

Jurisprudência acerca de vícios de produtos e de serviços

Responsabilidade objetiva

“Não havendo nos autos prova de que o defeito foi ocasionado por culpa do consumidor, subsume-se o caso vertente na regra contida no caput do art. 18 da Lei nº 8.078/90, o qual consagra a responsabilidade objetiva dos fornecedores de bens de consumo duráveis pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, impondo-se o ressarcimento integral dos prejuízos sofridos” (REsp 760.262/DF, Rel. Ministro Sidnei Beneti, 3ª Turma, DJe 15-4-2008).

O caso tratava-se de recurso especial interposto por uma concessionária de veículos que alegava não possuir mais responsabilidade sobre o produto comercializado pois já havia efetuado reparo no problema existente referente ao motor de veículo. Contudo, o conserto não foi suficiente e os danos persistiram. Diante disso, o STJ entendeu que a responsabilidade era da concessionária, independentemente da comprovação de culpa.

Direito do fornecedor de sanar os vícios do produto

“Nos termos do § 1º do art. 18 do Código de Defesa do Consumidor – CDC, caso o vício de qualidade do produto não seja sanado no prazo de 30 dias, o consumidor poderá, sem apresentar nenhuma justificativa, optar entre as alternativas ali contidas, ou seja: (I) a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso; (II) a restituição imediata da quantia paga; ou (III) o abatimento proporcional do preço” (REsp 1.016.519/PR, Rel. Ministro Raúl Araújo, 4ª Turma, DJe 25-5-2012).

Quanto ao direito do fornecedor de sanar os vícios do produto, o trecho do julgado transcrito aponta um direito dúplice. O fornecedor possui 30 dias para sanar o vício, mas, caso ocorra sua inércia, a escolha passa a ser inteiramente do consumidor por qualquer uma das três hipóteses trazidas pelo art. 18 do CDC.

Solidariedade por vício do produto

Em caso de vício do produto com base no art. 18 do CDC, o STJ entende que a responsabilidade entre o fornecedor e o comerciante é solidária, resguardado o direito de regresso.

Solidariedade por vício do serviço

PROCESSUAL CIVIL E CONSUMIDOR. AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DECLARATÓRIA DE INEXISTÊNCIA DE DÉBITO C/C COMPENSAÇÃO POR DANOS MORAIS. VÍCIO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. 'BANDEIRA' DO CARTÃO DE CRÉDITO. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA. LEGITIMIDADE PASSIVA. AGRAVO REGIMENTAL DESPROVIDO.

1. A agravante não trouxe qualquer argumento novo capaz de ilidir os fundamentos da decisão agravada.
2. Segundo a orientação jurisprudencial desta Corte Superior, o art. 14 do CDC estabelece regra de responsabilidade solidária entre os fornecedores de uma mesma cadeia de serviços, razão pela qual as "bandeiras"/marcas de cartão de crédito respondem solidariamente com os bancos e as administradoras de cartão de crédito pelos danos decorrentes de má prestação de serviços.
3. Agravo regimental desprovido (AgRg no AREsp 596237/SP, Rel. Ministro Marco Aurélio Bellizze, DJe 12/02/2015).

Observa-se que o tribunal estendeu o entendimento acerca da responsabilidade na cadeia de produção à responsabilidade na cadeia de serviços, admitindo-se, portanto, a responsabilidade solidária entre as administradoras de cartão de crédito e os bancos com os quais mantem relações, na reparação dos danos causados ao consumidor.

Vício oculto

RECURSO ESPECIAL. CONSUMIDOR. VÍCIO OCULTO. PRODUTO DURÁVEL. RECLAMAÇÃO. TERMO INICIAL.

1. Na origem, a ora recorrente ajuizou ação anulatória em face do PROCON/DF - Instituto de Defesa do Consumidor do Distrito Federal, com o fim de anular a penalidade administrativa imposta em razão de reclamação formulada por consumidor por vício de produto durável.
2. O tribunal de origem reformou a sentença, reconheceu a decadência do direito de o consumidor reclamar pelo vício e concluiu que a aplicação de multa por parte do PROCON/DF se mostrava indevida.
3. De fato, conforme premissa de fato fixada pela corte de origem, o vício do produto era oculto. Nesse sentido, o dies a quo do prazo decadencial de que trata o art. 26, 6º, do Código de Defesa do Consumidor é a data em ficar evidenciado o aludido vício, ainda que haja uma garantia contratual, sem abandonar, contudo, o critério da vida útil do bem durável, a fim de que o fornecedor não fique responsável por solucionar o vício eternamente. A propósito, esta Corte já apontou nesse sentido.

4. Recurso especial conhecido e provido (REsp 1.123.004/DF 2009/0026188-1, Rel. Ministro Mauro Campbell Marques, Data de julgamento: 01/12/2011, Segunda Turma, DJe 09-12-2011).

Quando existente um vício oculto, a jurisprudência do STJ entende que mesmo as garantias contratuais podem ser transpostas de forma a manter a responsabilidade pelo vício do produto, ainda que findo o prazo de garantia fornecido pelo fabricante. Contudo, essa possibilidade deve ser analisada com razoabilidade para que não se incorra em responsabilidade eterna do fornecedor, considerando-se a vida útil do produto.