA. DANO MORAL CONFIGURADO. Os fornecedores de produtos de consumo respondem solidariamente pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ou inadequados ao uso que se destinam conforme disposto no art. 18 do Código de Defesa do Consumidor. Conforme consta no documento de f. 25 – arq. 27, o produto já foi entregue avariado, não havendo nos autos notícia de que o vício foi sanado no prazo de 30 (trinta) dias, na forma do parágrafo 1º do art. 18, CDC. Desta forma, deve ser mantida a obrigação da ré em devolver à autora a quantia de R\$ 999,00 a título de restituição do valor pago pelo produto defeituoso. A indenização deve ser compatível com a reprovabilidade da conduta e a gravidade do dano produzido. Precedentes do Superior Tribunal de Justiça. O valor fixado pelo julgador (R\$ 2.000,00) atende aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade, visando impedir que o fato volte a acontecer e também compensar o demandante, pelos transtornos causados por um fato para o qual não contribuiu. Recuso manifestamente improcedente, ao qual se nega seguimento, com fulcro no art. 557 do Código de Processo Civil.

4 QUALIDADE DO PRODUTO

Sabe-se que o consumidor encontra-se desproporcional e vulnerável em relação ao fornecedor. O produto colocado à venda no mercado tem que ser repassado ao consumidor com qualidade, mas nem sempre isso acontece.

Diante do alto número de produção encontramos produtos no mercado com vícios e defeitos, o que geram danos e insatisfação do consumidor. A qualidade do produto, com relação ao consumidor, quanto a sua proteção, estende-se também ao terceiro, como dispõe o artigo 12, 14 e 17 do Código de Defesa do Consumidor.

De acordo com Waldo Fazzio Júnior, com relação a responsabilidade pelo fato do produto, correspondente o artigo 12 do CDC, [...] podem ser responsabilizados o fabricante, o construtor (nacional ou estrangeiro) e o importador. Todos respondem de forma solidária, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou orçamento de seus produtos, bem como por informações insuficientes ou sobre sua utilização e riscos.

“Art. 12 do CDC. O fabricante, o produtor, o consumidor, 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 do CDC. 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.

Art. 17 do CDC. Para efeitos desta seção, equiparam-se aos consumidores todas as vítimas do evento.”

Fabio Ulhoa Coelho, com relação à qualidade do produto ou serviço, menciona três conceitos introduzidos no CDC, que são: fornecimento perigoso, defeituoso e viciado. Assim se manifesta:

“O fornecimento é perigoso se da utilização dos produtos ou serviços decorre dano, motivado pela insuficiência ou inadequação das informações prestada pelo fornecedor sobre os riscos a que se expõe o consumidor. Todo produto ou serviço pode expô-lo a variados graus de risco à vida, saúde ou integridade física. Se inexistir defeito no produto ou serviço, então o dano é consequência de sua má utilização pelo consumidor. Ora, a má utilização pode ter sido motivada pela insuficiência ou inadequação das informações prestadas pelo fornecedor, situação em que o fornecimento perigoso se caracteriza” (COELHO, p. 99-100).

Citam-se abaixo os artigos do Código de Defesa do Consumidor utilizados para cada caso da qualidade do produto ou serviço: (i) Conceito de fornecimento perigoso – Artigos 8º e 10 e parágrafos do CDC e (ii) Conceito de produto viciado – Artigos 18, 19 e 20, CDC (Produto com vício oculto – Artigo 26, parágrafo 3º, onde o consumidor pode ingressar com ação Redibitória).

Prazos para ingressar com ação: (i) Produto perecível e não durável – 30 dias; (ii) Produto durável – 90 dias; (iii) Conceito de produto com defeito – Artigo 12 e

14 e parágrafos, CDC e (iv) Conceito de Produto defeituoso -Artigo 12 e 14, CDC (Prazo para ingressar com ação: 05 anos). Exemplo: Produtos que causam danos à saúde, como alimentos contaminados, vencidos; defeitos técnicos em automóvel (freios), em caso de acidente com vítimas, etc.

Daí, o grande número de reclamações perante o Procon e ações judiciais junto o Poder Judiciário.

Os artigos 18,19 e 20 do Código de Defesa do Consumidor mencionam as penas à qual o fornecedor está sujeito, caso o produto e serviços estejam em desacordo ao seu fim. Veja o que diz o artigo 18 do Código de Defesa do Consumidor:

“Art.18 do CDC – Os fornecedores de produto de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que o tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhe diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com as indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitárias, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas.
- Parágrafo 1º - 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.”

No artigo 19 do mesmo código, respondem solidariamente, os fornecedores pelos vícios apresentados, como se aduz abaixo:

“Art. 19 do CDC – 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 publicitárias, podendo o consumidor exigir, alternativamente a sua escolha:
I – abatimento proporcional do preço;
II – complementação do peso ou medida;
III – a substituição do produto por outro da mesma espécie, marca ou modelo, sem aludidos vícios.”

Outra reparação, cominada em pena, que é causada em prejuízo ao consumidor, gerando responsabilidade e obrigações por parte do fornecedor do produto está contido no artigo 20 do Código de Defesa do Consumidor, conforme transcrito abaixo:

“Art. 20 do CDC –O fornecedor de serviços responde pelos vícios de qualidade que os tornam impróprios ao consumo ou lhe 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 a 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.”

Qualidade do produto é bem frisado no artigo 39, inciso VIII do Código do Direito do Consumidor.

“Art. 39, inciso VIII do CDC – Colocar no mercado de consumo, qualquer produto ou serviço em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes ou, sem normas específicas não existirem, pela Associação Brasileira de Normas Técnicas ou outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial – CONMETRO;”

Vê-se então, que qualidade está ligada as normas técnicas, através da Lei Federal nº 5.966/73 – SINMETRO, que se compõe através da INMETRO e a ABNT.

Como bem conceitua José Geraldo Brito Filomeno (2014, p. 46):

Poderíamos, então, conceituar qualidade, num primeiro momento, como a adequação de um produto ou serviço a uma norma técnica de metrologia ou segurança.

O artigo 10, do Código de Defesa do Consumidor responsabiliza o fornecedor quando o produto for perigoso. O fornecedor não poderá colocar no mercado de consumo produto ou serviço que sabe ou deveria saber apresentar alto grau de nocividade ou periculosidade à saúde ou segurança.

Já o artigo 14 do mesmo código diz:

Art. 14 do CDC - Com relação ao defeito do produto, 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 inadequados sobre sua fruição e riscos.

E no artigo 18, quanto ao produto viciado menciona o Código de Direito do Consumidor que:

“Art. 18 do CDC – 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 e que se destinam ou lhes diminuam o valor, assim por aqueles decorrentes a disparidade com as indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, podendo o consumidor exigira substituição das partes viciadas.”

5 SEGURANÇA DO PRODUTO

No artigo 1º, inciso III da Constituição Federal, nossa carta magna, sabe-se que um dos fundamentos constitucionais é a dignidade da pessoa humana e também no artigo 4º do Código de Direito do Consumidor visa-se o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, então o produto colocado no mercado, como menciona o inciso II, alínea “d”, visa a garantia dos produtos e serviços, com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho.

Segundo, Sergio Leandro Carmo Dobarro, (DOBARO, ANO 2014 P.20) em seu artigo, aborda o seguinte julgado:

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER COM PEDIDO DE ANTECIPAÇÃO DE TUTELA E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. OCORRÊNCIA DO RISCO CONTRATADO. RECUSA DE COBERTURA DE TRATAMENTO ONCOLÓGICO (HORMONIOTERAPIA) SOB O ARGUMENTO DE EXPRESSA VEDAÇÃO CONTRATUAL AO FORNECIMENTO DE MEDICAÇÃO DE USO DOMICILIAR. CLÁUSULA ABUSIVA. CUSTEIO DEVIDO. CONTRATO DE SAÚDE DE NATUREZA ADESIVA SUJEITO AOS PRINCÍPIOS MAIORES DA DIGNIDADE DA PESSOA HUMANA, DA FUNÇÃO SOCIAL DO CONTRATO E DA VULNERABILIDADE DO SEGURADO. DANO MORAL CONFIGURADO. APELO DA UNIMED CONHECIDO E DESPROVIDO. A enfermidade, por si só, já acarreta desequilíbrio psíquico, seja pelo medo, pela tristeza e, em alguns casos, pela própria dor física causada pelo câncer. O próprio tratamento pode acarretar sentimentos de desconforto físico, estético e moral, dada a violência de seus efeitos colaterais, mormente quando a paciente teve de se submeter a uma cirurgia de mastectomia, extremamente invasiva. Estas circunstâncias associadas à conduta da requerida em negar a cobertura à tratamento indicado por profissional habilitado causa, estreme de dúvidas, abalo moral passível de reparação. RECURSO ADESIVO PROVIDO PARA DEFERIR A ASSISTÊNCIA JUDICIÁRIA À AUTORA E FIXAR OS ÔNUS SUCUMBÊNCIAIS (DOBARO, 2014, p. 20).

Vê-se também nos artigos 8º, 9º e 10 do Código de Defesa do Consumidor, com relação à segurança do Produto o direito a informação preventiva estendida ao consumidor para sua garantia que segue abaixo:

“Art. 8º do CDC – Os produtos e serviços colocados no mercado de consumo não acarretarão riscos à saúde ou segurança dos consumidores, exceto os considerados normais e previsíveis em decorrência de sua natureza e fruição, obrigando-se os fornecedores, em qualquer hipótese, a dar as informações necessárias adequadas a seu respeito.
Art. 9º do CDC – O fornecedor de produtos potencialmente nocivos ou perigosos à saúde ou segurança deverá informar, de maneira ostensiva e adequada, a respeito de sua nocividade ou periculosidade, sem prejuízo da adoção de outras medidas cabíveis em caso concreto.

Art. 10 do CDC -O fornecedor não poderá colocar no mercado de consumo produto ou serviço que sabe ou deveria saber apresentar alto grau de nocividade ou periculosidade à saúde ou segurança.

Parágrafo 1º - o fornecedor de produtos e serviços que, posteriormente à sua introdução no mercado de consumo, tiver conhecimento da periculosidade que apresentam, deverá comunicar o fato imediatamente à autoridades competentes e aos consumidores, mediante anúncios publicitários."

6 PRAZO DECADÊNCIAL E PRESCRICIONAL

6.1 Decadencial

O prazo será decadencial, ao autor que tema pretensão em reclamar seus direitos perante o Código de Direito do Consumidor contido no artigo 26 do Código de Defesa do Consumidor, com relação aos vícios aparentes ou de fácil constatação serão de:

- 30(trinta) dias, tratando-se de produtos ou serviços não duráveis e;
- 90(noventa) dias, tratando-se de produtos ou serviços duráveis.

Art. 26 do CDC. O direito de reclamar pelos vícios aparentes ou de fácil constatação caduca em:

I – trinta dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos não duráveis;

II- noventa dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos duráveis.

Parágrafo 1º. Inicia-se a contagem do prazo decadencial a partir da entrega efetiva do produto ou do término da execução dos serviços

Parágrafo 2º - Obstat a decadência:

I – a reclamação comprovadamente formulada pelo consumidor perante o fornecedor de produtos e serviços até a resposta negativa correspondente, que deve ser transmitida de forma inequívoca;

III- a instauração de inquérito civil, até seu encerramento.

Parágrafo 3º - Tratando - se de vício oculto, o prazo decadencial inicia-se no momento em que ficar evidenciado o defeito.

6.2 Prescricional

Já o prazo prescricional, decorre em cinco anos, da pretensão do consumidor a reparar os danos causados por fato do produto ou do serviço, arguindo a responsabilidade ao consumidor, sendo que sua contagem será a partir do conhecimento do dano e de sua autoria.

Temos como exemplo os contratos imobiliários, quando há inadimplência as coberturas dos planos de saúde, e os serviços essenciais à vida e saúde como água e energia elétrica, serviços de telefonia, entre outros, que poderá o consumidor impetrar ações tanto junto o Código de Defesa do Consumidor, quanto pela esfera cível.

O artigo 27 do Código de Defesa do Consumidor prescreve que:

“Artigo 27 do CDC. Prescreve em cinco anos a pretensão à reparação pelos danos causados por fato do produto ou do serviço prevista na Seção II deste Capítulo, iniciando-se a contagem do prazo a partir do conhecimento do dano e de sua autoria.”

7 PRINCÍPIOS FUNDAMENTAIS

Sabemos que a palavra princípio no nosso dicionário, é a origem, o começo de tudo, o que entra na composição de algo entre outras, e está incluída no nosso modelo de Estado, na nossa Constituição Federal, no nosso Código Civil, e também no nosso Código de Defesa do Consumidor. Veremos abaixo o que diz o artigo 6º do Código de Defesa do Consumidor e a relação de alguns princípios básicos e fundamentais.

O artigo 6º da Lei nº 8.078 de 11 de setembro de 1990 diz que:

São direitos básicos do consumidor:

[...]

III – a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem.

[...]

Os princípios básicos e fundamentais ao consumidor, para sua proteção, necessidade, segurança, saúde, interesses econômicos, relacionados à qualidade do produto consumido ou adquirido através de serviços são: (i) Princípio da Transparência – Art. 6º, III – Lei 8078/90; (ii) Princípio da Segurança – Art. 6º, inciso I; Art. 8º; Art. 10 e 12, parágrafo 1º, CDC; (iii) Princípio da Confiança – Art. 2º, CF; (iv) Princípio da Vulnerabilidade – Art. 4º, I, CDC; (v) Princípio da Dignidade Humana – Art. 1º, inciso III, CF; (vi) Princípio da Proteção- Princípio da Norma mais Favorável; (vii) Princípio da Informação – Art. 5º, XXXII e Art. 170, CF e (viii) Princípio da Boa-Fé e do Equilíbrio – Art. 4º, III, CDC.

8 JURISPRUDÊNCIA

A jurisprudência abaixo, vemos na apelação do autor que sua postulação ficou prejudicada, porque houve a decadência do prazo, do direito de reclamar, sendo que está inserido no artigo 26 do Código de Direito do Consumidor, por se

tratar de serviços e produtos não duráveis, que tem o prazo de 30 dias para se ingressar com a ação. Outrossim, não vislumbrou direito ao postulante no que tange ao pedido de responsabilidade por danos, uma vez que não ficou caracterizado o artigo 27 do mesmo diploma legal, causados por fato de produtos ou serviços, cujo prazo prescricional é de cinco anos.

TJ-PR – APELAÇÃO CÍVEL AC 1666960 PR 0166696-0 (TJ-PR)

Data da publicação: 10/03/2005

Ementa: AÇÃO DE INDENIZAÇÃO – CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR – **DISTINÇÃO ENTRE RESPONSABILIDADE PELO VÍCIO DO PRODUTO E PELO FATO DO PRODUTO** – PRAZO DECADENCIAL – EXEGESE DO ARTIGO 26 DO CDC – **VÍCIO OCULTO** – BEM NÃO DURÁVEL – PRAZO DE 30 DIAS – AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO DE RECLAMAÇÃO FORMAL PERANTE A RÉ-APELANTE, BEM COMO DE SUA NEGATIVA EM INDENIZAR – AGRAVO RETIDO PROVIDO, DECLARANDO-SE PREJUDICADO O EXAME DAS DEMAIS QUESTÕES SUSCITADAS NO RECURSO DE APELAÇÃO .1. A expressão destinatário final, constante da parte final do art. 2º do Código de Defesa do Consumidor, alcança o produtor agrícola que compra adubo para o preparo do plantio, à medida que o bem adquirido foi utilizado pelo profissional, encerrando-se a cadeia produtiva respectiva, não sendo objeto de transformação ou beneficiamento. 2. Na **responsabilidade pelo vício do produto** ou serviço, ao contrário do que ocorre com o fato do **produto** ou serviço regulado pelo art. 12, não há nenhum acidente de consumo. Embora os defeitos de concepção e fabricação do **produto** ou execução dos serviços que impõem a responsabilização objetiva do fabricante, produtor, construtor e importador sejam os mesmos que autorizam a responsabilidade pelo vício do produto, o consumidor ainda não sofre dano físico ou moral decorrente do consumo do bem. O defeito não traz em si potencialidade danosa alguma. 3. Tratando-se de **vício do produto** (art. 18 do CDC), não há que se falar em prescrição quinquenal, mas sim, e, decadência do direito do consumidor em reclamar, nos termos do artigo 26 do CDC. 4. O art. 27 do mesmo diploma legal cuida somente das hipóteses em que estão presentes **vícios** de qualidade do **produto** por insegurança, ou seja, casos em que o **produto** traz um **vício** intrínseco que potencializa um acidente de consumo, sujeitando-se o consumidor a um perigo iminente, o que não é o caso dos autos...

A jurisprudência abaixo, vê-se um caso típico entre fornecedor e consumidor, que encontra-se no artigo 18 do Código de Defesa do Consumidor que é a compra de produtos duráveis e não duráveis, com vícios de qualidade e quantidade. O consumidor deve ingressar com ação contra todos os responsáveis solidários, no prazo legal, e exigir das partes, sobre o produto ou serviço viciado, a substituição do produto, a restituição do valor pago ou o abatimento do preço. Não foi demonstrado pelo consumidor a pretensão de reparação de danos moral, ficando improvido o pedido. Sentença parcialmente procedente.

TJ-SP – Apelação APL 01863822020088260100 SP 0186382-20-2008.8.26.0100 (TJ-SP)

Data da Publicação: 23/04/2013

Ementa: BEM MÓVEL. COMPRA E VENDA DE NOTEBOOK. AÇÃO ORDINÁRIA. ALEGAÇÃO DE DEFEITO NO PRODUTO. LEGITIMIDADE PASSIVA DA COMERCIANTE DO PRODUTO. AFIRMATIVA DE QUE A FABRICANTE SDE ENCONTRA IDENTIFICADA. IRRELEVÂNCIA. SOLIDARIEDADE PASSIVA QUE DECORRE DE EXPRESSA DISPOSIÇÃO LEGAL. RECURSO PROVIDO. O fato de haver identificação da fabricante não determina a exclusão da responsabilidade da comerciante, que é solidária, não tendo qualquer relevância no verdadeiro âmbito da discussão da matéria. Tratando-se de responsabilidade por vício de qualidade do produto, matéria que se discute à luz do artigo 18 do CDC, são responsáveis solidários todos os fornecedores, sem distinção. Indevida se apresenta a invocação do artigo 13 do CDC, que exclui a responsabilidade do comerciante, quando identificado o fabricante tão somente no caso de responsabilidade por acidente de consumo. BEM MÓVEL. COMPRA E VENDA DE NOTEBOOK. AÇÃO ORDINÁRIA. ALEGAÇÃO DE PRODUTO DEFEITUOSO. AUSÊNCIA DE DEMONSTRAÇÃO DA QUALIDADE DO PRODUTO. ÔNUS QUE RECAI SOBRE AS RÉIS 9 VENDEDORA E FORNECEDORA). HIPÓTESE DE RESPONSABILIDADEOBJETIVA. SOLUÇÃO AMPARADA PELA NORMA DO ARTIGO 18, PARÁGRAFO 1º, II, DO CDC. PROCEDÊNCIA PARCIAL RECONHECIDA. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. 1. Ao consumidor deve ser assegurado o desfrute integral do bem, cabendo a quem figura da relação de consumo, a responsabilidade pela reparação, em caso de vício.2. A prova produzida não possibilita afirmar a ocorrência de má utilização do produto pelo consumidor, de onde decorre a responsabilidade das réis pelos vícios constatados, em conformidade com a norma do artigo 18 do Código de Defesa do Consumidor. BEM MÓVEL. COMPRA E VENDA DE NOTEBOOK. AÇÃO ORDINÁRIA. ALEGAÇÃO DE PRODUTO DEFEITUOSO. DANO MORAL. NÃO CARACTERIZAÇÃO. IMPROCEDÊNCIA MANTIDA. RECURSO IMPROVIDO. Não se tratando de situação em que o dano moral se presume "in re ipsa", faz-se necessária a demonstração efetiva de sua ocorrência para justificar o reconhecimento do direito à reparação. No caso...

Mais uma vez, foi impetrado recurso junto a Terceira Turma Recursal do Rio de Janeiro, onde houve sentença extintiva, mas a parte autora inconformada recorre para rever seus direitos, nos termos do artigo 18 do Código de Defesa do Consumidor e pedido de Danos Morais, que foi revista e modificada, para restituir à autora o valor pago, acrescido de juros de mora e correção monetária pela compra do produto quer apresenta vício, bem com indenizá-la a título de danos morais, acrescidos de correção monetária e juros legais.

Processo: RJ 00019971420138190210 RJ 0001997- 14.2013.8.19.0210

Relator(a): SIMONE DE FREITAS MARREIROS

Órgão Julgador: Terceira Turma Recursal

Publicação: 19/11/2013 14:25

Parte(s): RECORRENTE: Sofia Helena Salvadoretti Caputo

RECORRIDO: Universo Online S.A.

Ementa

A parte autora interpôs recurso inominado de sentença que julgou extinto o feito sem resolução do mérito. No caso, a autora alega que adquiriu dois telefones celulares através do site de compras coletivas dos réus e que os

produtos apresentaram defeito tão logo foram entregues. Sustenta que tentou a substituição dos aparelhos diversas vezes, contudo não obteve êxito. Pretende a devolução em dobro do valor pago pelos produtos, bem como danos morais. Sentença que reconheceu a ilegitimidade dos réus para figurar no polo passivo, julgando extinto o processo sem resolução do mérito. Reforma que se impõe. O produto em questão foi anunciado pelo site dos recorridos, com o claro objetivo de promover a sua venda. Assim, tem-se que os réus se coligaram com terceiros para oferecer produtos e serviços no mercado de consumo, com o evidente propósito de lucro, e não podem se esquivar da responsabilidade civil inerente ao risco assumido. Desta forma, os requeridos devem devolver o valor pago pelo produto, no entanto, na forma simples, eis que não se trata de hipótese prevista no art. 42 do CDC. O dano moral está caracterizado. A entrega do produto que não se prestou ao fim que se destina, considerando que jamais funcionou, impôs à autora, transtorno, prejuízo, perda de tempo e constrangimento, que podem ser razoavelmente compensados com o pagamento de R\$ 2.000,00. Diante do exposto, voto no sentido de conhecer e dar provimento ao recurso da autora, para afastar a extinção do processo sem resolução do mérito diante da ilegitimidade dos réus, e, no mérito, JULGAR PARCIALMENTE PROCEDENTES OS PEDIDOS para condenar os réus solidariamente a: 1 - restituir à autora a quantia de R\$ 344,60 (trezentos e quarenta e quatro reais e sessenta centavos), com correção monetária e juros de mora de 1% ao mês a partir da citação; 2 - pagar a quantia de R\$ 2.000,00 (dois mil reais) a título de danos morais, com correção monetária e juros de mora de 1% ao mês desta até o efetivo pagamento. Sem ônus sucumbenciais.

9 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Pelo estudo realizado, a qualidade do produto ou serviço, relação fornecedor/consumidor, pela sua vulnerabilidade, já que o consumidor quase sempre é hipossuficiente tecnicamente ou economicamente, o Código de Direito do Consumidor em seu artigo 4º, inciso I e II, alínea D, especificamente para garantir a qualidade dos produtos e serviços e segurança, disponíveis ao consumidor.

Na Constituição Federal, em seu artigo 1º, III, está garantia constitucional já é prevista, onde se fala da dignidade humana. Quando se diz dignidade humana se associa a própria dignidade que sofre o consumidor quando adquire um bem e esse encontra-se com vício ou defeito.

Consumidor insatisfeito pela falta de qualidade de produtos ou serviços tem garantido na Constituição Federal, no Código de Defesa do Consumidor, Código Civil e vários julgados dentre outros princípios, o princípio de produtos e serviços ser de qualidade, com padrões técnicos adequados, segurança, durabilidade, desempenho, previstos nos artigos 8º, 9º e 10 – CDC , sob pena de responsabilizar o fornecedor, independentemente de culpa ou dolo, previstos nos artigos 18,19 e 20 do CDC.

O consumidor insatisfeito pela qualidade do produto poderá ingressar com reclamação junto o Procon ou confirmado o dano, com ação judicial de indenização por danos morais e materiais e lucros cessantes, dependendo do prejuízo causado.

A Lei nº 8.078/90 – CDC, veio embora tardiamente, beneficiar o consumidor, assegurando entre todos os princípios do Direito do Consumidor, o Princípio de Produtos e Serviços, que nada mais são que, os padrões de qualidade e segurança que eles deverão desempenhar quando adquiridos no mercado.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Constituição Federal. Brasília: editora, 1988.

_____. CDC. Código de Defesa do Consumidor. Lei 8.078/90, 11/09/1990.

_____. Código Civil Brasileiro. Lei 10.406 de 10/01/2002.

COELHO, Fábio Ulhoa – Manual de Direito Comercial – ed. 17ª.

DOBARRO, Sergio Leandro Carmo – artigo – A Vulnerabilidade do Consumidor à Luz do Princípio da Dignidade da Pessoa Humana.

FILOMENO, José Geraldo Brito. Curso Fundamental de Direito do Consumidor, ed. 2014.

GOMES, Bellote Gomes – Manual de Direito Comercial – ed.. 2007.

JUNIOR, Waldo Fazzio – Manual de Direito Comercial – ed. 2009.

LEAL, Leonardo José Peixoto (Ordem Jurídica Constitucional) pela Universidade Federal do Ceará – UFC.

NEVES, Daniel Amorim Assumpção. Manual de Direito do Consumidor – Direito Material e Processual, ed. 2014

TARTUCE, Flávio. Manual de Direito do Consumidor – Direito Material e Processual. ed. 2014.

PARANÁ. Tribunal de Justiça do Estado do Paraná - Apelação Cível AC 1666960 PR 0166696-0.

RIO DE JANEIRO – Terceira Turma Recursal – Apelação RJ 0001997-14.2013.8.19.0210. Relator(a) : Simone de Freitas Marreiros.

SÃO PAULO – Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo – Apelação 0186382-20-2008.8.26.0100.