

# Divergências entre a garantia legal e contratual de produtos e serviços

Alane Silva de Cerqueira\*

**SUMÁRIO:** 1 Introdução; 2 Aspectos gerais da teoria da qualidade – 2.1 Do fato do produto e do serviço – 2.2 Do vício do produto e do serviço – 2.2.1 Vícios redibitórios; 3 Das garantias – 3.1 A garantia do CC/02 – 3.2 Garantia legal x garantia contratual: prazos – 3.2.1 Sucessividade – 3.2.2 Simultaneidade – 3.2.3 Complementaridade – 3.3 Teoria da vida útil dos produtos – 3.4 Garantia estendida; 4 Conclusão; Referências.

## 1. INTRODUÇÃO

O presente artigo busca desenvolver uma análise relacional e comparativa entre a Teoria dos Vícios Redibitórios, prescrita no Código Civil de 2002, e a disciplina dos vícios de fato e insegurança em produtos e serviços, trazida pelo CDC.

Através deste artigo, procura-se esclarecer o porquê da necessidade de criação de uma Teoria da Qualidade, apontando seus principais aspectos e órbitas de proteção ao consumidor, bem como evidenciar as insuficiências apresentadas pelas garantias clássicas e pela própria Teoria dos Vícios Redibitórios.

Procura-se apresentar, ainda, os pontos de divergência entre as garantias legal e contratual segundo

as normas do CDC e de que forma essas se relacionam com a nova Teoria da Vida Útil dos Bens de Consumo.

Aborda-se, por fim, a relação temporal entre tais garantias, como também os posicionamentos adotados por parte da doutrina brasileira.

## 2. ASPECTOS GERAIS DA TEORIA DA QUALIDADE

A preocupação com a qualidade de produtos e serviços não remonta a atualidade. Desde séculos atrás, portanto, muito antes do surgimento de um Direito das Relações Consumo, já eram desenvolvidas tentativas de fazer com que os produtos oferecidos à sociedade, bem como os serviços a ela prestados, fossem disponibilizados com algum nível de qualidade, a exemplo da garantia contra os vícios redibitórios, já presente no Direito Romano, porém, só consolidada durante a Era Napoleônica<sup>1</sup>.

No entanto, a partir do surgimento de uma sociedade de consumo, essas preocupações tomaram um viés diferente. Não era mais

(\*) Graduanda em Direito pela Universidade Federal da Bahia.

1. BENJAMIN, Antônio Herman de Vasconcellos; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual de Direito do Consumidor**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2007, *passim*.

aceitável, diante de uma produção massificada de bens, que os produtos e serviços colocados no mercado de consumo não respondessem à finalidade a que se propuseram, sendo assim adequados aos fins a que se destinam e atendendo às legítimas expectativas do consumidor.<sup>2</sup>

Diante dos inconvenientes oferecidos pela Teoria dos Vícios Redibitórios e pelo sistema de garantias clássicas vigentes, já bastante retrógrado para as preocupações e necessidades dessa nova sociedade em formação, foi desenvolvida a Teoria da Qualidade, com o escopo de melhor proteger o consumidor, figura também recente no Direito, e garantir o equilíbrio das relações de consumo.

A Teoria da Qualidade se apresenta, com o intuito de manter a completude do sistema jurídico, não como uma forma de superar tais garantias clássicas, mas no sentido mesmo de promover um diálogo das fontes, permitindo que as normas recém surgidas com o Código de Defesa do Consumidor sejam complementadas pelas já existentes no Código Civil de 1916 e, atualmente, de 2002.

Com isso, busca-se proteger não apenas a esfera econômica dos consumidores, há tempos defendida, mas também a própria segurança e bem estar dos mesmos durante a utilização dos produtos e serviços a eles oferecidos. Nesse sentido, leciona Antônio Herman Benjamin:

No direito do consumidor é possível enxergar duas órbitas distintas – embora não absolutamente excludentes – de preocupações. A primeira centraliza suas atenções na garantia da incolumidade físico-psíquica do consumidor, protegendo a sua saúde e segurança. [...] A segunda esfera de inquietação, diversamente, busca regram a incolumidade econômica do consumidor em face dos incidentes (e não acidentes!) de consumo capazes de atingir seu patrimônio.<sup>3</sup>

Sendo assim, a adoção da Teoria da Qualidade representa uma evolução para o sistema jurídico pátrio, permitindo a aplicação das normas surgidas com o CDC, na década de noventa, como forma de proteger o consumidor em todas as suas esferas, seja ela psicofísica, seja ela econômica.

### **2.1. Do fato do produto e do serviço**

O fato do produto ou do serviço trata-se da responsabilidade pelos acidentes de consumo, ou seja, aqueles capazes de afetar a segurança e a saúde dos consumidores, tendo como seu fundamento a própria relação de consumo, independentemente da existência de um contrato ou não.

Leciona Antônio Herman Benjamin que o “‘fato do produto’ ou ‘fato do serviço’ quer significar dano causado por um produto ou por um serviço, ou seja, dano provocado (fato) por um produto ou um

2. Ibid., p.140.

3. Ibid., p.100.

serviço.”<sup>4</sup> Nessa esteira, dano pode ser entendido como uma expressão mais ampla, abarcando os defeitos e vícios, porém estes dois últimos não se confundem, embora não sejam excludentes, já que um mesmo dano pode configurar defeito e vício simultaneamente.

Os defeitos são aqueles responsáveis pelos acidentes de consumo e, em decorrência de atingirem bens jurídicos fundamentais (saúde e segurança), tomam uma maior importância em relação aos vícios, os quais ocasionam apenas um prejuízo econômico aos consumidores.

Por sua vez, os defeitos ainda podem ser conhecidos por ‘vícios de qualidade por insegurança’, afinal, também acabam por lhes trazer indiretamente prejuízos econômicos, como gastos com saúde e dificuldades para trabalhar.

Os principais pontos de divergência apontados na doutrina de Paulo de Tarso Sanseverino entre defeitos e vícios dizem respeito ao bem jurídico tutelado, à existência de vínculo contratual e aos efeitos produzidos por ambos.

No entendimento do mencionado autor, enquanto que no defeito o bem jurídico tutelado é a segurança física e patrimonial do consumidor, nos vícios busca-se a adequação dos produtos e serviços à finalidade que se destinam.

No que tange ao vínculo contratual existente, para Sanseverino, nos defeitos não há necessidade de existir um vínculo entre o consumidor prejudicado e o fornecedor, já nos vícios, haveria a necessidade de uma cadeia contratual entre os mesmos.

Por fim, com relação efeitos decorrentes, nos vícios, a responsabilização é mais restrita, na medida em que cabe apenas a escolha entre as opções legalmente previstas de substituição do produto, reexecução do serviço, rescisão do contrato, abatimento no preço, perdas e danos. No entanto, os defeitos trazem uma responsabilização mais extensa, sujeitando o fornecedor à reparação dos danos patrimoniais e extrapatrimoniais sofridos pelo consumidor<sup>5</sup>.

Segundo o art. 12 do CDC, a responsabilidade pelo fato do produto e do serviço é objetiva, porque independe de culpa, cabendo ao fabricante, produtor, construtor (nacional ou estrangeiro) e ao importador desses.

Tal dever de reparação é afastado, por sua vez, quando ficar provado que o fabricante, o construtor, o produtor ou importador não colocou o produto no mercado, quando o defeito inexistir ou quando decorrer este de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros, conforme preceitua o parágrafo terceiro do mencionado artigo.

---

4. BENJAMIN, Antônio Herman de Vasconcellos; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual de Direito do Consumidor**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2007, p.113.

---

5. SANSEVERINO, Paulo de Tarso Vieira. **Responsabilidade Civil no Código do Consumidor e a Defesa do Fornecedor**. 2. ed. rev. e atual. São Paulo: Saraiva, 2007, p.165-166.

Com relação aos comerciantes, a responsabilidade é subsidiária, o que ocorre nos casos de “impossibilidade de identificação do responsável principal; ausência, no produto, de identificação adequada do responsável principal e má conservação de produtos perecíveis”<sup>6</sup>

A exclusão do comerciante (atacadista ou varejista), por razões de mera política legislativa, não é, contudo, absoluta. Excepcionalmente é ele chamado a responder com base no mesmo regime vigente para aqueles outros agentes econômicos do mercado. Só um fundamento econômico (a não oneração sucessiva de produtos) e outro pragmático (o comerciante, de regra, não tem poder para alterar técnicas de fabricação e produção) é que justificam, de fato, seu afastamento da cadeia de sujeitos responsáveis pelos acidentes de consumo.<sup>7</sup>

Outra importante consideração é a de que os serviços prestados por profissionais liberais têm responsabilidade subjetiva quanto aos serviços prestados (conforme art. 14, parágrafo quarto do CDC) em decorrência de se tratarem de atividades meio, devendo-se, nesses casos, analisar-se a ocorrência ou não de culpa, o que, por sua vez, não

afasta a responsabilidade objetiva das instituições em que trabalham.

Não são possíveis ainda quaisquer tipos de cláusulas que venham a impossibilitar, exonerar ou atenuar o dever de indenização previsto no CDC, de acordo com seu art. 25.

## 2.2. Do vício do produto e do serviço

O vício do produto e do serviço, diferentemente dos defeitos neles existentes, é o responsável por ocasionar uma série de prejuízos ao consumidor de ordem econômica, ou seja, são produtos ou serviços que não respondem às finalidades para as quais foram produzidos. Desse modo, caso fossem tais vícios do conhecimento do consumidor antes da realização do negócio, este não ocorreria.

O consumidor possui três opções, nesses casos: a troca do produto por outro equivalente, a redibição do contrato ou a diminuição do preço original. Estas, por sua vez, só se encontram a sua escolha após dar ao fornecedor um prazo de trinta dias para que sane o vício, conforme o art. 18, parágrafo primeiro do CDC, o qual pode ser aumentado até cento e oitenta dias ou reduzido a sete dias de acordo com a vontade das partes.

Já se o vício for de quantidade pode o consumidor optar pela complementação do peso e da medida, a substituição do produto por outro de mesma espécie, marca ou modelo ou a restituição imediata da quantia paga, conforme art. 19 do CDC.

6. BENJAMIN, Antônio Herman de Vasconcelos; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual de Direito do Consumidor**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2007, p.133.

7. *Ibid.*, p.131.

A responsabilidade por vícios não gera, como visto, indenização pecuniária por danos causados aos consumidores, a exemplo do que ocorre na responsabilidade pelo fato. Nessa modalidade, a própria lei já define as alternativas de ressarcimento, sempre à escolha do consumidor.<sup>8</sup>

Este prazo, por sua vez, deverá ser afastado caso trate-se de um produto ou serviço essencial, ou ainda fruto de uma disparidade com oferta ou publicidade ou for vício de quantidade.<sup>9</sup>

### **2.2.1. Vícios redibitórios**

Como já mencionado nesse trabalho, o sistema dos Vícios Redibitórios, introduzido no Código Civil Brasileiro de 1916 e, recentemente, alterado pelo Código Civil de 2002, possui precedentes conhecidos desde a antiguidade, quando da civilização romana e grega.

Os vícios redibitórios, como bem colocado pelo art. 441 do Código Civil de 2002, tratam-se de vícios ocultos presentes nos objetos (produtos) frutos de contratos comutativos, ou seja, aqueles que não estão sujeitos a qualquer tipo de risco, possuindo prestações certas

e determinadas. Devem ser ainda capazes de tornar a coisa imprópria ao seu uso comum ou que diminuam seu valor, justificando as possibilidades de redução do preço do produto ou rescisão contratual colocadas também pelo código. É possível também o protesto por perdas e danos se o fornecedor já conhecia o vício quando da formação do contrato.

Daí percebe-se, em primeiro plano, a necessidade de ocorrência de um vício oculto, o qual não seja perceptível à primeira vista pelos sujeitos comuns, sendo que este ainda tem que produzir no objeto da negociação uma restrição tamanha, a qual não permita que ele seja utilizado aos fins a que se destina, ou ainda tenha o seu valor consideravelmente diminuído, configurando, assim, um vício grave. É importante também que tais vícios decorram de contratos comutativos e que já existam desde a sua celebração, só vindo a se manifestar posteriormente.

Para os casos de vícios redibitórios, a lei estipula a utilização das chamadas ações edilícias, permitindo que o sujeito prejudicado tenha a sua escolha duas opções: ou decida por redibir o contrato, rejeitando a coisa e tendo seu dinheiro devolvido (ação redibitória) ou pleitear a diminuição do preço da coisa (ação *quantum minoris*).

Tais opções guardam fundamento na ideia de que "(...) a ignorância dos vícios pelo alienante não o exime da responsabilidade. No sistema do Código Civil de 1916 a responsabilidade do alienante na

8. ALMEIDA, João Batista de. **Manual de Direito do Consumidor**. 3. ed. rev. São Paulo: Saraiva, 2009, p.75.

9. BENJAMIN, Antônio Herman de Vasconcellos; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual de Direito do Consumidor**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2007, p.153.

hipótese de ignorância sobre o vício podia ser afastada por cláusula contratual exoneratória (art. 1.102)<sup>10</sup>.<sup>10</sup> O que não é mais possível a partir da edição do Código Civil de 2002.

Outra diferença entre esses dois sistemas de Vícios Redibitórios diz respeito aos prazos para pleitear tais ações. Ambos os prazos são decadenciais, ou seja, atingem o próprio direito em discussão, porém, enquanto que o Código Civil de 1916 estabelecia um prazo de 15 dias quando o vício ocorresse em bem móvel e seis meses em imóveis, o Código Civil de 2002 o ampliou para trinta dias para móveis e um ano para imóveis, contados sempre da tradição da coisa.

Outro aspecto importante é que o vício deveria aparecer em até no máximo de 180 dias para móveis e um ano para imóveis. No caso de vendas de animais ficariam sujeitas à legislação especial.

A criação de um Direito do Consumidor trouxe a necessidade de novas regras mais protetivas para esse sujeito hipossuficiente nas relações de consumo, ensejando assim a criação de um Código de Defesa de Consumidor na década de noventa e a utilização da Teoria da Qualidade.

Com isso, possibilitou-se um diálogo de fontes com o Código Civil de 1916, ainda em vigor quando da criação do CDC e, posteriormente, com o Código Civil de 2002, com o

intuito de suprir as insuficiências da Teoria dos Vícios Redibitórios, como a proteção apenas quando da ocorrência de vícios ocultos e que aparecessem em determinado prazo de realizado o negócio, entre outros problemas que serão abordados em momento oportuno ainda nesse trabalho.

### 3. DAS GARANTIAS

As garantias, independentemente de decorrerem da lei ou de um contrato, encontram sempre fundamento na necessidade de que os produtos e os serviços sejam oferecidos aos consumidores dentro das suas qualidades essenciais, cumprindo, assim, a finalidade para a qual foram colocados no mercado de consumo, como pode ser apreendido do art. 4, II, d, do CDC.

A garantia legal é proveniente da lei, tendo assim, como as demais normas presentes no CDC, caráter de ordem pública. O fundamento da existência de uma garantia legal, imperativa, não podendo ser modificada e nem diminuída por normas de caráter contratual (conforme art. 24 do CDC), decorre exatamente da necessidade de oferecer produtos e serviços capazes de atender às expectativas dos consumidores, respeitando assim a qualidade e a quantidade mínima a lhes ser garantida. Da mesma forma, defende Claudia Lima Marques que:

A garantia de adequação do produto é um verdadeiro ônus natural para toda a cadeia de

10. GONÇALVES, Carlos Roberto. **Direito Civil Brasileiro**: contratos e atos unilaterais. 7. ed. São Paulo: Saraiva, 2010, p.132.

produtores; a adequação do produto nasce com a atividade de produzir, de fabricar, de criar, de distribuir, de vender o produto. No sistema do CDC, a garantia de adequação é mais do que a garantia de vícios redibitórios – é garantia implícita ao produto, garantia de sua funcionalidade, de sua adequação, garantia que atingirá tanto o fornecedor direto como os outros fornecedores da cadeia de produção.<sup>11</sup>

Preceitua o art. 50 do CDC que a garantia legal é complementar a contratual, confirmando a sua natureza de norma de ordem pública. Trata-se de uma garantia obrigatória e independe de termo expresso.

A garantia legal seria uma espécie de garantia implícita (*implied warranty*) decorrente da própria atividade de colocar um produto ou serviço no mercado. Ela nasce da necessidade de manter em equilíbrio as relações de consumo e justifica o porquê da responsabilidade dos fornecedores ser solidária, afinal, transmite-se ao longo da cadeia de produção e comercialização do bem durante o tempo natural em que este se mantenha sem desgastes, ou seja, de acordo com a sua durabilidade.<sup>12</sup>

Já a garantia contratual decorre de um contrato realizado entre o consumidor e o fornecedor ou

distribuidor do produto ou serviço, sendo esta facultativa e sempre conferida mediante termo escrito. Dessa forma, a garantia contratual pode ser total ou parcial, pois é proveniente da vontade dos fornecedores, a partir da formação de um contrato ou após este, é, assim, uma garantia explícita.<sup>13</sup>

A garantia contratual é um *plus* à garantia legal, afinal, esta, em nenhuma hipótese, pode ser exonerada ou reduzida, mesmo pela vontade das partes – afirma Nelson Nery Júnior. Dessa forma, a garantia contratual não possui um prazo pré-estabelecido, ela decorre da liberalidade do fornecedor e é estabelecida de acordo com suas conveniências, atendendo ao princípio da livre iniciativa.<sup>14</sup>

Por fim, urge salientar que a não entrega do termo de garantia de acordo com os requisitos previstos no CDC, configura crime cuja pena é de detenção de um a seis meses ou multa, segundo seu art. 74.

### 3.1. A garantia do cc/02

Conforme já mencionado neste artigo, a garantia apresentada pelo Código Civil de 2002 faz referência Teoria dos Vícios Redibitórios, que apresenta uma série de inconvenientes.

13. *Ibid.*, p.1191.

14. GRINOVER, Ada Pellegrini Grinover; BENJAMIN, Antônio Herman de Vasconcellos, et al. **Código Brasileiro de Defesa do Consumidor**: comentado pelos autores do anteprojeto. 8. ed. rev., ampl. e atual. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2005, p.553.

11. MARQUES, Claudia Lima. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor**: o novo regime das relações contratuais. 5. ed. rev., atual e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2005, p.1178-1179.

12. *Ibid.*, p.1180-1181.

A criação do CDC, em 1990, caracterizou uma tentativa de permitir a correção de tais problemas, utilizando-se, como já colocado, de um diálogo de fontes, a fim de permitir que o Código Civil possa ser utilizado subsidiariamente também nas próprias relações de consumo, reguladas primariamente pelo CDC, a fim de ocupar eventuais lacunas que este possuía.

Uma recente doutrina no sentido de destacar tais inconvenientes é a do Prof. Antônio Herman de Vasconcellos Benjamin e é a que será seguida nesse trabalho.

Pode-se tomar como ponto inicial dessa apresentação a necessidade de um contrato comutativo para que a vítima tenha seu prejuízo reparado mediante a Teoria dos Vícios Redibitórios, situação que não ocorre no sistema do CDC. Neste último, a responsabilidade da cadeia de fornecimento e comercialização dos produtos e serviços é objetiva, sendo avaliada independentemente de culpa, não ficando presa à existência de um vínculo contratual.

Assim, a título de exemplo, se um pedestre de um *shopping center*, independente de ter consumido algo em uma de suas lojas, vir a sofrer um acidente em decorrência de um piso molhado em seu interior, configurar-se-á uma relação de consumo e o sujeito prejudicado terá proteção assegurada pelo CDC, mesmo sem ter celebrado qualquer contrato com aquele estabelecimento.

Outro inconveniente do sistema dos Vícios Redibitórios decorre dos

seus prazos serem bastante curtos, não dando ao consumidor a proteção necessária. A estipulação de cento e oitenta dias para o aparecimento de tais vícios, quando tratar-se de bens móveis e um ano, no caso de bens imóveis, traz um enorme prejuízo ao consumidor, visto que fica a mercê da sorte e do imprevisível. Sendo que, diante da vontade dos indivíduos, esta garantia podia ser até mesmo afastada, o que não é possível no regime do CDC, diante do seu art. 24.

Além disso, o vício precisa ser necessariamente oculto e existente desde a época da contratação, dificultando a prova deste e impedindo que vícios aparentes tenham algum tipo de reparação, indo de encontro com o Direito à Informação e a necessidade de comunicar ao consumidor a ocorrência de qualquer vício no produto e serviço prestado.

A Teoria da Qualidade estipula que a ocorrência de pequenos vícios (desde que estes não sejam capazes de ocasionar acidentes aos consumidores e nem reduzam por demais a vida útil dos produtos) é possível, com a devida informação destes aos consumidores, podendo ser vendidos com uma redução em seu preço original.

Uma questão também por demais relevante são as opções de reparação trazidas pela Teoria dos Vícios Redibitórios. Como já colocado, no caso desses vícios, existem apenas duas opções dadas às vítimas de seus prejuízos: a redução do preço do produto (através da ação



*quanti minoris*) ou a redibição do contrato (através da ação redibitória). O CDC, por sua vez, trouxe uma nova opção, a de troca por outro produto equivalente e, no caso de vício de quantidade, a complementação da quantidade faltante.

### 3.2. Garantia legal X Garantia contratual: prazos

Antes de tratar de forma mais aprofundada acerca dos prazos referentes às reclamações oriundas de defeitos e vícios em produtos e serviços, faz-se necessária uma breve análise da natureza desses prazos, portanto, uma distinção entre os conceitos de prescrição e decadência.

O próprio Código Civil de 2002 trouxe o conceito do que seria a prescrição em seu art. 189, ao afirmar que “violado o direito, nasce para o titular a pretensão, a qual se extingue, pela prescrição, nos prazos a que aludem os arts. 205 e 206.”

Nesse viés, pode-se concluir que a prescrição atinge, necessariamente, a pretensão, ou seja, a inércia do titular do direito violado em reclamá-lo ocasiona a extinção da correspondente pretensão (poder de reclamar em juízo) ao direito, porém este último persiste. Nas palavras de Sérgio Cavalieri Filho, a prescrição seria “a convalescença de uma lesão de direito pela inércia do seu titular e o decurso do tempo.”<sup>15</sup>

15. CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Programa de Direito do Consumidor**. São Paulo: Atlas, 2008, p.273.

Já em relação à decadência, coube a doutrina a sua definição, entendendo-a, majoritariamente, como a extinção do próprio direito material pela inércia do seu titular e não apenas da sua pretensão. Com isso a decadência atinge “a faculdade jurídica, modernamente denominada de direito potestativo, quando o seu exercício está subordinado a um prazo fatal estipulado pela lei.”<sup>16</sup>

Percebe-se, portanto, que a prescrição diz respeito a ações, as quais podem ser lesadas, a fim de que sejam reparadas, já a decadência atinge os direitos potestativos, ou seja, os decorrentes de atos de vontade, para que este seja formado. Nesse sentido, leciona Fabíola de Almeida Santos:

[...] decadência é o prazo a ser observado para que o titular constitua seu direito, ao passo que a prescrição parte da ideia de que o titular já teve seu direito lesado e deve observar um prazo para exigir a reparação.<sup>17</sup>

Assim, para o estudo da decadência e da prescrição nas relações de consumo, a partir da leitura dos artigos 26 e 27, da Lei 8.078/90, deve-se ter por certo que o prazo decadencial deve ser obstado para que o consumidor

16. CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Programa de Direito do Consumidor**. São Paulo: Atlas, 2008, p. 274.

17. SODRÉ, Marcelo Gomes; MEIRA, Fabíola; CALDEIRA, Patrícia (coordenadores). **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor**. 1. Ed. São Paulo: Verbatim, 2009, p.180.

veja constituído um direito de que acredita ser titular, enquanto o prazo prescricional incide quando já violado o direito, não se falando em direito em vias de constituição.<sup>18</sup>

Em casos de acidentes de consumo, o período para que seja ajuizada uma ação frente à lesão ao direito material violado do respectivo consumidor trata-se de um prazo prescricional, mesmo que o titular do direito não venha a reclamar em juízo, esse direito tende a permanecer. Já nos vícios dos produtos e serviços, os prazos são decadenciais atingindo o próprio direito do consumidor inerte.<sup>19</sup>

O CDC estabelece o prazo de cinco anos para as reclamações referentes aos acidentes de consumo, conforme letra do seu art. 27, tendo início a contagem a partir do conhecimento do dano e de sua autoria, a fim de favorecer o consumidor prejudicado, já que não é incomum que os danos provenientes de produtos e serviços apareçam após um bom tempo ou que seja bastante complicado estabelecer o seu autor.

Com isso, “o prazo de cinco anos somente passa a fluir a partir do momento em que o consumidor tenha efetivo conhecimento de que

foi vítima de um acidente de consumo e de quem foi o autor do fato”.<sup>20</sup>

Os prazos para reclamações frente aos vícios dos produtos e dos serviços são de noventa dias para os bens duráveis – aqueles que não se esgotam com poucos usos – a exemplo de carros e imóveis, e trinta dias para os não duráveis, como alimentos e roupas, iniciado a partir da entrega do produto ou do fim da execução do serviço. Se o vício for oculto, o prazo começa a fluir a partir do momento em que este ficar evidenciado.

O prazo decadencial para a reclamação perante o Judiciário, de acordo com o parágrafo segundo do art. 26 do CDC, pode ser obstado<sup>21</sup> mediante a reclamação comprovadamente formulada pelo consumidor frente ao fornecedor de produtos e serviços até a resposta negativa correspondente, que deve ser transmitida de forma inequívoca, ou ainda, a instauração de inquérito civil, até seu encerramento.

No caso de ações regressivas, aludidas no art. 13, parágrafo único do CDC, este se manteve omissivo quanto ao seu prazo, de modo que,

---

18. *Ibid.*, p.181.

19. Nesse sentido, GARCIA, Leonardo de Medeiros. **Direito do Consumidor**: código comentado, jurisprudência, doutrina, questões, decreto n. 2181/97. 6. ed. rev., ampl. e atual. pelas Leis n. 11.989/2009 e 12.039/2009. Niterói: Impetus, 2010, p.189.

---

20. SANSEVERINO, Paulo de Tarso Vieira. **Responsabilidade Civil no Código do Consumidor e a Defesa do Fornecedor**. 2. ed. rev. e atual. São Paulo: Saraiva, 2007, p.314.

21. Nesse caso, comungamos com o entendimento de Antônio Herman Benjamin, Claudia Lima Marques, Luiz Edson Fachin e outros em tratar-se de uma espécie de interrupção do prazo decadencial, ou seja, este, caso necessário, voltará a ser contado do início.

nesse caso, o melhor a se fazer é utilizar-se dos ensinamentos do Código Civil, mediante o diálogo das fontes, o qual estabelece um prazo geral de prescrição de dez anos, conforme doutrina de Paulo de Tarso Severino.<sup>22</sup>

A ordem de contagem das garantias, por sua vez, é um tema de grande divergência doutrinária, na medida em que parte da doutrina comunga com a ideia de que, por ser a garantia contratual complementar a legal, deva ser contada após esta última, ou ainda, para outros, de que a garantia contratual deva ser computada antes da legal a fim de que essa seja alargada e venha a proteger mais eficazmente o consumidor. Já Cláudia Lima Marques entende que ambas as garantias devem ser contadas simultaneamente, de acordo com a que mais beneficiar o consumidor e à sua escolha.<sup>23</sup>

### 3.2.1. *Sucessividade*

A ideia de sucessividade surgiu quando os tribunais brasileiros perceberam a necessidade de complementar os exíguos prazos trazidos pelo Código Civil de 1916, perante os vícios encontrados nos produtos

e serviços oferecidos aos consumidores no mercado de consumo.

Passou a ser então o entendimento do Tribunal de Justiça de São Paulo, quando da tentativa de complementar tais prazos estipulados pela Teoria dos Vícios Redibitórios, ao adaptar o texto do art. 178, §2º do Código Civil de 1916<sup>24</sup>, alargando o prazo fixado pela lei ao somá-lo com o estipulado mediante um contrato, sendo, posteriormente, seguido pelo Tribunal do Rio Grande do Sul, na AC 585006620 de 1985.<sup>25, 26</sup>

Assim, a jurisprudência brasileira começou a entender que a garantia legal só correria após o término da contratual, entendimento, por sua vez, consagrado também na doutrina, conforme Fabíola de

22. SANSEVERINO, Paulo de Tarso Vieira. **Responsabilidade Civil no Código do Consumidor e a Defesa do Fornecedor**. 2. ed. rev. e atual. São Paulo: Saraiva, 2007, p.322.

23. MARQUES, Cláudia Lima. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor**: o novo regime das relações contratuais. 5. ed. rev., atual e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 5ª edição, 2005, p.1195.

24. Este artigo determinava que “prescreve em quinze dias, contados da tradição da coisa, a ação do comprador contra o vendedor, para haver abatimento do preço da coisa móvel com vício redibitório, ou para rescindir a venda e reaver o preço pago, mais perdas e danos.”

25. MARQUES, Cláudia Lima. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor**: o novo regime das relações contratuais. 5. ed. rev., atual e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2005, p.1193-1194.

26. VICIO REDIBITORIO EM RELOGIO. DA GARANTIA PELO VENDEDOR OU PELO FABRICANTE, O EXIGUO PRAZO DE DECADENCIA OU DE PRESCRICAO SO COMECA A FLUIR DEPOIS DO TERMINO DA GARANTIA. PRELIMINAR REJEITADA. AÇÃO REDIBITORIA PROCEDENTE. DIREITOS DO CONSUMIDOR, QUE CUMPRE PRESERVAR NOS DIAS ATUAIS. SENTENÇA CONFIRMADA (Apelação Cível Nº 585006620, Terceira Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Galeno Vellinho de Lacerda, Julgado em 16/05/1985).

Almeida Santos, ao afirmar esta última que “independentemente do posicionamento que se adote, ou seja, quanto à ordem da contagem da garantia legal e da garantia contratual, entendemos que os prazos devem ser somados e não correm conjuntamente”<sup>27</sup> e do Superior Tribunal de Justiça,<sup>28-29</sup>

Dessa maneira, tais doutrinadores entendem que a garantia legal e a contratual deveriam ser somadas a fim de poder melhor proteger o consumidor dos pequenos prazos apresentados pelo Código Civil nos casos de vícios de produtos e serviços.

### 3.2.2. Simultaneidade

Claudia Lima Marques, por sua vez, defende que, conquanto a garantia legal seja sempre total (art. 25 do CDC), já que visa proteger a adequação dos produtos aos fins essenciais, ou seja, esses devem ser colocados no mercado com as qualidades necessárias para que durem por um tempo razoável as suas características, a garantia contratual pode ser parcial, pois depende da vontade do fornecedor.

Como podemos observar, o regime da garantia contratual e o da garantia legal são diversos. Na garantia contratual não se pergunta se o vício é oriundo de mau uso, ou de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, não se pergunta pela vida útil do bem. Se a garantia contratual existe, se a garantia prevista abrange aquele detalhe do produto e se não transcorreu o prazo, o fornecedor conserta ou substitui o produto e o devolve ao consumidor. Já a garantia legal é de adequação, de funcionalidade do produto ou do serviço, só poderá ser usada se a causa da inadequação é o próprio produto ou o serviço, não abrangendo os casos de mau uso ou de caso fortuito posterior ao contrato, que tornem o bem inadequado ao uso. [...]

Nesse sentido, podemos concluir que a garantia contratual pode não ser sempre tão ampla quanto a legal, instituída pelo CDC, mas é mais fácil de ser utilizada pelo consumidor; pelo menos o consumidor original.<sup>30</sup>

Tais garantias deveriam assim correr simultaneamente a fim de proteger o consumidor em todas as suas esferas, ou seja, inclusive naquelas não abrangidas ou pela garantia legal ou pela garantia contratual.

27. SODRÉ, Marcelo Gomes; MEIRA, Fabíola; CALDEIRA, Patrícia (coordenadores). **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor**. 1. ed. São Paulo: Verbatim, 2009, p.188.

28. BENJAMIN, Antônio Herman de Vasconcellos; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual de Direito do Consumidor**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2007, p.168.

29. STJ, REsp 225.859, rel. Min. Waldemar Zveiter, j. 15.02.2001, DJ 13.08.2001.

30. MARQUES, Claudia Lima. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais**. 5. ed. rev., atual e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2005, p.1192-1193.

Hoje o magistrado deve utilizar a interpretação mais favorável ao consumidor (art. 7º), e a cumulação dos dois prazos encontra neste artigo principiológico a sua base. Dogmaticamente, parece-me importante frisar que a garantia legal implícita de adequação é per se um momento positivo para o consumidor, e deve a ela o consumidor pode recorrer sempre. Assim, se há garantia contratual (express warranty) e esta foi estipulada para vigorar a partir da data do contrato (termo de garantia), as garantias começariam a correr juntas, pois a garantia legal nasce necessariamente com o contrato de consumo, com a entrega do produto, sua colocação no mercado de consumo. Ao consumidor cabe escolher de qual delas fará uso.<sup>31</sup>

Com isso, a escolha entre a garantia legal ou contratual seria da responsabilidade dos próprios consumidores, os quais poderiam escolher utilizar a que mais lhes favorecesse.

### 3.2.3. Complementaridade

Como já foi colocado, a ideia de complementaridade das garantias legal e contratual decorre do ensinamento presente no próprio CDC em seu art. 50, portanto, de acordo com a lei. Dessa forma, não deveria existir uma relação temporal entre as garantias, na verdade, a garantia contratual só existe quando deter-

minado vício não for abarcado pela garantia legal, até porque o CDC não estipulou um termo final para o aparecimento dos vícios, podendo estes serem reclamados até quando perdurar a vida útil do bem.

Pode-se concluir que as duas ideias anteriormente apontadas seriam *contra legem*, na medida em que vão de encontro ao preceito legal de complementaridade. Se a garantia legal abarca todos os âmbitos necessários a proteção do consumidor, a garantia contratual não tem porque ser utilizada, ela se quer existirá para o sistema jurídico, já que o seu intuito é sempre complementar a contratual. Quando a garantia legal não abarcar algum ponto de proteção existente na garantia contratual, aí sim se justificará a sua utilização e a partir daí ela passará a existir para o Direito.

Com isso, percebe-se que a discussão não deveria girar em torno de uma relação temporal entre tais garantias, mas uma questão mesmo de existência da garantia contratual, já que esta só se justifica na medida em que a garantia legal deixar algum âmbito de desproteção ou prejuízo ao consumidor, podendo ser utilizada de acordo com a durabilidade do bem, e não cabendo ao consumidor a escolha entre tais garantias, ideia em nenhum momento expressa no próprio CDC.

### 3.3. Teoria da vida útil dos produtos

A Teoria da Vida Útil dos Produtos decorre diretamente da Teoria

31. Ibid., p.1195-1196.

da Qualidade. Como já foi colocado nesse trabalho, o prazo máximo para se reclamar de vícios dos produtos e serviços, mediante o sistema do CDC, divide-se de acordo com a característica de durável ou não durável em que estes se encontram.

Para os produtos duráveis, como visto, o prazo é de noventa dias, já para os não duráveis é de trinta dias, contados a partir da entrega do produto (quando este for aparente) ou do término da execução do serviço. Ou ainda contados a partir de quando for evidenciado o vício, se este for oculto, conforme o parágrafo terceiro do art. 26.

No entanto, a teoria dos vícios redibitórios estabelecia (além do prazo para reclamação) um prazo máximo para o aparecimento do vício, que seria de cento e oitenta dias, no caso de bens móveis e um ano, para os imóveis. Este prazo, por sua vez, não foi estipulado pelo CDC, o qual permite o aparecimento do vício de acordo com a vida útil dos produtos, ou seja, um, dois, ou até cinco anos de realizado o negócio.<sup>32</sup>

---

32. Nesse ponto, não adotamos o posicionamento, a nosso ver ultrapassado, de Paulo Jorge Scartezzini Guimarães (em GUIMARÃES, Paulo Jorge Scartezzini. **Vícios do Produto e do Serviço por Qualidade, Quantidade e Insegurança: cumprimento imperfeito do contrato**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2004, p.401), ao defender a adoção subsidiária do Código Civil na estipulação de um prazo máximo para o aparecimento dos vícios ocultos, afinal, tal tese não encontra respaldo no CDC, cujo embasamento se coaduna eficazmente com a recente Teoria da Vida Útil, a qual

Comungando com esse entendimento salienta Fabíola Meira Santos que:

[...] por não trazer o CDC um 'termo final' para esta reclamação, entendemos que o melhor critério para encontrar esta razoabilidade é o ofertado por Zelmo Denari e seguido por Suzana Catta Preta Federighi, ao afirmar que o consumidor teria 30 ou 90 dias para reclamar, a partir do surgimento do vício oculto, desde que este reste evidenciado na principal fase de expectativa de consumo e fruição pelo consumidor, ou seja, antes de iniciada a fase normal de desgaste da coisa.<sup>33</sup>

Com isso, apenas com a análise de cada caso concreto pode-se estipular se a reclamação já decaiu ou não de acordo com a vida útil de cada produto.

### 3.4. Garantia estendida

A garantia estendida é uma espécie de complementação da garantia contratual dada pelas próprias lojas ou fabricantes dos produtos, normalmente eletrônicos e eletrodomésticos, a partir da compra de mais algum tempo para a garantia contratual.

No entanto, com o surgimento da Teoria da Vida Útil dos produtos,

---

se baseia na durabilidade dos produtos e na análise do caso concreto.

33. SODRÉ, Marcelo Gomes; MEIRA, Fabíola; CALDEIRA, Patrícia (coordenadores). **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor**. 1. ed. São Paulo: Verbatim, 2009, p.184-185.

mostra-se completamente desnecessária, já que a última estipula como termo final para o aparecimento dos vícios nos produtos a sua durabilidade ou vida útil.

#### 4. CONCLUSÃO

A criação da Teoria da Qualidade veio como uma forma de permitir a complementação do sistema jurídico a fim de proteger melhor a figura dos consumidores, diante das insuficiências da Teoria dos Vícios Redibitórios elencada no Código Civil.

Com o surgimento de uma sociedade de consumo não mais se admitem produtos e serviços capazes de gerar insegurança aos consumidores, bem como que não correspondessem às expectativas para os quais foram lançados no mercado. Assim, a Teoria da Qualidade trouxe uma maior proteção ao consumidor em face dos danos provenientes de defeitos nos produtos e serviços, os quais tenham lhes ofendido a saúde, bem-estar e segurança, bem como vícios que não permitam a utilização do produto ou serviço de acordo com o nível de qualidade que lhe é necessário.

Além disso, permitiu também a adoção de maiores prazos para o consumidor, a fim de que este possa reclamar em juízo os danos sofridos e venham a conseguir uma reparação ou, ao menos, a adequação dos produtos e serviços contratados.

Por fim, a relação temporal entre as garantias legal e contratual é uma discussão sem qualquer

fundamento, na medida em que a existência da garantia contratual se dá em virtude da necessidade dos fornecedores de atrair novos consumidores, de forma a, simplesmente, complementar a garantia legal, como preceitua o CDC, em seu art. 50, até quando perdure a vida útil dos produtos e serviços.

#### REFERÊNCIAS

ALMEIDA, João Batista de. **Manual de Direito do Consumidor**. 3. ed. rev. São Paulo: Saraiva, 2009.

BENJAMIN, Antônio Herman de Vasconcellos; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual de Direito do Consumidor**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2007.

BENJAMIN, Antônio Herman de Vasconcellos; MARQUES, Claudia Lima; MIRAGEM, Bruno. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor**: arts. 1º a 74: aspectos materiais. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2003.

CARVALHO, José Carlos Maldonado de. **Garantia Legal e Garantia Contratual**: Vício Oculto e Decadência no CDC. Disponível em: [http://www.tj.rj.gov.br/institucional/dir\\_gerais/dgcon/pdf/artigos/direi\\_consu/garantia\\_legal\\_garantia\\_contratual.pdf](http://www.tj.rj.gov.br/institucional/dir_gerais/dgcon/pdf/artigos/direi_consu/garantia_legal_garantia_contratual.pdf). Acesso em: 16 jan. 2012.

CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Programa de Direito do Consumidor**. São Paulo: Alas, 2008.

BRASIL. Lei 8078/90, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**. Brasília, DF. Disponível em: < [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L8078.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8078.htm)>. Acesso em: 05 fev. 2012.

- GARCIA, Leonardo de Medeiros. **Direito do Consumidor**: código comentado, jurisprudência, doutrina, questões, decreto n. 2181/97. 6. ed. rev., ampl. e atual. pelas Leis n. 11.989/2009 e 12.039/2009. Niterói: Impetus, 2010.
- GONÇALVES, Carlos Roberto. **Direito Civil Brasileiro**: contratos e atos unilaterais. 7. Ed. São Paulo: Saraiva, 2010.
- GRINOVER, Ada Pellegrini. BENJAMIN, Antônio Herman de Vasconcellos, et al. **Código Brasileiro de Defesa do Consumidor**: comentado pelos autores do anteprojeto. 8. ed. rev., ampl. e atual. conforme o novo Código Civil. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2005.
- GUIMARÃES, Paulo Jorge Scartezzini. **Vícios do Produto e do Serviço por Qualidade, Quantidade e Insegurança**: cumprimento imperfeito do contrato. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2004.
- MARQUES, Claudia Lima. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor**: o novo regime das relações contratuais. 5. ed. rev., atual e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2005.
- NUNES, Rizzatto. **O Código de Defesa do Consumidor e sua Interpretação Jurisprudencial**. 3. ed. rev. e ampl. São Paulo: Saraiva, 2007.
- SANSEVERINO, Paulo de Tarso Vieira. **Responsabilidade Civil no Código do Consumidor e a Defesa do Fornecedor**. 2. ed. rev. e atual. São Paulo: Saraiva, 2007.
- SILVA, Jorge Alberto Quadros de Carvalho. **Código de Defesa do Consumidor anotado e legislação complementar**. 4. ed. São Paulo: Saraiva, 2004.
- SODRÉ, Marcelo Gomes; MEIRA, Fabíola; CALDEIRA, Patrícia (coord). **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor**. 1. ed. São Paulo: Verbatim, 2009.