

## 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 de 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.