

Introdução

Já falamos que no Fato do produto o dano é extrínseco, que coloca em risco bens jurídicos além do próprio produto, como a própria integridade física ou moral do consumidor ou terceiros. A hipótese que veremos hoje é diferente. No vício do produto o dano é intrínseco, ou seja, restringe-se tão somente ao produto.

Nesse sentido, o vício é o dano que torna o produto impróprio para uso, ou diminui seu valor. Se no outro caso do Fato falamos em um celular que explode, no vício falamos em um celular que para de funcionar.

Quem responde por esses vícios?

Em regra, há responsabilidade solidária entre fabricante e comerciante. Mas essa regra possui algumas exceções:

- **Vício de quantidade:** se o vício for de quantidade, a responsabilidade será do comerciante, se ele fizer a pesagem/medição com instrumento não aferido segundo os padrões oficiais.
- **Produtos in natura:** no caso de fornecimento de produtos in natura, será responsável perante o consumidor o fornecedor imediato (comerciante final), exceto quando puder ser identificado claramente seu produtor.

Não sendo o vício sanado no prazo máximo de 30 dias, pode o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

- Substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso. Não sendo possível a substituição do bem por outro de mesma espécie, poderá haver substituição por outro de espécie, marca ou modelo diversos, mediante complementação ou restituição de eventual diferença de preço.
- Restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos.
- Abatimento proporcional do preço.

Acerca do prazo de 30 dias disposto no CDC, trata-se de um direito do fornecedor. Ou seja, a ele é conferido legalmente um prazo razoável para que haja a reparação do produto. Caso haja sucessivos vícios, como no caso de um celular que é enviado à assistência técnica por diversas vezes, a jurisprudência entende que o prazo de 30 dias é contado de uma só vez (dias corridos).

Por exemplo, um produto é remetido à assistência técnica e fica 20 dias. O problema não é sanado, sendo o produto remetido novamente à assistência, por mais 15 dias. O prazo nesse caso foi ultrapassado em 5 dias. Esse prazo pode ser ampliado ou diminuído, à convenção das partes, não podendo ser inferior a 7 dias, nem superior a 180 dias. Caso seja fruto de contrato de

adesão, o aceite tem que se dar em separado, e de forma expressa.

Há casos em que poderei exigir de forma imediata (sem esperar 30 dias)? Sim. Quando o vício compromete um produto essencial, eu poderei exigir qualquer das opções dadas pelo CDC de forma imediata.

Responsabilidade pelo Vício do Serviço

O fornecedor de serviços responde pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária.

Caso se depare com um vício no serviço, o consumidor poderá exigir:

- Reexecução dos serviços, sem custo adicional e quando cabível. Essa reexecução poderá ser confiada a terceiros devidamente capacitados, por conta e risco do fornecedor.
- Restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos.
- Abatimento proporcional do preço.

Prazos para Reclamação dos Vícios (Serviço e Produto)

Prazo é decadencial: 90 dias para bens duráveis e 30 dias para não duráveis. O prazo começa a contar a partir da entrega efetiva do produto, ou execução do serviço. No caso de vício oculto, esse prazo começa a contar a partir do aparecimento do vício.

O prazo é suspenso (para a maioria da doutrina não se trata de interrupção, e sim suspensão) uma vez que o consumidor faz a reclamação ao fornecedor. Trata-se de uma exceção ao que aprendemos em Direito Civil, na parte de decadência, quando nos é dito que o prazo decadencial não pode ser suspenso nem interrompido.