



**FACULDADE BAIANA DE DIREITO
CURSO DE GRADUAÇÃO EM DIREITO**

FELIPE BARRETO DE SANTANA LOPES

**UMA ANÁLISE DA COMERCIALIZAÇÃO DO CONTRATO DE
GARANTIA ESTENDIDA À LUZ DO CÓDIGO DE DEFESA
DO CONSUMIDOR**

Salvador
2021

FELIPE BARRETO DE SANTANA LOPES

**UMA ANÁLISE DA COMERCIALIZAÇÃO DO CONTRATO DE
GARANTIA ESTENDIDA À LUZ DO CÓDIGO DE DEFESA
DO CONSUMIDOR**

Monografia apresentada ao curso de graduação em Direito, Faculdade Baiana de Direito e Gestão, como requisito parcial para a obtenção do grau de bacharel em Direito.

Orientadora: Flavia Marimpietri.

Salvador
2021

TERMO DE APROVAÇÃO

FELIPE BARRETO DE SANTANA LOPES

UMA ANÁLISE DA COMERCIALIZAÇÃO DO CONTRATO DE GARANTIA ESTENDIDA À LUZ DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Monografia aprovada como requisito parcial para obtenção do grau de bacharel em
Direito, Faculdade Baiana de Direito, pela seguinte banca examinadora:

Nome: _____

Titulação e instituição: _____

Nome: _____

Titulação e instituição: _____

Nome: _____

Titulação e instituição: _____

Salvador, ___/___/ 2021.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente, agradeço a Deus pela vida, sabedoria e força para superar as dificuldades.

Aos meus pais, Naide Barreto de Santana Lopes e Andre Fernando Lopes, que sempre estiveram ao meu lado me apoiando ao longo de minha trajetória na Faculdade Baiana de Direito.

À minha namorada, Paula Vitória de Araújo Farias, a quem atribuo minha maior inspiração para conclusão desse trabalho. Por toda compreensão, parceria e estímulo para concretizá-lo.

À minha orientadora, Flavia Marimpietri, por aceitar conduzir o meu trabalho de pesquisa.

E por fim, agradeço a todos os meus amigos que direta ou indiretamente participaram da minha formação, o meu eterno agradecimento.

RESUMO

O presente trabalho de conclusão de curso tem como finalidade analisar os tipos de garantias dispostas no Código de Defesa do Consumidor frente ao instituto do seguro de Garantia Estendida regido pela SUSEP. Este é um contrato oneroso que cresce de forma significativa no mercado nacional brasileiro, já que proporciona uma extensão temporal em relação aos prazos de Garantia Legal e Contratual disposto no CDC. Por conseguinte, observar a comercialização da garantia estendida e sua utilidade no dia a dia do consumidor, haja vista já possuir no próprio CDC o direito de reclamar no caso de produtos com vício oculto, expondo as práticas abusivas que permeiam as relações consumeristas. Busca-se analisar a vulnerabilidade inerente a figura do consumidor, bem como a forma que tais garantias são ofertadas, analisando a possibilidade de haver harmonia entre as garantias, analisando a importância, necessidade e real abrangência na efetivação dos direitos do consumidor. Conclui-se com a necessidade de definir objetivamente os prazos decadenciais previstos no art. 26, § 3º do CDC, conforme teoria da vida útil, garantindo uma maior segurança aos consumidores que buscam a satisfação de seus direitos em casos de vício nos produtos e serviços, tornando-o desnecessária a contratação de garantias adicionais.

Palavras-chave: garantia estendida; vício; consumidor; garantias.

ABSTRACT

The present work aims to analyze the types of guarantees provided for in the Consumer Defense Code, in front of the Extended Warranty insurance institute governed by SUSEP, being an onerous contract that grows significantly in the Brazilian national market, already which provides a temporal extension in relation to the terms of Legal and Contractual Guarantee provided for in the CDC. Therefore, observe the marketing of the extended warranty and its usefulness in the consumer's daily life, as it already has the right to claim in the case of products with a hidden addiction at the CDC. Therefore, we will analyze the vulnerability inherent to the consumer figure, as well as the way in which such guarantees are offered, analyzing the possibility of there being harmony between guarantees, analyzing the importance, need and real scope in the realization of consumer rights. It concludes with the need to objectively define the deadlines for compliance with art. 26, § 3 of the CDC, according to the theory of useful life, ensuring greater security for consumers who seek to satisfy their rights in cases of defects in products and services, making it unnecessary to contract additional guarantees.

Keywords: extendedwarranty; vice; consumer; guarantees.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CDC Código de Defesa do Consumidor

STF Supremo Tribunal Federal

STJ Supremo Tribunal de Justiça

SUSEP Superintendência de Seguros Privados

SINDEC Sistema Nacional de Informações de Defesa Consumido

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO 8

2. CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR 12

2.1 RELAÇÃO DE CONSUMO E SEUS ELEMENTOS 14

2.2 DIREITOS BÁSICOS E PRINCÍPIOS DO DIREITO DO CONSUMIDOR 20

2.2.1 Princípio da Vulnerabilidade 22

2.2.2 Princípio da intervenção estatal 24

2.2.3 Princípio do equilíbrio e harmonização das relações de consumo 25

2.2.4 Princípio da boa-fé objetiva 25

2.2.5 Princípio da transparência ou da informação 27

2.2.6 Princípio da Educação e informação de fornecedores e consumidores 28

2.2.7 Princípio da coibição e repressão de abusos no mercado 29

2.3 RESPONSABILIDADE CIVIL NO CDC: FATO E VÍCIO 30

2.4 DO VÍCIO DE QUALIDADE DOS PRODUTOS E DOS PRAZOS 34

3. CONTRATOS DE CONSUMO 38

3.1. PRÁTICAS COMERCIAIS ABUSIVAS 41

3.2. GARANTIA LEGAL 44

3.2.1 O prazo decadencial do Art. 26 § 3º 47

3.3. GARANTIA CONTRATUAL 51

4. CONTRATO DE GARANTIA ESTENDIDA 55

4.1 CONCEITO E NATUREZA JURÍDICA 55

4.2. A RESOLUÇÃO 296 DE 2013 SUSEP – CONSELHO NACIONAL DE SEGUROS PRIVADOS 56

4.3 IMPLICAÇÕES FRENTE AO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR 60

5. CONCLUSÃO 64

REFERÊNCIAS 68

1. INTRODUÇÃO

O Código de Defesa do Consumidor, Lei 8.078 de 11 de setembro de 1990, possui um sistema de garantias específicas, assegurando ao consumidor a durabilidade, eficiência e qualidade dos produtos adquiridos. Sendo o consumidor a parte vulnerável da relação, deve haver atenção a todos os princípios dispostos no CDC que regem as relações de consumo, vinculando aos fornecedores atuantes no mercado de consumo a responsabilização por eventuais vícios ocultos, aparentes ou de fácil constatação.

A Constituição Federal estabeleceu um rol dos direitos fundamentais para proteção do consumidor, incluindo entre os incisos do seu art. 5, inciso XXXII. Com isso, buscou-se a imediata efetivação e aplicabilidade desta proteção pelo Estado brasileiro, sendo elaborada a Lei 8.078/90, denominada de Código de Defesa do Consumidor. Esse código dispôs de diversos artigos para proteção da parte vulnerável da relação de consumo, responsabilizando a figura do fornecedor por eventuais vícios presentes nos produtos e serviços colocados no mercado de consumo.

Tratando especificadamente do vício do produto ou do serviço, conforme disposto no art. 26 do CDC, os consumidores terão um lapso temporal para reclamar acerca de eventuais defeitos que afetem o bem adquirido ou serviço. Portanto, os consumidores possuem o direito de reclamar pelos vícios aparentes ou de fácil constatação, caducando em 30 dias para os bens e serviços não duráveis e 90 dias para bens e serviços duráveis.

O Código também dispôs de garantias para proteção a eventuais vícios ocultos, porém de forma impreciso o legislador em seu parágrafo 3º do art. 26 expôs que o prazo decadencial se inicia quando ficar evidenciado o defeito nos casos de vício oculto.

Porém, por não determinar de forma objetiva, surgem indagações e diferentes posicionamentos acerca de qual o tempo máximo para que o consumidor reclame por vícios não aparentes. Discussão que será aprofundada ao longo da pesquisa.

Por outro lado, mesmo o Código de Defesa do Consumidor dispondo de garantias para proteção do consumidor até o final da vida útil dos bens e serviços,

surge, em 1997 no Brasil, à garantia estendida, que inicialmente era um serviço, e posteriormente tornou-se um contrato de seguro. Dessa forma, surge o contrato de garantia estendida, com pretensão de ampliar a tutela do consumidor, ganhando cada vez mais destaque no mercado nacional, principalmente no ramo de eletrodomésticos, eletrônicos e automóveis.

A Garantia Estendida é uma espécie de contrato de seguro no qual a seguradora, mediante uma prestação do segurado, denominada prêmio, assume o compromisso de ampliar as coberturas e garantias dispostas no Código de Defesa do Consumidor, garantindo uma maior durabilidade e proteção em relação ao ônus de reparação em caso de ocorrer algum vício no produto.

Dessa forma, o presente trabalho busca analisar os possíveis benefícios que o contrato de Garantia Estendida traz ao consumidor, para proteção em caso de eventuais vícios do produto. O objetivo geral do respectivo estudo é constatar a natureza jurídica desse contrato, para enquadrá-lo como contrato de seguro, identificando por qual razão essa modalidade de garantia vem crescendo ao longo dos anos do mercado de consumo.

Por ser um contrato de seguro, a garantia estendida é um contrato bilateral, mediante pagamento de um prêmio, para assegurar o direito de ser indenizado em caso da consumação de riscos predeterminados na apólice de seguro.

Assim, tem-se como objetivos principais: analisar o contrato de consumo e as garantias nele dispostas, com ênfase nas práticas comerciais abusivas nas relações consumeristas. Conceituar e discutir a natureza jurídica da Garantia Estendida. Assim como, identificar o real benefício na contratação da garantia estendida no mercado de consumo atual, em detrimento das garantias dispostas no Código de Defesa do Consumidor que já dispõem de garantias até o final da vida útil do bem.

No tocante a abordagem do problema, será utilizada a pesquisa bibliográfica e jurisprudencial, para compreender e observar os diferentes pontos de vista em decorrência das diversas concepções, particularidades e contextos sociais a eles relacionados, buscando interpretar as informações coletadas em atenção ao problema central. Em relação ao método científico, será utilizado o hipotético-dedutivo, proposto pelo filósofo Karl Popper, no qual serão formuladas hipóteses para explicar as dificuldades expressas na situação-problema. Essas hipóteses

serão submetidas ao processo de falseamento, com objetivo de serem testadas para que possam ser confirmadas ou não, buscando construir e testar uma possível solução para o problema.

Após isto, elucidando as controvérsias aqui enfrentadas, este trabalho foi dividido em três capítulos de desenvolvimento. O primeiro capítulo, que tem como base o Código de Defesa do Consumidor, apresentará as cláusulas gerais da garantia conforme a Lei 8.078/90, as relações de consumo, determinando direitos básicos garantidos ao consumidor e, por fim, tratará acerca do vício de qualidade dos produtos e serviços.

No segundo capítulo se faz uma abordagem acerca dos tipos de garantia dispostas no CDC, desmembrando a garantia legal e contratual, no qual vincula aos fornecedores de produtos ou serviços a responsabilidade por eventuais vícios, garantindo a qualidade e bom funcionamento de seus produtos. Ainda neste capítulo, serão tratadas as práticas comerciais abusivas, expondo os riscos que o consumidor como parte vulnerável da relação de consumo precisará ter amparo do CDC e identificando as responsabilizações inerentes à figura do fornecedor ao praticarem tais atos.

No terceiro e último capítulo de desenvolvimento o contrato/seguro de garantia estendida regido pela SUSEP é analisado, demonstrando-se as peculiaridades do negócio jurídico e as possíveis razões que justifiquem sua contratação, visando entender a real necessidade do consumidor em contratar esse tipo de seguro. Ainda neste capítulo, é feita uma análise para demonstrar as vantagens e desvantagens na contratação do seguro de Garantia Estendida e as eventuais implicações frente ao Código de Defesa do Consumidor, que já dispõe de um sólido sistema de coberturas para satisfação do consumidor no caso de eventuais vícios até o final da vida útil do bem ou serviço.

Ao final, a conclusão resultante com o estudo foi a constatação da necessidade do Código de Defesa do Consumidor, dispor de forma objetiva acerca da vida útil dos produtos e serviços previsto no art. 26, § 3º do CDC. Dessa forma, será desnecessária a contratação de coberturas adicionais as coberturas dispostas no CDC, pois já garantem cobertura até o final da vida útil do produto ou serviço.

Com a omissão do CDC perante o prazo decadencial no art. 26, § 3º do CDC, analisa-se as razões que justifiquem a existência do contrato de garantia estendida no mercado de consumo, expondo quais benefícios que o consumidor terá na contratação de uma cobertura adicional para satisfação de seu direito já protegido pelo Código Consumerista. Expondo o contraponto entre o sistema de garantias dispostas no Código de Defesa do consumidor e o contrato de seguro da garantia estendida.

2. CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

O Código de Defesa do Consumidor surge para regular as relações entre fornecedor e consumidor nas relações de consumo, tendo como finalidade especial a tutela do sujeito menos empoderado da relação, qual seja, o consumidor. A simples expressão “garantia” já guarda uma enorme importância na tutela de direitos do consumidor, pois garante que a parte vulnerável da relação, possa reclamar no caso de eventuais vícios nos produtos e serviços adquiridos no mercado de consumo.

O Código de Defesa do Consumidor abarca o conjunto de providências coercitivas na seção III, do capítulo IV, tratando especificamente “Da responsabilidade por vício do produto e do serviço”. Em atenção ao consumidor, parte mais vulnerável e hipossuficiente na relação contratual, o CDC dispõe de responsabilidades com objetivo de estabelecer um equilíbrio entre as relações de consumo, exigindo que os fornecedores tenham atenção a qualidade e durabilidade de seus produtos.

Assim, a responsabilidade Civil por vício do produto é uma imputação obrigacional, constituindo um novo regime, fazendo parte do aparato de tutelas dispostas no CDC, de modo que vinculam os fornecedores a responsabilidade por eventuais danos contratuais, extracontratuais, patrimoniais e morais (MARQUES, 2004 p.982).

Com o advento do Código de Defesa do Consumidor, Lei nº 8.078/90, gerou um novo sistema de responsabilidade civil, com fundamentos e princípios próprios. Houve uma significativa mudança na disciplina jurídica até então existente, transferindo os riscos do consumo do consumidor para a figura do fornecedor, adotando o Código de sistema da responsabilidade objetiva para todas as relações consumeristas decorrentes do fato do produto ou do serviço (CAVALIERI, 2014, p.6).

Anteriormente à vigência do Código de Defesa do Consumidor com a Lei nº 8.078/90, a não responsabilização do fornecedor de produtos ou serviços era predominante, já que a responsabilidade atuante na legislação brasileira era a responsabilidade subjetiva, a qual necessitava da comprovação de culpa do

fornecedor, o que impossibilitava de forma clara a comprovação de culpa pelo consumidor.

Neste sentido, o avanço do Código de Defesa do Consumidor teve seu início com a Carta Magna de 1988, no qual estabeleceu uma proteção ao consumidor e determinou, conforme art. 37, § 6º, a responsabilização dos prestadores de serviços públicos independente de culpa, ou seja, a responsabilidade objetiva. A partir daí a legislação consumerista buscou um equilíbrio da relação do consumo, exigindo que o fornecedor tenha responsabilidade pelo produto ou serviço que coloca em circulação, existindo uma ligação com o produto até o consumo que se espera daquele bem.

Sendo assim, com a criação do Código de Defesa do Consumidor, o legislador não apenas criou um instrumento para combater eventuais vícios dos fornecedores de produtos e serviços, o legislador criou um mecanismo para garantir a harmonização das relações de consumo, buscando a satisfação do bem-estar social (GARCIA, 2006, p.66).

A seção III, do Capítulo IV, do CDC, trata especificadamente da responsabilidade por vício do produto e do serviço, sendo um conjunto de medidas coercitivas para garantir os efeitos da relação jurídica. A lei 8.078/90, em atenção a vulnerabilidade do consumidor, determinou um sistema de responsabilidades, denominados de Cláusula Geral de Garantia, com o objetivo de estabelecer o equilíbrio das relações de consumo, exigindo que os fornecedores assegurem a qualidade, eficiência e durabilidade de seus produtos.

Atualmente o consumidor já dispõe de um sólido sistema protético para satisfação de seus direitos no caso de vícios do produto ou serviços. Mesmo que não plenamente efetivo, sua evolução está ligada as constantes transformações ocorridas no mercado de consumo, necessitando assegurar ao consumidor, normas para garantir o equilíbrio da relação de consumo, já que normalmente os contratos de consumo são formulados exclusivamente por parte dos fornecedores.

2.1. RELAÇÃO DE CONSUMO E SEUS ELEMENTOS

Conforme técnica legislativa adotada no direito brasileiro, o Código de Defesa do Consumidor não definiu de forma específica o que seria “relação de consumo”. Dessa forma, o legislador nacional optou por conceituar os sujeitos da relação, fornecedor e consumidor, e seu objeto, produto ou serviço. Estes conceitos são considerados, portanto, conceitos relacionais e dependentes, pois, só existirá consumidor se também existir a figura do fornecedor, bem como um produto ou serviço em específico (MIRAGEM, 2012, p.118).

A relação jurídica de consumo é particularizada por conta dos elementos subjetivos e objetivos. Os elementos subjetivos caracterizam-se pela figura do fornecedor e consumidor e o elemento objetivo pelos produtos e serviços. O legislador optou por definir esses elementos como forma de contribuir para uma melhor e mais fácil compreensão e interpretação da lei.

O conceito de consumidor adotado pelo Código foi exclusivamente de caráter econômico, levando-se em consideração somente o personagem que no mercado de consumo, adquire bens ou então contrata a prestação de serviços, como destinatário final, pressupondo que assim age para atender uma necessidade própria e não para o desenvolvimento de uma atividade negocial (FILOMENO, 2008, p.74).

O consumidor, sendo o primeiro elemento subjetivo da relação jurídica, é considerado como o sujeito principal por ser o destinatário da tutela normativa, conforme dispõe o art. 2, caput, da Lei 8.078/90 determina consumidor como a pessoa física ou jurídica que adquire um produto ou serviço ou utiliza um produto ou serviço como destinatário final. Tal definição é denominada pela doutrina de consumidor padrão ou *standard*.

Portanto, consumidor em uma acepção jurídica, será qualquer pessoa física que, isolada ou coletivamente, adquira para consumo final, em seu benefício ou de terceiros, a aquisição ou alocação de bens, assim como a prestação de serviços, excluídas dessa forma a pessoa jurídica de tal definição (FILOMENO, 2012, p.24).

Muitos doutrinadores entendem que a pessoa jurídica não pode ser considerada como consumidora, já que dispõe de força suficiente para se defender.

Porém, o entendimento majoritário é de que as pessoas jurídicas podem ser consideradas consumidores, desde que sejam destinatárias finais (TARTUCE, 2014, p.73).

Além da figura do consumidor padrão, disposto no caput do art. 2 do CDC, o parágrafo único do mesmo artigo traz a figura do consumidor por equiparação: “Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo”. A finalidade da equiparação é instrumental, viabilizando a tutela coletiva dos interesses dos consumidores.

O legislador consumerista trouxe também, com o art. 17 do CDC, o consumidor *bystander*, estes são as vítimas de um acidente de consumo, que, embora não estejam ligados diretamente à relação de consumo, sofrem com o evento danoso decorrente dela.

Por fim, o art. 29 do CDC traz a figura do consumidor potencial ou virtual, reconhecendo que existem agentes econômicos que também podem ser vulneráveis no mercado de consumo, possibilitando que seja equiparada a figura do consumidor, desde que comprovada sua vulnerabilidade no caso concreto. Nesse sentido, consumidor potencial ou virtual são pessoas que se encontram expostas a práticas abusivas do mercado de consumo, sendo necessária a correlação com o princípio da vulnerabilidade.

Para Leonardo Garcia (2010, p. 15), existem três componentes que compõem a definição do consumidor. A primeira é o elemento subjetivo, qual seja pessoa física ou jurídica, o segundo elemento é o objetivo, ou seja, aquisição de bens (produtos) ou serviços, e o terceiro elemento é o teleológico, qual seja a finalidade pretendida com a aquisição do produto ou serviço, sendo caracterizada pela expressão “destinatário final”.

Para interpretação do termo destinatário final, surgiram duas interpretações, a maximalista ou objetiva e a finalista ou subjetiva. A primeira corrente maximalista, conforme aduz Cavalieri Filho (2014, p.103), amplia o conceito da figura do consumidor, estendendo a outros casos não alcançados pela definição legal, no qual, para sua realização, exige apenas um ato de consumo, como por exemplo, uma compra.

Acerca da corrente maximalista, o Código de Defesa do Consumidor seria um código sobre o consumo, um código para a sociedade de consumo, o qual institui normas e princípios para os agentes do mercado, assumindo papéis de fornecedores ou consumidores. A definição disposto no art. 2 deve ser interpretada da forma mais extensa possível, fazendo com que as normas dispostas no CDC possam ser aplicadas ao máximo de relações de consumo no mercado. A definição do art. 2 é puramente objetiva, não importando ser pessoa física ou jurídica, tendo ou não fim de lucro quando adquire o produto ou serviço. Portanto, destinatário final será o destinatário fático do produto, aquele que retira do mercado e o utiliza, o consome (MARQUES, 2010, p.106).

Já a concepção finalista, ela se delimita às definições legais, principalmente à expressão “destinatário final”. Nessa corrente, a figura do consumidor tem caráter fático econômico de extrema vulnerabilidade, haja vista não visarem lucro em suas atividades (CAVALIERI FILHO, 2014).

Acerca da concepção finalista, Marques (p.380) dispõe que:

A interpretação finalista, que defendo, tem sua base na vulnerabilidade (presumida ou comprovada) do sujeito de direitos tutelados e restringe conscientemente a figura do consumidor *stricto sensu* àquele que adquire (utiliza) um produto para uso próprio ou de sua família e permite a equiparação dos art. 17 e 29 do CDC somente com base em prova de equiparação. Consumidor não seria o não profissional, pois o fim do CDC é tutelar de maneira especial um grupo da sociedade que é mais vulnerável.

Dessa forma, o destinatário final será sempre o consumidor final, aquela que retira o bem do mercado ao adquiri-lo (Destinatário final fático), aquele que coloca um fim na cadeia de produção (destinatário final econômico), e não aquele que utiliza o bem para continuar a produzir, já que não será consumidor final, apenas transforma o bem para oferecê-lo por sua vez ao seu cliente. (MARQUES, 2010, p.106).

Contudo, destinatário final seria aquele destinatário fático, segunda esta interpretação teológica, não basta ser destinatário fático do produto, retirá-lo da cadeia de produção, levá-lo para o escritório ou residência, será necessário ser destinatário final econômico do bem. Portanto, não poderá adquiri-lo para revenda, pois o bem seria novamente um instrumento de produção, tendo seu preço incluído no preço final daquele que adquiriu. (MARQUES, 2010, p.107).

Como visto anteriormente, apesar da existência da defesa da corrente maximalista e finalista entre os doutrinadores brasileiros, os tribunais pátrios têm adotado a corrente finalista mitigada, sendo uma espécie de aprofundamento dessa teoria. Mediante essa “nova” concepção, permite-se que um não usuário final possa ser configurado como consumidor, desde que estejam presentes os requisitos de vulnerabilidade, seja ela econômica, informacional, fática ou técnica.

Abordado os aspectos do principal sujeito da relação de consumo, o consumidor, será discutida, agora, a figura do fornecedor, que mesmo não sendo o destinatário da proteção, é elemento essencial da relação de consumo, pois, sem o fornecedor, não haverá relação consumerista.

O art. 3 do Código de Defesa do Consumidor dispõe que fornecedor será aquela pessoa física ou jurídica, podendo ser pública ou privada, nacional ou estrangeira, além dos entes despersonalizados, as quais desenvolvem atividade de produção, criação, construção, transformação, importação, montagem, exportação, distribuição e por último a comercialização de produtos ou prestação de serviços.

Disposto no Código, a figura do fornecedor pode ser física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira. Dessa forma, os fornecedores, mesmo que sem personalidade jurídica, atuam nas etapas do processo produtivo antes que os produtos e serviços cheguem ao destinatário final.

Nesse sentido, fornecedor não será apenas quem produz ou fabrica, industrial ou artesanalmente, em estabelecimentos industriais centralizados ou não, como também aqueles que vendem, ou seja, comercializa produtos nos milhares pontos de venda espalhados por todo território brasileiro.

Portanto, a definição de fornecedor se distancia da de consumidor, pois, enquanto o consumidor há de ser o destinatário final, essa exigência não se verifica na figura do fornecedor, que pode ser o fabricante originário, o intermediário ou o comerciante, exigindo que faça disso sua profissão ou atividade principal. (ALMEIDA, 2015, p.65).

Para caracterizar a figura do consumidor, conforme disposto no art. 3 do CDC, deve-se atentar a expressão “desenvolvem atividade”. Assim, o fornecedor será o agente que pratica determinada atividade com habitualidade. Dessa forma, os contratos de negociação entre dois consumidores, não profissionais, afastariam a

incidência do CDC, haja vista se tratar de uma relação puramente civil, devendo ser regulada pelo Código Civil (GARCIA, 2010 p.25).

Acerca dos objetos da relação de consumo, o art. 3, § 1º do CDC, determina que o produto seja qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial. O prazo para reclamação de vícios apresentados pelos produtos, por outro lado, estão dispostos no art. 26 do CDC, distinguindo os produtos duráveis e os não duráveis.

Duráveis são os produtos que não se extinguem após o seu uso regular, permitindo que seja utilizado em várias oportunidades, porém incidem os desgastes naturais mediante o tempo, não sendo eternos. Já os produtos não duráveis, são aqueles bens tangíveis que desaparecem após o seu uso de forma imediato ou paulatinamente (CAVALIERI FILHO, 2014, p.242).

A lei 8.078/90 em seu art. 3, § 2º, discorre acerca dos serviços como outro objeto da relação de consumo. Nesse sentido, serviço será qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, havendo remuneração pela prestação do serviço, dispendo inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista (BENJAMIN; BESSA; MARQUES, 2010, p.99).

A definição de serviço é qualquer atividade prestada no mercado de consumo, sendo oferecida em decorrência da atividade econômica do fornecedor. Sendo assim, um contrato de locação imobiliária realizada por particular não profissional ou uma relação trabalhista encontram margem da legislação consumerista (MIRAGEM, 2012, p.146).

Em conjunto com a definição acima, o CDC exige que os serviços sejam prestados mediante remuneração, nesse sentido, surgem controvérsias acerca da interpretação a ser adotada para enquadrar o objeto da relação de consumo. A controvérsia está no enquadramento ou não de determinados serviços gratuitos como objeto do Direito do Consumidor.

Em regra, os serviços oferecidos de forma gratuita não se enquadram na definição de relação de consumo, a não ser as amostras grátis dispostas no parágrafo único do art. 39 do CDC ou os serviços derivados de um produto oneroso. Sendo assim, se a gratuidade ocorrer de maneira pura, estará afastada a incidência do Código de Defesa do Consumidor (MIRAGEM, 2012, p.198).

Como visto, tem-se a vulnerabilidade inerente a figura do consumidor e para regular o equilíbrio das relações consumeristas, a Lei 8.078/90 dispõe de um rígido sistema de responsabilidades, denominada de Cláusula Geral de Garantia, exigindo que os fornecedores possuam qualidade, durabilidade e eficiência dos seus produtos e serviços.

No atual mercado de consumo a Cláusula Geral de Garantia ocupa papel de extrema importância na efetividade de proteção do consumidor, porém, a reclamação contra vícios do produto ou serviços, o descumprimento do dever de garantia, a falta de informação ao consumidor, lideram o ranking de reclamações dos consumidores no comércio nacional.

Conforme disponibiliza o Cadastro Nacional de Reclamações, realizada pelo SINDEC – Sistema Nacional de Informações de Defesa Consumidor, administrado pelo Ministério da Justiça, que tem como base as informações disponibilizadas pelo PROCON, quase 50% das reclamações dos consumidores brasileiros estão concentradas em cobranças indevidas, garantias e vícios de qualidade nos produtos ou serviços, demonstrando, assim, o papel fundamental do CDC para proteção do consumidor.

Com isso, dispõe o art. 4, do CDC, a “Política Nacional de Relação de Consumo” é definida como um conjunto de normas que sintetizam todos os princípios e objetivos que devem ser observados dentro de uma relação de consumo. Busca orientar e direcionar as relações para proporcionar o atendimento a necessidade dos consumidores, assim como a sua proteção, transparência e harmonia (MIRAGEM, 2012, p.112).

Caso a Lei consumerista nº 8.078/90 tivesse limitado a seus primeiros sete artigos, ainda assim o consumidor poderia receber uma ampla proteção com as garantias dispostas nesses artigos, pois, refletem concretamente os princípios constitucionais de proteção ao consumidor, bastando aos intérpretes compreender seus significados. Porém, é cediço que as normas posteriormente estipuladas no Código de Defesa do Consumidor, concretizam ainda mais esses princípios e direitos básicos. (NUNES, 2012, p.176).

Com esse entendimento, o Capítulo II, da Lei 8.78/90 é responsável por atribuir a figura do consumidor como parte vulnerável da relação de consumo, dessa

forma, busca alcançar o equilíbrio contratual, exigindo que os produtos e serviços estejam adequados aos padrões de qualidade, segurança e durabilidade.

2.2 DIREITOS BÁSICOS E PRINCÍPIOS DO DIREITO DO CONSUMIDOR

O capítulo III da Lei 8.078/90 discorre acerca dos direitos básicos do consumidor, assim, em seu art. 6, dispõe de princípios que regem a relação consumerista. Em primeiro lugar, tem-se o direito à proteção da vida, saúde e segurança, sendo estes direitos advindos do princípio da dignidade da pessoa humana, haja vista ser o mínimo existencial.

Acerca dos princípios fundamentais do Código de Defesa do Consumidor, Almeida (2015, p.69) discorre que:

O CDC contém normas que garantem a proteção à saúde e segurança dos consumidores, garantindo que “os produtos e serviços colocados no mercado de consumo não acarretarão riscos à saúde ou segurança dos consumidores, exceto os considerados normais e previsíveis (art.8º), ao mesmo tempo em que estabelece a responsabilidade objetiva do fornecedor (fabricante, produtor, construtor e importador) pela reparação dos danos causados (art.12). Há assim 23 correlativamente, a enunciação do direito de proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos (art.6º, I).

Em segundo lugar, tem-se o direito à liberdade de escolha e igualdade nas contratações, conforme expressa o art. 6, inciso II do CDC, sobre a proteção do consumidor, a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, assegurando a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações.

Como visto, o direito de informar é princípio fundamental, conforme dispõe o art. 6, inciso II do CDC, exigindo ao fornecedor, prestar todas as informações necessárias acerca do produto ou serviço, mesmo que ainda não tenha sido adquirido pelo consumidor. Tais informações precisam ser claras e precisas, estando vedada a omissão de informações (GARCIA, 2010, p.27).

O direito a informação encontra-se no terceiro inciso do art. 6 da Lei 8.078/90, estando diretamente relacionado ao inciso anterior, possuindo caráter específico de que as informações passadas ao consumidor permitam que ele possa realizar a melhor escolha mediante as informações fornecidas sobre o produto ou serviço, permitindo ao consumidor exercer livremente o seu direito de escolha.

No quarto lugar, consta o direito de proteção contra publicidade enganosa e abusiva, esse dispositivo tem como base os princípios estruturais do CDC, como boa-fé e a transparência da relação de consumo, sendo assim a relação consumerista deve ser pautada de probidade, honestidade e clareza (GARCIA, 2010, p. 32).

Em conformidade com o art. 30 da Lei 8.078/90, toda informação ou publicidade, suficientemente precisa veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação em relação aos produtos e serviços oferecidos no mercado de consumo, obrigando o fornecedor, integrando o contrato. A oferta deve ser precisa, clara, veiculada em língua portuguesa e de fácil entendimento. Caso uma empresa construtora, menciona em sua propaganda que as unidades habitacionais à venda estão dotadas de determinado acabamento (azulejos, metais e pisos de determinada marca ou qualidade), tais informações, obrigam ser verdadeiras nas cláusulas contratuais (GONÇALVES, 2012, p.742).

Em quinto lugar, consta o direito à proteção contratual, esse dispositivo assegura que, na hipótese de fatos supervenientes ao acordo contratual, tornando as prestações excessivamente onerosas ao consumidor, poderá ser requerida as modificações da cláusula para retornar ao equilíbrio contratual.

O art. 6, inciso IV do CDC, trata acerca do direito de prevenção e reparação de danos. A reparação de dano deverá ser pautada nos prejuízos sofridos pelo consumidor e também deverá revelar o caráter punitivo em relação ao fornecedor, com objetivo de evitar práticas abusivas reiteradas vezes, devendo imperar a ética nas relações de consumo.

No sétimo lugar, temos o direito ao acesso do órgão de defesa, consoante com o inciso anterior, este apenas destaca quais são os meios oferecidos ao consumidor para pleitear a tutela estatal ou administrativa, prevenindo ou reprimindo eventual descontentamento na relação de consumo.

Entre os direitos básicos do consumidor, o inciso VIII destaca a inversão do ônus da prova a favor deste, sendo um importante mecanismo de proteção ao consumidor, estabelecendo um equilíbrio contratual e permitindo uma maior facilidade de defesa para o consumidor em juízo, desde que seja identificada a hipossuficiência do consumidor ou verossimilhança.

Já o inciso X determina a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos, sendo assim, o CDC determina que a administração pública tenha o dever jurídico de prestar de maneira adequada e eficaz os serviços públicos em geral. Ainda nesse sentido, cabe ao poder público, conforme estabelece o art. 5º do CDC, proporcionar melhorias a execução da política nacional das relações de consumo, visando atender aos direitos básicos do consumidor, dispostos no seu art. 6º.

Portanto, os direitos básicos do consumidor trazem a obrigatoriedade do fornecedor de veicular seus produtos e serviços de forma clara, com a especificação correta de quantidade, composição, quantidade e preço, bem como a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos. (FILOMENO, 2008, p. 19).

Apresentada as relações de consumo e direitos básicos do consumidor, cumpre dissertar sobre os princípios dispostos pelo CDC sobre o direito do consumidor. Tais princípios determinam e direcionam a interpretação a ser adotado na aplicação da lei no caso em concreto, regulando a relação consumerista. Os princípios no direito do consumidor encontram-se, em sua maioria, no próprio Código de Defesa do Consumidor, utilizando de base para interpretação, compreensão e aplicação de suas normas (MIRAGEM, 2012 p.162).

Os princípios consumeristas estão elencados no art. 4º da Lei 8.078/90 e espalhados em legislação específica, na Constituição Federal e implícitos à relação jurídica de consumo. Instituem, a seguir, os princípios mais significativos do direito do consumidor.

2.2.1 Princípio da vulnerabilidade

Deverá estar presente a vulnerabilidade na figura do consumidor para que ele possa ser tutelado pelo CDC, sendo todo consumidor, por natureza, vulnerável perante a figura do fornecedor (GARCIA, 2010, p.197).

Dessa forma, o princípio da vulnerabilidade representa uma peça fundamental no mosaico jurídico denominado Direito do Consumidor. A vulnerabilidade não é o ponto de partida de toda a Teoria Geral dessa disciplina, porém a compreensão do

princípio é pressuposto para o correto conhecimento do Direito do Consumidor e para aplicação da lei. (MORAIS, 2010, p.10).

O princípio da vulnerabilidade é o que fundamenta o próprio Código de Defesa do Consumidor, que ao reconhecer a desigualdade existente entre as partes da relação de consumo, busca-se garantir uma igualdade real entre as partes da relação consumerista. (CAVALIERI, 2011, p.47).

Com mesmo entendimento, Almeida (2015, p.35) expõe sobre o princípio da vulnerabilidade:

É a espinha dorsal da proteção ao consumidor, sobre o qual se assenta toda a linha filosófica do movimento. É indúvidoso que o consumidor é a parte mais fraca das relações de consumo; ele apresenta sinais de fragilidade e impotência diante do poder econômico (...) No Brasil, a atual Constituição Federal reconhece claramente essa situação de hipossuficiência, ao declarar que o Estado promoverá a defesa do consumidor (art.5º, XXXII), de um lado assumindo a postura de garantidor e, de outro, outorgando tutela legal a quem, adrede e filosoficamente, se reconhece carecedor de proteção.

O motivo pelo qual a vulnerabilidade existe para a figura do consumidor está ligada as práticas do mercado que muitas vezes impõem de técnicas sofisticadas e as vezes de forma velada para incentivo ao consumo. Sendo assim, o fornecedor tem a possibilidade de dominar o mercado, impondo preços, controlando técnicas e optando por dispor ou de informações não sobre seus produtos e serviços. Portanto, é notória e justificada a disparidade de forças entre a figura do fornecedor e consumidor (CINTRA, 2013, p.293).

A doutrina divide a vulnerabilidade em quatro espécies: técnica, pelo desconhecimento dos meios e modos de produção, possibilitando que o consumidor seja induzido a erro; jurídica, pelo desconhecimento normativo, dificuldade de acesso a justiça, custos processuais e entendimento dos termos contratuais; fática, devido ao monopólio dos fornecedores, conferindo a ideia de dependência e vantagem, pois, muitas vezes os fornecedores são o único meio de ofertar o produto ou serviço ao consumidor; e por último, informacional, devido a manipulação de informações com interesse exclusivamente na venda do produto ou serviço (MARQUES, 2006, p.96).

2.2.2 Princípio da intervenção estatal

A Lei 8.078/90, em seu art. 4, inciso II, discorre que devem existir ações governamentais para proteger efetivamente a figura do consumidor por iniciativa direta, garantindo a presença do Estado no mercado de consumo e que os produtos e serviços possuam padrões adequados de segurança, durabilidade e qualidade.

Dessa forma, a política de relações de consumo não será completa se não dispuser sobre a coibição dos abusos praticados no mercado de consumo. Deve garantir a repressão dos atos abusivos e punição de seus autores, possibilitando o respectivo ressarcimento. Com tais medidas, busca-se uma atuação preventiva tendente a evitar a ocorrência de novas práticas abusivas, afastando aquelas que podem causar prejuízos aos consumidores, como a concorrência desleal, utilização indevida de inventos e criações industriais. A ausência de repressão ou até mesmo afrouxamento, permitiria a impunidade, o estímulo aos potenciais fraudadores. (ALMEIDA, 2015, p.36).

O art. 4, inciso II do CDC, especificamente na alínea d, prevê ações governamentais para controle de qualidade dos produtos ou serviços, sendo assim, estes deverão conter certificação de conformidade para disponibilização ao mercado de consumo.

Neste sentido, bem expõe José G.B Filomeno (2008, p. 17):

A garantia dos produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho é tarefa do chamado Sistema Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (SINMETRO), constituído por dois órgãos: Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e qualidade Industrial (CONMETRO), cuja tarefa é homologar as normas de segurança e qualidade, atualmente a cargo, em sua grande maioria, da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT); e o Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (INMETRO), com suas funções executivas, ou seja, implementação, efetivação e fiscalização no tocante às normas de segurança e qualidade.

O Estado, ao reconhecer a vulnerabilidade do consumidor, impõe a promoção da tutela do sujeito mais prejudicado. Dessa forma, os meios judiciais, legislativos e administrativos devem garantir o equilíbrio e harmonia nas relações consumeristas (GARCIA, 2010, p.199).

2.2.3 Princípio do equilíbrio e harmonização das relações de consumo

O CDC, em seu art. 4, inciso III, visa a harmonização entre os interesses do consumidor e dos fornecedores, compatibilizando a necessidade de crescimento e desenvolvimento econômico e tecnológico com a defesa do consumidor.

O princípio do equilíbrio e harmonização das relações de consumo visa, portanto, a proteção da figura do consumidor, haja vista que norteará a manutenção do equilíbrio contratual nas relações de consumo. Sendo assim, será vedada a existência de obrigações injustas, abusivas ou que ofendam a boa-fé objetiva ou equidade da relação (GARCIA, 2010, p.201).

Dessa forma, não impõe ao fornecedor gravames excessivos, apenas vinculam aqueles relacionados à natureza da sua atividade, garantindo a proteção dos interesses legítimos dos sujeitos da relação, protegendo o consumidor que atue com boa-fé, sendo vedada a obtenção de vantagens indevidas (MIRAGEM, 2014, p.142).

O Código de Defesa do Consumidor, não constitui um instrumento de combate aos fornecedores, apenas busca o equilíbrio e harmonização das relações de consumo, almejando a satisfação coletiva e o bem-estar social (BRANDÃO, 2016, p.2).

2.2.4 Princípio da boa-fé objetiva

O princípio da boa-fé constitui um direito basilar no direito do consumidor, impondo padrões de ética, lealdade, hombridade, probidade, fidelidade nas relações de consumo. A necessidade do princípio da boa-fé objetiva justifica-se principalmente pelo não conhecimento técnico do consumidor frente os produtos e serviços disponibilizados no mercado de consumo, além dos termos em específicos determinados no contrato.

A tutela da confiança é um dos fundamentos da boa-fé objetiva, pois visa tutelar a legítima e razoável confiança de um dos contratantes perante o outro,

sendo a boa-fé uma confiança adjetivada ou qualificada como boa, justa, correta ou virtuosa (MARTINS COSTA, 2005, p.223).

Agir com boa-fé significa agir com honestidade. O Código de Defesa do Consumidor adotou a modalidade objetiva garantindo uma maior proteção a figura do consumidor, parte vulnerável da relação de consumo, estando pautada no conhecimento do homem médio e não do caso concreto, avaliando o comportamento das relações (CINTRA, 2013, p.112). Mesmo que o consumidor possua entendimento técnico suficiente para avaliar os termos contratuais, o parâmetro sempre será a figura do homem médio nas relações de consumo.

Dessa forma, o princípio da boa-fé objetiva constitui um conjunto de padrões de comportamento a serem seguidos, aferidos de forma objetiva, no qual deverá ser seguido em todas as fases da relação contratual, desde a sua criação, período de cumprimento e após sua extinção (GARCIA, 2010, p.205).

Relacionado com o princípio da boa-fé objetiva e segurança jurídica, a proibição dos comportamentos contraditórios, também conhecidos como, *venire contra factum proprium*, discorre que é vedado que uma das partes adote um comportamento diverso daquele adotado anteriormente, protegendo a confiança e lealdade das relações jurídicas. Portanto, a vedação ao comportamento contraditório decorre da boa-fé objetiva, em sua função restritiva, vedando que alguém atue em desconformidade com a confiança que lhe foi depositada. Dessa maneira, não se deve discutir se um comportamento contraditório é lícito porque já configuraria abuso de direito, violando a boa-fé objetiva (SCHREIBER, 2012, p.92).

Em concordância, Gonçalves (2012, p.723), discorre acerca da proibição de *venire contra factum proprium*:

Uma das principais funções do princípio da boa-fé é limitadora: veda ou pune o exercício de direito subjetivo quando se caracterizar abuso da posição jurídica. A “teoria dos atos próprios” ou a proibição de *venire contra factum proprium*, aduz, protege uma parte contra aquela que pretende exercer uma posição jurídica em contradição com o comportamento assumido anteriormente. Depois de criar uma certa expectativa, em razão de conduta seguramente indicativa de determinado comportamento futuro, há quebra dos princípios da lealdade e de confiança se vier a ser praticado ato contrário ao previsto, com surpresa e prejuízo à contraparte.

2.2.5 Princípio da transparência ou da informação

O CDC, em seu art. 4, caput, dispõe que a transparência é um objetivo da Política Nacional das Relações de Consumo. Igualmente, o inciso III do art. 6º do CDC, determina como direito básico do consumidor a informação adequada e clara sobre os produtos e serviços. Portanto, é direito do consumidor ter acesso às informações de quantidade, características, qualidade e preço.

No que tange o dever de informar as pessoas em geral e das pessoas jurídicas com natureza jurídica privada, é o CDC que estabelece tal obrigatoriedade ao fornecedor. Haja vista que a Lei consumerista nasce das determinações constitucionais que obrigam que seja feita a defesa do consumidor, implantada por uma série de princípios e normas a serem interpretadas de forma harmônica. (NUNES,2012, p.52).

O fornecedor deverá colocar à disposição do consumidor as informações imprescindíveis para tomada de sua decisão, expondo da forma mais clara e precisa as informações para que a parte vulnerável da relação de consumo decida se irá adquirir ou não o produto ou serviço (CABRAL, 2013, p.4).

O princípio da transparência determina que deve haver uma informação clara e correta sobre o produto a ser vendido, sobre o contrato firmado, garantindo lealdade e respeito nas relações de consumo em todas as suas fases, seja na fase negocial ou pós-contratual (MARQUES, 2006, p.111). Assim, o fornecedor será responsável tanto pela informação inverídica como pela ausência de informação necessária para formação da vontade do consumidor. O STJ possui entendimento de que as informações prestadas pelo fornecedor, mesmo que contrárias ou excessivas aos dizeres do contrato, vinculará o fornecedor e integram o contrato (CINTRA, 2013, p.115).

Como dito anteriormente, o princípio da transparência representa o dever do fornecedor em prestar informações de forma clara e corretas sobre os produtos e serviços a serem vendidos e ao contrato celebrado, utilizando-se da lealdade e respeito para celebração do contrato. (MARQUES, 2006, p.709).

Dessa forma, constitui direito básico do consumidor, ser informado adequadamente e claramente nas relações de consumo. O princípio da

transparência advém do princípio da boa-fé, devido a aproximação da relação contratual entre consumidores e fornecedores, necessitando tutelar para que as informações disponibilizadas sejam claras e corretas sobre o produto ou serviço a ser vendido, garantindo lealdade e respeito nas relações consumeristas em todas as fases negociais. (MARQUES, 2006, p.714).

Embora vedado no CDC, no tocante ao que resguardo o consumidor de futuros vícios, não é incomum a utilização de práticas para venda da garantia estendida em conjunto com o produto. Dessa forma, o consumidor compra e paga por um produto que já possui garantia até o final da vida útil do bem, por desconhecimento e má-fé por parte de determinados vendedores. (BUDAL, 2017).

2.2.6 Princípio da Educação e informação de fornecedores e consumidores

Este princípio fomenta a evolução do grau de conhecimentos dos sujeitos na relação de consumo, necessitando que todos os organismos envolvidos, quais sejam o Estado, entidades privadas e empresas, possam informar e educar os consumidores e fornecedores em relação aos seus direitos e deveres, com objetivo de garantir uma atuação mais consciente no mercado de consumo, propiciando uma sociedade mais justa e equilibrada (GARCIA,2010, p.206).

Portanto, se o que busca é o equilíbrio das relações consumeristas, para que se atendam as necessidades do consumidor e o interesse do fornecedor, evitando quaisquer conflituosidades, é natural que garantindo uma maior conscientização das partes, em relação aos seus direitos e deveres, conduzirá fatalmente a esse objetivo. Quando maior for o grau de conscientização das partes envolvidas, menor será o índice de conflitos nas relações de consumo. Por conscientização entende-se a educação, formal e informal, para o consumo, bem como a informação do consumidor e do fornecedor (ALMEIDA, 2015, p.39).

O efetivo trabalho educativo não tem apenas a finalidade de alertar os consumidores em relação a possíveis vícios que acarretarão perigos a sua saúde, serve para garantir ao consumidor liberdade de contratação, informando-o previamente das condições contratuais, impedindo que ele seja surpreendido com alguma cláusula abusiva ou potestiva (GRINOVER, 1999, p.138).

2.2.7 Princípio da coibição e repressão de abusos no mercado

O princípio da coibição e repressão de abusos no mercado constitui um dos princípios mais importantes do CDC, buscando a equidade na relação de consumo e coibindo eventuais práticas abusivas.

O consumidor como parte vulnerável da relação, deverá ser protegido contra eventuais abusos de direito, no qual deve ser garantido ao consumidor a garantia na liberdade de escolha, exigindo que as políticas de defesa do consumidor zelem por um mercado competitivo. Portanto, deverá exigir nas relações consumeristas o equilíbrio contratual, possibilitando inclusive a revisão de termos que tragam prejuízo, principalmente ao hipossuficiente da relação contratual (CINTRA, 2013, p.117).

No que tange ao princípio da coibição, deve-se possibilitar uma concorrência de forma leal, garantindo o direito do consumidor como parte vulnerável da relação de consumo. Para satisfação dos direitos do consumidor, foram criadas entidades garantindo a repressão e prevenção às infrações contra a ordem econômica, como o CADE (Conselho Administrativo de Defesa do Consumidor)(GARCIA, 2010, p.62).

O Legislador, acertadamente inseriu a prevenção e a reparação dos danos como forma de garantir que o consumidor não arque com os danos que lhe foram causados, garantindo uma punição ao agente causador do ato ilícito e exigindo a reparação dos danos sofridos. (GRINOVER, p.141).

Por fim, vale mencionar, também que, além dos princípios citados anteriormente, existem outros princípios elencados na Constituição Federal e em outros locais do Código de Defesa do Consumidor, além dos princípios implícitos que decorrem indiretamente destes. Tais princípios servem como base para garantir o equilíbrio contratual, dignidade e honestidade nas relações de consumo, formando vetores que conduzem qualquer ato jurídico.

2.3 RESPONSABILIDADE CIVIL NO CDC: FATO E VÍCIO

A sociedade está constantemente interagindo entre si, portanto, atitudes como ação ou omissão de determinada pessoa, poderá causar prejuízos em relação à outra dependendo da situação. Com isso, nasce a responsabilidade civil para reparar o ato danoso, baseado em regras e normas com objetivo de proteger pessoas prejudicadas e punir os indivíduos que não obedecem a norma.

Essas interferências externas ocorrem quando uma pessoa se encontra prejudicada por uma atitude de terceiro e não é compensando por isso. O que irá caracterizar a interação como externa é justamente a falta de compensação entre os indivíduos envolvidos. Dessa forma, se o indivíduo prejudicado por ação alheia não for compensando pelo dano sofrido, ou se aquele que ganhou não compensa ninguém pela melhora que experimentou, essa interferência é externa (COELHO, 2005, p. 249).

Sendo assim, a responsabilidade Civil tem a função de reparar os danos que foram causados por determinado indivíduo, causando prejuízo a outrem. Toda a atuação do homem invade ou ao menos tangencia o campo da responsabilidade.

Portanto, a noção jurídica de responsabilidade pressupõe de imediato a ocorrência de dano (atividade danosa) de determinada pessoa, a priori ilícita, que viola uma norma jurídica preexistente, obtendo como consequência o dever de reparar pelo prejuízo causado (GAGLIANO; PAMPLONA FILHO, 2002, p. 9).

Para Maria Helena Diniz (2004, p. 647), a responsabilidade civil tem como função diminuir o sofrimento causado pelo devedor a vítima, garantindo uma forma de indenização com aquele que sofreu uma perda, conforme expõe:

A obrigação de indenizar, fundada sobre a responsabilidade civil, visa suprir a diferença entre a situação do credor, tal como esta se apresenta em consequência do prejuízo, e a que existiria sem este último fato. A indenização é estabelecida em atenção ao dano e à situação do lesado, que deverá ser restituído à situação em que estaria se não tivesse ocorrido a ação do lesante.

Tratando da responsabilidade civil no Código de Defesa do Consumidor, temos uma clara proteção em decorrência da vulnerabilidade inerente a figura do consumidor. Vulnerabilidade esta que pode ser econômica, técnica ou jurídica, utilizando-se como critério o homem médio.

A relação jurídica de consumo é uma relação desigual, de um lado encontra-se o consumidor, a parte vulnerável, e de outro lado o fornecedor, detentor do monopólio dos meios de produção, por isso, nada melhor que ser alçado o Direito do Consumidor ao patamar de Direito Fundamental (BOLZAN, 2013, p.32).

O instituto da Garantia estabelecida dentro do Código de Defesa do Consumidor trata-se de um sistema protetivo aos vícios dos produtos e serviços e para os fatos/defeitos.

O fornecedor ao lançar seus produtos e serviços no mercado de consumo possui como objetivo principal o lucro, vendendo o máximo possível com o menor custo. Porém, deverá se atentar aos princípios da lealdade, segurança, assumindo o risco do empreendimento, conforme teoria do risco, a qual determina conforme princípio *ubi emolumentum ibi onus*, que se traduz na responsabilidade daquele que tirar vantagem ou proveito do fato causador do dano terá a obrigação de repará-lo.

Todo aquele que esteja disposto a exercer alguma atividade no mercado de consumo, tem a obrigação e dever de responder por eventuais vícios e/ou defeitos dos bens e serviços fornecidos, independentemente de culpa. Este dever é imanente ao dever de obediência as normas técnicas e de segurança, agindo com lealdade perante os serviços e produtos ofertados ao mercado. (ALMEIDA, 2014, p.54).

A responsabilização decorre do simples fato de dispor a realizar atividade de produzir, estocar, distribuir e comercializar produtos ou executar determinados serviços. Deverá o fornecedor, garantir a qualidade, segurança, durabilidade dos produtos e serviços que oferece ao mercado de consumo. (CAVALIERI FILHO, 2014, p.65). Portanto, a responsabilidade civil nas relações de consumo, tem como objetivo sanar o inadimplemento dos deveres do fornecedor com base nos princípios elencados no Código de Defesa do Consumidor e na Constituição Federal, como a reparação integral, princípio da prevenção, informação e segurança.

Ademais, torna-se necessária a definição dos conceitos de vício e fato/defeito no CDC, ao analisarmos as responsabilidades civis presentes nas relações de consumo estabelecidas com a Lei 8.078/90.

A responsabilidade civil pelo fato irá decorrer de um defeito no produto ou serviço objeto da relação de consumo. Esse defeito presente no produto acarretará

um acidente de consumo, causando dano material ou moral. Conforme expressa o art. 12, caput do CDC:

O fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador respondem, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos-

Sendo assim, a responsabilização pelo fato decorre de um acidente de consumo, haja vista que o consumidor adquire um produto ou serviço e este, por um defeito de segurança, causa um acidente. Caso haja nexo de causalidade entre o defeito e o dano, poderão ser vítimas do acidente de consumo pessoas que não integram a relação de consumo, denominados de consumidores equiparados.

Em relação aos consumidores equiparados, estendeu-se o conceito de consumidor, garantindo uma maior proteção aos interessados que de alguma forma intervenham na relação jurídica de consumo, possuem amparo das normas consumeristas.

AGRAVO DE INSTRUMENTO¹. AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS MORAIS E MATERIAIS EM VIRTUDE DE CHOQUE ORIGINADO DE FIO DE ALTA TENSÃO. INCIDÊNCIA DAS NORMAS DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. SUPOSTA FALHA NA SEGURANÇA E NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DA CONCESSIONÁRIA. CONSUMIDOR POR EQUIPARAÇÃO. INTELIGÊNCIA DO ART. 17 DO CDC. DENUNCIÇÃO À LIDE IMPEDIDA PELO ART. 88 DO CDC. RECURSO IMPROVIDO. I. Embora seja certo que o primeiro agravado não se enquadra no conceito de consumidor direto (CDC, art. 2º), por estar a pretensão autoral arrimada no conjecturado serviço defeituoso prestado pela concessionária de serviço elétrico, do qual fora vítima, pois, segundo destaca, não teria fornecido a segurança que dele se poderia esperar (CDC, art. 14, § 1º), deve ser considerado consumidor por equiparação (bystander), na forma do art. 17 do CDC. II. Diante da inequívoca aplicabilidade da legislação protetiva, que obstaculiza a denúncia à lide pretendida pela agravante (CDC, art. 88), deve ser mantida incólume a decisão atacada que denegou tal pretensão. III. Recurso provido.

Conforme dispõe o art. 27 da Lei 8.078/90, *caput*, prescreve em cinco anos a pretensão a reparação de danos causados por fato do produto ou serviço e o início da contagem se dá a partir do conhecimento do dano.

APELAÇÃO CÍVEL². AÇÃO COMINATÓRIA C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MATERIAIS. DECADÊNCIA. NÃO CONSTATADA. RELAÇÃO DE CONSUMO. APLICABILIDADE DO ART. 27, DO CDC. RECURSO DESPROVIDO. I – A pretensão a ser exercida no tocante aos vícios

¹ Agravo de instrumento nº 001317955320168080030, Quarta Câmara Cível, Relator Jorge do Nascimento Viana. De 07/11/2016.

² Apelação cível 06041381920138040001, Terceira Câmara Cível, Relator: João de Jesus Abdala Simões, De: 11/06/2017.

encontrados no empreendimento está inserida no contexto das relações de consumo, a qual findou estabelecida entre o condomínio (enquanto representante dos interesses de todos os condôminos) e a construtora, não sendo a situação concreta o caso de contrato de empreitada nos moldes da legislação civil. II - Sobre a relação de consumo em hipóteses como a dos autos, o Superior Tribunal de Justiça (STJ) reconheceu a aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor (CDC) ao condomínio de adquirentes de edifício, nas hipóteses em que atua na defesa dos interesses dos seus condôminos frente à construtora/incorporadora. III - Tratando-se de relação de consumo, prescreve em cinco anos a pretensão à reparação pelos danos causados por fato do produto ou do serviço (art. 27 do CDC). Ora, identificado os vícios a partir de setembro de 2008, não há que se falar em escoamento de prazo prescricional ou decadencial quando o exercício da aludida pretensão ocorreu com o ajuizamento da demanda em 27/02/2013. IV – Apelação conhecida e desprovida.

No entanto, acerca da responsabilidade por vício do produto ou serviço, inicia-se por vícios de qualidade ou quantidade, tornando o produto ou serviço inadequado para consumo a que são destinados ou tenha seu valor diminuído.

Os vícios de quantidade ou qualidade são classificados por vícios de fácil constatação, que poderão ser constatados após se adquirir o produto ou serviço. Nos casos dos produtos não duráveis o consumidor tem prazo decadencial de trinta dias para reclamar o direito, já os produtos duráveis o prazo decadencial é de noventa dias (NUNES, 2012, p.430).

Acerca da responsabilidade, o Código de Defesa do Consumidor, em seu capítulo IV, estabelece a responsabilidade de todos aqueles que fabricam ou atuam no fornecimento de produtos ou serviços para o mercado consumidor. A responsabilidade imposta ao fornecedor será atribuída nas hipóteses de ocorrência de fato, defeito do produto, ou vício do produto.

O Código de Defesa do Consumidor, em seu art. 17, equipara o consumidor a todas as vítimas do acidente de consumo, porém, o mesmo distinguiu as responsabilidades dos fornecedores, destacando “fato do produto ou serviço” disposto entre os art. 12 a 17 e a ocorrência de “vício do produto ou serviço” disposto entre os art. 18 a 25 (BENJAMIN, 2013, p.141).

Nas hipóteses de vício, seja do produto ou serviço, o problema ficará adstrito ao bem de consumo, sem demais repercussões (prejuízos intrínsecos), de outra forma para facilitar o entendimento, quando o consumidor compra um ferro de passar roupas e em determinado dia ao passar uma camisa em sua casa, o produto explode não atingindo nada e nem ninguém. No exemplo exposto, está presente o vício do produto. Por outro lado, fato ou defeito, seja também de produto ou serviço,

haverá outras decorrências, como o caso de outros danos materiais, morais, estéticos (prejuízos extrínsecos), o ferro de passar roupa explode, causando danos físicos ao consumidor, dessa maneira haverá responsabilidade pelo fato ou defeito do produto (TARTUCE, 2014, p.125).

Nesse sentido, a garantia disposta nos contratos contra os vícios de qualidade de produtos ou serviços é imposta pelo Estado, estando inerente ao contrato de consumo de forma implícita, indisponível e irrenunciável. O CDC dispõe das responsabilidades inerentes ao fornecedor, garantindo assim maior segurança, paridade e harmonia nas relações de consumo, haja vista o consumidor ser a parte mais vulnerável da negociação.

Sendo assim, com as responsabilidades inerentes a figura do fornecedor, temos 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 serviço para atingir o consumidor em seu patrimônio jurídico, seja moral, material, de imagem ou estético. Portanto, existe vício sem defeito, mas não há defeito sem vício. O vício é uma característica inerente ao produto ou serviço disposto no mercado de consumo, já o defeito é o vício acrescido de um problema extra. (NUNES, 2012, p.230).

Ambos os conceitos são encontrados dentro da “teoria da qualidade” dos produtos ou serviços, no qual propõe uma união dos fundamentos para dispensar as discussões acerca da responsabilidade contratual e extracontratual. Portanto o Estado impõe uma cláusula implícita a todos os contratos de consumo de forma irrenunciável e irredutível, que é a Garantia contra os vícios de qualidade dos produtos e serviços.

2.4 DO VÍCIO DE QUALIDADE DOS PRODUTOS E DOS PRAZOS

Conforme dispõe o art. 18 do CDC, *caput*, “Da responsabilidade por Vício do Produto e do Serviço”, os fornecedores de produtos e serviços duráveis ou não duráveis respondem solidariamente em relação aos vícios de qualidade e/ou quantidade que impossibilite ou estejam impróprios ao consumo.

Como bem ressalta Nunes (2012, p.220), acerca do vício ou defeito do produto:

A falha neste modelo é inexorável: por mais que o fornecedor queira, não consegue evitar que seus produtos ou serviços cheguem ao mercado sem vício ou defeito. Mesmo nos setores mais desenvolvidos, em que as estatísticas apontam para vícios/defeitos de fabricação próximos de zero, o resultado final para o mercado será a distribuição de um número bastante elevado de produtos e serviços comprometidos. E isso se explica matematicamente: supondo um índice percentual de vício/defeito no final do ciclo de fabricação de apenas 0,1% aplicado sobre alta quantidade de produção, digamos, 100.000 unidades, ter-se-ia 100 produtos entregues ao mercado com vício/defeito. Logo, temos de lidar com esse fato inevitável (e incontestável): há e sempre haverá produtos e serviços com vício/defeito.

Discorre do Código a solidariedade entre os fornecedores nos casos de vícios dos produtos ou serviços, possibilitando que o consumidor lesado, se dirija a qualquer pessoa definida como fornecedor que faça parte de relação contratual para substituição do produto, devolução do dinheiro ou abatimento proporcional em relação ao valor pago.

Em atenção à teoria da qualidade, ligada diretamente a responsabilidade do fornecedor, o produto ou serviço ofertado deve atender aos fins que se propõe, bifurca-se na existência de qualidade-segurança (vícios de qualidade por insegurança – art.12 a 17 do CDC) e qualidade adequação (vício de qualidade por inadequação – art. 18 a 25 do CDC) (BENJAMIN, 2013, p.148).

Os vícios redibitórios presentes no Código Civil tratam apenas dos defeitos ocultos da coisa, enquanto os vícios de qualidade ou de quantidade de bens e serviços podem ser ocultos ou aparentes. Sendo assim, os vícios redibitórios necessitam de relação contratual, devendo ser grave o defeito e contemporâneo à relação do contrato, elementos estes que independem para ocorrência do vício no CDC (CAVALIERI FILHO, 2014, p.556).

O Código Civil adotou a teoria dos vícios redibitórios para ampliar as garantias do adquirente a uma contraprestação, impondo responsabilidade ao alienante pelos vícios ocultos do bem alienado, haja vista o adquirente ter direito a utilização natural do bem (DINIZ, 2011, p.139).

Os vícios do produto ou serviço estão normatizadas principalmente entre os artigos 18 e 25 do CDC, estando paralela com a regulamentação dos vícios redibitórios. Dessa forma, quando houver relação de consumo o CDC será aplicado,

caso não haja, incide em favor do comprador o regramento disposto no Código Civil (BENJAMIN; BESSA; MARQUES, 2013, p.245).

O vício do produto poderá ser de qualidade ou quantidade. No vício de qualidade haverá a ausência de propriedades ou características que possibilitem que o produto atinja os fins legitimamente esperados pelo consumidor (MIRAGEM, 2012, p.489). Já os vícios de quantidade são aqueles que demonstram disparidade com as indicações constantes do recipiente, embalagem, rotulo ou mensagem publicitária, previstos conforme art. 19 do CDC, permitindo que haja o abatimento proporcional do preço, complementação da medida ou restituição imediata do valor desembolsado.

Conforme dispõe o art. 18 do CDC, os vícios de qualidade são aqueles que tornam os produtos impróprios para consumo ou tenham seu valor diminuído, permitindo que sejam duráveis ou não duráveis. Também haverá vício de qualidade aos produtos que apresentam informações divergentes ao recipiente, embalagem ou rotulagem. (CAVALIERI FILHO, 2011, p.322).

Não obstante, o vício do serviço, conforme dispõe o art. 20 do CDC, também poderá ser de quantidade ou de qualidade. O vício de quantidade torna o serviço impróprio ao consumo ou lhe tenha o valor diminuído. Enquanto o vício de qualidade, mesmo que não indicado expressamente pelo art. 20 do CDC, são aqueles que apresentam disparidade com as indicações constantes na oferta ou mensagem publicitária (CAVALIERI FILHO, 2014, p.376).

Conforme todo o explanado, o consumidor que necessite reclamar pelos vícios de qualidade de um produto, ao exercer o direito de reclamação dentro do prazo decadencial fixado no art. 18, § 1, Código de Defesa do Consumidor, terá o fornecedor a prerrogativa legal para concertar, reparar ou trocar o produto no prazo máximo de 30 dias, a contar da data da reclamação e entrega do produto avariado. (MARQUES, 2014, p.193).

Ultrapassado o prazo estabelecido de 30 dias, sem que o fornecedor tenha conseguido efetuar o reparo do produto, ficará a cargo do consumidor, decidir pela substituição do produto por outro de mesma espécie, qualidade e perfeito condicionamento, ter a restituição da quantia paga, com as devidas correções monetárias ou por último o abatimento proporcional do preço.

Por fim, todo aparato normativo serve para auxiliar a Cláusula Geral de Garantia que se baseia em normas de ordem pública conduzido pela responsabilidade objetivo dos fornecedores em atenção aos princípios da confiança, transparência e informação. O Código de Defesa do Consumidor estipulou diferentes tipos de garantias além de normas e princípios gerais de proteção em atenção à vulnerabilidade inerente a figura do consumidor.

As garantias estão dispostas na Lei 8.078/90, sendo respectivamente a Garantia Legal e Garantia Contratual, além das garantias, princípios, normas gerais, estaria o CDC preparado para garantir os interesses dos consumidores de forma plena?

O capítulo seguinte tem como objetivo discorrer e demonstrar os tipos de garantias dispostas no CDC, além de demonstrar o alcance de tais garantias e possíveis lacunas existentes, elencando as dificuldades encontradas pelo consumidor na satisfação de seus direitos.

3. CONTRATOS DE CONSUMO

As relações de consumo ocorrem desde que o ser humano passou a conviver em sociedade, no qual havia trocas de mercadorias, vendas de utensílios, comida, armas, estabelecendo obrigações mútuas entre seus pares para o desenvolvimento da sociedade e sobrevivência daquele povo.

Com o avanço das técnicas negociais, houve a definição desse instituto típico do direito civil, ao qual o contrato seria um negócio jurídico em que as partes declarantes, limitadas pelos princípios da função social e boa-fé objetiva, disciplinam os efeitos patrimoniais que pretendem atingir, conforme autonomia de suas vontades (PAMPLOFINA FILHO; GAGLIANO, 2011).

Diante do exposto, a responsabilidade dos fornecedores pelo vício de produto ou serviço adotado pelo Código de Defesa do Consumidor, estabelece suas bases na responsabilidade objetiva, transferindo os riscos inerentes ao consumo, do consumidor para os fornecedores. Com o surgimento da responsabilidade objetiva possibilitou uma maior satisfação aos anseios da sociedade de consumo, que antes não conseguia garantir seus direitos com a responsabilidade subjetiva (CAVALIERI FILHO, 2012, p.510).

Com a evolução das relações sociais e surgimento do consumo em massa, conglomerados econômicos, os princípios existentes na legislação não bastavam para regulamentar as relações humanas, sob determinados aspectos. Nesse contexto, surge o Código de Defesa do Consumidor, em atenção ao princípio constitucional relacionado a ordem econômica. O consumidor por ser a parte vulnerável da relação, o código procura restabelecer o equilíbrio entre os protagonistas de tais relações. Declarando expressamente com o art. 1 do CDC, normas de proteção e defesa do consumidor, sendo normas de ordem pública e de interesse social. (GONÇALVES, 2012, p.708).

A maior parte dos contratos de consumo é de adesão, impedindo que os consumidores possam modificar as cláusulas e condições apresentadas, já que, unilateralmente elaboradas pelo fornecedor, permitem que muitas vezes as cláusulas resguardem exclusivamente os interesses deste. Dessa forma, o CDC não tolera fraude, o intuito de enganar, cláusulas abusivas ou obscuras ou que coloque o

consumidor em desvantagem exagerada (BENJAMIN;BESSA;MARQUES, 2013, p.211).

Com o advento do Código de Defesa do Consumidor, criaram-se mecanismos de proteção contratual para garantir um equilíbrio na relação de consumo. O art. 46 do CDC discorre acerca do princípio da informação e transparência, exigindo que os consumidores conheçam aquilo a que se obriga, fazendo com que os consumidores tenham a oportunidade de fazer uma boa escolha aos contratos de adesão. Portanto, os contratos que regulam as relações de consumo não obrigarão os consumidores se não lhes for dada a oportunidade de tomar conhecimento prévio de seu conteúdo (CAVALIERI FILHO, 2014, p.362).

Sendo assim, outra proteção contratual advém com o CDC, o art. 47. Com isso, o Código de Defesa do Consumidor, com o princípio da interpretação mais favorável ao consumidor, determina que diante de um contrato de consumo devam ser atribuídas as cláusulas contratuais em atenção aos interesses do consumidor, gerando um equilíbrio da relação contratual, pois o fornecedor é quem redige normalmente o conteúdo pactuado.

Ainda nesse sentido, o art. 48 do CDC dispõe acerca da validade dos adjetos contratuais, dispondo que, não apenas o termo do contrato será posto como prova, também será prova todas as declarações de vontade constante em escritos particulares ou recibos (CINTRA, 2013, p.119).

O código de Defesa do Consumidor dispõe de garantias para proteção do consumidor, parte mais vulnerável da relação contratual. Tanto a garantia Legal quanto a contratual estão dispostas no CDC nos art. 24 e 50. Ambos os dispositivos buscam assegurar a proteção ao consumidor nos casos de vícios do produto ou serviço para obter a satisfação de suas pretensões.

Existe uma divisão entre a garantia legal e a garantia contratual. A garantia legal é inerente a todo contrato de consumo para produto ou prestação de serviço, independe da vontade do fornecedor, está disciplinada entre os art. 18 a 26 do Código Civil e tem previsão no art. 24 CDC, no qual dispõe acerca da proteção do consumidor, informando que a garantia legal de adequação do produto ou serviço, não dependerá de termo expresso, sendo vedada a exoneração contratual do fornecedor.

Nesse sentido, a norma disposta no art. 24 CDC estabelece expressamente a garantia legal de adequação dos produtos e serviços, atuando de forma absoluta, haja vista independe de qualquer manifestação por parte do fornecedor, estando vedado a este buscar formas para desonerar-se de sua responsabilidade. (NUNES, 2009, p.373).

No que diz respeito à Garantia Contratual, disposta no art. 50 da Lei 8.078/90 tem-se que a Garantia Contratual será complementar a Garantia Legal, determinando que será conferida mediante termo escrito. Aqui o legislador apenas estabeleceu critérios mínimos para a realização e desenvolvimento do contrato, possibilitando o fornecedor agir da maneira que entender, respeitando tais preceitos determinados no Código.

Quando a lei 8.078/90 discorre acerca das garantias, em relação a garantia contratual, percebe-se que independe de concessão, os fornecedores são obrigados a realizar o reparo do bem, mediante vício aparente ou oculto. Por outro lado, na hipótese do vício oculto presente no art. 26,§ 3, foi assegurado o direito do consumidor em caso de futuro problema com o produto (CASARINO, 2012, p.107).

Dessa forma, é facultativo garantir ou não a cobertura contratual, determinar a cobertura total ou parcial do produto e determinar o condicionamento mediante determinadas hipóteses de uso.

Portanto, o Código de Defesa do Consumidor veda expressamente a existência de cláusulas abusivas, assegurando uma proteção, a posteriori, para controle efetivo do conteúdo do contrato de consumo. A definição de cláusulas abusivas e o regime de nulidades estão previstas no art. 51 da Lei 8.078/90, determinando que sejam nulas de pleno direito as cláusulas dispostas no rol exemplificativo do artigo.

O art. 51 do CDC, ao dispor da terminologia nulidade de pleno direito, implica dizer que a nulidade é absoluta, sendo assim, mesmo que os termos determinados no contrato tenham concordância do conteúdo pelo consumidor, elas poderão ser desconstituídas por sentença declaratória, inclusive de ofício pelo juiz. Dessa forma, as cláusulas não produzem efeitos jurídicos desde a assinatura do contrato, necessitando que o consumidor seja reparado de forma integral pelo prejuízo a ele exposto (GARCIA, 2010, p.301).

O mesmo artigo também discorre que presume exagerada qualquer vantagem que restrinja direitos ou obrigações fundamentais inerentes à natureza do contrato, de tal modo que ameace o seu objeto ou o equilíbrio contratual, conforme art .51 § 1º, II do Código de Defesa do Consumidor.

Como já visto, as cláusulas que permitam ao fornecedor o não cumprimento de suas obrigações representa claramente uma ofensa a natureza do pacto efetuado, sendo assim, deve ser considerada nula.

São enquadradas às espécies desta modalidade de cláusula abusiva: o fornecedor ter a opção de deixar de concluir o contrato, embora o consumidor esteja obrigado; permitir que direta ou indiretamente o fornecedor possa variar o preço de maneira unilateral; permitir pelo fornecedor o cancelamento do contrato unilateralmente, sem que o consumidor tenha igual direito a modificar unilateralmente o contrato após a sua celebração (CAVALIERI FILHO, 2014, p.193).

O legislador, ao discorrer o art. 51 do CDC, fez questão de exemplificar o rol de práticas abusivas e adicionou em seu *caput* o termo “entre outras”, dessa forma, permite verificar, no caso concreto, quais serão as cláusulas de um contrato que possam ser consideradas nulas de pleno direito, em atenção aos princípios consumeristas e obediência às normas de proteção a figura do consumidor.

3.1 PRÁTICAS COMERCIAIS ABUSIVAS

Com advento da revolução industrial no século XIX, promoveu-se um aumento significativo e impactante na capacidade produtiva do ser humano, resultando na dissociação do processo de produção e distribuição, havendo a imposição de determinadas formas de contratação, contendo cláusulas estabelecidas previamente e unilateralmente pelo fornecedor (CAVALIERI FILHO, 2014, p.112).

Contudo, mediante todo processo exposto, sem o acompanhamento legislativo, instaurou-se um ambiente de proliferação de práticas abusivas, gerando uma clara desigualdade e disparidade entre fornecedor e consumidor, já que havia cláusulas limitativas de responsabilidade, de não indenizar, controle de mercado.

Com isso, as recorrentes práticas abusivas no mercado de consumo, revelam uma desproporcional desigualdade entre os sujeitos da relação de consumo, necessitando que haja regulamentações para proteção da parte mais vulnerável da relação.

Acerca da relação de consumo, é preciso referir que, de acordo com a técnica legislativa adotada no direito brasileiro, o Código de Defesa do Consumidor não possui uma definição específica do que seja relação de consumo. Optando o legislador nacional por conceituar os sujeitos da relação, consumidor e fornecedor, além de seu objeto, produto ou serviço. Sendo estes considerados conceitos relacionais e dependentes. Não há possibilidade de haver a figura do consumidor, sem também existir o fornecedor, também não haverá relação de consumo sem que haja um produto ou serviço para ser adquirido (MIRAGEM, 2012, p.118).

Mesmo antes da relação de consumo propriamente dita, antes que o consumidor aceite a proposta, ele já está amparado pelo Código de Defesa do Consumidor, haja vista o CDC veda a publicidade enganosa ou abusiva, protegendo o consumidor desinformado e ignorante tendo como base o homem médio.

O art. 37, § 1º do CDC discorre que é enganosa qualquer modalidade de informação ou comunicação de caráter publicitário que de forma integral ou parcial induza o consumidor a erro, sendo cláusula abusiva, conforme § 2º do mesmo artigo, quando a publicidade for discriminatória de qualquer natureza, desrespeitando valores ou que se aproveite da deficiência das espécies de consumidores, induzindo a agir de maneira prejudicial ou perigosa a sua saúde.

Acerca da definição do consumidor, será ampla em seu alcance material. No Código de Defesa do Consumidor, o consumidor não é uma definição meramente contratual (adquirente), visa também proteger as vítimas dos atos ilícitos pré-contratuais, como a publicidade enganosa e as práticas comerciais abusivas, sendo ou não compradoras, sendo ou não destinatárias finais. O CDC também visa defender toda a 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 em todas as vítimas de fato do produto ou do serviço, sendo vítimas dos acidentes de consumo, mesmo que tenham ou não utilizado os produtos e serviços como destinatárias finais.

É uma definição para relações de consumo contratuais e extracontratuais, individuais ou coletivas (BENJAMIN; BESSA; MARQUES, 2013, p.84).

O Código de Defesa do consumidor, em seu art. 39, prevê a proibição do fornecedor executar determinadas práticas abusivas, como a venda casada, vantagem manifestadamente excessiva, aproveitamento da vulnerabilidade do consumidor, envio de produto não solicitado, colocar no mercado de consumo produto em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes. Tais medidas estão exemplificativamente dispostas no CDC, sendo consideradas como práticas abusivas, sendo vedada sua utilização.

A venda casada é uma das práticas abusivas mais vistas no mercado de consumo, no qual o fornecedor nega-se a vender determinado produto ou serviço, a não ser que o consumidor adquira também outro produto ou serviço juntamente.

Conforme disposto acima, a venda casada tem sua prática vedada em atenção à vulnerabilidade inerente à figura do consumidor, pois acarretará no aumento do preço da aquisição, em virtude de atrelar outro produto ou serviço. Dessa forma, garante uma vantagem desleal ao fornecedor, gerando um desequilíbrio econômico, impossibilita a liberdade de escolha e fere a boa-fé contratual (BENJAMIN; BESSA; MARQUES, 2013, p.255).

Em atenção aos princípios basilares da relação de consumo, equilíbrio, harmonia da relação, as vantagens manifestadamente excessivas estão vedadas conforme inciso V do art. 39 do CDC, no qual não poderá o fornecedor, valendo-se de sua superioridade econômica, causar prejuízo ao consumidor, impossibilitando o equilíbrio contratual (GARCIA, 2010, p.323).

Outra prática abusiva recorrente é o envio e fornecimentos de produtos ou serviços não solicitados previamente pelo consumidor. O art. 39 da Lei 8.078/90, em seu parágrafo único, estabelece que os produtos e serviços remetidos ou enviados ao consumidor, conforme inciso III, equiparam-se às amostras grátis, inexistindo a obrigação de pagamento. Portanto, o envio de cartões de créditos ou de revistas com cobranças de anuidade, mesmo que o consumidor aceite e utilize tais produtos, é considerada como prática abusiva, conforme entendimento do STJ.

Também é vedado ao fornecedor se prevalecer da fraqueza ou ignorância do consumidor, em virtude da idade, saúde, condição social ou conhecimento, para impor seus produtos e serviços, conforme dispõe o art. 39, inciso IV do CDC.

3.2 A GARANTIA LEGAL

O código de Defesa do Consumidor apresentou a garantia como forma de exigir que os produtos e serviços adquiridos pelo consumidor, tenham padrões de qualidade, eficiência e segurança, atendendo a finalidade a qual estão destinados.

Entre os arts. 18 a 26 o CDC discorre especificadamente sobre a garantia legal, no qual é interna ao produto ou serviço fornecido. Mesmo que o fornecedor não garanta a adequação do produto ou do serviço, a lei o faz, tornando nula qualquer cláusula exonerativa (GARCIA, 2010, p.202).

Com mesmo entendimento, Benjamin, Bessa e Marques (2013, p.167), discorrem que:

O Código de Defesa do Consumidor determina que, independentemente da garantia oferecida pelo fornecedor (garantia de fábrica), os produtos e serviços devem ser adequados aos fins a que se destinam, ou seja, devem funcionar bem, atender às legítimas expectativa do consumidor. Devem ainda observar as indicações de qualidade e quantidade constantes na oferta e mensagem publicitária. Esta é a garantia legal, decorrente de norma de ordem pública (art. 1º): não pode, portanto, ser afastada ou diminuída por vontade do fornecedor (arts. 24 e 25).

Portanto, a garantia legal consolida o princípio da segurança em face da relação de consumo. Independente da vontade do fornecedor é vedada a sua exoneração, sendo assim, estará responsabilizado pelo produto ou serviço que dispor ao mercado de consumo.

O art. 24 do CDC garante uma proteção ao consumidor, vedada a exoneração contratual do fornecedor. Porém, em relação aos prazos, o código não os determinou de forma expressa. Dessa maneira, é necessária a interpretação em conjunto com o art. 26 do CDC, que apesar de tratar especificadamente sobre prescrição e decadência, também definiu os tipos de vícios que o CDC deverá tutelar.

O CDC definiu a garantia legal em virtude de vício aparente ou de fácil constatação na redação do art.26, garantindo 30 dias para os produtos não duráveis e 90 dias para os produtos e serviços duráveis.

O vício aparente e de fácil constatação está expresso no caput do art. 26 da Lei 8.078/90. O legislador estabeleceu prazos curtos para exercício do direito de reclamação, porém, pelo simples uso do produto ou serviço, o consumidor terá condições de identificar o vício, permitindo que exerça seu direito de garantia dentro dos prazos estipulados em lei (NUNES, 2012, p.76).

A garantia contra vícios aparentes ou de fácil constatação foi uma das inovações trazidas pelo Código de Defesa do Consumidor, garantindo uma maior proteção ao consumidor. Porém, o sistema de garantias necessita de uma maior proteção em relação a má qualidade e durabilidade dos produtos. Dessa forma, o legislador utilizando-se da leitura conjunto do art. 24 e 26, § 3º do CDC, estabeleceu a garantia em virtude do vício oculto. O vício oculto ocorrerá quando o produto contiver um defeito grave, não manifesto, que já constava antes da aquisição dele, tornando-o inadequado para os fins desejados. (TARTUCE, 2014, p.566).

O art. 26, § 3º do CDC, discorre que, se tratando de vício oculto, o prazo decadencial iniciará no momento que for evidenciado o defeito. Os prazos decadenciais serão os mesmos do vício aparente ou de fácil constatação, estabelecendo 30 dias para os produtos e serviços não duráveis e 90 dias para os produtos duráveis. Porém o início da contagem ocorrerá quando for evidenciado o defeito, diferentemente dos vícios de fácil constatação ou aparentes.

A garantia em virtude de vício oculto se assemelha a matéria do vício redibitório, presente no direito civil. Porém, há certa influência do instituto do vício redibitório no CDC, se manifestando para garantir a proteção do consumidor, apesar do vício oculto em regra ser propriamente do Código de Defesa do Consumidor.

O vício redibitório pode ser conceituado como defeito oculto em coisa recebida em virtude de contrato comutativo, tornando-a imprópria ao uso a que se destina ou tenha seu valor diminuído. O bem defeituoso pode ser enjeitada pelo adquirente, mediante a devolução do preço, caso o alienante conhecesse o defeito presente na coisa (GONÇALVES, 2012, p. 96).

Ainda acerca dos vícios redibitórios, Gonçalves (2012, p. 792) dispõe que:

Quando uma pessoa adquire um veículo com defeitos de um particular, a reclamação rege-se pelas normas do Código Civil. Se, no entanto, adquire-o de um comerciante estabelecido nesse ramo, pauta-se pelo Código de Defesa do Consumidor. Esse diploma considera vícios redibitórios tanto os defeitos ocultos como também os aparentes ou de fácil constatação. O estatuto consumerista mostra-se mais rigoroso na defesa do hipossuficiente, não se limitando a permitir reclamação contra os vícios redibitórios mediante propositura das ações edilícias, mas responsabilizando civilmente o fabricante pelos defeitos de fabricação, ao impor a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitos condições de uso, e a restituição imediata da quantia paga, devidamente corrigida, além de perdas e danos, ou, ainda, abatimento do preço.

O vício oculto será aquele que não pode ser percebido desde o início, só vindo a se manifestar depois de certo tempo de uso do produto ou serviço, mas dentro do período de vida útil (CAVALIERI FILHO, 2012, p.117). O vício será considerado oculto quando, simultaneamente, não puder ser verificado no mero exame do produto ou serviço e não estiver provocando a inadequação ou impropriedade, ou a diminuição do valor do produto (NUNES, 2012, p.311).

Como já visto anteriormente, existe uma grande dificuldade para determinar de fato qual a vida útil do produto adquirido, haja vista, o consumidor não possuir parâmetros e informações necessárias sobre a durabilidade dos bens. No momento da manifestação do vício poderá haver a dúvida se o vício ocorreu devido a um problema de qualidade em sua origem ou que se trata do desgaste natural do bem, dificultando ou até mesmo impossibilitando o exercício do direito de garantia.

A jurisprudência do Tribunal de Justiça de Minas Gerais³, tendo a certeza da ocorrência do “Vício Oculto”, foi taxativa no reconhecimento do direito do consumidor, negando provimento ao recurso:

APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO DE INDENIZAÇÃO – ELETRODOMÉSTICO – VÍCIO OCULTO – DEMONSTRADO – DEVER DE INDENIZAR CONFIGURADO.

- Presente a prova inequívoca do vício oculto, cabível a indenização do consumidor por danos materiais.
- Há dano moral a reclamar ressarcimento no caso de consumidor que, tendo adquirido um eletrodoméstico, com vício oculto, se vê diante de situação que ultrapassa a esfera do mero desabor.
- Evidente o dano material, considerando os prejuízos sofridos pelo autor oriundos do incêndio, também se revela patente o dano moral, uma vez que o incêndio acarretou ao autor e seus familiares, sofrimento que ultrapassou o mero dissabor.

NEGOU PROVIMENTO AO RECURSO

³ Apelação Cível nº 1.0517.15.002236-9/001, décima sétima Câmara Cível, TJ/MG, Relator. Des. Evandro Lopes da Costa Teixeira. De 21/09/2017.

Como discutido anteriormente, é notória a dificuldade de demonstrar se o problema decorre de vício oculto ou se decorre do desgaste natural do bem, impossibilitando a tutela da Garantia Legal, conforme julgado abaixo⁴:

APELAÇÃO – AÇÃO DE RESCISÃO CONTRATUAL C/C INDENIZAÇÃO – VEÍCULO USADO – VÍCIO OCULTO NÃO DECORRENTE DE DESGASTE NATURAL – AUSÊNCIA DE PROVA – IMPROCEDÊNCIA MANTIDA.

- Instado o autor a se manifestar no momento oportuno e quedando-se inerte acerca da produção de prova pericial, não há falar em cerceamento de defesa. Não há falar na existência de danos materiais, quando, apesar de constatada a existência de avarias alegadas pela autora, não resta comprovado se tratar de vícios não decorrentes de desgaste natural, mormente se considerado a idade do veículo.

- REJEITAR A PRELIMINAR E NEGAR PROVIMENTO AO RECURSO

Com a leitura do art. 26, § 3º, no CDC, acerca dos vícios ocultos, a omissão do legislador acerca dos prazos máximos de responsabilização do fornecedor permite diferentes interpretações sobre o artigo, no qual doutrina e jurisprudências buscam estabelecer um padrão adequado para proteção do consumidor.

Isso porque, o art. 26, § 3º do Código de Defesa do Consumidor, possibilita que a garantia legal se estenda por anos após a aquisição do produto. Como mencionado acima, a omissão do legislador em estabelecer um limite temporal para aplicação do art. art. 26, § 3º, utilizou-se como critério para delimitação do prazo decadencial, o critério da vida útil do produto. (BESSA, 2015, p.100).

Nesse entendimento, Oliva e Gentile (2018, p. 10) discorre:

O prazo de garantia legal atinente aos vícios ocultos depende da análise, pelo magistrado, da vida útil do produto ou serviço no caso concreto. É de se notar que a vida útil varia de acordo com cada produto ou serviço, daí a necessidade de exame individualizado, que atente para as características do bem em discussão. O estabelecimento do período de vida útil, assim, será determinado a partir das características do produto ou serviço aliadas à legítima expectativa do consumidor.

Assim, o próximo tópico tratará os prazos decadenciais do art. 26 § 3º, abordando os aspectos fundamentais e sua abrangência frente aos vícios ocultos.

3.2.1 O prazo decadencial do Art. 26,§ 3º

⁴Apelação Cível nº 1.0000.21.000653-2/001 décima terceira Câmara Cível da Comarca TJ/MG, Relator. Des. Alberto Henrique. De 25/02/2021.

A responsabilidade inerente ao fornecedor diante do vício oculto possibilita que o consumidor, conforme dispõe a Garantia Legal expressa no CDC, exerça seu direito de reparação nos prazos do art. 26, inciso I e II, a partir do momento que tenha sido evidenciado o defeito, sendo o marco inicial para contagem do prazo decadencial (NUNES, 2012, p.229).

O Código de Defesa do Consumidor, ao trazer a expressão “ficar evidenciado”, claramente não quis garantir uma cobertura eterna em relação ao consumidor, haja vista a ideia de equilíbrio na relação contratual. Portanto, a ideia de responsabilidade eterna dos fornecedores não irá prosperar. Porém, surge a indagação de qual seria o prazo razoável para atribuir aos fornecedores o dever de garantir a qualidade de seus produtos e serviços (GONÇALVES, 2011, p.129).

A cláusula aberta deixada pelo código, não é capaz de determinar qual seria o prazo correto a ser estabelecido, cabendo a doutrina e jurisprudência responderem tais indagações com suas diversas interpretações, as quais podem restringir ou até mesmo ampliar significativamente o prazo em que o fornecedor permanece obrigado a responder pelos produtos e serviços.

Existem diferentes teorias que buscam determinar qual será o prazo ideal a ser estabelecido, porém, uma das mais aceitas e vistas, até mesmo em julgados do STJ, é a que determina o prazo de acordo com a “vida útil” do bem. Dessa forma, a definição do limite temporal da Garantia Legal é determinada pela vida útil do produto, sustentando que cada produto tem uma vida útil específica. Sendo essa teoria, o legislador deixou de fixar prazo determinado justamente pela variedade de produtos dispostos no mercado, sendo impossível determinar um prazo específico haja vista como já dito anteriormente, cada produto possui determina vida útil (BENJAMIN, 2013, p.134).

Portanto, conforme a Teoria da Vida Útil dos produtos e serviços deve ser dada como relevante para definição do limite temporal da Garantia Legal, estabelecendo os limites para exercício do direito de reclamação por parte dos consumidores. O legislador deixou de fixar um prazo determinado para a garantia em virtude do vício oculto, já que são incontáveis os produtos e serviços no mercado de consumo e que cada um possui sua vida útil específica. (BENJAMIN, 2013. p.135).

Utilizando o critério da vida útil para delimitação do prazo máximo de aparecimento do vício oculto, uma vez que não há expressa indicação legal desse prazo máximo, ter-se-á que apurar, em cada caso, através de perícia, qual é a verdadeira causa do defeito. Quanto mais distante estiver o produto ou serviço do final da vida útil, maior será a probabilidade de se tratar de um vício de qualidade. Se o bem for novo ou recém adquirido, pode-se, até, falar em presunção relativa da anterioridade do vício (CAVALIERI, 2011, p.336).

Existe uma grande problemática em relação a garantia legal disposta no CDC, pois, em relação aos prazos de cobertura, ele não os determinou de forma expressa, necessitando de uma interpretação do art. 24 juntamente ao art. 26 do Código Civil, funcionando, muitas vezes, apenas para informar que existe uma proteção garantida ao consumidor e que o fornecedor não poderá dispor dessa garantia.

Nesse entendimento, Flavio Citra Vieira de Mello (2012, p. 24) dispõe:

Na legislação Brasileira, os prazos de Garantia Legal são extremamente curtos e não guardam qualquer relação com a expectativa de durabilidade ou de vida útil do bem ou serviço, razão pela qual a análise comparativa com o sistema português, que assegura um prazo longo de dois anos de Garantia Legal para bens móveis, demanda um estudo mais amplo que o do sistema brasileiro de vícios e defeitos, que depende, quase que exclusivamente, das garantias voluntárias ou comerciais, bem como do regime de responsabilidade do fornecedor.

A contagem do prazo decadencial para garantia legal são de 30 ou 90 dias para que o consumidor exerça o direito de reclamar. Em relação ao vício de produtos não duráveis, o prazo será de 30 dias para apresentar reclamação. Já em relação aos produtos duráveis, o prazo para reclamação é de 90 dias, ambos iniciando o prazo com a entrega da mercadoria.

Paulo Luiz Netto Lôbo (1999, p. 106-107) aduz no sentido de que, o prazo de garantia legal deverá ser o mesmo prazo da garantia contratual concedido pelo fabricante para que o consumidor possa exercer o direito de reclamação na hipótese de vício oculto. Haja vista a garantia contratual dispor da vida útil do bem adquirido conforme especificação do fornecedor, sendo assim, a melhor forma em atenção ao princípio da equivalência entre fornecedores e consumidores.

Mesmo ainda não tendo entendimento pacificado, a teoria da vida útil já é aceita pela doutrina majoritária e pelo STJ⁵, em importante julgado publicado em 2018, no qual trata de vício oculto na compra de veículo novo. Dessa forma, foi utilizado o critério da vida útil do bem e também o prazo decadencial para satisfação do dano ocorrido. Conforma abaixo:

RECURSO ESPECIAL. AÇÃO REDIBITÓRIA C/C COMPENSAÇÃO POR DANO MORAL. AQUISIÇÃO DE VEÍCULO NOVO ("ZERO QUILOMETRO") COM VÍCIO OCULTO. REEXAME DE FATOS E PROVAS. SÚM. 07/STJ. AUSÊNCIA DE PREQUESTIONAMENTO. SÚM. 211/STJ. JULGAMENTO FORA DO PEDIDO. INEXISTÊNCIA. SUBSTITUIÇÃO DO PRODUTO OU RESTITUIÇÃO DA QUANTIA PAGA. GARANTIA LEGAL. CRITÉRIO DA VIDA ÚTIL DO BEM. GARANTIA CONTRATUAL OFERECIDA PELO FABRICANTE. VINCULAÇÃO DO COMERCIANTE. RECLAMAÇÃO DIRECIONADA A QUALQUER DOS FORNECEDORES. ATO QUE OBSTA A DECADÊNCIA. PRAZO PARA SANAR O VÍCIO. DIREITO DO FORNECEDOR. RECLAMAÇÃO PELO MESMO VÍCIO. AUSÊNCIA DE SUSPENSÃO OU INTERRUPTÃO DO TRINTÍDEO. VÍCIO INTEGRALMENTE SANADO FORA DO PRAZO LEGAL. TOLERÂNCIA DO CONSUMIDOR. RENÚNCIA AO DIREITO DE RECLAMAR NÃO CONFIGURADA. PRETENSÃO DO CONSUMIDOR EXERCIDA FORA DO PRAZO LEGAL. DECADÊNCIA DO DIREITO. JULGAMENTO: (STJ - REsp: 1734541 SE 2015/0150772-8, Relator: Ministra NANCY ANDRIGHI, Data de Julgamento: 13/11/2018, T3 - TERCEIRA TURMA, Data de Publicação: DJe 22/11/2018)

Diante das considerações acerca do critério da vida útil do bem, outro julgado⁶ discorre acerca do prazo da garantia legal para o fornecedor responder pelos vícios do produto:

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS. AQUISIÇÃO DE VEÍCULO SEMINOVO UTILIZADO NA CONCESSIONÁRIA PARA TEST DRIVE. AUTOMÓVEL QUE TEMPOS DEPOIS APRESENTOU VÍCIO NO MOTOR. CONserto PELA GARANTIA NEGADO PELA FABRICANTE REQUERIDA. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. RECURSO DA RÉ. PROBLEMAS NO MOTOR DO VEÍCULO SUFICIENTEMENTE COMPROVADOS PELOS ORÇAMENTOS APRESENTADOS NOS AUTOS E PELA PROVA TESTEMUNHAL. DESNECESSIDADE DE PROVA PERICIAL. TESE DE QUE A RECLAMAÇÃO OCORREU APÓS EXPIRADA A GARANTIA CONTRATUAL. DISCUSSÃO IRRELEVANTE. GARANTIA LEGAL POR VÍCIOS OCULTOS SOBRE O PRODUTO QUE NÃO SE SUJEITA A CRITÉRIO TEMPORAL, HAVENDO PRAZO APENAS PARA ACIONAMENTO DO FORNECEDOR APÓS A CONSTATAÇÃO DO VÍCIO. COMPROMETIMENTO TOTAL DO MOTOR DO AUTOMÓVEL APÓS CERCA DE TRÊS ANOS DE FABRICAÇÃO E 128.000 KM (CENTO E VINTE OITO MIL) QUILOMETROS RODADOS QUE NÃO SE COADUNA COM A EXPECTATIVA DE DURABILIDADE DO PRODUTO. AUSÊNCIA DE PROVA DE QUE O PROBLEMA DECORRA DE CIRCUNSTÂNCIAS EXTERNAS. VEÍCULO QUE FEZ TODAS AS SUAS REVISÕES

⁵ Recurso Especial nº 0018075-68.2010.8.25.0001, Terceira Turma. Relator Min. Nancy Andrighi. De 13/11/2018.

⁶ Apelação cível nº 0302875-32.2016.8.24.0011, Tribunal de Justiça de Santa Catarina, TJ-SC, Terceira Câmara Civil. Relator: Saul Steil, De 04/05/2021.

PERIÓDICAS EM CONCESSIONÁRIA AUTORIZADA. VÍCIO OCULTO CARACTERIZADO. RECUSA DA FABRICANTE EM REPARAR GRATUITAMENTE O BEM NA VIA ADMINISTRATIVA QUE SE REVELA ILÍCITA. DEVER DE RESSARCIMENTO DOS VALORES DESEMBOLSADOS PELO AUTOR PERANTE TERCEIRO PARA OBTENÇÃO DO CONSERTO DO AUTOMÓVEL. SENTENÇA MANTIDA. FIXAÇÃO DE HONORÁRIOS RECURSAIS. RECURSO PROVIDO. "[. . .] O Código de Defesa do Consumidor não traz, exatamente, no art. 26, um prazo de garantia legal para o fornecedor responder pelos vícios do produto. Há apenas um prazo para que, tornando-se aparente o defeito, possa o consumidor reclamar a reparação, de modo que, se este realizar tal providência dentro do prazo legal de decadência, ainda é preciso saber se o fornecedor é ou não responsável pela reparação do vício .5. Por óbvio, o fornecedor não está, ad eternum, responsável pelos produtos colocados em circulação, mas sua responsabilidade não se limita pura e simplesmente ao prazo contratual de garantia, o qual é estipulado unilateralmente por ele próprio. Deve ser considerada para a aferição da responsabilidade do fornecedor a natureza do vício que inquinou o produto, mesmo que tenha ele se manifestado somente ao término da garantia. [...]" (REsp 984.106/SC, Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, QUARTA TURMA, julgado em 04.10.2012, DJe 20.11.2012).

Como visto acima, apesar das diferentes teorias abordadas por diversos autores, a teoria mais utilizada para definição do limite da responsabilidade dos fornecedores é a teoria da vida útil. Cabe ao estado e a sociedade o dever de garantir o direito à informação a todos os consumidores, permitindo que a sociedade como um todo se beneficie da transparência de dever, informação e cuidado nas relações contratuais.

3.3 A GARANTIA CONTRATUAL

Abordando a Garantia Contratual, art. 50 do Código de Defesa do Consumidor estabelece que:

Art. 50º. A garantia contratual é complementar à legal e será conferida mediante termo escrito.

Parágrafo único. 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 de produto em linguagem didática, com ilustrações.

Dessa forma, diferentemente da garantia legal, que estabelece regras mínimas obrigando ao fornecedor o seu cumprimento, em atenção a paridade da relação contratual entre fornecedor e consumidor, a garantia contratual é oferecida de forma

opcional, estando a critério de o fornecedor estabelecer a garantia e os prazos, espécie de complemento a garantia legal.

Primeiramente, necessário dispor que a garantia contratual não é obrigatória. É uma mera faculdade do fornecedor, já que ele determinará os prazos que o consumidor terá para eventuais vícios presentes nos produtos e serviços fornecidos ao mercado. Uma das principais diferenças das garantias dispostas no CDC é a faculdade do fornecedor com a garantia contratual, pois na garantia legal o fornecedor é obrigado a responder por eventuais vícios decorrentes dos produtos e serviços que ele disponibiliza (NUNES, 2012, p.384).

Como já dito anteriormente, a garantia contratual é de autonomia do fornecedor para estipular sua existência e prazo de duração, porém, o Código de Defesa do Consumidor em seu art. 25 buscou limitar a suposta liberdade garantia ao fornecedor, sugerida pela autonomia da vontade, especificando que qualquer cláusula que possua pretensão de intervir de forma negativa nas prerrogativas mínimas e obrigações asseguradas pela garantia legal será vedada a sua utilização (GIANCOLI;JUNIOR, 2011, p.566).

Tais medidas buscam garantir uma maior proteção ao consumidor contra a prática de cláusula abusiva que possam constar no termo de garantia contratual oferecida pelo fornecedor no momento da aquisição do produto ou serviço. O consumidor deverá se atentar em relação as garantias contratuais, haja vista serem dispostas pelo fornecedor, necessitando obter informações claras em relação as suas coberturas para que não haja informações implícitas que impeçam que o consumidor exercite seu direito de reclamar no caso de vício do produto ou serviço (MARQUES, 2004, p.1004).

Existe uma problemática em relação à garantia contratual como limite de responsabilidade dos fornecedores, já que não pode ser considerada como prática abusiva, pois, o Código de Defesa do Consumidor não dispôs sobre a fixação dos prazos para a garantia legal, deixando aberta para diferentes interpretações. Ainda há entendimentos na doutrina que defendem a garantia contratual como limite da responsabilidade por parte do fornecedor, entendimento minimamente desigual em relação ao consumidor, que por se tratar da parte mais vulnerável e hipossuficiente, estaria sendo prejudicada com esse entendimento (CINTRA, 2013, p.164).

Apesar de que ambas as garantias legal e contratual, estarem dispostas no Código de Defesa do Consumidor, existe independência entre elas. Em relação à garantia contratual, esta jamais poderá afetar negativamente os direitos do consumidor decorrente da garantia legal, conforme expressa o art. 50 caput do CDC, a garantia contratual é complementar à garantia legal.

O consumidor de produto ou serviço passa por uma fase de preservação, no qual busca manter sua indenidade, portanto, mantém a incolumidade do bem ou do serviço disponibilizado no mercado de consumo. Esse período é mensurado pelo prazo da Garantia Contratual, sendo o fornecedor que determina o tempo de sua duração. A fase seguinte é a da conservação do produto ou serviço, nessa fase ocorre a degradação do produto ou serviço, sendo consumido sem a Garantia Contratual estipulada pelo fornecedor, nesses casos, caberá ao consumidor arcar com os respectivos custos de manutenção, conserto e reparo. (DENARI; 2011, p.245).

Os prazos usuais de Garantia Contratual giram em torno de um ano, principalmente para eletrodomésticos, porém, esses prazos não condizem com o tempo real da vida útil desses bens. Então, limitar a responsabilidade do fornecedor, exclusivamente pelo tempo da Garantia Contratual, é prejudicial ao consumidor, gerando desequilíbrio na relação contratual (GARCIA, 2010, p.96).

Nesse capítulo, foram abordadas as garantias dispostas no Código de Defesa do Consumidor, sendo abordada a Garantia Legal e suas inovações trazidas pelo CDC, garantindo a reparação do produto ou serviço em virtude de vício aparente ou de fácil constatação e aos vícios ocultos. Por último, foi abordado a Garantia Contratual, que fica a cargo do fornecedor estipular sua duração, sua cobertura, porém, deverá se atentar aos limites impostos pela Lei 8.078/90 (CINTRA.2013, p. 195).

Em contrapartida as garantias mencionadas nesse capítulo, o consumidor em busca de alternativas para satisfação de seu direito, recorre a outros tipos de tutela, diferentemente das garantias dispostas no Código de Defesa do Consumidor, surgindo a Garantia Estendida (MELLO, 2012, p.20).

Assim, o próximo capítulo tem como objetivo avaliar o funcionamento da Garantia Estendida no mercado de consumo atual, identificando os benefícios e real

necessidade de sua contratação caso haja alguma insuficiência no CDC que necessite de uma proteção extra para o consumidor que já dispõe de um sólido sistema de garantias com a Lei 8.078/90, protegendo-o contra vícios aparentes ou de difícil constatação, assim como nos casos de vício oculto.

Portanto, será feita um contraponto entre as garantias dispostas na Lei 8.078/90 e a Garantia Estendida regulamentada pela SUSEP, discorrendo sobre a possibilidade de harmonia entre esses institutos, possíveis embates, abusos de direitos e possibilidade da existência de ambos os institutos no mercado de consumo nacional.

4. CONTRATO DE GARANTIA ESTENDIDA

Além das Garantias dispostas no Código de Defesa do Consumidor, existe um tipo de garantia contratual chamada garantia estendida. Primeiramente, vale ressaltar que a garantia estendida se trata de um contrato de seguro, haja vista não ser disciplinada no CDC e não ser comercializada pelos fornecedores.

O contrato de garantia estendida surgiu como alternativa para o mercado consumidor, com objetivo de gerar uma maior satisfação e proteção aos consumidores que buscam aumentar a garantia dos produtos adquiridos. A contratação da garantia estendida é feita por uma seguradora especializada na comercialização de coberturas securitárias, tratando-se de uma tutela não obrigacional, no qual o consumidor pagará um “prêmio” para estender a garantia do seu bem.

Porém, a contratação dessa cobertura adicional para alguns doutrinadores torna-se desnecessária e descabida, já que não se vê qualquer vantagem em adquirir a garantia estendida. Caso a contagem do prazo para reclamar dos vícios do produto for realizada corretamente, considerando o critério da vida útil, o CDC já dispõe de proteção adequada e suficiente aos interesses do consumidor. É incorreto, inclusive mencionar a extensão da garantia. O que ocorre na prática é que o consumidor desinformado muitas vezes, desconhece os próprios órgãos de proteção para satisfação de seus direitos (BESSA, 2007, p.202).

Abaixo, o presente estudo irá explanar o conceito e natureza jurídica da garantia estendida, verificando se faz necessária sua contratação ou se seria apenas uma forma para onerar o consumidor, parte vulnerável da relação consumerista.

4.1. CONCEITO E NATUREZA JURÍDICA

A garantia Estendida é um negócio jurídico, mediante pagamento de um prêmio, com intuito de assegurar o direito de ser indenizado pelo segurador nos casos de consumação dos riscos predeterminados na apólice de seguro.

Ocorre que, a garantia estendida como um contrato bilateral, oneroso e aleatório, possui natureza jurídica de um contrato de seguro, meio pelo qual as partes se obrigam uma com a outra, mediante pagamento de valor determinado pelo segurado, a indenizá-lo do prejuízo resultante dos riscos previstos na apólice de seguro.

Flávio Citro Vieira de Mello (2012, p. 20) aduz:

Há ainda a disposição dos consumidores o serviço, a cada dia mais difundido, de “garantia estendida”, que, na verdade, consiste na contratação de um seguro, materializado no certificado de apólice, contra vícios ou não conformidades que ocorram após o término dos prazos de Garantia Legal e de garantia voluntária. O seguro de cobertura ‘Troca Garantida’ oferece ao consumidor a troca do bem, uma única vez, durante o período de vigência ou o indeniza dos custos de mão de obra e de reposição de peças ou componentes para o conserto do produto afetado pela ocorrência de um defeito. Este serviço nenhuma semelhança guarda com a garantia voluntária ou contratual e tem lugar exatamente quando ambas se encerram.

No Brasil, as concessionárias automobilísticas foram às pioneiras na comercialização do contrato de garantia estendida, utilizavam desse contrato de garantia estendida como um diferencial de seu produto, com propósito de informar que seu produto é mais durável e permitindo que o consumidor tivesse uma maior segurança e confiabilidade na compra de seus veículos. Posteriormente, o mercado de eletrodomésticos aderiu à garantia estendida, sendo hoje um dos mercados que mais fomenta esse tipo de contratação (CESÁRIO, 2009, p.9).

Atualmente, existe uma grande demanda por parte dos consumidores em garantir uma maior proteção contra possíveis vícios em seus produtos. O Código de Defesa do Consumidor, mesmo oferecendo garantias até o final da vida útil dos bens adquiridos, não foi suficiente para assegurar de forma plena a garantia contra eventuais vícios, tópico este que será abordado mais à frente (MELLO, 2012, p.23).

Sendo assim, o interesse do consumidor em contratar essa cobertura adicional é uma realidade presente atualmente no mercado nacional, já existem diversas seguradoras especializadas nessa modalidade de seguro.

4.2 A RESOLUÇÃO 296 DE 2013 SUSEP – CONSELHO NACIONAL DE SEGUROS PRIVADOS

A modalidade de garantia estendida, diferentemente da garantia legal e contratual, é regida pela Superintendência de Seguros Privados (SUSEP). Dessa forma, trata-se de um contrato bilateral, oneroso e aleatório, possuindo natureza de contrato de seguro. A SUSEP é a autarquia vinculada ao Ministério da Fazenda, criada em 1966, que tem como objetivo o controle, fiscalização, capitalização e corretagem.

A SUSEP, como forma de prevenir eventuais abusos contra os consumidores, fixou orientações para as sociedades seguradoras, estabelecendo três tipos de seguros e limitando o rol de possibilidades para que não haja abusos ao consumidor, parte vulnerável da relação contratual. Disposto no art. 7º, da Resolução 296/2013:

Art. 7º Os planos de seguro de garantia estendida deverão, obrigatoriamente, oferecer uma das seguintes coberturas básicas:

I – extensão de garantia original: cuja vigência inicia-se imediatamente após o término da garantia do fornecedor e que contempla as mesmas coberturas e exclusões oferecidas pela garantia do fornecedor;

II – extensão de garantia original ampliada: cuja vigência inicia-se imediatamente após o término da garantia do fornecedor e que contempla as mesmas coberturas oferecidas pela garantia do fornecedor, apresentando, adicionalmente, a inclusão de novas coberturas, desde que não enquadradas em outros ramos específicos de seguro.

III – extensão de garantia reduzida: cuja vigência inicia-se imediatamente após o término da garantia do fornecedor e que pode contemplar coberturas reduzidas comparativamente àquelas oferecidas pela garantia do fornecedor.

Parágrafo único. A cobertura a que se refere o inciso III aplica-se somente ao seguro de garantia estendida voltado para veículos automotores e para bens que possuem apenas Garantia Legal.

Em meados de novembro de 2013, o Conselho Nacional de Seguros Privados modificou as regras para contratação do seguro de garantia estendida, conforme resolução de nº 296/2013. Em seu art. 1º, o contrato de seguro poderá ser contratado no ato da aquisição do bem ou serviço ou durante a vigência da garantia do fornecedor. O contrato de garantia estendida tem como objetivo propiciar ao segurado/consumidor a extensão da garantia do fornecedor mediante pagamento de prêmio (valor para contratação do seguro) (SUSEP, 2013, p.1).

A resolução de nº 296/2013 buscou complementar as Garantias dispostas no Código de Defesa do Consumidor, além disso, permite a renovação do seguro, por igual período ou superior, caso haja interesse da parte contratante.

Dessa forma, o Seguro de Garantia Estendida, busca a partir do início da sua vigência, sendo o final da Garantia Legal e Garantia Contratual dispostas no CDC, garantir a responsabilidade pela manifestação de vícios nos produtos. Na hipótese de sinistro (dano sofrido pelo produto), o segurado terá uma maior facilidade para conserto, reparação, troca ou pagamento em dinheiro em relação do valor do produto (SUSEP, 2013, p.2).

Nos últimos anos, houve uma grande procura por parte dos consumidores na contratação da garantia estendida com intuito de garantir uma maior proteção contra possíveis vícios que venham a danificar seus produtos. Porém, se o Código de Defesa do Consumidor já dispõe de garantias até o final da vida útil dos bens adquiridos, por qual motivo essa modalidade contratual está despertando o interesse dos consumidores?

Em comparação às garantias dispostos no Código de Defesa do Consumidor, a modalidade de garantia estendida possui variações importantes relacionadas à sua cobertura securitária. Por se tratar de um contrato de seguro mediante pagamento de prestação, para que seja válido, deverá garantir reais benefícios ao consumidor/segurado, garantindo coberturas distintas das estipuladas no Código de Defesa do Consumidor, com a garantia legal e contratual, gerando, assim, uma harmonia e equilíbrio na relação contratual (BONZAN, 2012, p.555).

É importante sinalizar que, o consumidor deverá se atentar a prática de venda casada, muitas vezes utilizadas por fornecedores para conciliar a venda do produto com a garantia estendida, porém, trata-se de uma prática abusiva, vedada no Código de Defesa do Consumidor. A venda casada é considerada uma prática abusiva porque impede que o consumidor tenha tempo para refletir e se direcionar a outro estabelecimento para conferir preços e condições. Disposto no art. 39, I do CDC, a venda casada será o enriquecimento ilícito do comerciante, já que cometerá uma prática abusiva (SOARES, 2012, p.1).

O art. 15 inc. II, da resolução 296/2013, da SUSEP, estabelece: “o início da cobertura do risco será o exato instante do término da garantia do fornecedor, exceto na hipótese da cobertura de complementação da garantia, cuja vigência inicia-se simultaneamente a do contrato”. Dessa forma, a SUSEP buscou estabelecer e garantir coberturas distintas das estipuladas no CDC, pois a garantia

estendida iniciará com o término das garantias legal e contratual (SUSEP, 2013, p.5).

Apesar da existência de opiniões distintas em relação à comercialização da garantia estendida, a procura por parte do consumidor para sua contratação vem aumentando a cada dia no mercado nacional.

Dessa feita, com a globalização e devido à demanda para produção e comercialização de produtos, a produção em massa se tornou obrigatória para atender a demanda da população, porém, com esse tipo de produção, temos o vício inerente ao modelo de produção em massa, sendo uma das justificativas para que o consumidor busque se proteger com a contratação da garantia estendida de eventuais vícios que possam surgir.

Uma das justificativas para contratação da cobertura de garantia estendida seria justamente a dificuldade em fazer valer a garantia legal disposta no Código de Defesa do Consumidor, pois ela não definiu de forma clara o critério da vida útil do produto. Portanto, o contrato de seguro para garantia estendida garante ao consumidor uma maior facilidade e agilidade para conserto, troca ou restituição de seu produto, prevenindo possíveis demandas judiciais para resolução de seus conflitos (BESSA; 2013. p. 224).

Porém, atualmente, não é difícil encontrarmos litígios envolvendo a utilização da garantia estendida. Mesmo com a contratação da cobertura, alguns consumidores necessitam do judiciário para resolução de conflitos. Como exemplo, tem-se o presente precedente emanado do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul⁷ nos autos do processo nº 71005117171 (Nº CNJ: 0035228-55.2014.8.21.9000):

RECURSO INOMINADO AÇÃO INDENIZATÓRIA. MÁQUINA DE LAVAR ROUPA DEFEITO DURANTE O PRAZO DA GARANTIA ESTENDIDA. NÃO REALIZAÇÃO DO CONserto. CONDENAÇÃO NA TOTALIDADE DO VALOR PAGO INCLUSIVE SOBRE A GARANTIA ESTENDIDA. DANO MORAL FIXADO EM R\$ 1.000,00 E QUE NÃO COMPORTA MAJORAÇÃO. SENTENÇA REFORMADA EM PARTE. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO APENAS PARA CONDENAR A RÉ NO PAGAMENTO DO VALOR DESPENDIDO NA GARANTIA ESTENDIDA.Autor narrou ter adquirido uma máquina de lavar roupas da marca ré, no dia 09.06.2012 pelo valor de R\$ 1.999,00 e que pagou R\$ 380,00 pela garantia estendida. Em janeiro de 2014, ainda dentro do prazo da garantia, a máquina começou a apresentar defeitos. Ao entrar em contato com a loja (segunda ré) onde adquirira o produto, foi

⁷ Recurso Cível nº 71005117171, Quarta turma recursal TJ-RS, Rel. Gisele Anne Vieira de Azambuja. De 21/10/2014

aconselhada a procurar a Assistência Técnica (terceira ré), e assim o fez. Em uma visita feita à casa da autora, constataram que uma peça precisaria ser trocada, mas que como não tinha a disposição naquela ocasião, depois de 5 dias retornariam para substituição. Em razão dos funcionários não terem comparecido para trocar a peça, a autora entrou em contato com a Assistência que informou que não seria possível fornecer o serviço em razão de que a requerida não aprovou o orçamento. Pediu a condenação das rés, solidariamente, para restituir o valor pago pelo produto e uma indenização a título de danos morais não inferiores à R\$ 6.000,00. (grifo do autor).

Por fim, a utilização da garantia estendida é uma forma de resguardar o consumidor de possíveis vícios do produto, o conflito entre as garantias só ocorrerá quando a garantia estendida não oferecer reais benefícios aos consumidores/segurados, tornando-a uma prática abusiva.

4.3 IMPLICAÇÕES FRENTE AO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

É notório que o Código de Defesa do Consumidor possui deficiências permitindo e possibilitando a adesão do consumidor a outras modalidades de proteção. Um dos principais defeitos contidos no CDC é justamente a omissão em relação aos prazos de garantias, consolidando ainda mais a utilização e comercialização da garantia estendida no mercado (SOARES, 2012, p.2).

Apesar de suas “deficiências”, o Código de Defesa do Consumidor é essencial para proteção, harmonia e paridade das relações de consumo, possuindo condições para suprir as necessidades dos consumidores (CINTRA, 2013, p.8).

Porém, a dificuldade no acesso à informação, distanciamento da lei com o consumidor, má interpretação e muitas vezes má-fé por parte dos fornecedores, fizeram com que a procura por outros meios de garantia se tornasse cada vez maior, tornando o contrato de garantia estendida uma forma lícita, eficaz e útil de garantir uma maior proteção ao consumidor (CASARINO, 2012, p.6).

Caso a definição do prazo decadencial por vício oculto, previsto no art. 26, § 3º do CDC, tivesse critérios objetivos da vida útil dos produtos e serviços, a procura por uma garantia complementar em relação às garantias dispostas no Código de Defesa do Consumidor seria menor, tornando inútil a contratação da garantia estendida.

O Tribunal de Justiça do Distrito Federal, em recente decisão proferida⁸, expôs a previsão do art. 26, § 3º do CDC, garantindo a satisfação do direito do consumidor, iniciado o prazo decadencial após a ciência do vício:

INDENIZAÇÃO. DECADÊNCIA. VÍCIO OCULTO. PROMESSA DE COMPRA E VENDA DE IMÓVEL EM CONSTRUÇÃO. PRAZO DE ENTREGA. MORA DA INCORPORADORA. LUCROS CESSANTES. CLÁUSULA PENAL. CUMULAÇÃO. I - O prazo de decadência de 90 dias, art. 26, inc. II, § 3º, do CDC, é contado a partir da ciência do vício oculto (ausência de drenos e de pontos elétricos para sistema de ar condicionado), que, na demanda, corresponde à data do orçamento para instalação de aparelhos de ar condicionado. Rejeitada a prejudicial de decadência. II - A Incorporadora-ré não comprovou a entrega do imóvel com drenos e pontos elétricos para a instalação de aparelhos de ar condicionado nem impugnou especificamente o orçamento apresentado pela autora, por isso o pedido de indenização por danos materiais procede. III - A alegada demora da CEB e da Terracap na apresentação de documentos necessários à expedição do habite-se não caracteriza caso fortuito ou força maior, porque previsível. A Incorporadora, para administrar tal fato, dispõe do prazo de tolerância de 180 dias para a conclusão da obra. IV - Diante da mora da Incorporadora-ré, são devidos lucros cessantes à compradora a contar do termo final para a entrega do imóvel até a data da expedição do habite-se, visto que, na presente demanda, ficou evidenciada a demora da autora na obtenção do financiamento imobiliário. V - Quando invertida, a cláusula penal moratória prevista no contrato pré-fixa os danos (lucros cessantes e/ou danos emergentes) decorrentes da mora da vendedora, porque não entregou o imóvel na data apazada. Acumular cláusula penal moratória de 2% sobre o valor atualizado do imóvel e mais lucros cessantes postulados com fundamento em aluguel não percebido significa indenizar a compradora duas vezes pela mesma causa de pedir, lucros cessantes. Mantida a indenização por lucros cessantes fixada pela r. sentença. VI - Apelação da autora parcialmente provida. Apelação da Incorporadora-ré desprovida.

Em contrapartida, a carência na definição objetiva acerca da vida útil dos produtos e serviços dispostos no mercado faz surgir indagações sobre quanto tempo um determinado produto deve durar. Devido a tais questionamentos que muitos consumidores recorrem ao contrato de garantia estendida como forma de garantir a troca, reparo ou devolução do valor pago.

A falta de definição objetiva acerca da vida útil disposta no art. 26, § 3º do CDC supõe a inaplicabilidade da lei pelo desconhecimento desta ferramenta pelos sujeitos da relação de consumo, acerca da existência do prazo de cobertura legal para vícios ocultos e pela dificuldade de demonstrar que o vício decorreu de impropriedade preexistente e não da má utilização do produto ou desgaste natural por tempo, demonstrando uma possível necessidade para contratação de uma garantia complementar das dispostas no CDC.

⁸ Apelação Cível nº 0010984-31.2015.8.07.0007 TJ-DF. Sexta Turma Cível, Relator: Vera Andrichi, De: 05/02/2020.

Nessa senda, a criação de políticas públicas com intuito de definir os critérios da vida útil dos produtos e serviços afastaria a necessidade e procura dos consumidores por uma garantia complementar não disposta no CDC. Porém, não possuir parâmetros objetivos faz com que o consumidor dependa da valoração dos juízes.

Alguns órgãos atuantes na defesa do consumidor, assim como pessoas em geral, não simpatizam com o contrato de garantia estendida, pois, não enxergam vantagem na sua contratação. O IDEC parece compartilhar da mesma opinião ao dispor em sua página dicas de direito para esclarecimentos de dúvidas aos consumidores, acreditando ser desnecessária a contratação de uma garantia externa às coberturas abrangidas no CDC (BONZAN, 2012, p. 551).

Entretanto, se houvesse a efetiva aplicação do art. 26, § 3º do CDC, estipulando critérios objetivos para definição da vida útil dos produtos e serviços, tornaria escasso o rol de benefícios para contratação da garantia estendida. Nesse sentido, a comodidade seria um dos poucos benefícios trazidos pela garantia estendida, pois, no momento da contratação, já consta determinado na apólice o valor para restituição, troca por outro bem idêntico ou de igual valor nos casos de os riscos predeterminados existirem (CAVALIERI FILHO, 2014, p.177).

Visto isso, com a contratação da garantia estendida, também torna desnecessária uma ação judicial e aguardo de uma decisão para obtenção de seu direito. A realidade do judiciário brasileiro impossibilita a aplicação do princípio da razoável duração do processo, decorrente do acúmulo de ações por parte dos Tribunais. Portanto, torna-se comum que uma reparação pelas vias judiciais seja vagarosa (PUCCI, 2014, p.1).

Desta forma, a garantia estendida, como ferramenta idônea, regulamentada pela SUSEP, garante benefício para o segurado que terá efetivada a solução do seu problema, evitando uma demanda judicial.

Como em todos os contratos, o seguro de garantia estendida deverá se atentar aos princípios da boa-fé objetiva, liberdade contratual em atenção à vulnerabilidade por parte do consumidor. É notória que a maior justificativa para contratação da garantia estendida se deve a alguma deficiência do próprio CDC, já que se os consumidores tivessem segurança e uma real tutela das garantias

dispostas no código, não dariam credibilidade ao contrato oneroso da garantia estendida (SOARES, 2012, p.3).

Dessa forma, a resolução 296/2013 teve o cuidado de especificar as situações que a cobertura de garantia estendida poderá atuar, evitando possíveis conflitos frente ao Código de Defesa do Consumidor, definindo o seguro de garantia estendida como complementar à garantia legal e garantia contratual.

Ocorre que, caso houvesse critérios objetivos acerca da vida útil dos produtos e serviços, previstos no art. 26, § 3º do CDC, tornaria inútil a contratação de uma garantir complementar não disposta no Código de Defesa do Consumidor, resguardado as espécies de seguro que, de certo modo, concederem coberturas adicionais à garantia legal.

Por fim, a principal garantia disposta no Código de Defesa do Consumidor é a Garantia Legal, a qual independe da vontade do fornecedor, proporcionando o sólido sistema de proteção ao consumidor em caso de vício, em atenção ao vício oculto, aquele que apenas se exterioriza após certo período de uso, tornando a garantia legal mais abrangente, já que ela considera o período da vida útil do produto, em outras palavras, ela garante a expectativa do consumidor de durabilidade de um produto ou serviço (GARCIA, 2010, p.63).

Dessa forma, após discorrer sobre os sistemas de garantias disponibilizados no mercado de consumo atual, o presente estudo entende que as garantias dispostas no Código de Defesa do Consumidor são suficientes para satisfação de seus direitos. Porém, devido à falta de critérios objetivos acerca da vida útil dos produtos e serviços, é possível a contratação de uma garantia complementar, garantindo maior comodidade para os consumidores que estiverem dispostos a contratar o seguro de garantia estendida.

5. CONCLUSÃO

Com vistas ao aprofundamento do estudo da análise da comercialização do contrato de garantia estendida frente às garantias dispostas no Código de Defesa do Consumidor, em face dos vícios de qualidade dos produtos e serviços, buscou-se verificar a real necessidade e benefício aos consumidores de se existir uma modalidade de garantia regida pela SUSEP, frente às garantias dispostas com a Lei 8.078/90.

Como visto, a luz da teoria da vida útil que garante a cobertura de produtos e serviços até o final da vida útil com a Garantia Legal, o contrato de garantia estendida dispõe das mesmas coberturas da garantia presente no código de defesa do consumidor, porém a dificuldade encontrada foi a determinação de maneira objetiva dos prazos decadenciais para reclamação nos casos de vício oculto.

O fato de que o Código de Defesa do Consumidor foi omissivo quando não estabeleceu de forma clara e precisa os prazos presentes no art. 26 §3º, dificulta a satisfação dos direitos por parte dos consumidores, que muitas vezes preferem pagar por um contrato de seguro, para ter a certeza da garantia nos casos de eventuais riscos estipulados no contrato de seguro.

Atualmente, a procura por contratos de garantia estendida cresce na medida em que os produtos e serviços tornam-se cada vez mais “frágeis”, não sendo incomum apresentarem vícios ocultos. O distanciamento da lei e a falta de informação dos consumidores fazem com que eles busquem a satisfação de seus direitos da maneira mais fácil, célere, mesmo com a necessidade de contratar um serviço adicional, gerando uma maior despesa da aquisição de produtos e serviços.

Na tentativa de ponderar as tutelas protetivas contra os vícios de qualidade nos produtos e serviços, buscando estabelecer uma harmonia entre as garantias dispostas no CDC com a garantia estendida, buscou-se identificar as possíveis vantagens na contratação de uma cobertura adicional demonstrando possíveis falhas na legislação consumerista que justificariam tais contratações,

Com isso, é cediço que o posicionamento majoritário da doutrina, discorre acerca da ampla proteção das garantias dispostas no CDC para proteção do consumidor, parte vulnerável da relação consumerista, sendo desnecessária a

contratação de garantia estendida, uma vez que o CDC já dispõe de garantia até o final da vida útil dos bens e serviços.

Com esse entendimento, a contratação da garantia estendida não possui vantagens ao consumidor, pois dispõe da mesma cobertura assegurada pelo instituto da Garantia Legal instituída no CDC. Dessa forma, ao analisarmos a teoria mais aceita pela doutrina e jurisprudência, até o final da vida útil do bem, a Garantia Legal disposta no Código de Defesa do Consumidor já garante a cobertura em virtude do vício oculto, sendo desnecessária a contratação de cobertura adicional.

Porém, o Código de Defesa do Consumidor, mesmo com toda tutela disposta, possui algumas deficiências que justificam e possibilitam a adesão de coberturas adicionais por parte dos consumidores. A omissão de parâmetros objetivos ao critério da vida útil talvez tenha sido um dos maiores equívocos presentes no CDC, conforme dispõe o art. 26 §3º, visto que torna instável a satisfação do consumidor em garantir os seus direitos, já que dependerá da valoração dos juízes para determinação do prazo de vida útil do bem.

Como visto, é clara a necessidade de políticas públicas para definição dos critérios da vida útil dos produtos e serviços, pois, com a efetiva aplicabilidade do prazo decadencial previsto no art. 26, §3º do CDC, tornaria inútil a contratação da garantia estendida já que não iriam oferecer garantias distintas à Garantia Legal.

Portanto, enquanto inexistirem políticas públicas para definição de parâmetros objetivos aos critérios da vida útil dos produtos e serviços, o contrato de garantia estendida será útil em qualquer de suas modalidades, garantindo a satisfação do consumidor em decorrências dos riscos predeterminados na apólice de seguro.

Apesar da teoria da vida útil ser mais aceita pela doutrina, o que prevalece no mercado de consumo atual é a teoria da garantia contratual, no qual a tutela do art. 24 em conjunto com o art. 26 § 3º, da Lei 8.078/90, que trata do vício oculto, estará limitada aos pequenos prazos de garantia contratual estipuladas pelos fornecedores.

Dessa forma, permite que os fornecedores e seguradoras acompanhem uma pequena parte da doutrina para limitar suas responsabilidades com base na teoria da garantia contratual, reduzindo significativamente os prazos da garantia legal, possibilitando e justificando a contratação de coberturas adicionais, a exemplo a garantia estendida para complementação das coberturas dispostas no CDC.

A teoria da vida útil é, de fato, a teoria mais aceita pelos doutrinadores, possibilitando um equilíbrio contratual da relação de consumo. Caso o art. 26, § 3º, do CDC, não tivesse deixado a cláusula aberta em relação aos prazos de garantias da lei 8.078/90, tornaria inviável uma possível harmonia entre a garantia estendida frente às garantias dispostas no CDC, já que iriam tutelar as mesmas coberturas. Para que não houvesse conflito entre as garantias, a cobertura da garantia estendida precisaria ocorrer para além da vida útil dos produtos e serviços, ou seja, iria variar a depender do produto e serviço.

Por todo o exposto, apesar da omissão do Código de Defesa do Consumidor em relação à definição do prazo decadencial previsto § 3º do artigo 26, o CDC dispõe de garantias sólidas para a proteção da parte vulnerável da relação consumerista, possuindo condições de suportar todas as necessidades do consumidor. Em contrapartida, não pode ser ignorada a subsistência de mínimas vantagens na contratação da garantia estendida.

Dessa forma, tratando-se de vício oculto, o prazo decadencial para reclamação inicia-se quando ficar evidenciado o defeito, conforme o art. 26, § 3º, CDC. Para produtos e serviços não duráveis a reclamação deverá ser feita em até 30 dias e para os bens e serviços duráveis o prazo será de 90 dias, art. 26, I e II, CDC. Com a aquisição do contrato de garantia estendida, é possibilitado ao consumidor um maior prazo para exercer o direito de reclamação.

Outro aspecto benéfico ao consumidor será a resolução de eventual risco presente na apólice de seguro ser feita administrativamente, haja vista que a realidade do judiciário brasileiro impede o princípio da razoável duração do processo, em face do acúmulo de ações perante os tribunais. Portanto, a busca de uma possível reparação pelas vias judiciais poderá ser vagarosa, havendo uma clara vantagem na contratação da garantia estendida, garantindo uma maior comodidade ao consumidor para satisfação de seus direitos.

Mesmo com toda proteção da Constituição Federal e da legislação específica para proteção ao destinatário final dos produtos e serviços como: inversão do ônus da prova, interpretação mais favorável ao sujeito mais fraco. Assegurar a reparação, substituição ou restituição dos bens mediante vias judiciais torna-se muitas vezes árdua, devido a demora pelo acúmulo de ações já mencionado acima, além do

consumidor ter que possuir determinadas provas para comprovar de fato seu pleito para uma eventual reclamação em juízo.

Por fim, é cediço que o Código de Defesa do Consumidor possui garantias suficientes para tutelar as necessidades dos consumidores, estabelecendo um equilíbrio da relação consumerista. Porém, a verdadeira efetivação do sistema protetivo necessitaria de uma definição objetiva ao critério da vida útil dos produtos e serviços, além de garantir uma maior educação e acesso à informação, diminuindo a distância entre a lei e o consumidor.

Com isso, aliada a má interpretação das responsabilidades dos fornecedores, possibilitou uma maior demanda por parte dos consumidores em buscar garantias adicionais, como exemplo a garantia estendida para satisfação de seus direitos. Porém, como mencionado acima, caso houvesse uma definição objetiva ao critério da vida útil dos produtos, a modalidade de garantia estendida apenas iria onerar o consumidor, pois o CDC já supriria a demanda pela garantia legal em relação aos vícios ocultos.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, João Batista de. **Manual de Direito do Consumidor**. 6ª ed. revista e atualizada. São Paulo: Editora Saraiva, 2015.

BESSA.L.R; MARQUES.C.L; BENJAMIN.A.H. **Manual de Direito do Consumidor**. 5ª edição, São Paulo-SP: Revista dos Tribunais, 2013.

BESSA, Leonardo Roscoe. **Vícios dos Produtos e as três garantias do consumidor**: Um cenário de desinformação. In: Cláudia Lima Marques (Coord.). Revista de Direito do consumidor. São Paulo, Revista dos Tribunais ano 24, vol 100. Acesso em 25 de out. 2021.

BOLZAM, Fabrício. **Direito do Consumidor Esquematizado**, 1ª edição, São Paulo-SP: Saraiva, 2013.

_____. **Direito do Consumidor Esquematizado**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2014. Disponível em: <http://lelivros.love/book/baixar-livro-direito-do-consumidor-esquematizado-fabricio-bolzan-em-pdf-epub-mobi-ou-ler-online/>. Acesso em 27 de set. 2021.

BRANDÃO, Fernanda Holanda de Vasconcelos. **Princípios norteadores da Política Nacional das Relações de Consumo**. In: Âmbito Jurídico, Rio Grande, XIII, n. 81, out 2010. Disponível em: <https://ambitojuridico.com.br/edicoes/revista-81/principios-norteadores-da-politica-nacional-das-relacoes-de-consumo/>. Acesso em 25 de set. 2021.

BRASIL. Código de Defesa do Consumidor. **Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078.htm. Acesso em 19 de set. 2021.

_____. Lei N° 10.406, de 10 de janeiro de 2012. **Código Civil**. Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10406.htm. Acesso em 20 maio 2021

_____. Ministérios da Fazenda. **SUSEP Resolução 296 de 25 de outubro de 2013**. Disponível em: <http://www2.susep.gov.br/bibliotecaweb/docOriginal.aspx?tipo=1&codigo=31578>. Acesso em 12 de set. 2021.

_____. Superintendência de Seguros Privados. **Guia de orientação e defesa do segurado 2014**. 3ª Edição, Rio de Janeiro: Susep, 2014.

_____. Supremo Tribunal de Justiça. **Recurso Especial nº 1.734.541**. Relator: Ministra Nancy Andrichi, 3ª turma, data do julgamento: 13/11/2018, data da publicação: 22/11/2018. Disponível em: <https://stj.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/860282878/recurso-especial-resp-1734541-se-2015-0150772-8>. Acesso em 20 de out. 2021.

_____. Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas TJ-AM. **Apelação Cível nº 0604138-19.2013.8.04.0001 AM 0604138-19.2013.8.04.0001**. Relator: João de Jesus Abdala Simões, Terceira Câmara Cível, data do julgamento: 11/06/2017. Disponível em: <https://tj-am.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/525891208/6041381920138040001-am-0604138-1920138040001>. Acesso em 22 de out. 2021.

_____. Tribunal de Justiça do Estado do Espírito Santo TJ-ES. **Agravo de instrumento 0013179-53.2016.8.08.0030**. Relator: Jorge do Nascimento Viana, Quarta Câmara Cível, data do julgamento: 07/11/2016. Disponível em: <https://tj-es.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/464033048/agravo-de-instrumento-ai-131795320168080030>. Acesso em 22 de out. 2021.

_____. Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul TJ-RS. **Recurso cível 7100511771 RS**. Relator: Dra. Gisele Anne Vieira de Azambuja, Quarta turma recursal Cível dos Juizados Especiais Cíveis do Estado do Rio Grande do Sul, Data de publicação: 17/10/2014. Disponível em: <https://tj-rs.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/151216730/recurso-civel-71005117171-rs/inteiro-teor-151216740>. Acesso em 24 de out. 2021.

_____. Tribunal de Justiça do Estado de Santa Catarina TJ-SC. **Apelação Cível 0302875-32.2016.8.24.0011**. Relator: Saul Steil, Terceira Câmara Cível, Julgamento: 04/05/2021. Disponível em: <https://tj-sc.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/1220246312/apelacao-apl-3028753220168240011-tribunal-de-justica-de-santa-catarina-0302875-3220168240011/inteiro-teor-1220246359>.

BUDAL, Jarcy José; LEADEBAL, Kadidja Barros. **Garantia estendida frente ao código de defesa do consumidor** - vantagem ou desvantagem. Simpósio de tcc e seminário de ic, 2017 / 1º. Disponível em: http://nippromove.hospedagemdesites.ws/anais_simposio/arquivos_up/documentos/artigos/f5c9940aa55a63288d4a62fb2612acd7.pdf. Acesso em: 20 de set. 2021.

CABRAL, Hidelize Lacerda Tinoco Boechat; RODRIGUES, Maria Madalena de Oliveira. **A obsolescência programada na perspectiva da prática abusiva e a tutela do consumidor**. Lex Magister. Porto Alegre: Magister, v17, n42. Acesso em 21 de out. 2021.

CASARINO, Fernando Almeida. **A garantia estendida frente ao código de proteção e defesa do consumidor**, Conteúdo Jurídico, Brasília-DF: 27 de jul. 2012. Disponível em: <http://www.conteudojuridico.com.br/?artigos&ver=2.38076&seo=1>. Acesso em 25 de out. 2021.

CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de Direito do Consumidor**. 3ª ed. São Paulo: Editora Atlas, 2011.

CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de Responsabilidade Civil**. 11. ed. São Paulo: Atlas, 2014.

CESÁRIO, P.M. **Influenciadores da decisão de compra de garantia estendida no varejo brasileiro**. 2009. 9.f. Dissertação de Mestrado executivo, Fundação Getúlio Vargas: Escola Brasileira de Administração de Empresas, 2009.

CINTRA, Antônio Carlos Fontes. **Direito do Consumidor**. 2 ed. Niterói: Impetus, 2013.

COELHO, Fábio Ulhoa. **Curso de direito civil, volume 2**. 2 ed. rev. – São Paulo: Saraiva, 2005. p. 449.

DENARI, Z. *et Al.* **Código brasileiro de defesa do consumidor**: comentado pelos autores do anteprojeto, 10 edição, Rio De Janeiro –RJ: Forence, 2011.

DINIZ, Maria Helena. **Curso de Direito Civil Brasileiro: Responsabilidade Civil**. 25 ed. Vol. 7, São Paulo, Saraiva, 2011.

_____. **Curso de Direito Civil Brasileiro**. V.7: 18 ed. São Paulo: Saraiva, 2012.

ENTENDA Garantia estendida, novas regras. **Tudo sobre seguros**, Rio de Janeiro, 2011. Disponível em: <https://www.tudosobreseguros.org.br/garantia-estendida-novas-regras>. Acesso em 27 de out. 2021.

FAGUNDES, Esmael Pereira. **O vício de adequação e a abrangência das garantias do código de defesa do consumidor, em contraponto com o seguro garantia estendida**. 2014. Disponível em: <http://repositorio.furg.br/handle/1/7460>. Acesso em 27 de out. 2021.

FERREIRA, A. B. de H. **Novo Aurélio Século XXI**: o dicionário da língua portuguesa, 8ª edição, Curitiba-PR: Positivo, 2011.

FENSEG. Federação Nacional de Seguros Gerais. **Garantia Estendida: Vantagens e Benefícios**, 2013. Disponível em: <https://fenseg.org.br/>. Acesso em: 28 de out. 2021.

FILHO, Sérgio Cavalieri. **Programa de responsabilidade civil**, 10ª edição, São Paulo: Atlas S/A, 2012.

FILOMENO, José.G.B. **Curso fundamental de direito do consumidor**. 2ª edição, São Paulo: Atlas, 2008.

GAGLIANO, Pablo Stolze; PAMPLONA FILHO, Rodolfo. **Novo Curso de direito civil**. Volume III: responsabilidade civil. Pablo Stolze Gagliano, Rodolfo Pamplona Filho. – 5. Ed. Ver. e atual – São Paulo: Saraiva, 2002

_____. **Novo curso de direito civil**. Volume IV: contratos, tomo I: teoria geral. 7 ed. São Paulo: Saraiva, 2011.

GARCIA, Leonardo de Medeiros. **Direito do Consumidor**: Código comentado, jurisprudência, doutrina, questões. Decreto 2.181/97. 6 ed. Niterói: Impetus, 2010.

_____. **Direito do Consumidor:**Código comentado e jurisprudência. 10ª ed. rev. ampl. e atual. Editora. JusPODIVM, Salvador: Bahia. 2013.

GONÇALVES, Carlos Roberto. **Direito civil brasileiro, volume IV:** responsabilidade civil. – 2. ed.rev, e atual – São Paulo: Saraiva, 2007.

_____. **Direito civil 1 esquematizado:** Parte Geral, Obrigações e Contrato. – 2. Ed. – São Paulo: Saraiva, 2012.

GRINOVER, Ada Pellegrini et al. **Código brasileiro de defesa do consumidor.** 6ª ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 1999.

GIANCOLI.B.P; JÚNIOR.M.A.A. **Difusos e Coletivos, direito do Consumidor,** 3ª, SãoPaulo-SP: Revista dos Tribunais, 2012.

IDEC. Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor. **Garantia:** conheça os prazos para reclamar de produto com defeito, 2014. Disponível em: <https://idec.org.br/consultas/dicas-e-direitos/garantia-estendida-e-um-seguro-e-no-pode-ser-obrigatoria>. Acesso em 12 de out. 2021.

LÔBO, Paulo Luiz Netto. **Responsabilidade pelo vício do produto ou serviço.**1º edição: Brasília Jurídica, 1996.

MARQUES, Cláudia Lima. **Contratos no Código de Defesa de Consumidor.** 5. ed. São Paulo: RT, 2006.

MARQUES, Claudia de Lima. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novoregime das relações contratuais,** 4ª edição, ver., atual. e ampl., São Paulo: Revista dosTribunais, 2004.

MARTINS-COSTA, Judith. **Comentários ao novo Código Civil.** Coordenação de Sálvio de Figueiredo Teixeira. 2. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2005. v. 5.

MELLO, F.C.V, **A garantia de produtos defeituosos ou não conformes no Brasil e em Portugal.** Revista Luso-Brasileira de Direito do Consumo, Rio De Janeiro-RJ, V. II. n. 1. março 2012.

MELO, Nehemias Domingos. **A garantia legal, contratual e estendida no CDC:** prescrição e decadência. 2020. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/83488/a-garantia-legal-contratual-e-estendida-no-cdc-prescrica>. Acesso em 27 de outubro de 2021.

MELO, Rhayra Melo Ribeiro de Carvalho. **Responsabilidade civil no direito do consumidor.** Revista Jus Navigandi, ISSN 1518-4862, Teresina, ano 21, n. 4772, 25 jul. 2016. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/50652/responsabilidade-civil-no-direito-do-consumidor>. Acesso em 22 de out. 2021.

MIRAGEM, Bruno. **Curso de Direito do Consumidor.** 3 ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2012.

_____. **Curso de direito do consumidor**. 4. ed. rev. e atual. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014. MINISTÉRIO DA FAZENDA. **Conselho Nacional de Seguros Privados**. Resolução 296/13, 2013.

MORAES, Paulo Valério Dal Pai. **Código de defesa do consumidor**: o princípio da vulnerabilidade no contrato, na publicidade, nas demais práticas comerciais. Porto Alegre: Síntese, 2010. p. 10.

NUNES, Luiz Antônio Rizzato. **Curso de Direito do Consumidor**. 4ª ed. São Paulo: Saraiva, 2009.

_____. **Curso de Direito do Consumidor**. 6. ed. rev. e atual. São Paulo: Saraiva, 2011.

_____. **Manual de direito do consumidor**. 7ª edição, São Paulo-SP: Saraiva, 2012.

OLIVA, Milena Donato. GENTILI, Isabela Reimão. A proteção quanto aos vícios ocultos e o critério da vida útil. **Revista de Direito Privado**. Vol. 88/2018. p. 119 - 135 Abr / 2018 DTR\2018\12734. Disponível em: <https://www.lexml.gov.br/urn/urn:lex:br:redede.virtual.bibliotecas:artigo.revista:2018;1001156228>. Acesso em 23 de out. 2021.

PUCCI, Rodrigo Perez. **Garantia Estendida: relevância jurídica?**. Portal Brasil, Brasília, 12 ago. 2014. Disponível em: http://www.portalbrasil.net/2012/colunas/direito/agosto_16.htm. Acesso em 20 de outubro de 2021.

SAMPAIO, Rogério Marrone de Castro. **Direito Civil, Responsabilidade Civil**. 3 ed. São Paulo: Atlas, 2003.

SCHREIBER, Anderson. **A proibição de comportamento contraditório**. 3. ed. Rio de Janeiro: Renovar, 2012.

SILVA, Jeniffer Elaina da. **Como funciona o seguro de garantia estendida**, 2019. Disponível em: <https://www.smartia.com.br/blog/autor/jeniffer-elaina-da-silva>. Acesso em: 15 de out. 2021.

_____. Bidu: Corretora de Seguros e Serviços de Internet Ltda, 2019. **Tire suas dúvidas sobre garantia estendida**. Disponível em: <https://blog.bidu.com.br/garantia-estendida/>. Acesso em 25 de out. 2021.

SOARES, Alexandre Oliveira. **O problema da garantia estendida**. Escola superior Dom Helder Câmara, Belo Horizonte, 2012. Disponível em: <http://www.domtotal.com/direito/pagina/detalhe/25340/o-problema-da-garantiaestendida>. Acesso em 23 de setembro de 2021.

SUSEP. **Guia de Orientação e Defesa do Consumidor dos Mercados de Seguros, Previdência Complementar Aberta e Capitalização**. / Superintendência de Seguros Privados – 1ª edição – Rio de Janeiro: SUSEP, 2017. – 116p.; 30cm.

Disponível em: file:///C:/Users/Master/Downloads/FINAL%20-%202017_01_24-Susep-guia_completorev12_v3.pdf. Acesso em 27 de maio 2021.

TARTUCE, Flávio. **Direito Civil: Direito das Obrigações e Responsabilidade Civil**. Editora Forense. 2017.

_____. **Manual de direito civil**: volume único. 4. ed. rev., atual. e ampl. – Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: MÉTODO, 2014.

_____. **Manual do direito do consumidor**, 1ª edição, São Paulo-SP: Método, 2012.

VAZ, Jorge Luiz. **Seguro de Garantia Estendida**. Disponível em: <https://jorgeluzvaz.jusbrasil.com.br/artigos/402911335/seguro-de-garantia-estendida>. Acesso em 27 de maio 2021.

VENOSA, Sílvio de Salvo. **Direito Civil: Obrigações e Responsabilidade Civil**. São Paulo: Editora Atlas Ltda. 2017