



**Fundação Educacional do Município de Assis
Instituto Municipal de Ensino Superior de Assis
Campus "José Santilli Sobrinho"**

NATHALIA ALVES COSTA

**RESPONSABILIDADE PELO VÍCIO DO PRODUTO E DO SERVIÇO NO
CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

**Assis
2018**



Fundação Educacional do Município de Assis
Instituto Municipal de Ensino Superior de Assis
Campus "José Santilli Sobrinho"

NATHALIA ALVES COSTA

**RESPONSABILIDADE PELO VÍCIO DO PRODUTO E DO SERVIÇO NO
CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

Projeto de pesquisa apresentado ao curso de Direito do Instituto Municipal de Ensino Superior de Assis – IMESA e a Fundação Educacional do Município de Assis – FEMA, como requisito parcial à obtenção do Certificado de Conclusão.

Orientando(a):Nathalia Alves Costa

Orientador(a):Fernando Antônio Soares de Sá Junior

Assis/SP

2018

FICHA CATALOGRÁFICA

C837r COSTA, Nathalia Alves

Responsabilidade pelo vício do produto e do serviço no código de defesa do consumidor / Nathalia Alves Costa. – Assis, 2018.

39p.

Trabalho de conclusão do curso (Direito). – Fundação Educacional do Município de Assis-FEMA

Orientador: Ms. Fernando Antonio Soares de Sá Júnior

1.Consumidor-responsabilidade 2.Defesa do consumidor

CDD342.52

RESPONSABILIDADE PELO VÍCIO DO PRODUTO E DO SERVIÇO NO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

NATHALIA ALVES COSTA

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Instituto Municipal de Ensino Superior de Assis, como requisito do Curso de Graduação, avaliado pela seguinte comissão examinadora:

Orientador:

Fernando Antônio Soares de Sá Junior

Examinador:

Lenise Antunes Dias de Almeida

Assis
2018

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho aos meus pais, familiares e meus amigos que, direta ou indiretamente estiveram ao meu lado me apoiando e me incentivando no desenvolvimento deste estudo.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente quero agradecer a Deus que permitiu, com que tudo isso acontecesse, ao longo de minha vida, e não somente nestes anos como universitário, mas que em todos os momentos, pois ele é o maior mestre que alguém pode conhecer.

Dedico este trabalho aos meus familiares e amigos, que são meus guias e socorro, tão essenciais em minha formação de conduta pessoal e profissional, cheios de conselhos, palavras acolhedoras e compreensivas.

Ao professor Fernando Sá, pela paciência na orientação e incentivo que tornou possível a conclusão deste trabalho.

E por ultimo á Instituição, junto com seu corpo docente de professores altamente capacitados, que proporciona um ambiente amigável e criativo, ensinando como caminhar para o sucesso profissional.

RESUMO

No mundo em que vivemos podemos observar que em uma relação de consumo, consumidor e fornecedor, existe a possibilidade de determinados produtos e serviços apresentarem defeitos. Para preservar os direitos dos consumidores foi criado o Código de Defesa do Consumidor. Dessa forma percebe-se que o consumidor, que em sua maioria é leigo, pode se deparar com alguns questionamentos: 1) Qual o tipo de responsabilidade adotada pelo Código de Defesa do Consumidor perante o fato e o vício do produto e do serviço? 2) Quais as características e elementos distintivos entre a responsabilidade pelo fato e o vício do produto ou do serviço? 3) Sobre qual fornecedor recairá a responsabilidade? Assim, o CDC determina que, independentemente da garantia oferecida pelo fornecedor (90 dias), os produtos e serviços deverão ser adequados aos fins que se destinam, deverão funcionar bem e principalmente atender às expectativas do consumidor. Podemos perceber diante disso que o CDC passou por um grande avanço quanto à proteção ao consumidor, proporcionando uma justa aplicação da lei e conseqüentemente uma evolução socioeconômica. É diante de tudo isso que o presente trabalho terá, principalmente, a finalidade de auxiliar o consumidor para que o mesmo tenha consciência de seus direitos.

Palavras-chave: Vício. Relação de Consumo. Responsabilidade.

ABSTRACT

In the world we live in we can observe that in a relationship of consumption, consumer and supplier, there is a possibility that certain products and services are defective. In order to preserve consumer rights, the Consumer Protection Code was created. In this way, the consumer, who is mostly laymen, may face some questions: 1) What is the type of responsibility adopted by the Consumer Defense Code regarding the fact and the addition of the product and the service? 2) What are the characteristics and distinctive elements between the responsibility for the fact and the addition of the product or the service? 3) On which supplier will responsibility fall taking into account the confusing and complex network of commercial relations involved since production until the placement of goods and services in the consumer market? Thus, CDC determines that, regardless of the warranty offered by the supplier (90 days), the products and services must be suitable for the intended purposes, must work well and mainly meet the expectations of the consumer. We can see from this that the CDC has made great progress in consumer protection, providing a fair application of the law and consequently a socioeconomic evolution. It is in front of all this that the present work will have, mainly, the purpose of assisting the consumer and make him aware of his rights.

Keywords: Addiction. Consumer relation ship. Responsibility.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ART ARTIGO

ARTS ARTIGOS

CC CÓDIGO CIVIL

CDC Código de Defesa do Consumidor

CODECON Código de Defesa do Consumidor

SENACON A Secretaria Nacional do Consumidor

SINDEC Sistema Nacional de informações de defesa do Consumidor

PROCON Programa de Proteção e Defesa do Consumidor

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	12
2. DOS PRINCÍPIOS E DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR	13
2.1. CAMPO DE APLICAÇÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR.....	15
2.2. VULNERABILIDADE	15
2.3. CONCEITO DE CONSUMIDOR	16
2.4. CONCEITO DE FORNECEDOR.....	18
2.5. CONCEITO DE PRODUTOS E SERVIÇOS:.....	19
3. RESPONSABILIDADE PELO VÍCIO DO PRODUTO E DO SERVIÇO. 19	
3.1. NOÇÃO DE VÍCIO	20
3.2. O PRAZO DE 30 DIAS (ART. 18, § 1º).....	22
3.3. AS TRÊS ALTERNATIVAS DO CONSUMIDOR	22
3.4. SOLIDARIEDADE ENTRE FORNECEDORES	23
3.5. PRAZOS PARA RECLAMAR: O CRITÉRIO DA VIDA ÚTIL	23
3.6. CAUSAS QUE IMPEDEM O PRAZO DECADENCIAL (ART. 26, § 2º) ..	25
3.7. GARANTIA LEGAL X GARANTIA CONTRATUAL	26
3.8 GARANTIA ESTENDIDA	27
3.9 DIREITO À TROCA OU DEVOLUÇÃO DO DINHEIRO.....	28
4. SISTEMA NACIONAL DE INFORMAÇÕES DE DEFESA DO CONSUMIDOR (SINDEC).....	29
4.1. PROCON.....	30
4.2 COMO UM PROCON É INTEGRADO AO SINDEC ?	31
4.3 O QUE É O CADASTRO NACIONAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS?	31
4.4 NA NOMENCLATURA DO SINDEC, O QUE É RECLAMAÇÃO?.....	31
4.5 O QUE É UMA RECLAMAÇÃO FUNDAMENTADA?	32
4.6 QUEM DECIDE QUANDO UMA RECLAMAÇÃO É OU NÃO FUNDAMENTADA?	32
4.7 COMO É ELABORADO O CADASTRO NACIONAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS?	33
4.8 QUANTO TEMPO DURA DESDE A ABERTURA ATÉ A FINALIZAÇÃO DE UMA RECLAMAÇÃO FUNDAMENTADA?	33

4.9 COMO É FEITA A CLASSIFICAÇÃO DE ASSUNTO E PROBLEMA DE CADA UMA DAS RECLAMAÇÕES?	34
4.10 QUAL A PENALIDADE PARA O FORNECEDOR INCLUÍDO NO CADASTRO DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS?	34
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	35
6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	37

1. INTRODUÇÃO

Este trabalho busca analisar as formas de responsabilidade do fornecedor perante seus produtos ou serviços quando apresentem vícios, assim devemos saber qual o tipo de responsabilidade a ele imputa e quais são os casos que excluem a responsabilidade do fornecedor, quais vícios os produtos podem apresentar. O Código de Defesa do Consumidor dividiu a responsabilidade dada ao fornecedor em duas partes: a) responsabilidade pelo fato do produto e do serviço (art. 12 ao 17 do CDC); b) responsabilidade pelo vício do produto e do serviço (art. 18 ao 25 do CDC);

Haja vista, é necessária a distinção entre estas suas formas de responsabilidade, pois neste trabalho busca analisar somente a responsabilidade pelo vício do produto e do serviço e não a responsabilidade pelo fato do produto.

Assim, para ao ponto principal desse trabalho (responsabilidade do fornecedor pelos vícios do produto e do serviço), é necessário o estudo de elementos históricos, e é preciso saber como surgiram às relações de consumo e a evolução do mesmo, para entendermos o porquê do aparecimento da hipossuficiência do consumidor perante o fornecedor, por conta disso foi necessária a criação de uma lei para tutelar os interesses do consumidor, leigo.

Além disso, o presente trabalho tem como tema a Responsabilidade, que foi analisada desde sua forma mais completa, aquela trazida pelo Código Civil, e aqui abordada em sua forma específica explicando, portanto o porquê da responsabilidade do fornecedor ser objetiva, que é nos casos em que ele o fornecedor pelos vícios do produto e do serviço e nos casos que deixa de ser responsabilizado por força das excludentes de responsabilidade.

Enfim, foram analisados os vícios do produto (vício de qualidade do produto; vício de quantidade do produto) e os prazos que o consumidor tem para reclamá-los.

2. DOS PRINCÍPIOS E DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR

O consumidor construiu um sistema de normas e princípios orgânicos para protegê-lo e efetivar seus direitos. Como agente, tem que ser necessariamente protegido e de forma especial, e esta tutela foi concretizada através do CDC e sua lista de direitos básicos do consumidor.

De acordo com o Art 6º, do CDC, são direitos básicos do consumidor:

- Proteção da vida, saúde e segurança, contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos.

Esses são os direitos mais básicos e mais importantes dos direitos do consumidor, ainda mais tendo em vista que nossa sociedade possui muitos riscos, produtos e serviços, que geram práticas comerciais efetivamente perigosos e danosos para os consumidores. O CDC presta a todos os consumidores um direito de proteção, fruto do princípio da confiança e de segurança que assegura um dever de qualidade dos produtos e serviços.

- Liberdade de escolha

Conforme prevê no inciso II do CDC art. 6º é um direito básico do consumidor: "a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, assegurados à liberdade de escolha e a igualdade nas contratações".

Esses direitos estão consolidados em todas as normas de proteção contratual do CDC, mas em especial atenção naquelas que cuidam da parte pré-contratual e publicidade e de práticas comerciais abusivas, inclusive para combater a discriminação de consumidores. É preciso novas técnicas de vendas, protegendo o direito de escolha e dando uma forma de informação a mais ao consumidor.

- Direito à informação

O direito à informação encontra-se inserido no art. 6º, inciso III do CDC: "III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem".

O Estado tem como finalidade proteger o consumidor vulnerável e proporcionar que o consumidor protegido possa fazer a melhor escolha mediante as informações fornecidas sobre o produto e/ou serviço.

- Direito a transparência e boa-fé

É o combate ao abuso previsto no art. 6º do CDC inciso IV que proíbe o abuso de direito e impõe transparência e boa-fé nos métodos comerciais, na publicidade e nos contratos. Instrumento do direito para restabelecer também o equilíbrio, para restabelecer a força da vontade, das expectativas legítimas do consumidor, compensando, assim, a sua vulnerabilidade fática.

- Direito à Proteção contratual

Estabelece o art. 6º do CDC, em seu inciso V, que ao consumidor é assegurada: "a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas".

Por tal dispositivo é possível apreender que, ocorrendo fatos supervenientes ao acordo contratual, capazes de tornar as prestações excessivamente onerosas ao consumidor, poderá ele pleitear a modificação dessas respectivas cláusulas a fim de restaurar o equilíbrio contratual outrora existente.

- Acesso à justiça e inversão do ônus da prova

Dentre os direitos básicos do consumidor se destaca a inversão do ônus da prova a seu favor. Esse direito encontra sua fundamentação jurídica no art. 6º, inciso VIII, abaixo transcrito:

“a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências”. (BRASIL, 1990)

Trata-se de uma norma autorizando o magistrado a inverter o ônus da prova em benefício do consumidor, em duas hipóteses: quando for verossímil sua alegação ou quando ele for hipossuficiente.

Não podem as partes, através do contrato ou qualquer acordo, inverter o ônus da prova em prejuízo do consumidor.

- Direito de acesso aos órgãos de defesa

De acordo com o disposto no art. 6º, inciso VII do CDC,

“o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos assegurados à proteção Jurídica, administrativa e técnica aos necessitados.”

O inciso VII apenas destaca quais são os meios oferecidos ao consumidor para buscar a tutela Estatal (Judiciário –etc.) ou administrativa (PROCON, CODECON, etc.), para prevenir ou reprimir qualquer descontentamento em decorrência da relação de consumo, seja em razão da falsa expectativa do produto ou serviço, seja pela existência de vício ou defeito.

- Direito à proteção contra publicidade enganosa

Uma vez que o fornecedor posiciona-se mais favorável que o consumidor no mercado, é direito deste último ser protegido contra todo e qualquer poder de abuso de direito cometido pelo fornecedor, seja ele no momento de anunciar seus produtos e serviços (proteção contra publicidade enganosa e abusiva), no trato direto com o consumidor nos momentos anteriores ou concomitantes à venda (proteção contra métodos comerciais coercivos ou desleais) e, ainda, não impondo condições contratuais injustas aos que com ele contratam (proteção contra cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços) art.6, III, CDC.

2.1. CAMPO DE APLICAÇÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

A aplicação do Código de Defesa do Consumidor – CDC é uma tarefa que exige certo cuidado para identificar, principalmente, quem é consumidor e quais as atividades tratadas pela referida Lei. O CDC não tem aplicabilidade a todas as relações econômicas, mas restringe-se à identificação de atividades econômicas nas quais estejam o consumidor e o fornecedor, e entre eles uma transação envolvendo produto e/ou serviço.

2.2. VULNERABILIDADE

De acordo com o inciso I do art. 4º do CDC, o consumidor é vulnerável. Isso significa “que o consumidor é a parte fraca da relação jurídica de consumo”. O consumidor vulnerável é aquele que não controla a linha de produção do que consome. A vulnerabilidade é uma situação permanente, provisória, individual ou coletiva, que fragiliza, enfraquece o sujeito de direitos, desequilibrando a relação de consumo. Vulnerabilidade é uma característica, um estado do sujeito mais fraco, um sinal de necessidade de proteção.

Segundo Henry Ford “O consumidor é o elo mais fraco da economia. E nenhuma corrente pode ser mais forte do que seu elo mais fraco” (FILHO, 2014)

Vulnerabilidade técnica: é a falta de conhecimento sobre o objeto que está adquirindo, e, portanto é mais facilmente enganado quanto às características do bem ou quanto à sua utilidade. Exemplo: computador, veículo, remédio.

Vulnerabilidade jurídica: falta de conhecimento jurídico, contábil ou econômico e de seus reflexos nas relações de consumo. Essa vulnerabilidade é presumida para o consumidor não profissional e para o consumidor pessoa física. Quanto aos profissionais e às pessoas jurídicas, vale a presunção em contrário, isto é, que devem possuir conhecimentos jurídicos mínimos e sobre a economia para poderem exercer a profissão, ou devem poder consultar advogados e profissionais especializados antes de obrigar-se.

Vulnerabilidade informal: são aquelas que possuem dados insuficientes sobre o produto ou o serviço. Impor ao fornecedor o dever de compensar este novo fator de risco na sociedade. Essa vulnerabilidade é essencial à dignidade do consumidor enquanto pessoa física.

Vulnerabilidade econômica: é resultado das disparidades de força entre os agentes econômicos e os consumidores. Aqueles detêm condições objetivas de impor sua vontade através de diversos mecanismos. Podemos destacar como uma dessas formas a introdução dos contratos de adesão e os submetidos às condições gerais ou condições gerais dos contratos.

- Hipossuficiência

Consumidor hipossuficiente é aquele que reúne condições econômicas desfavoráveis, devendo ser apreciado pelo aplicador do direito caso a caso, no sentido de reconhecer a disparidade técnica ou informacional, diante de uma situação de desconhecimento. Hipossuficientes são e decorrem de comprovação, apurada segundo as regras de experiência comum do juiz, podendo redundar na inversão do ônus da prova.

2.3. CONCEITO DE CONSUMIDOR

De acordo com o Art. 2: “Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produtos ou serviço como destinatário final”.

Ele visa proteger as vítimas dos atos ilícitos pré-contratuais, como a publicidade enganosa, e das práticas comerciais abusivas, sejam ou não compradoras, sejam ou não destinatárias finais, mas também visa defender toda

coletividade vítima de uma publicidade ilícita, como a publicidade abusiva ou violadora da igualdade de raças, de credo e de idades no mercado de consumo, assim como todas as vítimas do fato do produto e do serviço, isto é, dos acidentes de consumo, tenham ou não usado os produtos e serviços como destinatários finais. É uma definição para relação de consumo contratual e extracontratual, individual ou coletiva.

Podem-se distinguir as teorias:

Teoria Finalista: que analisa caso a caso a identificação do consumidor como destinatário final de um produto ou serviço, não importante se haverá uso particular ou profissional do bem. Ou seja, só é consumidor aquele que adquire o produto para si em atividade pessoal.

Teoria Maximalista: que aplica indistintamente o CDC quando da aquisição de um produto ou serviço, não importando se haverá uso particular ou profissional do bem. Ou seja, também é consumidor quem adquire o produto em atividades profissionais. Exemplo: a fábrica de toalhas que compra algodão para reutilizar e a destrói.

Teoria finalista mitigada ou finalista aprofundada: Essa terceira corrente foi criada pelo Superior Tribunal de Justiça (STJ). Trata-se de uma teoria intermediária, que não observa apenas a destinação do produto ou serviço adquirido, levando em consideração, também, o porte econômico do consumidor. Cláudia Lima Marques expõe em sua obra acerca da corrente finalista aprofundada:

A partir de 2003, com a entrada em vigor do CC/2002, parece estar aparecendo uma terceira teoria, subdivisão da primeira – que aqui passo a denominar de “finalismo aprofundado” – na jurisprudência, em especial do STJ, demonstrando ao mesmo tempo extremo domínio da interpretação finalista e do CDC, mas com razoabilidade e prudência interpretando a expressão “destinatário final” do art. 2º do CDC de forma diferenciada e mista. (MARQUES, 2006, p. 305).

Segundo Cláudia Lima Marques, é o crescimento de uma nova tendência na jurisprudência brasileira. A autora ainda considera que o STJ apresenta-se efetivamente mais “finalista” e executa uma interpretação do campo de aplicação e das normas do CDC de forma mais subjetiva quanto ao consumidor, porém mais finalista e objetiva quanto à atividade ou ao papel do agente na sociedade de

consumo. “É uma interpretação mais aprofundada e madura, que deve ser saudada.” (MARQUES, 2006, p. 347)

Pessoas jurídicas: O CDC conclui expressamente a pessoa jurídica como consumidora, porém, autores como José Geraldo Brito Filomeno (2007, p. 24), diz que “somente aceita que a pessoa jurídica seja consumidora se esta for hipossuficiente” (asilo, APAE, casas de proteção). Pela relatividade da teoria finalista tem-se autorizado a pessoa jurídica ser consumidora quando estiver em posição de hipossuficiência.

Consumidor equiparado:

Art. Parágrafo único. Equipara-se o consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo. Também segundo o art. 29 do CDC:

São consumidores equiparados todas as pessoas determináveis ou não expostas às práticas comerciais de oferta, de contratos de adesão, de publicidade, de cobrança de dívidas, de bancos de dados, sempre que vulneráveis.

Consumidor equiparado por ser vítima do evento:

Para os efeitos desta Seção, equiparam-se aos consumidores todas as vítimas do evento. Consumidor não é apenas quem comprou o produto e sim a vítima da relação de consumo, aquele que está exposto a prática. Exemplo: Shopping; caso TAM. Art. 17.

Consumidor equiparado por exposição a práticas nocivas:

Art.29. Equiparam-se aos consumidores todas as pessoas determináveis ou não, expostas às práticas nele previstas. Basta a exposição às práticas comerciais; ainda que não tenham adquirido nenhum produto, para que se considerem consumidores.

2.4. CONCEITO DE FORNECEDOR

Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividades de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

O conceito de fornecedor inclui o serviço público, a relação que o contribuinte tem com o Estado é de cidadania e não de consumo, portanto, quem paga tributo não é consumidor. Tratando-se, porém, de serviço público individual e facultativo, remunerado por tarifa ou preço público, a relação passa a ser de consumo, aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor.

2.5. CONCEITO DE PRODUTOS E SERVIÇOS:

Considera-se produto, portanto qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial (§1º do art. 3º). O termo é amplo, abrangendo os bens móveis (exemplos: carros, motos, sofás etc.), os bens imóveis (exemplos: apartamentos, terrenos etc.), os bens materiais, isto é, corpóreos, de existência física, e os bens imateriais, incorpóreos, isto é, os direitos (exemplo: programas de computador).

O serviço é produzido ao mesmo tempo em que é consumido, não implica na posse de algum bem por parte do cliente. Em vez da transferência, ele paga pelo trabalho ou pelo uso, seja um conserto de eletrodoméstico ou uma assinatura.

§ 1º. Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.

§ 2º. Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e secundária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista. (BRASIL, 1990)

3. RESPONSABILIDADE PELO VÍCIO DO PRODUTO E DO SERVIÇO

É natural e justo que os produtos e serviços oferecidos no mercado sejam produtos de qualidade, atendendo as necessidades dos consumidores e conseqüentemente a sua finalidade própria. É garantido ao consumidor que independentemente da garantia oferecida pelo fornecedor (garantia de fábrica), os produtos e serviços dever ser adequados aos fins que se destinam, ou seja, deve funcionar bem, principalmente atender as legítimas expectativas do consumidor. Devem ainda, observar as indicações de qualidade e quantidade constantes na oferta e mensagem publicitária. A garantia legal é esta, decorre de norma de ordem

publica (art.1º): não pode, portanto, ser afastada ou diminuída por vontade do fornecedor (arts. 24 e 25).

Na responsabilidade pelo vício do produto o foco principal é a sua adequação real as finalidades próprias, ou seja, o ar condicionado deve esfriar o ambiente, a televisão transmitir imagens e sons, a caneta possibilitar a escrita, o serviço de colocação de telhas impedir que a água da chuva ingresse no imóvel.

3.1. NOÇÃO DE VÍCIO

Ao contrário do Código Civil (arts. 441-446), o CDC não se limita aos vícios ocultos. A noção de vício é bem mais ampla, alcançando os vícios aparentes e de fácil constatação, bem como produtos que estejam em desacordo com normas regulamentadas de fabricação, distribuição ou apresentação. A tal conclusão se chega a partir de análise conjunta de diversos dispositivos (caput e §6º do art.18 e art. 26).

O art.18 do CDC estabelece:

“Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis responderam solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornarem 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 às variações decorrentes de sua natureza, podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas”.

Após afirmar, no caput do art.18, que os vícios juridicamente relevantes são aqueles que tornam os produtos inadequados ou impróprios ao consumo, a própria lei, no § 6.º, dispõe:

“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 regulamentadas de

fabricação, distribuição ou apresentação; III- os produtos que, por qualquer motivo, se revelem inadequados ao fim de se destinam”.

Ou seja, restou estabelecida uma impropriedade normativa que pode, eventualmente, não corresponder a uma impropriedade real para o consumidor. Há situações em que o produto atende inteiramente às necessidades do consumidor, mas que, por observar norma regulamentar de representação- ausência do número do registro do órgão público-, é considerado impróprio, ensejando a tríplice alternativa do consumidor (troca, devolução do dinheiro, abatimento proporcional do preço). Na prática, este consumidor simplesmente não irá exercitar os seus direitos. Entretanto, principalmente sob perspectiva preventiva, podem ser realizadas providências para tutela dos direitos coletivos dos consumidores. No caso de vício do produto ou do serviço, não há danos à saúde física ou psicológica do consumidor. O prejuízo é meramente patrimonial, atingindo somente o próprio produto ou serviço.

“O defeito é o vício acrescido de um problema extra, alguma coisa extrínseca ao produto ou serviço, que causa um dano maior que simplesmente o mau funcionamento, o não funcionamento, a quantidade errada, a perda do valor pago – já que o produto ou serviço não cumpriram o fim ao qual se destinavam. O defeito causa, além desse dano do vício, outro ou outros danos ao patrimônio jurídico material e/ou moral e/ou estético e/ou à imagem do consumidor. Logo, o defeito tem ligação com o vício, mas em termos de dano causado ao consumidor, é mais devastador. Temos, então, que o vício pertence ao próprio produto ou serviço, jamais atingindo a pessoa do consumidor ou outros bens seus. O defeito vai além do produto ou do serviço para atingir o consumidor em seu patrimônio jurídico mais amplo (seja moral, material, estético ou da imagem). Por isso, somente se fala propriamente em acidente, e, no caso, acidente de consumo, na hipótese de defeito, pois é aí

que o consumidor é atingido". (Nunes, 2004, p.167)

Tipos de vício de um produto: uma nova televisão que não funciona, veículo 0 km que cujo motor para de funcionar.

Vício de serviço: falsa dedetização, insufilm de carro mal posto.

3.2. O PRAZO DE 30 DIAS (ART. 18, § 1.º)

O § 1.º do art. 18 estipula que, antes da escolha de uma das três alternativas que se abrem em favor do consumidor na hipótese de vício do produto (substituição do bem, devolução do dinheiro, abatimento do preço), o fornecedor possui prazo de 30 dias para sanar o vício.

Este prazo pode ser reduzido para até 7 dias ou ampliado para até 180 dias, mediante acordo de vontade entre as partes (§ 2.º do art.18), deve ser afastado se o produto for considerado essencial ou se a substituição das partes viciadas puder comprometer a qualidade do produto ou diminuir-lhe o valor (§ 3.º do art.18).

O prazo de 30 dias também não incide na hipótese de vício decorrente de disparidade com a oferta ou publicidade (art.18, caput, c/c os arts. 30 e 35) e ainda quando o vício for de quantidade (art. 19).

- A forma de contagem desse prazo será da seguinte forma:

É certo que o fornecedor possui uma única possibilidade de correção do vício, mas ainda entende-se que, se o vício de invocar novamente o prazo de 30 dias ou até mesmo os dias eventualmente restantes. Se o mesmo vício surgir novamente, o consumidor pode fazer o uso das opções indicadas pelos incisos I, II e III do § 1.º do art. 18, ou seja, pode exigir a substituição do produto, a restituição imediata da quantia paga ou o abatimento proporcional do preço, tudo sem prejuízo, nas três hipóteses, de eventual indenização por perdas e danos.

Se for outro vício, há no mínimo um indicativo de desvalorização do produto, o que atrai o disposto no § 3.º do art. 18, permitindo ao consumidor o uso da tríplice alternativa (substituição do bem, restituição do preço, abatimento proporcional).

3.3. AS TRÊS ALTERNATIVAS DO CONSUMIDOR

O CDC propicia ao consumidor, em caso de vício, exigir dos fornecedores outro produto da mesma espécie e em perfeitas condições de uso. Podendo também exigir além dessas três opções a indenização pelas perdas e danos.

Art. 18, § 1º. Não sendo o vício sanado no prazo máximo de 30 (trinta) dias pode o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

A substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso;

A restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos (restitutio in integrum)

O abatimento proporcional do preço (ação quanti minoris) (BRASIL, 1990)

3.4. SOLIDARIEDADE ENTRE FORNECEDORES

O art. 18 do CDC dispõe que “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 (...)”.

Isso significa que pode ser dirigida tanto ao comerciante, como ao fabricante ou a qualquer outro fornecedor intermediário que tenha participado da cadeia de produção e circulação do bem (importador, distribuidor e etc).

Ao contrário do que estabelece o caput do art.18, o art. 20 não é explícito quanto à solidariedade dos fornecedores em relação aos serviços. Todavia, a doutrina, principalmente em razão do disposto no art. 7.º e no art.25, § 1.º, sustenta que há solidariedade quando o serviço é prestado por vários fornecedores.

A solidariedade passiva entre os prestadores de serviços significa, em termos práticos, que qualquer deles pode ser acionado pelo consumidor para exercício de uma das três alternativas indicadas pelo art.20 (a reexecução dos serviços, quando a estes últimos, autorização em contrario do consumidor).

3.5. PRAZOS PARA RECLAMAR: O CRITÉRIO DA VIDA ÚTIL

A lei é bastante clara no sentido de que os prazos decadenciais de 30 e 90 dias são relativos aos vícios dos produtos e serviços (art.26), enquanto o prazo prescricional de 5(cinco) anos, estipulado no art. 27, refere-se à pretensão de indenização pelos danos sofridos de fato do produto e do serviço (acidentes de consumo). Ainda além de indicar o prazo para reclamar, que varia conforme a “durabilidade” do produto ou serviço estabelece o termo inicial (dies a quo) da

contagem do prazo, que é diferente conforme seja o vício considerado aparente ou oculto.

Segundo o Art. 26 do Código de Defesa do Consumidor:

“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”.

- § 1.º Inicia-se a contagem do prazo decadencial a partir da entrega efetiva do produto ou do término da execução dos serviços;
- § 2.º 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; II- (vetado); III- a instauração de inquérito vicil, até seu encerramento.
- § 3.º Tratando-se de vício oculto, o prazo decadencial inicia-se no momento em que ficar evidenciado o defeito”.

O vício aparente e de fácil constatação como nome já diz que pode ser notado imediatamente pelo consumidor, numa análise inicial do produto, realizada, de regra, logo após a compra. Já o vício oculto, ao contrário, só pode ser percebido após algum tempo de utilização do produto, como no caso de um liquidificador que, depois de quatro meses de uso, simplesmente deixa de funcionar. Como mostra acima o prazo para reclamar do vício aparente é de trinta dias em relação aos produtos não duráveis, como os alimentos, e de noventa dias para os produtos duráveis. A contagem do prazo inicia-se da entrega efetiva do bem.

No caso de vício oculto, o prazo é o mesmo. Todavia, a contagem inicia-se no momento em que ficar constatado o vício (art. 26, § 3º). Assim, se determinado eletrodoméstico possui um vício oculto que só vem a se manifestar após oito meses de uso, o fornecedor deve providenciar o reparo, em razão da garantia concedida

pela lei. O mesmo deve ocorrer se uma geladeira, por exemplo, deixar de funcionar treze meses após a sua aquisição.

Isto não quer dizer que os fornecedores (comerciantes, distribuidores, importadores, fabricantes) tenham uma responsabilidade eterna pela qualidade dos seus produtos. É lógico que, como tudo na natureza, os bens de consumo possuem vida útil e sofrem um desgaste normal e previsível com o tempo. Portanto, não estão os fornecedores obrigados a reparar vícios decorrentes do envelhecimento natural das peças. Como o Código de Defesa do Consumidor não fixou um prazo máximo para aparecimento do vício oculto, o critério deve basear-se na experiência comum e durabilidade natural do bem.

3.6. CAUSAS QUE IMPEDEM O PRAZO DECADENCIAL (ART. 26, § 2º)

Ao lado do critério da vida útil dos produtos e serviços, que amplia substancialmente os prazos decadências na hipótese de vício oculto (. 26, § 3º), cumpre destacar outra vantagem conferida pelo CDC: a possibilidade de se obstar o prazo decadencial.

Dispõe o § 2.c do art. 26: “Obstam 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;
- II- (vetado); III- a instauração de inquérito civil, até seu encerramento.

Em relação ao inciso I, não se exige que a reclamação do consumidor seja formulada por escrito. A reclamação pode ser apresentada por meio eletrônico (internet), oralmente, inclusive por telefone, pelos indesejados call centers. É importante, todavia, que o consumidor indique meios para comprovar sua reclamação: cópia da mensagem enviada, código e número da reclamação, nome da pessoa com quem falou, dia, horário, etc.

Embora seja raro, é possível que o curso do prazo decadencial seja obstado pela instauração de inquérito civil (art.26, III), que é procedimento administrativo investigatório

utilizado pelo Ministério Público para apurar lesão a direitos coletivos, permitindo posterior ajuizamento de ação coletiva. A instauração do procedimento pode ocorrer por iniciativa própria do Ministério Público, em face de notícia em jornais, rádio, televisão, etc ou por provocação de qualquer pessoa. O prazo decadencial fica obstado automaticamente com o início do inquérito civil, independentemente de qualquer manifestação específica do promotor de justiça ou procurador da república.

Assim temos a seguinte jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça:

- PRAZO. DECADÊNCIA. RECLAMAÇÃO. VÍCIOS. PRODUTO.

A Turma reiterou a jurisprudência deste Superior Tribunal e entendeu que o termo *a quodo* prazo de decadência para as reclamações de vícios no produto (art. 26 do CDC), no caso, um veículo automotor, dá-se após a garantia contratual. Isso acontece em razão de que o adiamento do início do referido prazo, em tais casos, justifica-se pela possibilidade contratualmente estabelecida de que seja sanado o defeito apresentado durante a garantia. Precedente citado: REsp 1.021.261-RS, DJe 6/5/2010. REsp 547.794-PR, Rel. Min. Maria Isabel Gallotti, julgado em 15/2/2011.

3.7. GARANTIA LEGAL X GARANTIA CONTRATUAL

O artigo 50 do CDC estabelece que: “A garantia contratual é complementar à legal e será conferida mediante termo escrito”.

Em razão deste artigo, é possível concluir que o prazo de garantia contratual só começa a correr após o prazo legal de garantia ou o contrário, seguindo a linha do CC/2002 (a contagem do prazo de garantia decadencial inicia-se após a garantia contratual). Todo produto e serviço, independentemente da vontade do fornecedor, deve atender a padrão de qualidade, conforme disciplina dos artigos 18 a 26. É a denominada garantia legal.

A garantia contratual está ligada nos casos em que se surge vício em determinado produto, contado da data de compra, será efetuado o reparo ou troca

do bem sem qualquer custo para o consumidor. A garantia contratual, ao contrário da legal, decorre diretamente de decisão do fornecedor. Normalmente, o prazo é de um ano, mas pode variar, conforme o bem e competição no mercado. Um exemplo disso é de fabricantes de veículos que oferecem garantia contratual com prazo de cinco anos.

A garantia contratual deve vir expressa num documento, denominado termo de garantia.

O parágrafo único do art. 50 do CDC consta que:

“O termo de garantia ou equivalente deve ser padronizado e esclarecer, de maneira adequada em que consiste a mesma garantia, bem como a forma, o prazo e o lugar em que pode ser exercitada e os ônus a cargo do consumidor, devendo ser-lhe entregue, devidamente preenchido pelo fornecedor, no ato do fornecimento, acompanhado de manual de instrução, de instalação e uso do produto em linguagem didática, com ilustrações”.

Essa garantia depende da vontade do fornecedor e são estabelecidas condições, ônus e limites para o consumidor. As condições e forma de utilização da garantia contratual irão depender da base estabelecida a respeito pelo fornecedor. Muitas vezes, ela é parcial, pois abrange apenas algumas peças do bem. Portanto, não é apenas o prazo que deve ser considerado para avaliar todas as vantagens oferecidas pela garantia contratual.

Podemos concluir que o propósito legal foi evidenciar que a concessão de garantia contratual não pode, em nenhuma hipótese, afetar os direitos do consumidor decorrentes diretamente do CDC, cujas disposições são “de ordem pública e interesse social” (art.26, § 1º). De outro lado, se o vício é oculto, o prazo se inicia “no momento em que ficar evidenciado o defeito “ (art. 26, § 3º).

3.8 GARANTIA ESTENDIDA

É quando o consumidor paga-se determinado valor, ao estabelecimento comercial que estende a garantia de fábrica, normalmente de um ano, para dois ou três anos.

Independentemente de garantia do fabricante (denominada de garantia contratual), obriga solidariamente todos os fornecedores (tanto o fabricante como o

comerciante), em caso de vícios de qualidade (aparentes ou ocultos), a realizarem o reparo do bem, promoverem a substituição do produto por outro (em perfeitas condições de uso), ou darem abatimento proporcional do preço, em razão de eventual diminuição do valor da coisa decorrente do defeito, além de indenização por perdas e danos. (art.18, § 1º. Do CDC).

Porém na prática, as reclamações dos consumidores referem-se aos vícios ocultos, aqueles que podem ser percebidos apenas após determinado período de tempo de aquisição e de uso do produto. O prazo de 90 dias para reclamar só se inicia após o surgimento do vício, conforme o critério da vida útil visto acima, em razão desse critério, a garantia legal, ou seja, aquela que decorre diretamente do CDC, pode chegar a dois ou três anos após a data de aquisição do bem, nem necessariamente de pagamento de qualquer valor adicional.

Haja vista não se vê qualquer vantagem em adquirir a garantia estendida, se a contagem do prazo para reclamar dos vícios dos produtos for realizada considerando o critério da vida útil, o CDC já oferece proteção adequada e suficiente aos interesses do consumidor. É incorreto então, falar-se de extensão de garantia.

3.9 DIREITO À TROCA OU DEVOUÇÃO DO DINHEIRO

Ao contrário do que pensam muitos consumidores, o CDC não garante um direito absoluto à troca do produto ou devolução do dinheiro pago. Simplificando, a troca e devolução do valor pago podem ocorrer em três situações:

- 1) Em caso de vício do produto (art. 18);
- 2) Produtos e serviços adquiridos “fora do estabelecimento comercial” (art. 49);
- 3) Vinculação aos termos da oferta ou publicidade (arts. 30, 35 e 48).

O consumidor possui direito à devolução do valor pago, independentemente de vício, quando a compra ocorrer fora do estabelecimento comercial, com fundamento no art. 49 do CDC.

Por fim, alguns fornecedores garantem a troca do produto, independentemente de vício, em determinado prazo. No caso, o fundamento passa a ser o princípio da vinculação da oferta e publicidade (art. 30 do CDC). Assim, se, ao comprar determinada camisa, houver a informação (oral, em informes da loja e até mesmo na etiqueta) que o bem poderá ser trocado em determinado prazo (48 horas, uma semana etc), o fornecedor está obrigado a cumprir esta oferta.

4. SISTEMA NACIONAL DE INFORMAÇÕES DE DEFESA DO CONSUMIDOR(SINDEC).

O Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (SINDEC) é uma ferramenta bastante importante à disposição dos PROCONS, pois tem diversas finalidades relacionadas à gestão da política de defesa do consumidor. Uma das finalidades do PROCON é justamente a gestão do atendimento, que é atividade importante dos PROCONS. Como efeito, o Sistema oferece recursos para a realização de registros, para o acompanhamento das demandas e para a geração de relatórios gerenciais. São classificados como demanda os procedimentos mais céleres de atendimento até aqueles realizados por telefone ou por carta encaminhada ao fornecedor, também existem os processos administrativos instaurados, que são chamados pelo SINDEC como Reclamação, essa expressão refere-se exclusivamente aos processos administrativos. Esta terminologia foi adotada pelo legislador na Lei 8.078/90 e no Decreto 2.181/97.

Ele é resultado de um trabalho integrado, feito segundo a lógica da parceria, constituindo um instrumento que permite amplificar a voz de milhões de consumidores em todo o Brasil. O SINDEC integra hoje 26 PROCONS estaduais e 351 PROCONS municipais. Como vários desses PROCONS contam com mais de uma unidade, o Sistema opera em 675 unidades espalhadas por 448 cidades brasileiras. Esses PROCONS atendem a uma média mensal de 216 mil consumidores.

O Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas, assim, é o cadastro formado pelas Reclamações finalizadas pelos PROCONS integrados ao SINDEC, no período de 12 meses. Ele representa ainda uma importante referência para órgãos de defesa do consumidor, imprensa, consumidores e para os próprios fornecedores. Apresenta anualmente a consolidação dos Cadastros publicados por estados e municípios de todas as regiões brasileiras, concretizando o comando expresso

no artigo 44 do Código de Defesa do Consumidor.

De todas as demandas registradas no sistema, somente uma parcela é tratada por meio de processos administrativos (Reclamações), já que a maior parte dos PROCONS utiliza-se preponderantemente de tipos de atendimento mais céleres para resolução dos problemas enfrentados pelos consumidores.

4.1. PROCON

Programa de Proteção e Defesa do Consumidor, representada por uma fundação organizacional é responsável para ajudar a **mediar os conflitos entre os consumidores e os fornecedores de produtos e serviços**. Está vinculado à Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania, que é um instituto de caráter jurídico do direito público.

O Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor (PROCON) é um órgão auxiliar do Poder Judiciário e funciona para solucionar os conflitos entre o consumidor e a empresa que vende um produto ou presta um serviço. É uma tentativa de acordo antes que o consumidor precise acionar o judiciário. Se a conciliação não for possível, o PROCON encaminha o caso para o Juizado Especial Cível responsável.

O PROCON tem como finalidade mediar e garantir que os conflitos entre clientes e consumidores insatisfeitos com os serviços ou produtos seja resolvidos de modo que os direitos de ambos não sejam prejudicados, não só o cliente tem seus direitos como a empresa também possui.

Caso o PROCON não consiga determinar um acordo entre ambas as partes, o processo é encaminhado para o Juizado Especial Cível da localidade em que o caso foi registrado.

Conforme estabelecido no Código de Defesa do Consumidor (lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990), os PROCONS – Estaduais e Municipais – e demais entidades que visam a Defesa do Consumidor, estão aparados e pertencem ao Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

4.2 COMO UM PROCON É INTEGRADO AO SINDEC ?

Para a integração de um PROCON Estadual ao SINDEC é preciso que haja a formalização de um Termo de Cooperação Técnica, que será assinada pela União representada pelo Ministério da Justiça e o estado representado pelo Governo Estadual. A partir dessa formalização da cooperação técnica é atribuído ao PROCON Estadual promover a integração dos PROCONS Municipais, igualmente por meio da formalização do Termo de Cooperação Técnica, que neste caso será assinado pelo estado, representado pelo Governo Estadual e o Município representado pela Prefeitura Municipal.

4.3 O QUE É O CADASTRO NACIONAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS?

O Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas é aquele cadastro feito por Reclamações formadas e finalizadas pelos PROCONS Integrados ao SINDEC, no período de 12 meses. É, portanto a consolidação dos Cadastros Estaduais e Municipais integrados ao SINDEC. O cadastramento é um dever de todos os órgãos públicos de defesa do consumidor, por força do Art. 44 da Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor).

“ART. 44. OS ÓRGÃOS PÚBLICOS DE DEFESA DO CONSUMIDOR MANTERÃO CADASTROS ATUALIZADOS DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS CONTRA FORNECEDORES DE PRODUTOS E SERVIÇOS, DEVENDO DIVULGÁ-LO PÚBLICA E ANUALMENTE. A DIVULGAÇÃO INDICARÁ SE A RECLAMAÇÃO FOI ATENDIDA OU NÃO PELO FORNECEDOR.” (EXTRAÍDO DA LEI 8.078/90).

4.4 NA NOMENCLATURA DO SINDEC, O QUE É RECLAMAÇÃO?

Na nomenclatura do SINDEC, demanda refere-se a todos os tipos de atendimentos realizados pelo PROCON. São classificados como demandas desde os procedimentos mais céleres de atendimento, como aqueles realizados por de telefone ou por carta encaminhada ao fornecedor, até processos administrativos, que na nomenclatura do SINDEC são chamados Reclamação. Esta terminologia foi adotada na legislação (Código de Defesa do Consumidor- CDC). Normalmente são recebidas como Reclamações demandas cuja complexidade ou urgência exijam a realização de uma audiência, mediante a convocação pessoal das partes em dia e hora designadas pelo PROCON, quando haverá uma tentativa de intermediação do

conflito por um conciliador do órgão. Também podem ser recebidas como Reclamações, aquelas demandas que envolvam fornecedores, cuja conduta no enfrentamento dos problemas vivenciados pelos consumidores apresenta-se pouco resolutiva.

O processo de Reclamação, procedimento administrativo, esta destinado a apurar problemas complexos e urgentes numa relação de consumo em que se busca a solução da demanda do consumidor, e quando for necessário deve-se aplicar a sanção administrativa.

4.5 O QUE É UMA RECLAMAÇÃO FUNDAMENTADA?

É aquela que demonstra a legitimidade das partes (consumidor e fornecedor), existência da relação de consumo, situações em que não foram solucionadas pelo fornecedor. Para ser configurada como Reclamação Fundamentada é necessário que exista a necessidade da existência de verossimilhança no problema relatado pelo consumidor, não sendo exigida a comprovação inequívoca da lesão.

Caso a comprovação inequívoca fosse condição para reconhecimento da Fundamentação da reclamação, isso por certo inviabilizaria a edição do Cadastro, pois como sabemos o consumidor é a parte mais frágil da relação de consumo e esta fragilidade por muitas vezes consiste exatamente na dificuldade de demonstrar que o mesmo foi vítima de uma lesão causada por um fornecedor. Como exemplo desta dificuldade, citamos: Como comprovamos que fomos vítimas de uma publicidade enganosa ou abusiva? De uma oferta não cumprida apresentada apenas verbalmente? Por último, devemos destacar que a decisão sobre a fundamentação ou não da Reclamação tem como finalidade exclusivamente a elaboração do Cadastro de Reclamações Fundamentadas, que como já dissemos é uma obrigação legal.

4.6 QUEM DECIDE QUANDO UMA RECLAMAÇÃO É OU NÃO FUNDAMENTADA?

O PROCON (seja Estadual, Municipal ou do Distrito Federal) que da se a decisão quanto a Fundamentação ou não da reclamação, se pressupõe a realização de uma análise técnica realizada pelo órgão, em observância aos dispositivos do CDC.

4.7 COMO É ELABORADO O CADASTRO NACIONAL DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS?

Quando instaurada a Reclamação o fornecedor é notificado para apresentar a resolução do problema, e também convocado para comparecer a audiência. Depois da manifestação do fornecedor, o PROCON, por meio de um técnico competente analisará os autos do processo administrativo e assim decidirá pela Fundamentação ou não da Reclamação. Finalizada esta fase, a Reclamação é concluída no sistema, mediante a realização da classificação Atendida ou Não Atendida. O Cadastro de Reclamações Fundamentadas consiste justamente na reunião destas Reclamações finalizadas dentro do período de 12 meses de apuração de cada Cadastro. Consolidadas as Reclamações finalizadas no período de apuração do Cadastro, o PROCON finalmente o publica.

Nos últimos anos por decisão consensual dos PROCONS Integrados, esta publicação tem ocorrido na mesma data por todos os órgãos, potencializando assim os efeitos da divulgação. Realizada a publicação dos Cadastros Municipais, Estaduais e do Distrito Federal de Reclamações Fundamentadas, a SENACON inicia o trabalho de consolidação de todos estes formando assim o Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas.

4.8 QUANTO TEMPO DURA DESDE A ABERTURA ATÉ A FINALIZAÇÃO DE UMA RECLAMAÇÃO FUNDAMENTADA?

Não há prazo específico para conclusão da Reclamação, pode-se dizer que na prática essa duração guarda a relação com a estrutura dos PROCONS e principalmente com a disponibilidade dos recursos humanos. Por ser um órgão muito procurado, os PROCONS contam com uma estrutura modesta que afeta diretamente a capacidade de processamento das Reclamações, por isso muito deles utilizam tipos de atendimentos mais céleres e que contam com bom grau de resolutividade. Um exemplo disso é a intermediação do conflito via contado eletrônico com o fornecedor na mesma oportunidade do comparecimento do consumidor, ou ainda, por meio do envio de uma comunicação relatando o ocorrido e solicitando a resolução sob pena da instauração da Reclamação.

4.9 COMO É FEITA A CLASSIFICAÇÃO DE ASSUNTO E PROBLEMA DE CADA UMA DAS RECLAMAÇÕES?

O SINDEC conta com várias tabelas de classificação de Assunto e Problema, e a efetivação da classificação é realizada manualmente pelo técnico que recebe e registra o relato do consumidor nos canais de atendimento dos PROCONS.

4.10 QUAL A PENALIDADE PARA O FORNECEDOR INCLUÍDO NO CADASTRO DE RECLAMAÇÕES FUNDAMENTADAS?

Como o Cadastro de Reclamações Fundamentadas é elaborado e publicado pelos órgãos de defesa do consumidor, torne-se uma obrigação legal, e o SINDEC auxilia os PROCONS no cumprimento desse dever, oferecendo todo suporte tecnológico necessário para o armazenamento e sistematização da informação das Reclamações. Concluí que não se tratará de um cadastro de fornecedores punidos pelo PROCON, mas sim que o seu caráter é sancionatório, não detém a finalidade de punir o fornecedor e sim educativo e preventivo. Muitas das vezes a penalidade aplicada ao fornecedor é a multa pecuniária.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante exposto acima podemos perceber que as relações de consumo evoluíram bastante nos últimos tempos, especialmente com o surgimento do processo de industrialização, onde o fornecedor passou a ser possuidor de um grande poder econômico e de conhecimentos técnicos científicos dos produtos e serviços, tendo em conta que estes cada vez se tornavam mais complexos, por conseqüência o consumidor passa ser a parte mais fraca da relação. Entretanto, com o processo de industrialização, aumentou também a produção dos produtos, que teve como conseqüência o aumento dos vícios e defeitos dos mesmos, tornando-os inadequados para o consumo.

O Estado apurou que o consumidor era a parte mais fraca da relação de consumo e perante suas reclamações não conseguia obter êxito, chegou então à conclusão de que os institutos trazidos pelo Código Civil eram defeituosos para defesa do consumidor, pois ele não detinha de conhecimentos técnicos científicos para comprovar os defeitos e vícios dos produtos, se tornando assim vulnerável a essa relação.

Para proteger o consumidor foi criada uma tutela, essa prevista na lei 8.078/90 que determina que o consumidor seja responsabilizado objetivamente, sem a comprovação de culpa.

Na prática podemos observar que essa prática teve bastante eficácia, pois o consumidor não precisar mais comprovar a culpa do fornecedor, basta ele comprovar o dano e o nexo de causalidade, com isso ele é obrigado a manter um dever de qualidade muito maior.

Tem como objetivo demonstrar as características da responsabilidade do fornecedor, classificando em quais casos ele será responsável, as causas de excludentes de responsabilidade, e também quais os vícios que os produtos podem apresentar. Trazendo a segurança de que se vier adquirir um produto ou usufruir um serviço, e caso o mesmo apresente vício, este deverá ser sanado pelo fornecedor.

Para que tudo isso ocorra de fato o CDC dispõe, junto de seus artigos, meios e formas que o consumidor deverá se valer para poder garantir o seu direito.

Ante o exposto, observa-se que a responsabilidade do fornecedor pela indenização dos danos decorrentes de fornecimento de produto ou serviço defeituoso ou viciado independe de culpa. O fato do produto ou serviço está

vinculado a uma conseqüência determinante, que é o acidente de consumo, ou seja, é um defeito que possui natureza extrínseca.

O SINDEC nos oferece diferentes procedimentos, e procura dar aos órgãos de defesa do consumidor diversas alternativas e ferramentas distintas para atender o consumidor. Sabe-se que os PROCONS lidam com vários problemas diariamente e que se tornam cada vez mais complexos. Desta forma, deve-se utilizar os meios de atendimento como instrumento de implementação das suas estratégias, para enfrentar de forma mais adequada e precisa os inúmeros problemas apresentados pelos fornecedores.

Podemos então concluir que o Código de Defesa do Consumidor nos ajuda a enxergar o que é de nosso direito e nos proporcionou um desenvolvimento socioeconômico com maior segurança jurídica.

6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BESSA, Leonardo Roscoe; MOURA, Walter José Faiad de. **MANUAL DE DIREITO DO CONSUMIDOR**. 4. ed. Brasília : Escola Nacional de Defesa do Consumidor, 2014.

BRASIL. Decreto Nº 2.181 de 20 de Março de 1997. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/D2181.htm> Acesso em 17 jun 2018.

BRASIL. Lei Nº 8.078 de 11 de Setembro de 1990. Disponível em: <<https://presrepublica.jusbrasil.com.br/legislacao/91585/codigo-de-defesa-do-consumidor-lei-8078-90#art-18>> Acesso em 23 mai 2018.

BRASIL. Lei Nº 10.406 de 10 de Janeiro de 2002. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10406.htm> Acesso em 23 mai 2018.

COSTA, Dahyana Siman Carvalho da; et. al. Direito Básico dos Consumidores. In: **Âmbito Jurídico**, Rio Grande, XVIII, n. 136, maio 2015. Disponível em: <http://www.ambito-juridico.com.br/site/?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=16007>. Acesso em 27 mai 2018.~

RIZZATTO, Nunes. **COMENTÁRIOS AO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR**. 8ª Ed., São Paulo: Editora Saraiva, 2015.

LENZA, Pedro; BOLZAN, Fabricio. **DIREITO DO CONSUMIDOR ESQUEMATIZADO**. 5ª ED. São Paulo: Editora Saraiva, 2017.

EMPRESARIAL, Bevilaqua Modelo. Abuso do Direito nas Relações de Consumo: Consumidor que Promove Reclamação Abusiva na Internet deve Indenizar. **JUSBRASIL**. 2016. Disponível em: <<https://escritoriobevilaqua.jusbrasil.com.br/artigos/412660297/abuso-do-direito-nas-relacoes-de-consumo-consumidor-que-promove-reclamacao-abusiva-na-internet-deve-indenizar>> Acesso em: 25 mai 2018.

FILHO, Sergio Cavalieri. Programa de Direitos do Consumidor. 4ª Ed., São Paulo, editora Atlas, 2014.

FILOMENO, José Geraldo Brito. **Manual de Direito do Consumidor**. 9. Ed., São Paulo: Atlas, 2007.

FRANÇA, Kellen Christian.et. al. Responsabilidade por vício do produto ou serviço no CDC. **JUS**. Abr 2015. Disponível em: <<https://jus.com.br/artigos/38607/responsabilidade-por-vicio-do-produto-ou-servico-no-cdc>> Acesso em 06 jul 2018.

FRANKLIN, Vanessa. Responsabilidade Civil Pelo Fato e Vício do Produto ou Serviços nas Relações de Consumo. **Jusbrasil**. 2014. Disponível em: <<https://vann.jusbrasil.com.br/artigos/117390090/responsabilidade-civil-pelo-fato-e-vicio-do-produto-ou-servicos-nas-relacoes-de-consumo>> Acesso em 17 mai 2018.

JUSTIÇA, Ministério da.Cadastro Nacional de Reclamações Fundamentadas (PROCONS - Sindec).**DADOS.MJ**. Disponível em: < <http://dados.mj.gov.br/dataset/cadastro-nacional-de-reclamacoes-fundamentadas-procons-sindec>> Acesso em 19 jun 2018.

LIMA, Erika Cordeiro de Albuquerque dos Santos Silva. Teorias acerca do conceito de consumidor e sua aplicação na jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça . **Revista Jus Navigandi**, ISSN 1518-4862, Teresina, ano 19, n. 4153, 14 nov. 2014. Disponível em: <<https://jus.com.br/artigos/30052>>. Acesso em: 6 set. 2018.

NUNES, Luiz A. Rizzatto; **Curso de direito do consumidor**. São Paulo: Saraiva, 2004.

MACIEL, Alexandre Dias. Direito à Reparação dos Danos no Código de Defesa do Consumidor. **JUSBRASIL**. 2016. Disponível em: < <https://alexdiasmaciel.jusbrasil.com.br/artigos/306159203/direito-a-reparacao-dos-danos-no-codigo-de-defesa-do-consumidor>> Acesso em: 09 jun 2018.

MANASSÉS, Diogo Rodrigues. Vulnerabilidade, hipossuficiência, conceito de consumidor e inversão do ônus da prova: notas para uma diferenciação. **Conteúdo Jurídico**, Brasília, 17 jun. 2013. Disponível em: <<http://www.conteudojuridico.com.br/?artigos&ver=2.43983&seo=1>>. Acesso em: 08 jul. 2018.

Tartuce, Flávio. **MANUAL DE DIREITO CIVIL**. 7ª ed., São Paulo, editora Método, 2017.

Marques, Claudia Lima; Bessa, Leonardo Roscoe; Benjamin, Antonio Herman de Vasconcellos. **MANUAL DE DIREITO DO CONSUMIDOR - 7ª Ed.**, Revista dos Tribunais, 2016.

O Que é e Como Funciona o PROCON. **MUNDOPOSITIVO**. 15 jul 2015. Disponível em: <http://www.mundopositivo.com.br/noticias/20362977-o_que_%C3%A9_e_como_funciona_o_procon.html> Acesso em 31 mai 2018.

SANTOS, Bruno Medrado dos. Produtos e serviços no direito do consumidor. **ConteúdoJurídico**, Brasília, 28 abr. 2016. Disponível em: <<http://www.conteudojuridico.com.br/?artigos&ver=2.55767&seo=1>>. Acesso em: 08 jul 2018.

Significado de Procon. **SIGNIFICADOS**. 08 mai 2016. Disponível em: < <https://www.significados.com.br/procon/>> Acesso em: 05 jul 2018.

VALENTE, Jonas. Conheça os Canais de Reclamação e Solução de Problemas para Consumidores. **AGÊNCIA BRASIL**. Brasília, 17 mar 2018. Disponível em: < <http://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2018-03/conheca-os-canais-de-reclamacao-e-solucao-de-problemas-para-consumidores>> Acesso em 21 mai 2018.

YOSHINO, André Motoharu. Defesa do Consumidor: Responsabilidade do Fornecedor Por Vício e Por Defeito do Produto ou Serviço. **MIGALHAS**. São Paulo, 29 out 2010. Disponível em: <<http://www.migalhas.com.br/DePeso/16,MI120332,81042-defesa+do+consumidor+responsabilidade+do+fornecedor+por+vicio+e+por>> Acesso em 27 mai 2018.