

**PROTEÇÃO E DEFESA DOS DIREITOS
DO CONSUMIDOR**

**RESP. POR VÍCIO DO
PRODUTO E DO SERVIÇO**

MARKUS NORAT

www.markusnorat.com

Vício do Produto

Vício é a **imperfeição de qualidade ou quantidade** que torne os produtos impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor.

São, também, vícios aqueles decorrentes da desigualdade existente nas indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza.

Responsabilidade pelo Vício

Vício do Produto - Artigos 18 e 19 -	Qualidade - Artigo 18 -	Aparente
		Oculto
	Quantidade - Artigo 19 -	
	Informação	
Vício do Serviço - Artigos 20, 21 e 19 -	Qualidade - Artigos 20 -	Aparente
		Oculto
	Quantidade - Art. 19, por analogia -	
	Informação	

Vício de qualidade

O vício do produto será de qualidade quando apresentar as seguintes características:

a) torne o produto durável ou não durável **impróprio ao consumo;**

a1) 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.

b) torne o produto durável ou não durável inadequado ao consumo;

c) diminua o valor do produto durável ou não durável;

d) presente diferença entre o produto durável ou não durável e as indicações constantes no(a): recipiente; embalagem; rótulo; ou oferta.

Vício aparente ou de fácil constatação e vício oculto

O vício de qualidade pode ser “**aparente ou de fácil constatação**” ou pode ser “**oculto**”.

Vício aparente ou de fácil constatação: São vícios facilmente perceptíveis pelo consumidor. Geralmente não há necessidade de conhecimentos técnicos para se aferir a existência desse tipo de vício.

Vício oculto: São ocultos os vícios que não resultam do desgaste natural do produto pela sua utilização, são, em verdade, vícios que acompanham o produto desde a sua fabricação e não são facilmente perceptíveis, o consumidor comum não consegue aferir a existência do vício através de um mero exame. Os vícios ocultos, por vezes, se manifestam muito tempo após a compra do produto.

Vício de quantidade

O vício do produto será de **quantidade** quando apresentar a seguinte característica:

a) a quantidade do produto for **inferior ao informado** no recipiente, embalagem, rotulagem ou oferta.

Vício de informação

O vício de informação pode ser entendido como sendo uma **falha na disponibilização de informações** corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa, sobre as características, qualidades, quantidades, composição, preço, garantia, prazos de validade, origem, utilização e demais dados sobre os seus produtos e serviços.

Responsabilidade pelo Vício do Produto

A responsabilidade pelos vícios de qualidade e quantidade de produtos duráveis e não duráveis está estabelecida nos artigos 18 e 19 do CDC.

A responsabilidade recai em todos os fornecedores. Além disso, é solidária entre eles, ou seja, o consumidor poderá reclamar o ressarcimento a qualquer fornecedor, seja ele real, presumido ou aparente.

(pode reclamar a apenas um, a alguns ou a todos eles)

Portanto, a responsabilidade é **objetiva** e **solidária**.

Sanções

(Vícios de Qualidade)

Se o produto apresentar um vício de qualidade, e se esse vício **não for sanado em um prazo máximo de trinta dias (ATENÇÃO:18, § 3º)**, o consumidor poderá exigir, alternativamente e a sua livre 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.

As partes poderão combinar (**caso queiram**) a redução ou ampliação do prazo de trinta dias, não podendo ser inferior a **sete** nem superior a **cento e oitenta** dias.

Nos contratos de adesão, a cláusula de prazo deverá ser convencionalizada **em separado**, por meio de manifestação expressa do consumidor.

Sanções

(Vícios de Quantidade)

Se o produto apresentar vício de quantidade, o consumidor poderá exigir alternativamente e à sua escolha:

- I - o **abatimento** proporcional do preço;
- II - a **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.

Ressalte-se que no vício de quantidade do produto, o Código **não estabelece prazos** para o fornecedor cumprir com a sua obrigação, assim sendo, ele deve cumprir de **forma imediata**.

Vício do Serviço

O vício do serviço será de qualidade quando apresentar as seguintes características:

- a) torne o serviço **impróprio ao consumo**;
- b) **diminua o valor** do serviço;
- c) apresente diferença entre o serviço e as **informações** constantes na oferta.

Vício do Serviço Público

Ocorrerá vício do serviço público quando os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, **não fornecerem serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.**

Ocorrendo o vício do serviço público, as pessoas jurídicas supramencionadas serão compelidas a cumprir com as obrigações estipuladas pelo artigo 22 do CDC, além de **reparar os danos causados.**

Responsabilidade e Sanções

A responsabilidade dos fornecedores pelos vícios dos serviços é **objetiva**.

Se o serviço apresentar vício, o consumidor poderá exigir alternativamente e à sua escolha:

- a) a **reexecução dos serviços**, sem custo adicional e quando cabível (Importantíssimo se faz ressaltar que a reexecução dos serviços **podará ser feita por uma terceira pessoa**, desde que seja devidamente capacitada, por conta e risco do fornecedor);
- b) a **restituição imediata da quantia paga**, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;
- c) o **abatimento** proporcional do preço.