

Conceitos

Os chamados “vícios” no Direito do Consumidor remetem à determinadas características intrínsecas dos produtos ou serviços que acarretam na inadequação, mau funcionamento, diminuição do valor ou inutilização do objeto da relação de consumo. Trata-se de determinadas características que frustram os interesses econômicos do consumidor.

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

Exemplos

A inadequação pode ocorrer quando um consumidor adquire um computador e o aparelho não inicia apesar de estar devidamente conectado à fonte de energia.

O mau funcionamento se dá quando o consumidor contrata um serviço de manutenção dos amortecedores do carro, mas justamente estas peças falham ao término do serviço.

A diminuição de valor pode ocorrer quando o consumidor adquire um carro na concessionária e ele vem com a lataria amassada.

Existe também o vício de quantidade, que se trata da diferença entre o volume informado de determinado produto adquirido e o que realmente é entregue.

Vícios Aparentes e Vícios Ocultos

Os vícios podem ser evidentes e imediatos aos olhos do consumidor, mas também podem ser difíceis de identificar ou de se manifestar em determinado produto ou serviço. O CDC tutela tanto a ocorrência de vícios aparentes quanto de vícios ocultos, evitando que o consumidor, por falta de conhecimento técnico, seja prejudicado.

Os fornecedores são responsabilizados pelos vícios dos produtos e serviços, independentemente da análise de culpa. Vale dizer que a ignorância do fornecedor sobre o vício não evita a sua responsabilização.

Art. 23. A ignorância do fornecedor sobre os vícios de qualidade por inadequação dos produtos e serviços não o exime de responsabilidade.