

FACULDADE DE CIÊNCIAS GERENCIAIS DE MANHUAÇU

**NECESSIDADE DE PROIBIÇÃO DA PRÁTICA DO CONTRATO DE GARANTIA
ESTENDIDA: ATO ABUSIVO DO FORNECEDOR**

Kênia Klem Corrêa da Silva

**MANHUAÇU
2017**

KÊNIA KLEM CORRÊA DA SILVA

**NECESSIDADE DE PROIBIÇÃO DA PRÁTICA DO CONTRATO DE GARANTIA
ESTENDIDA: ATO ABUSIVO DO FORNECEDOR**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado no
Curso de Superior de Direito da Faculdade de Ciências
Gerenciais de Manhuaçu, como requisito integral à
obtenção do título de bacharel em Direito.

Área de Concentração: Consumidor

Orientador(a): Bárbara Amaranto de Souza

KÊNIA KLEM CORRÊA DA SILVA

**NECESSIDADE DE PROIBIÇÃO DA PRÁTICA DO CONTRATO DE GARANTIA
ESTENDIDA: ATO ABUSIVO DO FORNECEDOR**

Esta monografia foi julgada e aprovada para a obtenção do título de Bacharel, no curso de Direito, da Faculdade de Ciências Gerenciais de Manhuaçu.

Manhuaçu, 06 de dezembro de 2017.

Prof. Leônidas Meireles Mansur Muniz de Oliveira
Coordenador do Curso de Direito

BANCA EXAMINADORA

Bárbara Amaranto de Souza
Prof^a. Orientadora

Milena Cirqueira Temer
Prof^a. Avaliadora

Alexander Lacerda Chequer Ribeiro
Prof. Avaliador

FICHA CATALOGRÁFICA

S586n Silva, Klem Corrêa da Silva.
Necessidade de proibição da prática do contrato de garantia
estendida: ato abusivo do fornecedor / Kênia Klem Corrêa da Silva. --
Manhuaçu, 2017.
55 f.

Monografia (Trabalho de Conclusão de Curso de Bacharel em
Direito) – Orientador: Bárbara Amaranto de Souza
Centro Superior de Estudos de Manhuaçu - FACIG

1. Oferecimento da garantia estendida. 2. Consumidor como parte
vulnerável na relação de consumo. 3. Ofensa aos princípios inerentes às
relações de consumo. 4. Matéria de ordem pública.

I. Título.

FACIG

CDD - 343.81071

AGRADECIMENTOS

A Deus por ser a razão da minha existência, e àquele que me ampara, sendo meu sustento e amor no caminhar da vida. Ao meu pai por sempre estar comigo, me apoiando em todo decorrer desses puxados cinco anos de estudo, colaborando para que eu pudesse chegar até aqui e acreditando em mim e nos sonhos que ainda pretendo alcançar. A minha família, mãe, irmãos e avós, que sempre acreditaram em mim e no meu potencial. Ao meu namorado, por estar comigo desde o início dessa trajetória, sempre me dando força. Ao fórum de Lajinha, não só pelo imenso aprendizado ganho, mas ainda pelas amizades que fiz e as que foram fortalecidas.

Aos amigos que fiz neste curso, no qual certamente me ajudaram no decorrer da vida acadêmica, tendo a certeza de que levarei as amizades para além da sala de aula, e por fim, aos professores que dispensaram todo conhecimento a nós alunos, nos mostrando que além de aprender teoria e prática, para atuar no mundo do direito e se sentir realizado, é necessário o amor pelo curso, amor pelo que se faz, e isso certamente eu tenho de sobra. Obrigada a todos.

RESUMO

O intuito deste trabalho é promover uma análise crítica sobre a prática do oferecimento do contrato de seguro de garantia estendida dentro da relação de consumo, demonstrando ser este um ato tão somente desvantajoso ao consumidor, vez que não traz efetivamente as benéficas a que se propõe. Neste sentido, o contrato em referência tem se apresentado no mercado de consumo como forma enganadora ao consumidor, sendo patente o ato abusivo do oferecimento deste seguro. Diante da necessidade de proteção ao consumidor dada pela Constituição Federal faz-se necessário a coibição da prática do oferecimento da garantia estendida, por ferir os princípios estabelecidos pelo Código de Defesa de Consumidor.

Palavras-chave: Oferecimento da garantia estendida. Consumidor como parte vulnerável na relação de consumo. Ofensa aos princípios inerentes as relações de consumo. Matéria de ordem pública.

ABSTRACT

The purpose of this paper is to promote a critical analysis of the practice of offering the extended warranty insurance contract within the consumer relationship, demonstrating that this is an act that is only disadvantageous to the consumer, since it does not effectively bring the benefits to which it is proposed. In this sense, the contract in question has been presented in the consumer market as a misleading way to the consumer, and the abusive act of offering this insurance is evident. Faced with the need for consumer protection given by the Federal Constitution, it is necessary to restrict the practice of offering the extended warranty, as it violates the principles established by the Consumer Defense Code.

Keywords: Offer extended warranty. Consumer as a vulnerable part of the consumption relationship. Offense to the inherent principles of consumer relations. Matter of public order

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	7
2. METODOLOGIA.....	10
3. DA RELAÇÃO ENTRE CONSUMIDOR E FORNECEDOR.....	11
3.1. Evolução histórica	11
3.2. Consumidor como parte vulnerável na relação de consumo	14
3.3. Consumidor como parte hipossuficiente na relação de consumo – questão processual	16
3.4. Consumidor pela lei 8078/90.....	17
3.5. Conceito de fornecedor em sentido estrito	21
3.6. Da responsabilidade recaída ao fornecedor	22
4. DOS VÍCIOS E DEFEITOS DOS PRODUTOS E SERVIÇOS	26
4.1. Conceito de produto e serviço	26
4.2. Distinção entre vício e defeito	27
5. DAS GARANTIAS PREVISTAS EM LEI.....	30
5.1. Visão Geral.....	30
5.2. Da garantia legal para reclamar sobre vícios em produtos duráveis e não duráveis de fácil constatação	31
5.3. Aplicação da razoabilidade ao tempo de vida útil do produto e a garantia para reclamar sobre a existência de vício oculto.....	32
6. GARANTIA ESTENDIDA.....	35
6.1. Breve histórico.....	35
6.2. Garantia estendida como venda casada	36
6.3. Garantia estendida na prática	38
6.4. Ferimento dos princípios básicos do direito do consumidor	41
7. Conclusão	43
8. Referências	45
9. Anexo	47

1. INTRODUÇÃO

A proteção ao direito do consumidor no mercado de consumo é o estudo a que se pretende abordar no presente trabalho, o qual terá enfoque substancial em um dos princípios estabelecidos no artigo 4º do Código de Defesa do Consumidor – Lei 8.078/90, respectivamente o inciso II, alínea “d”, sendo este o dever de ação governamental no sentido de proteger o consumidor, garantindo a ele qualidade, segurança, durabilidade e desempenho dos produtos e serviços adquiridos.

Referido trabalho coloca em discussão as garantias de produtos e serviços oferecidas pelo fornecedor, respectivamente quanto à existência da garantia estendida, realizando, assim, uma análise da real necessidade de sua provisão e se de fato traz benefício ao consumidor.

A discussão ganha importância na medida em que a Lei 8.078/90 estabelece duas garantias ao consumidor com finalidade de reclamar de vícios ou defeitos provenientes dos produtos ou serviços adquiridos. Trata-se a primeira de garantia legal, esta a qual o próprio Código de Defesa de Consumidor concede, independente de termo expresso, dispondo de prazos diferenciados em virtude da natureza da coisa adquirida, e, por conseguinte, a garantia contratual, atuando de forma complementar a garantia legal, conferida mediante termo escrito, ante a necessidade de contrato, com prazo estabelecido de acordo com a vontade unilateral do fornecedor.

Prática corriqueira, apesar de não prevista em Lei, a garantia estendida, que é distinta da legal e contratual, tem se mostrado crescente e, na atualidade é comum seu oferecimento por um preço adicional ao valor do produto adquirido, de modo complementar à garantia contratual.

A escolha do tema originou-se da discussão a respeito da possível ilegalidade no oferecimento da garantia estendida, que, por muita das ocasiões apresenta-se como verdadeira venda casada, o que será objeto de discussão em tópico próprio. Quanto ao mais, referida garantia, por sua natureza, não mostra-se como sendo real benefício ao consumidor, de modo que, o presente trabalho demonstrará que as garantias estabelecidas em Lei revelam-se suficientes a suprir às necessidades dos consumidores.

Outrossim, o trabalho constatará que o consumidor, como sendo a parte vulnerável na relação de consumo, o que é pacificado em detrimento de sua

evolução histórica, na maioria esmagadora contrata a garantia estendida sem saber de seus reais direitos estabelecidos pelo Código de Defesa de Consumidor, o que será melhor explanado a seguir.

Destarte, o presente trabalho busca defender a necessidade de coibição da prática do contrato de garantia estendida, demonstrando que tal ato vai em oposição aos princípios inerentes à defesa e proteção do consumidor, vez que beneficia tão somente o fornecedor, deixando aquém o dever primordial de resguardar o consumidor dentro do mercado de consumo.

Isto posto, para uma melhor compreensão do tema, quanto à sua estrutura, impende ressaltar que a presente pesquisa fora desenvolvida em seis capítulos, com explanação sobre conceitos de consumidor, sua evolução histórica, bem como a qualidade de vulnerabilidade e hipossuficiência; abordando ainda as características do fornecedor em sentido estrito, de modo a demonstrar sua responsabilidade dentro da relação de consumo.

Propiciamente serão abordados os conceitos de produto e serviços, tal como a conceituação de bens duráveis e não duráveis com o intuito de facilitar o entendimento e a diferenciação entre vícios de fácil constatação; vícios de difícil constatação e defeitos. Em sequência, sucederá a análise sobre a aplicação do princípio da razoabilidade ao tempo de vida útil do produto e a configuração de vício oculto no caso concreto.

Por oportuno será feita análise pormenorizada das garantias previstas em lei, sendo elas a garantia legal e contratual, bem como os prazos por ela estabelecidos para reclamar de imprevistas falhas dos produtos adquiridos, assim como o prazo especial para reclamar sobre vício oculto. Resultante de tais análises, a garantia estendida será abordada de forma minuciosa, de modo a demonstrar sua finalidade teórica e prática na relação de consumo e ainda sua aplicação mediante venda casada.

A par de tais exames, será demonstrado que o oferecimento do seguro de garantia estendida fere princípios basilares do direito de consumidor, bem como mostra-se desnecessário, vez que as garantias, legal e contratual, trazidas pelo Código do Consumidor, por si só seriam suficientes para resguardar o consumidor de possíveis vícios no produto, tratando-se, portanto, de prática abusiva e enganosa do fornecedor, o que é expressamente defeso pelo CDC – Código de Defesa de Consumidor.

Por fim, salienta-se que o método científico utilizado para pesquisa do trabalho será o dedutivo, pois pretende demonstrar de forma fiel, através dos dispositivos legais, que o contrato de garantia estendida é ato abusivo do fornecedor.

2. METODOLOGIA

Para o aperfeiçoamento do trabalho, a metodologia utilizada foi a pesquisa qualitativa, pois não teve o intuito de esgotamento do tema, todavia, de demonstrar mediante aspectos da realidade que o oferecimento da garantia estendida é ato abusivo do fornecedor. Outrossim, foi aplicado o método de pesquisa exploratória, pois utilizou-se conceitos bibliográficos, bem como pesquisa descritiva, em razão da análise de documentos como contratos de garantia estendida fornecidos pela internet. Por fim, fora utilizada, também, pesquisa explicativa, pois visou esclarecer, através dos elementos colhidos, a necessidade de coibição da prática do oferecimento deste seguro.

3. DA RELAÇÃO ENTRE CONSUMIDOR E FORNECEDOR

3.1. Evolução histórica

Para entender a primordial tarefa de defesa do consumidor, é necessário compreender sua evolução histórica, conjunção pela qual se demonstra a fragilidade deste no mercado de consumo.

A mudança na relação consumerista inaugura-se coma evolução do mercado. O comércio que antes era tratado por meio de trocas de mercadorias e das iniciantes operações mercantis, chegou de forma gradativa “às sofisticadas operações de compra e venda” (ALMEIDA, 2015, p.18). Um dos fatores dominantes para tais transformações foi o advento da Revolução Industrial, ocorrida no final do século XVIII e início do século XIX, modificando de forma radical a relação estabelecida no mercado de consumo. O sistema que antes era movido especialmente por trabalhos artesanais, agora passa a ser substituído, progressivamente, pela produção das máquinas. Tal cenário levou à vasta migração da população rural para os centros urbanos, todos em busca de novas oportunidades de trabalho e melhoria de vida.

Certo é que o crescimento populacional urbano trouxe ao mercado a necessidade de ampliar o fornecimento dos produtos e serviços, pois, uma população maior gera gastos maiores e, conseqüentemente, um consumo maior, em virtude da necessidade de abastecimento material de todos em aspectos gerais (BOLZAN, 2015, p.31). A partir de então, as relações de consumo mudaram substancialmente de forma a adaptar-se a nova visão de mercado, é o que comenta ALMEIDA:

De há muito, as relações de consumo deixaram de ser pessoais e diretas, transformando-se, principalmente nos grandes centros urbanos, em operações impessoais e indiretas, em que não se dá importância ao fato de não se ver ou conhecer o fornecedor (ALMEIDA, 2015, p. 18)

Assim, com o período pós-Revolução Industrial houve a necessidade de aumento da oferta, criando-se a chamada produção em massa. Esta nova modalidade de mercado trouxe consigo o fomento da economia, através da produção em larga escala, com diminuição dos custos, a fim de atender a crescente procura pelos consumidores, caracterizando a chamada “standartização”, também denominada de homogeneização ou padronização da produção (NUNES, 2017, p.41).

Com a chegada da Segunda Guerra Mundial, houve novos avanços na indústria, atingindo altos níveis de progressão na produção em massa. Todavia, foi após a Segunda Guerra Mundial que os avanços solidificaram ainda mais, especialmente pelo advento da tecnologia e globalização, consolidando o novo cenário de mercado que se estabelecia (BOLZAN, 2015, p. 32).

Com efeito, a nova relação de consumo se caracterizou pela produção homogeneizada e unilateral, de modo que apenas o fornecedor passa a ser o responsável pelo planejamento do produto, ditando as regras da relação de consumo, enquanto o consumidor passa a ser tão somente o mero adquirente do produto ou serviço, nos moldes preestabelecidos pelo fornecedor.

A vista disso, evidente que o consumidor tornou-se vulnerável na relação de consumo, pois a nova filosofia de mercado teve o enfoque principal na quantificação da produção. Neste viés, ao ter como escopo essencial a produção em massa, inegável o declínio na qualidade dos produtos devido a mecanização da produção, gerando ao consumidor a insegurança sobre a qualidade real dos produtos disponibilizados no mercado (BOLZAN, 2015, p.31). Destaca-se:

Pode-se mesmo afirmar que a proteção do consumidor é consequência direta das modificações havidas nos últimos tempos nas relações de consumo, representando reação ao avanço rápido do fenômeno que deixou o consumidor desprotegido diante das novas situações decorrentes do desenvolvimento (ALMEIDA, 2015, p.19)

Seguindo a linha histórica, os Estados Unidos implementaram, com a edição da Lei Sherman em 1890, a proteção ao direito do consumidor vez que interferia e punia àqueles que conspiravam ou limitavam o comércio dentro ou fora do país, evitando a monopolização da indústria, oportunizando a todos a possibilidade de empreendimentos dentro do comércio. Não obstante, a defesa do consumidor tornou-se manifesta com o advento das associações dos consumidores, a partir dos anos 1960 (NUNES, 2017, p. 40).

De fato, o interesse à defesa do consumidor não se limita a um Estado, mas é tida como norma supranacional por abranger todos os países, em função de seu caráter mundialmente relevante (ALMEIDA, 2015, p. 20). Nesse viés, a Organização das Nações Unidas, por ser organismo internacional envolvida diretamente com os avanços da qualidade de vida dos povos, incentivou a efetiva proteção ao

consumidor por meio de elaboração de Resoluções, reconhecendo a necessidade de atenção aos direitos fundamentais dos consumidores (ALMEIDA, 2015, p. 21).

Nesse contexto, estabeleceu-se a Resolução nº. 2.542 de 11 de dezembro de 1969, que trouxe avanços importantes no que concerne ao progresso e desenvolvimento social, ressaltando em especial os artigos 10 e 15, que aplicam-se relativamente aos consumidores:

Artigo 10.ºa) Garantia do direito ao trabalho a todos os níveis e do direito de todos a constituir sindicatos e associações de trabalhadores e à negociação colectiva; promoção do pleno emprego produtivo e eliminação do desemprego e do subemprego; criação de condições de trabalho justas e favoráveis para todos, incluindo a melhoria das condições de higiene e segurança; garantia de uma remuneração justa do trabalho sem qualquer discriminação, bem como de um salário mínimo suficientemente elevado para assegurar um nível de vida digno; **proteção dos consumidores**. [...] (ONU, 1969, grifo nosso)

Artigo 15.º [...]

d) **A difusão de informação de carácter social, a nível nacional e internacional, a fim de sensibilizar as pessoas para as transformações que ocorrem no conjunto da sociedade, e para educar os consumidores.** (ONU, 1969, grifo nosso)

Não obstante, foi com a Resolução nº. 39/248 de 16 de abril de 1985 que a Organização das Nações Unidas destacou-se, editando normas especificamente de proteção ao consumidor, implementando a todos os países preceitos de orientação, e princípios gerais a serem observados, tais quais:

[...](a) A proteção dos consumidores contra os perigos para sua saúde e segurança;
 (b) A promoção e proteção dos interesses económicos dos consumidores;
 (c) Acesso dos consumidores a informações adequadas para que possam fazer escolhas informadas de acordo com desejos e necessidades individuais;
 (d) Educação ao consumidor;
 (e) Disponibilidade de reparação efectiva do consumidor;
 (f) Liberdade para formar consumidores e outros grupos ou organizações relevantes e a oportunidade de tais organizações apresentarem suas opiniões processos decisórios que os afetam. (ONU, 1985)

Aliás, a Resolução em comento não apenas traz princípios gerais a serem respeitados, mas convida os Estados a terem o real compromisso com a proteção ao direito dos consumidores, alertando-os sobre o dever de fornecimento de infra-

estrutura adequada para o desenvolvimento da proteção ao consumidor, com cuidados especiais à população rural.

Destaca-se que tal Resolução foi feliz em trazer normas específicas de proteção ao consumidor, dedicando a temas como proteção ao interesse econômico, com incentivo de concorrência justa capaz de fornecer aos consumidores ampla diversidade na escolha dos produtos e serviços disponibilizados; padrões de segurança e qualidade nos bens de consumo e serviços, bem como programas de educação e informação aos consumidores (ONU, 1985). Todavia, como bem ressaltado por ALMEIDA (2015, p.23), tais normas não são imperativas, sendo prerrogativa de cada Estado sua implementação, de acordo com as prioridades e necessidades de cada país.

Em âmbito nacional, eventuais problemas provenientes das relações de consumo eram sanados pelo Código Civil de 1916, este elaborado com intuito de instruir relações individualizadas, não atendendo aos impasses das relações de consumo, sendo necessário, portanto a criação de norma particular capaz de compreender a realidade dos consumidores (BOLZAN, 2015, p.32).

Vale ressaltar que as relações de natureza civil divergem em muito as de natureza consumerista. Enquanto a primeira rege-se pelo princípio *pacta sunt servanda*, caracterizado pela individualidade das relações, elaboração de contratos bilaterais com autonomia de vontade das partes e responsabilidade fundada na culpa; as relações consumeristas, entretanto, formam-se de maneira oposta, por não haver qualquer participação do consumidor na elaboração de cláusulas contratuais na relação de consumo, agindo este como mero adquirente do produto ou serviço na forma definida pelo fornecedor, prevalecendo apenas a autonomia deste.

Isto posto, de modo a efetivar a proteção ao consumidor é que surgiu a Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990 – Código de Defesa do Consumidor, lei esta que, conforme destaca NUNES (2017, p. 41), trouxe resultados muito positivos, inspirando leis estrangeiras sobre a proteção ao consumidor, como na Argentina, Paraguai e Uruguai, bem como influenciando projetos em países da Europa.

3.2. Consumidor como parte vulnerável na relação de consumo

Conforme demonstrado pela evolução histórica, o mercado de consumo chegou à estabilidade da produção em massa, como modelo de produção industrial, meio pelo qual a indústria entendeu por satisfatória a atender os consumidores a

caráter quantitativo. A vista do exposto, a Constituição Federal de 1988 estabeleceu no art. 5º, inciso XXXII e art. 170, inciso V, o dever do Estado em promover a defesa do consumidor, na forma da lei, inserindo-o como um dos princípios gerais da atividade econômica, o que tornou a proteção ao consumidor interesse de ordem pública e social. De certo, com a vigência do CDC, houve satisfatória resposta à necessidade de proteção ao consumidor, trazendo verdadeira segurança a este na relação de consumo. No mesmo sentido:

A seu turno, o Estado abandonou sua posição individualista-liberal para assumir um papel social mais intenso, intervindo na economia para garantir os direitos e interesses dos consumidores. A tutela surge e se justifica, enfim, pela busca do equilíbrio entre as partes envolvidas. (ALMEIDA, 2015, p. 39)

Uma das características positivadas pelo CDC, acerca do consumidor, foi o reconhecimento de sua vulnerabilidade no mercado de consumo. A respeito do tema:

É facilmente reconhecível que o consumidor é a parte mais fraca na relação de consumo. A começar pela própria definição de que consumidores são os que não dispõem de controle sobre bens de produção e, por conseguinte, devem submeter-se ao poder dos titulares destes. Para satisfazer suas necessidades de consumo é inevitável que ele compareça ao mercado e, nessas ocasiões, submeta-se às condições que lhe são impostas pela outra parte, o fornecedor. (ALMEIDA, 2015, p. 39)

A vulnerabilidade, contudo, é melhor esclarecida quando adentramos em suas ramificações, podendo se destacar em vulnerabilidade técnica, fática e jurídica. A primeira se identifica pelo desconhecimento do consumidor de questões como funcionamento do produto, modo de produção, armazenamento e comercialização, referindo-se a matérias propriamente técnicas do produto.

Lado outro, tem-se a vulnerabilidade fática, também denominada socioeconômica, que retrata a figura do consumidor como frágil no aspecto econômico. Ou seja, o fornecedor, sobre o prisma do monopólio que exerce no mercado de consumo diante da indispensabilidade do seu serviço é dotado de uma condição econômica, na maioria dos casos, superior a do consumidor. Por último, a vulnerabilidade jurídica ou científica, determinada pelo desconhecimento de fatores jurídicos, econômicos e contábeis do consumidor relativos ao produto ou serviço adquirido.

Necessário esclarecer que os aspectos da vulnerabilidade acima apresentados são totalmente conhecidos e dominados pelos fornecedores, tornando-se notória a fragilidade do consumidor em relação a este. Apesar disso, o CDC apresenta, dentro do Capítulo VI de que trata da proteção contratual, o Contrato de Adesão, previsto no art. 54, sendo a forma pela qual se instituirá a relação contratual entre consumidor e fornecedor, o qual esclarece toda relação até agora abordada:

Art. 54. Contrato de adesão é aquele cujas cláusulas tenham sido aprovadas pela autoridade competente ou estabelecidas unilateralmente pelo fornecedor de produtos ou serviços, sem que o consumidor possa discutir ou modificar substancialmente seu conteúdo. (BRASIL, 1990)

Logo, a compreensão de tais critérios traz consigo um melhor entendimento da relação entre consumidor e fornecedor, caracterizada pelo total desequilíbrio contratual, isto porque não há autonomia de vontade e conhecimento do que está sendo contratado por ambas as partes, mas apenas pelo fornecedor, o que torna o consumidor desprotegido na relação de consumo.

3.3. Consumidor como parte hipossuficiente na relação de consumo – questão processual

Não obstante serem fortemente confundidas ou mesmo tidas como sinônimos, vulnerabilidade e hipossuficiência se diferenciam substancialmente. Enquanto a vulnerabilidade é princípio intrínseco à proteção do consumidor, expressamente disposto no art. 4º do CDC, tornando-se fenômeno de direito material, sendo, como regra geral, qualidade presumida do consumidor, lado outro, hipossuficiência está diretamente ligada à questão puramente processual, sendo sua presunção relativa e reconhecida tão somente quando provado, no caso concreto, ter o consumidor desconhecimento técnico da coisa adquirida.

No sentido objetivo da hipossuficiência, o art. 6º do CDC dispõe sobre os direitos dos consumidores, no qual dentre eles, destaca-se a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive mediante a inversão do ônus da prova, a seu favor, quando o juiz, no caso concreto entender como verdadeiros os fatos alegados pelo consumidor ou quando for este hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências.

Isto posto, torna-se perceptível a primordial diferença entre vulnerabilidade e hipossuficiência. Enquanto a primeira trata-se de princípio consumerista ligado à

qualidade de consumidor, a segunda é uma das condições pela qual o consumidor adquire o direito de facilitação de sua defesa em meio processual. Em melhor explicação:

Dessa forma, no plano de direito material, todos os consumidores pessoas físicas são considerados vulneráveis, mas na via processual nem todos são hipossuficientes, devendo a fragilidade ser demonstrada no caso concreto. É o que ocorre com a inversão do ônus da prova. (BOLZAN, 2015, p. 209)

Por fim, ressalte-se que a hipossuficiência não pode ser confundida com critérios econômicos, todavia, tal questão pode ser assimilada, no caso concreto, a falta de conhecimento pelo consumidor do produto adquirido. Neste sentido:

A situação econômica, muitas vezes é consequência de ignorância ainda maior em relação ao consumo de determinados produtos. Um cidadão que não tem condições econômicas mínimas, ou seja, sobrevive com baixa renda não deixa de ser consumidor, mas além disso é um consumidor despreparado por sua condição social, pelo seu nível de escolaridade, ou até por ser analfabeto, o que é muito comum em nosso país. O nível de desinformação desse cidadão é ainda maior, isto é, sua capacidade técnica para discernir sobre o tipo e qualidade do produto é menor, sem falar no desconhecimento de seus direitos enquanto consumidor. (CARVALHO, 2007, p.20)

Em síntese, a hipossuficiência é afeta à fragilidade do consumidor em demonstrar, no caso concreto, o dano por ele sofrido no mercado de consumo, o que somente poderá ser constatado mediante a inversão do ônus da prova, situação na qual o fornecedor deverá comprovar que não colocou o produto no mercado; que caso tenha colocado, o defeito inexistia, ou ainda, que existindo a falha a culpa é exclusivamente do consumidor, é o que prevê o art. 12, §3º do CDC.

3.4. Consumidor pela lei 8078/90

Estabelece o art. 2º do CDC que “consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final”. Contudo a lei ainda abrange outros aspectos sobre consumidores no parágrafo único do mesmo artigo e ainda nos arts. 17 e 29 do mesmo diploma.

Assim, destaca-se duas definições sobre consumidores definidas em lei, tais quais, consumidor em sentido estrito; consumidor por equiparação, este subdividido em: coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo; vítimas do evento danoso e pessoas expostas às práticas comerciais e contratuais.

Tratando-se da primeira definição, consumidor em sentido estrito define-se àquele que adquire efetivamente um produto ou serviço como destinatário final. Entretanto, em que pese sua conceituação ser de fácil entendimento, há discussões quanto à interpretação do termo destinatário final. Acerca do tema, duas correntes tentam explicar a qualidade de destinatário final.

Denomina a primeira de Corrente Finalista, esta estabelece que consumidor é o destinatário fático e econômico do bem ou serviço adquirido. Diz-se destinatário fático, aquele que ao suceder o ato de consumo, retira o produto ou serviço do mercado, utilizando-o de modo final; lado outro, destinatário econômico caracteriza-se do mesmo modo, com a retirada do produto ou serviço do mercado de consumo, todavia sem atingir a fins lucrativos, como, por exemplo, a revenda (BOLZAN, 2015, p.68). Em síntese, para esta teoria, consumidor é aquele que adquire o produto ou serviço de forma concreta, usufruindo de forma final, para seu uso pessoal, encerrando-se o ciclo econômico no próprio adquirente.

Lado outro, há ainda a denominada Corrente Maximalista, determinando que consumidor é aquele que adquire o produto ou serviço como destinatário final, contudo sem se analisar critérios econômicos, isto é, não é levado em consideração a destinação econômica a ser dada ao produto adquirido, conquanto este seja o destinatário final, gerando uma interpretação extensiva ao artigo 2º do Código de Defesa de Consumidor (BOLZAN, 2015, p. 73).

De certo, tais teorias são em muito questionadas. Enquanto a teoria finalista restringe a qualidade do consumidor ao fato de adquirir o produto com intento de utilizá-lo colocando um fim na cadeia de produção como destinatário final fático, por outro lado, a Teoria Maximalista abrange o conceito de consumidor sem questionamento quanto a utilização do bem adquirido, podendo este obter fins lucrativos, de modo que tal entendimento inclui como consumidores pessoas jurídicas, visão esta que é criticada, sob o fundamento de que o principal papel do CDC é a proteção dos consumidores vulneráveis e hipossuficientes.

A fim de uma resposta mais satisfatória sobre o assunto, o Superior Tribunal de Justiça ampliou a conceituação sobre consumidor, adotando a chamada Teoria Finalista Mitigada, autorizando a aplicação do CDC à pessoa jurídica que demonstrar no caso concreto sua vulnerabilidade, seja ela fática, técnica ou jurídica (BOLZAN, 2015, p. 76). Neste propósito foi a decisão no Resp. 716877/SP. Vejamos parte do parecer:

No estado atual do nosso ordenamento, a pessoa jurídica está incluída no conceito de consumidor por expressa disposição de lei (CDC, art. 2º, caput). A dificuldade da definição legal é a de que a qualidade de consumidor está vinculada à condição do adquirente do produto, a de destinatário final. A noção de destinatário final não é unívoca. Pode entendida como o uso que se dê ao produto adquirido. Sob esse viés, seria consumidora a pessoa jurídica que utilizasse o produto para fins não econômicos. Isso poderia reduzir a proteção legal do consumidor a pessoas jurídicas sem finalidade lucrativa. A doutrina e a jurisprudência, por isso, vêm ampliando a compreensão da expressão 'destinatário final' para aqueles que enfrentam o mercado de consumo em condições de vulnerabilidade. Nessa linha, uma pessoa jurídica de vulto que explore a prestação de serviços de transporte tem condições de reger seus negócios com os fornecedores de caminhões pelas regras do Código Civil. Já o pequeno caminhoneiro, que dirige o único caminhão para prestar serviços que lhe possibilitarão sua manutenção e a da família deve ter uma proteção especial, aquela proporcionada pelo Código de Defesa do Consumidor.

Quanto ao tratamento do consumidor por equiparação, segundo definição dada pelo CDC prevista no parágrafo único do art. 2º: “equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo”. BOLZAN (2015, p. 98) afirma a importância do teor deste artigo ao afirmar que trata-se “de uma consequência lógica à constatação de que não somente o adquirente direto de um produto ou serviço é a parte mais fraca de uma relação jurídica [...]”. Em melhor explicação:

O parágrafo único do art. 2º amplia a definição, dada no *caput*, de consumidor que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final, nos moldes já apresentados, equiparando ele a coletividade de pessoas, mesmo que não possam ser identificadas e desde que tenham, de alguma maneira, participado da relação de consumo. (NUNES, 2017, p. 131)

Destarte, neste segundo momento, a lei preocupou-se em proteger não só aquele que efetivamente adquiriu ou utilizou o produto ou serviço, todavia, resguardou a coletividade de pessoas que de qualquer modo intervirem na relação de consumo. A intervenção de que se trata o diploma diz respeito à mera exposição do indivíduo à relação de consumo que possa lhe causar dano, não havendo necessidade de exposição concreta da coletividade. Para melhor esclarecimento, tem-se os seguintes exemplos:

[...] a massa falida pode figurar na relação de consumo como consumidora ao adquirir produtos, ou, então, o condomínio, quando contrata serviços. É essa regra que dá legitimidade para a propositura de ações coletivas para a defesa dos direitos coletivos e

difusos, previstas no Título III da lei consumerista (arts. 81 a 107)[...]. (NUNES, 2017, p. 131)

De outro modo, o consumidor por equiparação também se apresenta quando da existência de vítimas do evento, o que é previsto no art. 17 da lei consumerista, preceituando que “para efeitos desta Seção, equiparam-se aos consumidores todas as vítimas do evento”. Para tanto, o evento configura-se na ocorrência fato que gere dano a terceiro não diretamente ligado à relação de consumo. Logo, aquele que sofrer dano em decorrência de acontecimento ligado à relação de consumo, será considerado consumidor por equiparação na forma da lei.

Tal disposto é previsto na Seção II do Código de Defesa de Consumidor de que trata da responsabilidade do fornecedor pelo fato do produto e do serviço. Por esta razão, aquele que sofrer lesão por falha existente no produto ou serviço, mesmo que não o tenha adquirido de forma direta, também é considerado consumidor. Em exemplo cita-se,

[...] na queda de um avião, todos os passageiros (consumidores do serviço) são atingidos pelo evento danoso (acidente de consumo) originado no fato do serviço da prestação do transporte aéreo. Se o avião cai em área residencial, atingindo a integridade física ou o patrimônio de outras pessoas (que não tinham participado da relação de consumo), estas são, então, equiparadas ao consumidor, recebendo todas as garantias legais instituídas no CDC. (NUNES, 2017, p.132)

Por fim, o CDC traz o último conceito de consumidor por equiparação, sendo àqueles que estão expostos às práticas comerciais e contratuais, conforme previsto no art. 29 da lei em comento. Em interpretação ao caso, doutrinas se posicionam no sentido de que uma vez existindo a prática comercial, toda a coletividade de pessoas estão expostas a ela, ainda que indetermináveis. NUNES (2017, p. 132), ainda esclarece que “se um fornecedor faz publicidade enganosa e se ninguém jamais reclama concretamente contra ela, ainda sim isso não significa que o anúncio não é enganoso [...]”, exatamente por ser levada em consideração tão somente a exposição do consumidor às publicidades enganosas. Em mais uma explicação:

Prescindível neste caso, portanto, a efetiva participação na relação de consumo, isto é, não precisam as pessoas efetivamente ser induzidas a erro por uma publicidade enganosa, pois a mera exposição à mensagem publicitária será suficiente para equipará-las a consumidoras. (BOLZAN, 2015, p. 107)

3.5. Conceito de fornecedor em sentido estrito

A definição de fornecedor não se paira somente naquele que disponibiliza no mercado o bem ou produto a ser adquirido, seu conceito, todavia, abrange toda a cadeia de produção até se chegar à efetiva comercialização, assim vejamos:

Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços. (BRASIL, 1990).

Logo, conclui-se que fornecedor é todo aquele que de algum modo participa da cadeia de fornecimento de produtos e serviços dentro do mercado de consumo, não importando se há ou não relação direta com o consumidor. Todavia, em que pese a larga possibilidade de enquadramento de fornecedores e das mais variadas atividades estabelecidas pela lei, a doutrina afirma que a amplitude estabelecida pelo CDC não é absoluta, devendo ser analisado critérios de cada sujeito em relação aos objetos da relação de consumo. A exemplo, somente é caracterizado como fornecedor àquele que obtenha efetivamente lucro na venda de um produto e serviço no mercado de consumo.

Lado outro, quanto às atividades tipificadas pelo CDC, há ainda que se levar em consideração critérios como atividade típica e atividade eventual. Doutrinas afirmam ser indispensável que as atividades estabelecidas pela lei sejam exercidas habitualmente dentro do mercado de consumo, tidas como atividade típica do fornecedor, não sendo considerado para tanto, àqueles que exercem tais atividades de maneira eventual. De outro modo, NUNES parte do entendimento que há possibilidade de caracterização de fornecedor por aquele que exerça atividade eventual, contudo, visando fins lucrativos, senão, vejamos o exemplo por ele dado:

[...] uma estudante que, para pagar seus estudos, compra e depois revende *lingerie* entre seus colegas exerce atividade que a põe como fornecedora para o CDC. Se essa compra e venda for apenas em determinada e específica época, por exemplo, no período de festas natalinas, ainda assim ela é fornecedora, porque, apesar da eventualidade, trata-se de atividade comercial.(NUNES, 2017, p.133)

Em síntese, para fins deste trabalho, necessário ter em mente que fornecedor não enquadra-se apenas no ato de comercializar o produto ou serviço, todavia, bem explica NUNES (2017, p. 137) quando afirma que o conceito de fornecedor é gênero, no qual fabricante, produtor, construtor, importador e comerciante são espécies, assim todos esses substantivos englobam-se no termo fornecedor.

3.6. Da responsabilidade recaída ao fornecedor

No que concerne ao funcionamento do mercado de consumo e a figura do consumidor como a parte vulnerável, tem-se em mente que do outro lado há a figura do fornecedor como o responsável pela relação de desigualdade contratual entre eles. ALMEIDA (2015, p. 83) em belas palavras cita o contexto histórico, anteriormente abordado, sintetizando que, em que pese a evolução do mercado ter despertado o desenvolvimento, conforto material e modernizado a atividade mercantil, de outro lado trouxe o problema da insuficiência de defesa do consumidor face poder do fornecedor no mercado de consumo.

Assim, o surgimento da responsabilidade do fornecedor veio justamente com o progresso das produções em séries que, com as inúmeras qualidades de produtos e serviços disponibilizados no mercado, trouxeram inúmeros vícios e defeitos inerentes ao produto e serviço comercializado, o que na maioria são desconhecidos pelo consumidor. Por tal razão, o CDC foi feliz em trazer a responsabilidade dos fornecedores de forma objetiva, pois somente desta forma o consumidor seria efetivamente protegido dentro do mercado de consumo. Neste viés:

[...] a estrutura do direito comum ligava o dano ao agente causador, a quem incumbiria a responsabilidade de reparação. Nas relações de consumo, no entanto, o dano não é causado pela pessoa do fornecedor, seu empregado ou agente, e sim pelo próprio produto ou serviço. Por isso, havia a necessidade de estender-se a cadeia de responsabilidade até o fornecedor originário (fabricante, produtor, construtor e importador), ligando-o ao defeito apresentado e estabelecendo o fundamento da reparação[...].(ALMEIDA, 2015, p. 83)

Portanto, a responsabilidade do fornecedor não está ligada em sua ação dolosa ou culposa face ao consumidor, mas sim ao produto e serviço que este disponibiliza no mercado e que potencialmente possa apresentar danos ao consumidor, seja na qualidade de adquirente do produto ou serviço, seja na qualidade de equiparação nos termos da lei.

Neste sentido, a responsabilidade do fornecedor recai não apenas em relação ao consumidor que efetivamente adquire o produto ou serviço de forma direta no mercado de consumo, contudo, na linha de responsabilização dada pelo CDC, o fornecedor responderá pela também pela exposição de produtos e serviços que tragam ameaça de dano ao consumidor, mesmo que de fato não o tenha ocorrido. Este é o exemplo da publicidade enganosa ou abusiva; métodos comerciais

coercitivos e desleais e cláusulas contratuais abusivas ou impostas no fornecimento dos produtos e serviços.

Em uma visão mais clara, deve-se pensar, se o papel do fornecedor (seja ele o fabricante, produtor, construtor, importador e até mesmo o comerciante) é o de ofertar produtos e serviços respeitando os princípios e direitos básicos dos consumidores expressos na lei consumerista, em não o fazendo, o fornecedor será responsabilizado por não observar as obrigações impostas pelo CDC.

Nesta concepção, diferentemente da responsabilização do direito civil, o Código de Defesa do Consumidor imputa ao fornecedor a responsabilização por danos mediante a teoria do risco criado. BOLZAN conceitua tal teoria dizendo:

Neste sentido, pela teoria do risco da atividade ou do empreendimento, todo aquele que fornece produto ou serviço no mercado de consumo cria um risco de dano aos consumidores e, concretizado este, surge o dever de repará-lo independentemente da comprovação de dolo ou de culpa. (BOLZAN, 2015, p. 306)

Desta forma, o legislador preocupou-se em defender o consumidor dentro da perspectiva de que, diante de um cenário de mercado em que os produtos e serviços ofertados podem apresentar vícios e defeitos e diante da impossibilidade de evitar tais falhas, o fornecedor responderá pela simples exposição ao consumidor dos produtos e serviços que potencialmente podem apresentar incorreções.

Neste viés, ALMEIDA (2015, p. 86) expõe a necessidade de responsabilização do fornecedor “pelos danos nessa condição causados à vítima e a terceiros, dentro do princípio de que aquele que lucra com uma atividade deve responder pelo risco ou pelas desvantagens dela decorrentes”.

Destarte, a responsabilização do fornecedor pode se dividir em responsabilidade pelo fato e pelo vício nos produtos e serviços. No que concerne a primeira, objetiva-se a responsabilidade do fornecedor pela afetação à integridade física e psíquica do consumidor, enquanto a segunda recai sobre a necessidade de indenizar o consumidor por prejuízos tão somente econômicos. No tocante a diferenciações mais completas, o tema será melhor esclarecido em tópico especial.

Por fim, necessárias algumas observações concernentes ao fornecedor na qualidade de comerciante, o qual tem sua responsabilidade de forma diferenciada das demais espécies de fornecedores. Neste sentido, ELMEIDA (2015, p. 90) salienta que o fornecedor-comerciante não é responsabilizado senão diante de circunstâncias especiais, tendo em vista que este apenas recebe o produto e o

repassa ao consumidor, não tendo nenhuma interferência em relação a aspectos inerentes ao produto, pois os recebe armazenados, sem possibilidades de perceber defeitos, o que segundo ele torna-se justificável sua exclusão da cadeia de responsabilidade.

De fato, o CDC tipifica as hipóteses em que o comerciante responderá pelos danos causados ao consumidor, o que é estabelecido no art. 13, o qual se segue:

Art. 13. O comerciante é igualmente responsável, nos termos do artigo anterior, quando:

I - o fabricante, o construtor, o produtor ou o importador não puderem ser identificados;

II - o produto for fornecido sem identificação clara do seu fabricante, produtor, construtor ou importador;

III - não conservar adequadamente os produtos perecíveis. (BRASIL, 1990)

Assim, segundo cita BOLZAN (2015, p. 320), tratando-se de hipóteses em que o produto adquirido for anônimo, não podendo ser identificado o produtor, importador ou construtor; sendo o caso ainda de produto sem identificação clara do fornecedor principal ou ainda quando este não for conservado da maneira adequada (referindo-se a produtos perecíveis), o comerciante será responsabilizado pelos danos sofridos ao consumidor. Desse modo, conforme entendimento majoritário da doutrina, o comerciante tem responsabilidade subsidiária, conforme afirmado por BOLZAN, o qual citou doutrinadores com o mesmo entendimento, sendo estes Zelmo Denari, Herman Benjamin e Bruno Miragem.

Por fim, insta ressaltar que o comerciante responsabilizado terá o direito de regresso contra o fornecedor primário, por tratar-se de obrigação subsidiária. A respeito do tema, é importante o esclarecimento de que o consumidor poderá reclamar judicialmente contra qualquer fornecedor tipificado na lei, sendo que, uma vez condenado este ao ressarcimento pelo evento danoso, poderá intentar ação de regresso contra os demais fornecedores, conforme expressamente prevê o parágrafo único do art. 13 do CDC. Vejamos:

Art. 13. [...]

Parágrafo único. Aquele que efetivar o pagamento ao prejudicado poderá exercer o direito de regresso contra os demais responsáveis, segundo sua participação na causação do evento danoso. (BRASIL, 1990)

No mais, o CDC trouxe exceção à responsabilidade objetiva quando o fornecedor se tratar de profissional liberal, o qual, conforme explicação doutrinária só

assume obrigação de meio e não de fim, isto é, enquanto os demais fornecedores objetivam atender os consumidores mediante produtos e serviços que os atendam de maneira a satisfazer totalmente a expectativa dos adquirentes, o profissional liberal, todavia, se compromete tão somente à tentativa do resultado requerido pelo consumidor, sem, entretanto, se comprometer ao resultado final satisfatório. Este é o exemplo de profissionais como advogados, médicos em geral e dentistas. Contudo, em alguns casos a responsabilização será objetiva, ainda que se tratar de profissional liberal, quando estes se obrigarem ao resultado final, como exemplo, o cirurgião plástico ou arquiteto (ALMEIDA, 2015, p. 89).

Por fim, cumpre destacar que o CDC trouxe hipóteses de exclusão da responsabilidade do fornecedor, circunstância em que caberá a este provar, nos termos estabelecidos no art. 12, §3º, que não colocou o produto no mercado de consumo; que, embora haja colocado o produto no mercado, o defeito inexiste; ou ainda que, havendo o defeito, a culpa é exclusivamente do consumidor ou de terceiro.

Sanadas as questões acerca da responsabilidade do fornecedor no mercado de consumo, passa-se a análise pormenorizada dos vícios e defeitos existentes nos produtos e serviços disponibilizados ao consumidor.

4. DOS VÍCIOS E DEFEITOS DOS PRODUTOS E SERVIÇOS

4.1. Conceito de produto e serviço

De fato, após a elucidação acerca das características de consumidor e fornecedor, é fundamental o entendimento sobre o objeto da relação de consumo, qual seja, o produto e serviço disponibilizado no mercado, para enfim analisarmos a responsabilidade do fornecedor na relação de consumo.

O conceito de produto é estabelecido no §1º do art. 3º do CDC, consagrando que produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial. Logo, o legislador trouxe uma gama de possibilidades a se enquadrarem no conceito de produto. Em primeiro, ao tratar de produto como bem móvel ou imóvel, este referiu-se aos conceitos ostentados pelo Código Civil de 2002, no qual, respectivamente nos arts. 79 ao 84, conceituou bem móvel “os suscetíveis de movimento próprio, ou de remoção por força alheia, sem alteração da substância ou da destinação econômico-social” (BRASIL, 2002), e bem imóvel “o solo e tudo quanto se lhe incorporar natural ou artificialmente” (BRASIL, 2002).

Não obstante a fácil concepção sobre bem móvel e imóvel, o legislador ainda dispôs acerca da materialidade do produto, podendo ser ele material e imaterial. A esse respeito a imaterialidade mostra-se de difícil compreensão, pois não referem-se a bens móveis ou imóveis, logo torna-se perceptível que o legislador se importou em abranger a conceituação de bem para além das relações físicas. Sobre o tema, NUNES (2017, p.138) ressalta que “a preocupação da lei é garantir que a relação jurídica de consumo esteja assegurada para toda e qualquer compra e venda realizada”, a vista disto, o próprio doutrinador afirmou que o termo produto pode ser utilizado nas atividades bancárias, a exemplo das definições de bens imateriais. Lado outro, há ainda que se destacar o entendimento de que a lei resguardou para produtos imateriais àqueles inerentes a compra e vendas feitas via internet, sendo este o entendimento de BOLZAN:

Igualmente, cumpre destacar que o CDC, ao estabelecer o produto objeto da relação de consumo como também aquele com característica de bem imaterial, albergou ainda que de forma inconsciente nesse conceito as relações oriundas de meios eletrônicos, como da internet. (BOLZAN, 2015, p. 124-125)

Por fim, no que concerne ao conceito de serviço, o CDC, no art. 3º, §2º, estabeleceu este como sendo “qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de

crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista” (BRASIL, 1990).

4.2. Distinção entre vício e defeito

A diferença entre vício e defeito é feita pelo Código de Defesa do Consumidor, respectivamente nos artigos 18 a 20, e 12 a 14. Vejamos o que a lei dispõe acerca dos institutos:

Art. 18. Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com a indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas. (BRASIL, 1990)

Art.12. [...]

§ 1º O produto é defeituoso quando não oferece a segurança que dele legitimamente se espera, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - sua apresentação;

II - o uso e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III - a época em que foi colocado em circulação. (BRASIL, 1990)

Não obstante, pode-se haver equívocos na identificação do que de fato se caracteriza um vício ou defeito no produto ou serviço disponibilizado no mercado. Por conseguinte, vale destacar as lições trazidas por NUNES (2017, p. 229) a respeito do tema, o qual destaca que vício são falhas que fazem com que o produto não funcione de forma adequada em relação a sua função, ou mesmo que fazem com que o produto funcione mal, diminua seu valor, que não estejam de acordo com as informações por ele trazidas ou ainda falhas que façam com que o serviço não obtenha o êxito esperado. Tais falhas podem apresentar-se de forma clara, chamado vício aparente, ou ainda podem ser de difícil constatação, denominando-se vício oculto.

Lado outro, o defeito caracteriza-se pelo acréscimo de falha que vai além do vício, gerando um dano maior, logo, para a existência de defeito, pressupõe-se a existência de um vício. Enquanto o vício é associado a dano precisamente econômico, o defeito refere-se ao prejuízo além da esfera patrimonial, atingindo o consumidor de forma material, moral e estética.

Em boas palavras expressa NUNES (2017, p. 230) ao afirmar que “o defeito tem ligação com o vício, mas, em termos de dano causado ao consumidor, é mais

devastador”. Desse modo, o defeito é relativo ao fato do produto, em outras palavras, o defeito concerne a acontecimentos danosos ao consumidor que vão além da simples falta de funcionamento de um produto ou serviço, mas que agregados a esse vício sofrem danos extrapatrimoniais. ALMEIDA esclarece o tema da seguinte forma:

Com efeito, não se confunde a responsabilidade pelo fato (arts. 12 e 14) com a responsabilidade por vício do produto e do serviço. Enquanto na primeira há a potencialidade danosa, na segunda esta inexistente, verificando-se apenas anomalias que afetam a funcionalidade do produto e do serviço. Estes, na primeira, são afetados por defeitos que trazem riscos à saúde e segurança do consumidor; na segunda, são observados apenas vícios de qualidade e quantidade, afetando o funcionamento ou valor da coisa. A responsabilidade pelo fato objetiva tutelar a integridade físico-psíquica, ensejando ampla reparação de danos; a responsabilidade por vícios busca proteger a esfera econômica, ensejando tão somente o ressarcimento segundo as alternativas previstas em lei de proteção; substituição da peça viciada, substituição do produto por outro, restituição da quantia paga ou abatimento do preço (art. 18, *caput*, e § 1º, I a III). (ALMEIDA, 2015, p. 97)

Vale destacar que a lei consumerista trouxe três hipóteses de configuração de defeitos do produto, sendo eles defeitos de fabricação, decorrentes de erros de fabricação, produção, montagem, manipulação ou acondicionamento de seus produtos; defeitos de criação, a exemplos o de projeto ou fórmula e ainda os defeitos de comercialização, este último quando houver insuficiência de informação relativa ao modo de uso do produto.

Quanto aos defeitos no serviço, o Código de Defesa do Consumidor aduz, respectivamente no §1º ao art. 14 que o serviço torna-se defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor espera, levando em considerações critérios como o modo do seu fornecimento, o resultado e os riscos que razoavelmente se esperam e à época em que foi fornecido.

No que concerne aos vícios, ALMEIDA (2015, p. 99) classifica-os em quatro tipos, sendo eles: vícios de qualidade produtos; vício de quantidade de produtos; vício de qualidade de serviços e vício de quantidade de serviços. O primeiro concerne nos vícios em que tornam os produtos impróprios ou inadequados ao uso; já os vícios de quantidade dos produtos, são aqueles em que seu conteúdo não condiz com as indicações constantes na embalagem, havendo disparidade entre conteúdo e a medida indicada pelos fornecedores.

Lado outro, os vícios de qualidade dos serviços são os relativos a falhas que tornam os serviços impróprios à utilização, ou que lhes diminua o valor; por último, os vícios de quantidade dos serviços são àqueles em que há desigualdade quantitativa em relação às indicações constantes em mensagens de publicidade.

5. DAS GARANTIAS PREVISTAS EM LEI

5.1. Visão Geral

A necessidade de cuidado com o consumidor prevalece com as garantias legais estabelecidas nos arts. 24 e 50 do CDC, as quais estão diretamente ligados aos prazos decadenciais, que se refere exclusivamente ao período temporal em que o consumidor terá para reclamar dos eventuais vícios do produto ou serviço.

A lei estabelece duas garantias pelas quais o consumidor poderá recorrer a fim de se ver ressarcidos dos eventuais danos sofridos pelos vícios em produtos ou serviços, os quais denominam-se garantia legal propriamente dita, e garantia contratual, ambas previstas na legislação consumeristas.

O primeiro destaque a dar sobre as garantias, em especial à garantia legal é que este de modo algum pode ser menosprezada ou dispensada pelo consumidor, ainda que mediante convenção das partes, conforme verifica-se da expressa redação do art. 24, sendo esta, “a garantia legal de adequação do produto ou serviço independe de termo expresso, vedada a exoneração contratual do fornecedor”(BRASIL, 1990).

Lado outro, a garantia contratual é aquela em que o fornecedor oferece ao consumidor, com efeito complementar à garantia legal, conforme estabelece o art. 50, o que será feito mediante termo escrito e conferido apenas quando for de interesse do fornecedor, não sendo de cunho obrigatório.

Os prazos para cada garantia não são uniformes. Tratando-se de garantia legal, os prazos dependerão da qualidade do vício existente, se este é de difícil ou fácil constatação. Quanto à garantia contratual, os prazos serão sempre estabelecidos pelo fornecedor a depender de cada produto.

De acordo com o entendimento já estabelecido pela jurisprudência e doutrina, a contagem dos prazos das garantias se unirão, de forma que a garantia contratual é somada à garantia legal, é o que afirma CARALIERI FILHO e NUNES sustentando que findando o prazo da garantia contratual, agirá a garantia legal prevista em lei. Nestas palavras:

Com isso, completamos o exame do *caput* do art. 26, para deixar consignado que o direito de o consumidor reclamar pelos vícios, quando se tratar de garantia contratual, caduca do término do tempo estabelecido para reclamação na norma, cuja contagem tem início ao final do termo de garantia contratual.” (NUNES, 2017, p. 447)

Ora, como a garantia legal é independente da manifestação do fornecedor e a garantia contratual, de sua livre disposição, é complementar, tem se entendido que o prazo da primeira (garantia legal) começa a correr após esgotado o prazo da segunda (garantia contratual). Complementar é aquilo que complementa; indica algo que se soma, que aumenta o tempo da garantia legal. (BOLZAN 2015, apud CAVALIERI FILHO, 2006)

É por meio do estudo de tais garantias que a presente pesquisa terá como cerne a defesa de que a garantia estendida não merece prosperar nas relações de consumo. Para tanto, é essencial o entendimento de que a garantia estendida alcança tão somente o instituto dos prazos decadenciais, isto é, ele diz respeito à contratação de garantia apenas quanto aos vícios existentes no produto ou serviço adquirido, não tendo qualquer relação com a garantia sobre defeitos, mesmo porque, quanto a este, não há que se falar em garantia, pois sendo o defeito dano extrapatrimonial, referindo-se a acidente de consumo, a lei lhes confere prazo diferenciado para o ressarcimento de eventuais danos, tratando-se de prazo prescricional, o que é previsto no art. 27 do Código de Defesa do Consumidor.

5.2. Da garantia legal para reclamar sobre vícios em produtos duráveis e não duráveis de fácil constatação

O art. 26 do CDC diz que o direito de reclamar de eventuais vícios decorrentes de produtos ou serviços caduca em trinta dias, tratando-se de produtos ou serviços não duráveis, e noventa dias, quando os produtos e serviços forem duráveis.

Em que pese o conceito de produto dado pela lei não incluir visivelmente bens duráveis e não duráveis estes estão intrínsecos em sua definição, visto tratar-se da circunstância pela qual definirá o tempo da garantia legal para que o consumidor possa reclamar sobre os vícios existentes no produto adquirido.

Voltando-se a uma melhor concepção, pode-se dizer que bens duráveis são aqueles que nitidamente foram produzidos buscando um maior tempo de vida útil, isto é, são produtos feitos com intuito de satisfazer o consumidor com utilizações reiteradas. A título de esclarecimento, BOLZAN (2015, p. 126) apresenta exemplos veículos automotores, peças de vestuário, eletrodomésticos e eletrônicos.

Por outro lado, bens não duráveis restringem-se a bens cuja durabilidade se esgota com o simples uso, ou, em outras palavras, “bens não duráveis, são aqueles cujas finalidades para as quais se destinam desaparecem com o seu uso regular”

(BOLZAN, 2015, p 126), podendo citar exemplos como produtos alimentícios e produtos de uso diário.

Assim, enquanto a visibilidade do vício de fácil se perfaz pelo o uso instantâneo do produto, como uma blusa recém-comprada descosturada, televisão que não liga, ou mesmo um automóvel novo que em seu primeiro dia de uso não respondeu ao freio quando acionado, o vício de difícil constatação só é perceptível com o ultrapassar do tempo e a utilização do produto, devido à inexperiência do consumidor sobre a fabricação do produto.

5.3. Aplicação da razoabilidade ao tempo de vida útil do produto e a garantia para reclamar sobre a existência de vício oculto

Antes de submergir ao conteúdo responsável por demonstrar a ilegalidade e abusividade da contratação do seguro de garantia estendida, é importante asseverar que os conceitos anteriormente trazidos são essenciais para a compreensão da prática abusiva e ilegal do oferecimento da garantia estendida.

Não obstante a evolução da indústria no atendimento ao consumidor, ofertando produtos e serviços cada vez mais sofisticados e com alta qualidade, a vulnerabilidade do consumidor não decresceu na medida do desenvolvimento do mercado, pelo contrário, o consumidor ainda hoje necessita dos cuidados dados pela lei, isto porque, por mais evoluído e aperfeiçoado que seja o bem e serviço posto no mercado, ainda sim este é passível de vícios e defeitos, situação pela qual o consumidor, na medida de seu total desconhecimento técnico, fático e jurídico, não pode ser prejudicado.

O tempo de vida útil de um produto recai respectivamente sobre bens materiais duráveis e relacionam-se diretamente com a garantia legal. Entender a necessidade de compreensão sobre o tempo de vida útil que o produto adquirido possa ter é entender quando de fato o consumidor terá direito de reclamar por eventuais vícios do produto adquirido.

Vale ressaltar o que MAIZMAN (p. 209) esclarece sobre o que denomina ser a teoria da vida útil do produto, afirmando que “de acordo com essa teoria, a garantia legal poderá se estender por vários anos verificando-se as peculiaridades de cada produto”. Logo, o tempo de vida útil do produto constitui na duração razoável que o produto possa ter, levando em consideração o propósito para qual foi criado. Neste sentido, a análise deve ser feita no caso concreto, isto porque a lei consumerista não

estabelece o tempo padrão que cada produto possuirá de vida útil, assim sendo, necessário que tal análise seja feita em consonância ao princípio da razoabilidade, utilizando-se de avaliação prática. É o que ainda esclarece MAIZMAN:

Ora, adquirindo-se um televisor com prazo de garantia de 1 (um) ano, justo não seria, tampouco razoável, que no segundo ano de uso, diante de um defeito, o qual o consumidor não deu causa, fique o fabricante isento de responsabilidade sobre o produto. (MAIZMAN, p.209)

Destarte, o tempo de vida útil delimitará o critério temporal para a aplicação da garantia legal, de forma a diferenciar a configuração de vício oculto e o desgaste natural do produto. Nesta perspectiva, torna-se evidente que um veículo automotor que apresente falha após vinte anos de utilização não se enquadre na tipificação de vício oculto, porquanto é razoável que passados vinte anos o veículo adquirido apresente seu desgaste natural, especialmente porque nenhum produto tem utilidade infinita.

Lado outro, tratando-se do mesmo veículo automotor em que apresente falha após dois anos de sua utilização, sem que o consumidor tenha concorrido para tal, patente a configuração de vício oculto, podendo, neste último caso, ocorrer a aplicação da garantia legal. Este foi o entendimento do Egrégio Tribunal de Minas Gerais em um caso prático, conforme segue:

EMENTA: APELAÇÃO - CERCEAMENTO DE DEFESA - COMPRA DE VEÍCULO USADO - DILIGÊNCIAS DO ADQUIRENTE - SISTEMA DE FREIOS - DEFEITOS RELACIONADOS AO TEMPO DE USO - INEXISTÊNCIA DO DEVER DE REPARAR DANOS - PRELIMINAR REJEITADA E PROVIMENTO NEGADO. Não há que falar em cerceamento de defesa quando a perícia não se revela meio de prova necessário ao deslinde da controvérsia. Nos termos do art. 1.009, §1º do CPC/15, a decisão agravável inserida no rol do art. 1.105 não pode ser arguida em preliminar de apelação. É assente que na compra e venda de veículo usado compete ao comprador agir com diligência, submetendo o bem à prévia avaliação de mecânico da sua confiança, na medida em que é possível o surgimento de defeitos relacionados ao tempo de uso do automotor. A aquisição de veículo com 9 (nove) anos de uso, em que o sistema de freios apresenta defeitos, mas que se insere em item de manutenção corriqueira ou em componente que sofre desgaste natural com o uso do veículo, não pode ser considerado vício oculto, não ensejando, por consequência, direito à reparação civil por dano material ou moral. Preliminar rejeitada e provimento negado.

Quanto à existência de vício oculto, é necessário observar que este só estará presente em bens duráveis, pois, tratando de bens não duráveis, àqueles que se esgotam com seu uso, não há possibilidade de vício oculto, tendo em vista que um

dos requisitos é seu aparecimento com o decurso do tempo. Em um conceito simples, “os vícios ocultos são aqueles que só aparecem algum ou muito tempo após o uso e/ou que, por estarem inacessíveis ao consumidor, **não podem ser detectados na utilização ordinária.**” (NUNES, 2017, p. 233, grifo nosso). Logo, havendo utilizações contínuas do produto, não há que se falar em vício oculto em bens não duráveis.

Por conseguinte, a diferenciação precípua entre a evidência do vício oculto e o desgaste natural do produto se constituirá da análise concreta sobre o produto de natureza material durável, cuja análise se fará por meio da razoabilidade, levando em conta o tempo que normalmente aquele produto, em respectivo, teria de vida útil e se a natureza do vício seria de fácil ou difícil percepção pelo consumidor.

O Código de Defesa do Consumidor estabelece que tratando-se de vício oculto, o prazo decadencial iniciará no momento em que ficar evidenciado o defeito, conforme verifica-se do §3º do art. 26. Do texto deste parágrafo sucede algumas interpretações a serem comentadas, as quais servirão de respaldo para a defesa do tema proposto.

Em primeiro lugar o legislador oportuniza ao consumidor que este não se prejudique em nenhuma circunstância por negligência da lei, pois o CDC traz de forma perfeita a devida proteção que o consumidor deve ter em relação aos danos eventualmente sofridos, conferindo-os prazos eficientes a cumprir com o dever de amparo à parte vulnerável na relação de consumo.

De outro modo, a lei consumerista ainda privilegiou o consumidor com a garantia de que se tratando o vício de natureza mais complexa, de difícil percepção do consumidor que, conforme já demonstrado, é potencialmente vulnerável no mercado de consumo pelo total desconhecimento de termos técnicos, fáticos e jurídicos dos produtos e serviços, dificilmente conseguirá constatar eficazmente vícios complexos que podem surgir com o decorrer do tempo. Por esse motivo, a lei confere-o a segurança de que, tratando de tal circunstância, este não será prejudicado pelo prazo estabelecido em lei para vícios de fácil verificação.

6. GARANTIA ESTENDIDA

6.1. Breve histórico

Em que pese o CDC dispor de duas espécies de garantias, no atual contexto de mercado, tem se tornado comum a contratação da chamada garantia estendida, o que não pode ser confundida com as garantias previstas em lei. Longe disso, a garantia estendida é contrato de seguro feito pelo fornecedor, não tendo qualquer previsão no CDC, e apresentado como complemento à garantia contratual, conferindo prazo extra, mediante preço adicional ao produto, assegurando ao consumidor que ao efetuar tal contratação, este será beneficiado com prazo maior de garantia do bem adquirido. Em mais um conceito:

Na realidade estas são modalidades de seguros que é regido pela Superintendência de Seguros Privados (SUSEP) mediante pagamento do prêmio (Susep), e esta tem a finalidade, de acordo com seus propósitos, guardada devidas proporções, de aumentar o tempo do prazo da garantia do fabricante, e começa a valer após o prazo da garantia contratual do produto e possui as mesmas coberturas, teoricamente, isso significa que é necessário ler o manual de garantia do fabricante para conhecer e interpretar de fato e de direito a este respeito. (FELTRIN, 2015, p. 5)

Neste sentido, a Superintendência de Seguros Privados 2017, traz alguns conceitos a respeito da garantia estendida, bem como sua forma de contratação, salientando que o objetivo desta contratação é fornecer ao segurado, mediante pagamento de prêmio a extensão temporal da garantida contratual do bem adquirido pelo consumidor, servindo como complementação.

No mais é ainda informado pela SUSEP 2017, que o seguro de garantia estendida não é proporcional, todavia, o contrato diz respeito tão somente ao risco integral do produto, de maneira que o limite máximo da indenização será o valor na nota fiscal do produto, podendo a indenização ser paga de três formas, a depender do acordo das partes, quais sejam, da troca ou reparação do produto ou ainda do pagamento em dinheiro. Por fim, ainda afirma que tratando de defeito funcional do produto, este será trocado por outro idêntico ou similar, respeitando o valor do produto original.

No mais, nos contratos de seguro de garantia estendida não há a segurança do produto em todos os sentidos, isto é, a garantia estendida só indenizará o consumidor de acordo com o estipulado em cada contratação, o que dependerá do produto a que se está adquirido e do fornecedor que está propondo o seguro.

Por oportuno, a garantia estendida, em que pese se apresentar como seguro, este se utiliza das características pertinentes à garantia legal para apresentar seu *merchan*. Nota-se que conforme mencionado pela SUSEP 2017, o seguro de garantia estendida tem por finalidade da extensão do prazo de garantia contratual, desconsiderando a existência da garantia legal quando do seu oferecimento.

É importante a ressalva deste fato, pois, se quando do oferecimento do seguro de garantia estendida fosse repassado ao consumidor informações sobre as garantias que a lei lhe oferece, certamente a garantia estendida não seria contratada. Todavia, não há interesse do fornecedor em alertar o consumidor dos seus reais direitos, lado outro, é por meio da falta de comunicação e de conhecimento que a contratação é realizada. A supressão da garantia legal torna-se a forma eficaz pela qual o fornecedor enganar o consumidor sobre os benefícios da contratação do seguro de garantia estendida.

Sobre este ponto, é necessário entender que o consumidor como parte vulnerável em todos os aspectos já mencionados, na grande maioria dos casos não tem o conhecimento da existência da garantia legal, muito menos do alcance que esta tem no propósito de proteção do consumidor, por isso inocentemente este contrata o seguro de garantia estendida, acreditando que de fato está sendo protegido de eventuais vícios que poderão apresentar-se durante o prazo concedido pelo seguro contratado.

6.2. Garantia estendida como venda casada

Outro dilema encontrado na oferta da garantia estendida é seu oferecimento mediante venda casada, esta, por sua vez, é considerada prática abusiva do fornecedor, pelo qual é proibida expressamente pelo Código de Defesa do Consumidor ao tratar que:

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:

[...]

I - condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos [...]. (BRASIL, 1990)

Assim, venda casada consiste na prática do fornecedor em obrigar o consumidor a contratar um determinado produto ou serviço em razão deste estar interessado em adquirir outro produto ou serviço, ou seja, a compra de um produto ou serviço a que se queira adquirir está condicionado obtenção de outro produto ou

serviço, de maneira que só poderá adquirir o bem ou serviço que se queira se adquirir conjuntamente o outro. NUNES exemplifica:

É o caso do banco que, para abrir a conta corrente do consumidor, impõe a manutenção de saldo médio ou, para conceder um empréstimo, exige a feitura de um seguro de vida. Há também o caso do bar em que o garçom somente serve bebida ou permite que o cliente continue na mesa bebendo se pedir acompanhamento para comer etc. (NUNES, 2017, p. 604)

Lado outro, há ainda situações em que o condicionamento de outro produto não se dá de maneira visível ao consumidor, todavia é contratado mediante a inobservância acerca do teor do contrato do produto ou serviço a que está se adquirindo. Deste modo, tal situação é visualizada quando o fornecedor embute o preço do seguro de garantia estendida no valor do produto realmente adquirido pelo consumidor, de forma que o consumidor não perceba ou não tenha ciência de tal artifício.

Assim, a forma utilizada pelo fornecedor a compelir a contratação de garantia estendida também pode se dá por meio da lesão ao dever do fornecedor em informar ao consumidor a respeito do que está sendo efetivamente contratado por ele, em conformidade com o expresso pelo art. 6º, inciso III do CDC, o que consigna **como direito básico do consumidor a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem** (BRASIL, 1990, grifo nosso).

Relativamente ao fato, o CDC é claro quanto à responsabilização do fornecedor não somente em decorrência de defeitos ou vícios provenientes dos produtos ou serviços adquiridos, como também na responsabilização por informações insuficientes ou inadequadas sobre a utilização e riscos inerentes a coisa adquirida que possam lesar o consumidor. Este tem sido o entendimento jurisprudencial, o qual se cita decisão do TJMG a título complementação:

CONSUMIDOR. COMPRA DE ELETRÔNICO. GARANTIA ESTENDIDA EMBUTIDA NO PREÇO. ABUSIVIDADE. DEVER DE INFORMAÇÃO. FALHA DO FORNECEDOR. DEVOLUÇÃO EM DOBRO. DANO MORAL. INDENIZAÇÃO INDEVIDA. MEROS ABORRECIMENTOS. O Código de Defesa do Consumidor impõe ao fornecedor a adoção de um dever de conduta, ou de comportamento positivo, de informar o consumidor a respeito das características, componentes e riscos inerentes ao produto ou serviço. Demonstrada a cobrança embutida de prêmio de garantia estendida e bilhete de sorteio, sem a clara e prévia informação à consumidora, deve ser

reconhecida a abusividade da conduta, a ensejar a restituição em dobro da quantia indevidamente auferida. A venda casada não enseja qualquer ofensa ao direito da personalidade, bem como, não acarreta repercussão no mundo exterior, limitando-se a ensejar meros aborrecimentos. VV.: A prática abusiva do fornecedor, de compelir a contratação de um serviço, embutido no preço final, sem manifestação de vontade do consumidor, é capaz de ensejar dano a acervo personalíssimo, sendo devido o arbitramento da correspondente indenização, com a dupla finalidade de compensar a dor moral sofrida e repelir a prática reconhecidamente abusiva. (TJMG - Apelação Cível 1.0699.14.007044-1/001, Relator(a): Des.(a) Estevão Lucchesi, 14ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 13/08/2015, publicação da súmula em 21/08/2015).

Destarte, é comum a utilização de tal prática, mesmo que vedada pela lei consumerista, a fim de forçar o consumidor a contratação do seguro de garantia estendida. Veja-se aqui, que de qualquer ótica o consumidor é prejudicado por tal contratação, seja porque desconhece os reais direitos acerca das garantias legais, seja porque é obrigado à contratação mediante venda casada. O que se conclui é que, não importa a maneira de sua contratação, o consumidor sempre estará na desvantagem visto que tal seguro não tem o teor de proteger o consumidor dos vícios inerentes ao produto, de outro modo, o único propósito a que se pertine a contrato é o lucro do fornecedor, o que evidente, é feito de forma totalmente ilícita.

6.3. Garantia estendida na prática

O tema apresentado não baseia-se em estudos doutrinários aprofundados assunto, porquanto não há discussão a respeito da necessidade de coibição do contrato de garantia estendida pela doutrina ou jurisprudência, ou mesmo o interesse no estudo avançado acerca de tal seguro e seu benefício ao consumidor. Por esse motivo o trabalho baseia-se principalmente nos casos práticos de contratação da garantia estendida no mercado de consumo, onde denota claramente a abusividade praticada pelo fornecedor quando do oferecimento enganoso de benefício ao contratar o seguro.

Neste sentido, para melhor aprimoramento do tema, é indispensável a apresentação de alguns casos concretos de oferecimento do contrato de seguro de garantia estendida no qual grandes empresas brasileiras vendem com a certificação de que o consumidor está sendo beneficiado pelo aumento da garantia de fábrica, o que não ocorre de fato.

A finalidade dada ao contrato de seguro de garantia estendida é de que o consumidor terá acrescido tempo de garantia contratual do produto, entretanto esta

se findará antes que a vida útil do bem se esgote, o que torna a garantia estendida um contrato sem qualquer finalidade benéfica ao consumidor, pois o período resguardado por ela não afetará o consumidor quando da proteção por eventuais vícios decorrentes do produto, visto que tal circunstância será guardada pela garantia legal.

É indiscutível tal afirmação em virtude de que o prazo do seguro de garantia estendida oferecido pelo consumidor é sempre menor do que o tempo de vida útil do produto adquirido. A esse despeito, se a lei consumerista garante ao consumidor que se o produto por ele adquirido apresentar vício de difícil constatação dentro do tempo de vida útil do produto, o prazo para reclamar desta falha se iniciará no dia em que ficar evidenciado o vício.

Destarte, não há que se falar em necessidade de contratação de qualquer outra garantia, ou seguro para a função a que a lei já confere a garantia legal. Neste sentido é patente que o benefício da contratação do seguro de garantia estendida é unicamente o enriquecimento do fornecedor em função do desconhecimento do consumidor dos seus reais direitos estabelecidos pelo CDC. No mesmo sentido é o entendimento de BESSA:

Portanto, não se vê qualquer vantagem em adquirir a garantia estendida. Se a contagem do prazo para reclamar dos vícios do produto for realizada corretamente – considerando o critério da vida útil –, o CDC já oferece proteção adequada e suficiente aos interesses do consumidor. É incorreto, inclusive, falar-se em extensão de garantia. Na prática, todavia, o consumidor possui dificuldades em fazer valer o critério da vida útil do produto, seja por desinformação muitas vezes dos próprios órgãos de proteção ao consumidor, seja por lhe faltar disposição de brigar por seus direitos na Justiça”. (BOLSAN, 2015 apud BESSA, 2011)

A fim de melhor entendimento sobre o que está sendo exposto, apresenta-se a seguinte situação: O consumidor pretende adquirir um eletrodoméstico, respectivamente uma geladeira, o qual tem natureza de bem durável, tendo em vista a finalidade para qual foi feita. Ao adquirir o eletrodoméstico pelo preço a ele equivalente, obteve como garantia contratual o prazo de um ano para reclamar sobre vícios do produto. Não obstante, o consumidor também contratou a garantia estendida, mediante valor adicional pelo período de dois anos, logo, ao contratar tal seguro, o consumidor passa a ter garantia de três anos para reclamar sobre eventuais falhas respectivas do produto.

A despeito do fato, percebe-se que tratando de eletrodoméstico no qual tem como característica a durabilidade, podendo considerar pelo princípio da razoabilidade que seu tempo de vida útil será de pelo menos dez anos, torna-se inviável o pagamento da garantia estendida a fim de conferir maior prazo de garantia contratual do produto. Isto porque, apresentando o produto vício no prazo da garantia estendida, o que se dá dentro do tempo de vida útil do produto, a garantia legal o resguardará sobre o direito de reclamação, vez que o prazo para reclamar por esta garantia inicia-se da constatação do vício. Lado outro, tendo o produto apresentado defeito, passados dez anos, patente que nesta situação o produto sofreu falha em detrimento de seu desgaste natural, a vista disto nada tem a reclamar o consumidor.

Desta feita, vale registrar algumas ofertas feitas por empresas de grande porte, como Casas Bahia, Ponto Frio, Ricardo Eletro e Lojas Americanas, relativas ao oferecimento do contrato de seguro de garantia estendida. Em simples pesquisa feita via internet, por meio de visita a seus sites eletrônicos, evidenciou-se que tais empresas oferecem contratos de garantia estendida que não ultrapassam ao prazo de três anos, referentes a eletrodomésticos e eletrônicos em geral, cujo valor adicional pode ultrapassar a trezentos reais.

A par disto, produtos como fogão, geladeira, máquina de lavar, refrigerador, microondas, notebook, televisão e tantos outros produtos com tempo de vida útil que podem ultrapassar a dez anos, a depender da forma de sua utilização, são resguardados pelo seguro oferecido por tempo insignificante à vista da durabilidade real destes produtos, o que, nestas circunstâncias não protegem o consumidor conforme afirmam em suas propagandas.

Já pensou em proteger seu produto por muito mais tempo?
 Aproveite nossos planos do Seguro de Garantia Estendida Original e mantenha seu produto protegido por mais tempo do que a garantia oferecida pelo fabricante. A contratação do seguro é opcional.

+12 meses de garantia
 Muito mais tranquilidade após a garantia do fabricante.
 Em até 12x de R\$ 11,33
 Valor total: R\$ 135,93
 CONTRATAR

+24 meses de garantia
 Mais segurança mão de obra especializada e utilização de peças genuínas.
 Em até 12x de R\$ 16,28
 Valor total: R\$ 195,41
 CONTRATAR

+36 meses de garantia
 Muito mais tempo de garantia para seu produto.
 Em até 12x de R\$ 22,61
 Valor total: R\$ 271,33
 CONTRATAR

Não, obrigado

Fonte: Print screen no sistema operacional Windows 10 site Casas Bahia¹

The screenshot shows the Americanas.com website interface. At the top, there's a navigation bar with the site logo, a search bar, and user account options. Below this, a banner indicates that the user has selected a product and offers the option to purchase insurance. The main content area is divided into two sections: 'garantia estendida' (extended warranty) and 'eletro fácil' (easy electricity). The 'garantia estendida' section shows two options: '+ 12 meses de Garantia Estendida por: 8x de R\$ 29,38 s/ juros' and '+ 24 meses de Garantia Estendida por: 8x de R\$ 41,46 s/ juros'. The '+ 24 meses' option is selected. Below this, there are bullet points listing benefits: 'Consertos com peças originais;', 'Atendimento exclusivo;', 'Mais de 3 mil assistências técnicas após o término da garantia do fabricante;', and 'Garante a durabilidade do seu produto por muito mais tempo.' The 'eletro fácil' section shows two options: 'Com Instalação de Lavadora de Roupa por: 8x de R\$ 21,13 s/ juros' and 'Sem Instalação de Lavadora de Roupa'. The 'Sem Instalação' option is selected. On the right side, there's a summary of selected services: 'Total de serviços selecionados: + 24 meses de Garantia Estendida' and 'R\$ 331,67' (8x de R\$ 41,46 sem juros). A red 'continuar' button is visible. At the bottom, there's a note about accepting terms and conditions by clicking 'continuar'.

Fonte: Print screen no sistema operacional Windows 10 site Lojas Americanas²

Deste modo, o consumidor como parte vulnerável, não possuindo conhecimento da legislação, e por consequente, dos prazos de reclamação do vício oculto, acabam por contratar o seguro de garantia estendida acreditando estarem se beneficiando enquanto na verdade estão sendo onerados pelo fornecedor.

6.4. Ferimento dos princípios básicos do direito do consumidor

Por todo o exposto, é patente que o ato de oferecimento da garantia estendida fere princípios básicos do direito do consumidor, pois o utiliza unicamente em proveito próprio, baseando sua finalidade em outra que já é trabalhada pelo Código de Defesa do Consumidor, qual seja a garantia legal.

O CDC ao dispor sobre o reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor estabeleceu ser ele é o elo mais fraco na relação de consumo, logo, o fornecedor não pode utilizar de tal fragilidade para ofertar propostas cobertas de desvantagens

¹ Disponível em: <https://carrinho.casasbahia.com.br/Servicos/10431255/14738/?origem=PD>. Acesso em 25/11/2017.

² Disponível em: <https://www.americanas.com.br/garantia/120993246/lavadora-de-roupas-electrolux-13kg-turbo-secagem-ltd13-branco?buyboxField=&buyboxToken=smartbuybox-acom-v2-5f6df05d-458f-4190-bb20-ab573aba9778&offerType&productId=120993246&productSku=120993254&sellerId=8584116000470>. Acesso em: 25/11/2017

ao consumidor. Ora, reconhecer a vulnerabilidade do consumidor é reconhecer que este não só necessita de proteção estatal na relação de consumo, mas que o fornecedor, em como sendo o mandante da relação de consumo, deve agir de forma prudente ao oferecer um produto ou serviço no mercado, levando em considerações princípios como o da confiança, onde estabelece que o consumidor, na qualidade de desconhecedor do que está sendo ofertado no mercado, deposite a confiança de que o fornecedor ofereça produtos e serviços cujo resultado seja a verdadeira satisfação do consumidor em relação ao que se espera do bem posto no mercado.

Dessarte, ao oferecer o contrato de garantia estendida como meio de assegurar que o produto terá maior tempo de proteção sobre possíveis vícios provenientes do bem adquirido, cuja falha o consumidor não deu caso, o fornecedor fere o direito básico de proteção contra métodos desleais de comércio, estabelecido no art. 6º, inciso IV do CDC. Senão, vejamos:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

[...]

IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços[...] (BRASIL, 1990)

Neste sentido, partindo do princípio de que o fornecedor responde objetivamente pela simples exposição de publicidade enganosa, métodos comerciais coercitivos ou desleais, este deve ser responsabilizado por oferecer ao consumidor um contrato de seguro que não condiz com suas determinações.

Por conseguinte, a liberdade de escolha, princípio constitucional previsto nos arts. 1º, inciso III; 3º, inciso I e art. 5º *caput*, o que segundo NUNES (2017, p. 179) tem co-relação com o princípio da vulnerabilidade do consumidor, não tem sido respeitado vez que, não bastasse o oferecimento enganoso do contrato de garantia estendida, este também, conforme já demonstrado, se promove mediante venda casada, o que também demonstra o desrespeito da boa-fé, princípio este que visa a harmonização das partes na relação de consumo.

A vista do exposto torna-se inaceitável que tal prática permaneça nas relações consumeristas, especialmente porque, em uma relação regida pelo primordial princípio de proteção ao consumidor, não há congruência na continuidade de um contrato que gera efetivo prejuízo ao elo mais fraco da relação de consumo.

7. Conclusão

A necessidade de proteção do consumidor não surgiu por acaso, nem menos vem se prolongando por mera vaidade da lei, contrariamente, a proteção do consumidor é princípio constitucional presente em detrimento de um conceito histórico onde evidenciou-se e ainda se evidencia que a relação de consumo é um relacionamento contratual de natureza desigual entre as partes, tendo como lado vitorioso em questões comerciais e conceituais o fornecedor, que detém o monopólio do conhecimento técnico, jurídico e fático da relação de consumo.

Neste sentido, reconhecer a legalidade do contrato de seguro de garantia estendida é regredir quanto à proteção dos direitos do consumidor, porquanto este se aperfeiçoa tão somente em favor do fornecedor que já de antemão detém os privilégios da relação de consumo. Não fosse assim, desnecessário se faria a criação de lei com objetivo de salvaguardar o consumidor na relação de mercado. Mas por ser justamente uma relação de desequilíbrio entre as partes ali estabelecidas, inconcebível a continuidade da prática do oferecimento de garantia estendida pelo fornecedor.

Fato é a clara necessidade de que o Estado esteja veementemente presente nas relações de consumo, de forma a efetivamente contribuir para que as relações consumeristas ajam em respeito aos princípios constitucionais e os estabelecidos pelo CDC. Por conseguinte, em detrimento da omissão estatal quanto ao seu dever de orientação e proteção do consumidor, matéria esta de ordem pública, o contrato de seguro de garantia estendida age com liberdade e pautada nas práticas enganosas a que reprecende o CDC.

Nesta linha, o CDC afirma em seu art. 37 que é proibida a publicidade enganosa e abusiva, alertando no § 1º:

§ 1º É enganosa qualquer modalidade de informação ou comunicação de caráter publicitário, inteira ou parcialmente falsa, ou, por qualquer outro modo, mesmo por omissão, capaz de induzir em erro o consumidor a respeito da natureza, características, qualidade, quantidade, propriedades, origem, preço e quaisquer outros dados sobre produtos e serviços. (BRASIL, 1990)

Destarte, da leitura do texto deste artigo, é visível que o contrato de seguro de garantia estendida se amolda perfeitamente ao exposto, isto porque tal seguro enganosamente se apresenta com as características da garantia legal, como forma somatória a garantia contratual, todavia torna-se falsa sua finalidade de proporcionar

um tempo maior para que o consumidor possa reclamar das falhas provenientes dos produtos adquiridos, sendo que para tanto o CDC garante ao consumidor, de forma gratuita e por tempo a ser verificado a partir do momento da constatação do vício o seu direito de reclamar por eventuais vícios dos produtos, o que independe de qualquer garantia dada pelo fornecedor.

Com efeito, é enganosa a publicidade deste contrato, pois não traz benefícios ao consumidor, todavia os induzem a erros quando são levados a acreditar que de fato estarão sendo beneficiados com o aumento do tempo da garantia contratual, por preço adicional, diante do desconhecimento da existência da garantia legal.

Por todo exposto é necessário que haja uma intervenção basilar pelo Estado de maneira a coibir a prática do oferecimento do contrato de garantia estendida por ser ato explicitamente abusivo e enganoso do fornecedor, uma vez que sua oferta não condiz com a finalidade dada a ela, o que é feito em desrespeito aos princípios básicos da relação de consumo, sendo que a continuidade de tal prática é inaceitável em detrimento do dever de proteção ao consumidor.

8. REFERÊNCIAS:

ALMEIDA, João Batista. **Manual de Direito do Consumidor**. 6. ed. São Paulo: Saraiva, 2015.

BOLZAN, Fabrício. **Direito do Consumidor Esquematizado**. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2015.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Senado, 1988. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm. Acesso em: 05.set.2017.

BRASIL. Lei Ordinária nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispões sobre a proteção consumidor e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 11 de set. 1990. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8078.htm. Acesso em: 05.set.2017.

BRASIL. Seguro de Garantia Estendida. **Superintendência de Seguros Privados, 2017**. Disponível em: <http://www.susep.gov.br/menu/informacoes-ao-publico/planos-e-produtos/seguros/seguro-de-garantia-estendida-1>. Acesso em: 05.set.2017.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. REsp.716.877/SP. In_____. **Jurisprudência**. Relator Ministro Ari Pargendler. Brasília, 22 de março de 2017. Disponível em: <https://stj.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/8947634/recurso-especial-resp-716877-sp-2005-0004852-3/inteiro-teor-14116179#>. Acesso em: 05.set.2017.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios. Apelação Cível 201400110819609. In_____. **Jurisprudência**. Relator João Egmont. Brasília, 16 de dezembro de 2015. Disponível em: <https://tj-df.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/300157682/apelacao-civel-apc-20140110819609>. Acesso em: 07.out.2017.

BRASIL. Tribunal de Justiça de Minas Gerais. Apelação Cível 10024113012645001. In_____. **Jurisprudência**. Relator Amorim Siqueira. Belo Horizonte, 11 de novembro de 2013. Disponível em: <https://tj->

mg.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/118271431/apela-o-c-vel-ac-10024113012645001-mg. Acesso em: 13.out.2017.

CARVALHO, Micheline Maria Machado. A inversão do ônus da prova no direito do consumidor. **Busca Legis**. 2007. Disponível em: <http://www.egov.ufsc.br/portal/sites/default/files/anexos/24748-24750-1-PB.pdf>. Acesso em: 07.out.2017.

FELTRIN, Luís Fernando. A Natureza Jurídica da garantia estendida frente à relação consumerista. **Revista Eletrônica Unisal**. 2016. Disponível em: <http://www.revista.unisal.br/am/index.php/rdiram/article/view/116>. Acesso em: 12.out.2017.

MAIZMAN, Walter da Silva. Garantia legal e contratual, uma questão superada pela “teoria da vida útil”. **Busca Legis**. 2007. Disponível em: <http://www.buscalegis.ufsc.br/revistas/files/anexos/9525-9524-1-PB.pdf>. Acesso em: 07.out.2017.

NUNES, Rizzato. **Curso de Direito do Consumidor**. 11.ed. São Paulo: Saraiva, 2017.

ONU. Organização das Nações Unidas. Declaração Sobre Progressos e Desenvolvimento Social. **Resolução nº 2.542 de 11 de dezembro de 1969**. Disponível em: http://direitoshumanos.gddc.pt/3_16/IIIPAG3_16_1.htm. Acesso em: 05.set.2017.

ONU. Organização das Nações Unidas. Proteção do Consumidor. **Resolução nº 39/248 de 16 de abril de 1985**.

9. ANEXO



Parabéns por adquirir o Seguro de Garantia Estendida!

Seu produto protegido por muito mais tempo. Veja algumas dicas sobre o seguro.

O que é o Seguro de Garantia Estendida?

A garantia estendida é um seguro para produtos de bem de consumo, como eletrodomésticos, eletroportáteis, equipamentos eletrônicos, móveis, celulares, entre outros, e a cobertura se inicia após o término da garantia contratual do fabricante.

Qual a diferença entre a garantia de fábrica e o Seguro de Garantia Estendida?

A garantia original é oferecida pelo fabricante e definida no certificado que acompanha o Manual do Produto. O Seguro de Garantia Estendida é contratado por você no momento da compra do produto e corresponde à extensão da garantia do fabricante.

Qual é o prazo de cobertura do seguro?

O seguro pode ser contratado por 12 (doze), 24 (vinte e quatro) ou 36 (trinta e seis) meses. Veja no documento de adesão o prazo que você contratou com a seguradora.

Quem garante o seguro?

As seguradoras Atlântica Companhia de Seguros e Cardif, que atuam em todo o território brasileiro, com mais de 3.000 assistências técnicas, garantindo ao cliente total tranquilidade e segurança no atendimento.

Quais as vantagens do Seguro de Garantia Estendida?

O seguro oferece a tranquilidade e a segurança de ter um produto com garantia por muito mais tempo, sem surpresas de gastos adicionais. Contratando este seguro, você poderá prolongar a vida útil do bem.

Quais as coberturas do Seguro de Garantia Estendida?

O Seguro de Garantia Estendida protege seu produto em caso de defeitos elétricos e/ou mecânicos, garantindo o reparo ou a troca do bem.

Posso trocar um produto com defeito por um novo?

Sim, caso o produto esteja enquadrado como eletroportátil e apresente um defeito funcional durante a vigência do seguro.

IMPORTANTE: A cobertura de troca é oferecida exclusivamente aos produtos eletroportáteis, com preço de compra de até R\$ 400,00 (quatrocentos reais), e poderá ser usada uma única vez durante a vigência do seu seguro.

Como utilizar o Seguro de Garantia Estendida?

- 1- Acione a seguradora nos telefones:
0800 606 0033 - Central de Atendimento
0800 725 0645 - Deficiente Auditivo
- 2 - Informe ao atendente o número do certificado do Seguro de Garantia Estendida e o CPF do comprador.
- 3 - A Central de Atendimento fornecerá uma senha a você e lhe orientará como proceder para o reparo ou troca do bem, desde que devidamente coberto e dentro da vigência do Seguro de Garantia Estendida.

Se precisar de mais orientações, contate nossa Central de Atendimento.



CONDIÇÕES GERAIS

A Cardif do Brasil Seguros e Garantias S.A., doravante denominada Seguradora, e os Estipulantes participantes desta apólice, especificam nestas Condições os termos e definições da apólice, tendo como grupo segurável todos os clientes dos Estipulantes que tenham aderido a esse plano de seguro.

1. Objetivo do Seguro

Este seguro tem por objetivo garantir ao Segurado, após o término de garantia total do fabricante, a extensão de garantia do bem segurado em decorrência de um defeito funcional ou falha estrutural, ocasionado durante a vigência do seguro.

Garantia Estendida Original: Garantia Estendida "Original", que contempla, obrigatoriamente, as mesmas coberturas oferecidas pela Garantia original do Fabricante.

Garantia Estendida Troca: Garantia Estendida "Original Ampliada", que contempla, obrigatoriamente, as mesmas coberturas oferecidas pela Garantia original do Fabricante, e apresenta, adicionalmente, a inclusão de novas coberturas, sendo para este caso, a substituição do bem com defeito até a importância segurada (valor da Nota Fiscal de compra), desde que seja um Eletroportátil com classificação expressa no Comprovante de Seguro de Garantia Estendida e tenha preço de comercialização até R\$ 400,00 (quatrocentos reais).

2. Riscos Cobertos

Estão cobertos pelo contrato de seguro todos os eventos cobertos pela Garantia Original do Fabricante do bem objeto do seguro;

Para os bens classificados pela Seguradora como Garantia Estendida Troca (classificação expressa no Comprovante de Seguro), com preço de comercialização de até R\$ 400,00 (quatrocentos reais), haverá a substituição do bem até o Limite Máximo de Indenização, ou seja, valor do produto à vista registrado em nota fiscal, uma única vez, na ocorrência de um defeito funcional;

Dependendo do valor do orçamento do conserto, a Seguradora poderá, mediante acordo entre as partes, optar pela substituição do bem com defeito;

Os consertos em bens segurados que estejam fora de linha, isto é, que deixaram de ser fabricados ou cuja empresa fabricante tenha encerrado suas atividades no Brasil serão reparados ou substituídos por outro bem similar ainda em linha, observando o Limite Máximo de Indenização do bem segurado, ou seja, valor do produto à vista registrado em nota fiscal.

3. EXCLUSÕES:

Não estarão amparados pelo presente contrato de seguro os prejuízos ocorridos em consequência direta ou indireta de:

- a) Qualquer perda ou dano causado a bens não cobertos, mesmo que decorrentes de eventos cobertos por este seguro;
- b) Lucros cessantes, danos morais, responsabilidade civil ou quaisquer outras reclamações em decorrência de eventos cobertos pelo seguro;
- c) Serviços solicitados diretamente pelo Segurado sem o prévio consentimento da Seguradora, exceto nos casos de força maior ou de impossibilidade material comprovada;
- d) Danos causados por eventos de causa externa ao bem, tais como roubo, furto, perda, extravio, incêndio, queda de raio, explosão, granizo, vendaval, impactos, queda, variação da tensão da rede elétrica ou utilização em tensão elétrica incorreta ou fora dos parâmetros indicados no bem;
- e) Defeito do bem quando operado em condições para as quais ele não está preparado;
- f) Danos causados por transporte interno ou externo do bem segurado, ou ainda por limpeza, tinta, reparação ou restauração do bem segurado;
- g) Danos causados por falta de limpeza, lubrificação, conservação, ajustes, alinhamentos ou manutenção periódica ou preventiva;



- h) Danos causados por derramamento ou contaminação de quaisquer líquidos no bem, e/ou exposição à umidade ou temperaturas extremas;
- i) Danos causados por instalação ou montagem incorreta ou inadequada;
- j) Falhas ou defeitos ocasionados por falta de manutenção que deveria ser feita pelo cliente e/ou pelo fabricante, utilização incorreta ou depreciação pelo uso do bem;
- k) Qualquer bem que não seja reconhecido pelo fabricante ou produtos importados que não possuam assistência técnica de fábrica no Brasil;
- l) Bens com mais de 6 (seis) anos de fabricação;
- m) Bens com configurações fora do padrão original do fabricante;
- n) Bens que estejam dentro do prazo de garantia do fabricante;
- o) Bens que sejam utilizados em estabelecimentos comerciais ou industriais, ou ainda, para fins comerciais ou industriais;
- p) Avarias ou defeitos preexistentes ao início da vigência do seguro ou informados após o término de vigência de cobertura;
- q) Reparo efetuado em bens que não sejam os especificados no Certificado de Seguro e/ou comprovados através de Nota Fiscal de Compra, Cupom Fiscal ou Cupom Não Fiscal, e com o devido comprovante de pagamento do prêmio de seguro;
- r) Consertos efetuados por qualquer pessoa que não seja um técnico ou oficina autorizada do fabricante do bem quando este se encontrar dentro da garantia de fábrica.
- s) Reparo de defeitos durante o período de vigência da garantia do fabricante, incluindo aqueles para os quais o Fabricante tenha se obrigado voluntariamente ou tenha sido obrigado por força de lei/decisão judicial, inclusive ocorrência epidêmica que seja objeto de "recall", deverá ser efetuado pelo Fabricante ou por quem o Fabricante indicar;
- t) Bens segurados cujo número de série esteja adulterado ou impossibilite a identificação da data de fabricação, se a nota fiscal do bem quando novo não tiver sido apresentada;
- u) Lâmpadas, espelhos ou quaisquer componentes de vidro do bem;
- v) Danos causados por corrosão, oxidação, entupimentos, riscos, amassadura, insetos, animais, areia, maresia, sujeira, exposição ao tempo, quaisquer danos estéticos que não comprometam o funcionamento adequado do bem;
- w) Danos decorrentes de acidentes de qualquer tipo ou qualquer causa que não seja decorrente de defeito funcional;
- x) Danos intencionais, casos fortuitos ou de força maior;
- y) Utilização inadequada ou negligência do usuário, bem como a utilização em desconformidade com as recomendações e/ou instruções do manual do fabricante;
- z) Itens danificados por desgaste; aa) Itens de consumo normal;
- bb) Quaisquer tipos de acessórios não mencionados e que jamais tenham sido cobertos pela garantia do fabricante;
- cc) Quaisquer danos resultantes de casos não cobertos pela garantia contratual;

Excluem-se ainda, das coberturas deste seguro:

- a) Revoltas populares, greves, sabotagem, vandalismo, arrombamento, atos ou operações de guerra declarada ou não, de guerra química ou bacteriológica, de guerra civil, de guerrilha, de rebelião, de revolução, insurreição militar, agitação, motim, sedição, atos ilícitos e outras perturbações de ordem pública e delas decorrentes, salvo prestação de serviço militar ou de atos de humanidade em auxílio de outrem;
- b) Não obstante o que em contrário possam dispor as condições gerais do seguro, fica entendido e concordado que não estarão cobertos os acidentes relacionados ou ocorridos em consequência



de danos e perdas causados direta ou indiretamente por ato terrorista, cabendo à Seguradora comprovar com documentação hábil, acompanhada de laudo circunstanciado que caracteriza a natureza do atentado, independentemente de seu propósito, desde que este tenha sido devidamente reconhecido como atentatório à ordem pública pela autoridade pública competente;

- c) Atos ou atividades das Forças Armadas ou de Forças de Segurança em tempos de paz;
- d) Os eventos que tenham por causa irradiações provenientes da transmutação, desintegração nuclear ou da radioatividade;
- e) Eventos decorrentes de fenômenos da natureza e/ou de caráter extraordinário, tais como: inundações, terremotos, erupções vulcânicas, tempestades ciclônicas atípicas, furacões, maremotos, quedas de corpos siderais, meteoritos, etc.

Não estarão cobertos por este seguro os danos ou perdas decorrentes ou causados direta ou indiretamente por:

- a) Atos ilícitos dolosos ou por culpa grave equiparável ao dolo praticado pelo Segurado, pelo Beneficiário ou pelo representante legal de um ou de outro;
- b) Atos ilícitos dolosos praticados por sócios controladores, dirigentes ou administradores, pelos Beneficiários, ou pelos respectivos representantes, em caso de seguro contratado por pessoa jurídica;
- c) Atos praticados por ação ou omissão do Segurado e/ou as ações causadas por má-fé;
- d) Ações do Segurado em estado de distúrbio mental ou sob tratamento psiquiátrico;
- e) Eventos provocados por vício intrínseco do bem, não declarados pelo Segurado.

Estão excluídos genericamente deste seguro os seguintes custos:

- a) Custos de conserto, atendimento, deslocamentos, inspeção e avaliação técnica ao bem que não apresentar defeito ou decorrer de causas excluídas por este seguro;
- b) Quaisquer custos para serviços de: instalação ou desinstalação; montagem ou desmontagem; limpeza ou remoção de odores; lubrificação; regulagens, reapertos ou alinhamentos; manutenção de caráter periódico ou preventivo do bem;
- c) Quaisquer custos se forem feitas qualquer alteração no bem ou se o mesmo for utilizado de maneira não recomendada pelo fabricante, incluindo, mas não se limitando, a falha de uma peça feita sob encomenda ou acrescentada ao bem;
- d) Empréstimo de um bem reserva no período de conserto do bem com defeito;
- e) Custos de remoção ou de transporte do bem coberto por este seguro para conserto ou troca. Os custos serão de responsabilidade do Segurado, salvo para bem de grande porte como: Eletrodoméstico: Refrigerador, Freezer, Lavadora de Roupa, Lavadora de Louça, Fogão, Secadora de Roupa, Depurador de Ar, Condicionador de Ar e Televisor maior ou igual a 28 polegadas; Equipamento de Fitness: Esteira, Bicicleta Ergométrica e Elíptico;
- f) Custos e qualquer responsabilidade por dano à propriedade, por lesão ou morte de qualquer pessoa que decorra do manuseio, operação, conservação ou uso do bem, esteja ou não relacionado com as partes, peças ou componentes cobertos por este seguro; custos e qualquer responsabilidade por perda de uso, tempo, lucro, inconveniência ou qualquer outra perda do Segurado e/ou de terceiros decorrente de um defeito no bem.

Além das exclusões gerais, estão excluídos especificamente deste seguro os seguintes defeitos e partes do bem:

- a) Eletrodoméstico, Eletroportátil e Telefone Celular: Causados por partes, peças e componentes que são consumíveis ou sofram desgaste natural tais como: pilha ou bateria; filtros e feltros de limpeza; tubo de imagem com mancha; borracha



vedadora ou gaxeta; mangueiras e drenos; pés e calços de sustentação; tubos ou bicos de limpeza e lavagem; lâminas, guilhotinas ou facas; brocas, serras ou lixas; e afins, independentemente da origem do problema;

Qualquer tipo de acessório como antena, bateria, cabo de ligação/conexão, controle remoto, carregador de bateria, adaptador/conversor de tensão (voltagem) e afins.

b) Informática

Causados por partes, peças e componentes consumíveis tais como: pilha ou bateria; fita de impressão, toner ou cartucho de tinta (cartridge); papel ou filme de qualquer tipo; e afins; Causados por programas (software) de qualquer tipo, original ou não, inclusive por "vírus de computador", ou sua reinstalação em decorrência do conserto do bem.

c) Bicicletas e Fitness:

Causados por partes, peças e componentes que são consumíveis ou sofram desgaste natural tais como: partes de borracha ou espuma em geral; sapatas de freio, pneus, câmaras de ar, cubos (rolamentos), manoplas, pedais, porcas, parafusos, peças com roscas e afins; independentemente da origem do problema;

Rompimento quebra ou deformação de quadro, garfo, aros, raios e outras peças por abuso em sua utilização tais como bater, saltar, empinar; exceder na utilização do bem o peso suportado recomendado;

Utilizar modelos voltados para passeio e lazer para fazer trilhas ou manobras abusivas/radicais; Qualquer tipo de acessório como espelho, lanternas, suportes, campainha, pára-lama e afins.

d) Móveis:

d.1) Custos de diagnósticos ou inspeção quando nenhum problema for encontrado; d.2) Despesas para treinamento sobre a utilização, ajustes e programação do bem;

Tecidos ou material de forramento ou estofamento de um bem coberto por este contrato, se estes ultrapassarem as condições normais de uso;

Danos que resultaram em lascamentos, riscos, amassados, furos, imperfeições de projeto, construção ou quaisquer danos estéticos que não comprometam o funcionamento adequado do bem;

Queima causada por cigarros e outros tipos de fumos, ou chamuscados causados por qualquer fonte de calor;

Danos causados por qualquer tipo de mancha ou por mudança de cor causada por uso natural, como exposição à luz do sol ou a temperaturas extremas, exposição à umidade, danos causados por desgaste como resultado do uso de produtos de limpeza inapropriados, derramamento ou contaminação de quaisquer líquidos no bem;

Falta de peças ocorrida na montagem e/ou remontagem do bem;

Causados pela aplicação de produtos impermeabilizantes em tecidos, camurça ou couro.

e) Relógio:

e.1) Pulseiras, pinos e feixes de fixação ou travamento; e.2) Pilha ou bateria.

4. Aceitação e Vigência do Seguro

Serão aceitos neste seguro os bens adquiridos em Estabelecimentos da Estipulante e que estejam durante o período de garantia do fabricante;



A aceitação do seguro estará sujeita à análise do risco. A Seguradora disporá do prazo de 15 (quinze) dias para aceitação da proposta, contados a partir da data de seu recebimento e caso a proposta não seja aceita, a Seguradora comunicará o Proponente por escrito. Caso o seguro venha a ser recusado quando houver sido efetuado qualquer pagamento de prêmio, este será devolvido no momento da formalização da recusa, no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos, atualizado conforme normas em vigor;

Em caso de recusa da proposta dentro do prazo previsto no item 4.2, a cobertura prevalecerá por mais 2 (dois) dias úteis, contados a partir da data em que o proponente, seu representante ou o corretor de seguros tiver conhecimento formal da recusa;

Não serão aceitas as adesões após o término da garantia do fabricante;

A vigência deste seguro terá início às 24 (vinte e quatro) horas do dia em que ocorrer o término da Garantia total do Fabricante;

O prazo de duração deste seguro será de **12 (doze), 24 (vinte e quatro) ou 36 (trinta e seis)**

meses, conforme definido no momento da venda e expresso no comprovante do seguro anexo;

Para Bicicletas e Fitness, o prazo do seguro variará de acordo com a peça coberta e com o prazo da Garantia do Fabricante, sendo que a soma destes prazos sempre totalizará 24 (vinte e quatro) meses;

Na eventualidade do bem estar sendo reparado na data de término deste seguro, ela será prorrogada até o término do conserto;

Este seguro é por prazo determinado, tendo a Seguradora a faculdade de não renovar a apólice na data de vencimento, sem devolução dos prêmios pagos nos termos da apólice.

5. Contratação do Seguro

A contratação do seguro se dará pela Proposta de Adesão devidamente preenchida.

6. Pagamento do Prêmio de Seguro

O prêmio do seguro é único, individual, conforme identificado no comprovante adesão anexo a este Certificado de Seguro. O pagamento deste seguro deverá ser realizado juntamente com o pagamento da aquisição do bem segurado.

7. Sinistros

Comunicação de Sinistro: Em qualquer caso de sinistro que possa acarretar a responsabilidade da Seguradora, o Segurado deverá entrar em contato com a Central de Atendimento através do telefone **0800 606 0033** e abrir uma solicitação de atendimento, tendo em mãos o Certificado do Seguro e a Nota Fiscal da compra do bem. Os dados contidos no Certificado e o motivo do defeito deverão ser mencionados na solicitação;

Móveis: O segurado poderá receber a visita da assistência técnica referenciada. A Assistência Técnica poderá retirar o bem para conserto nas suas dependências se achar necessário, no entanto, o segurado não terá custos adicionais;

Demais Bens:

O Segurado poderá utilizar preferencialmente a rede de Assistsências Técnicas Referenciadas, ou aquela de sua livre escolha, mediante a apresentação de 3 (três) orçamentos de origens distintas, na qual será considerado o de menor valor;

O segurado poderá receber a visita gratuita da assistência técnica referenciada, entretanto deverá ser observado se a residência do segurado estiver no perímetro urbano da cidade, limitado a um raio de 30 (trinta) quilômetros, onde o respectivo Fabricante ou a Seguradora mantenha assistência técnica autorizada e/ ou credenciada e para os seguintes bens: Refrigerador, freezer, lavadora de roupa, lava-louça, secadora de roupa, fogão, depurador, condicionador de ar, televisor com tela maior ou igual a 28 (vinte e oito) polegadas, esteira, ergométrica e elíptico (equipamentos de fitness);

Para os demais bens, o transporte até a assistência técnica será de responsabilidade do segurado;



7.1.3. A Assistência Técnica será prestada preferencialmente pela rede credenciada, mas a Seguradora se reserva o direito de utilizar outras redes ou técnicos autorizados.

Documentos necessários

Em caso de sinistro, o Segurado deverá encaminhar à Seguradora cópia dos seguintes documentos: Certificado de Seguro; Nota Fiscal de Compra do bem segurado; Comprovante de pagamento do prêmio de seguro.

A Seguradora, mediante dúvida fundada e justificável, se reserva o direito de solicitar quaisquer outros documentos que julgar necessário para a liquidação do sinistro. Neste caso, o prazo indicado no item 7.4.1 será suspenso, sendo sua contagem reiniciada a partir do dia útil subsequente àquele em que forem completamente atendidas as exigências.

O Segurado deverá, obrigatoriamente, apresentar cópia da documentação necessária, sempre que solicitado pela Seguradora, sob pena de perda de direito à indenização.

Comprovação do Sinistro

Qualquer pagamento de indenização ou direito à indenização com base neste Seguro será concretizado somente após terem sido apresentados todos os documentos solicitados, cabendo ao próprio Segurado prestar toda a assistência para que tais requisitos sejam plenamente satisfeitos;

As despesas efetuadas com a comprovação do sinistro e com os documentos de habilitação efetivamente necessários a esta comprovação correrão por conta do Segurado;

Os atos e providências praticados pela Seguradora após a ocorrência do sinistro não importarão, por si só, no reconhecimento da obrigação de pagar a indenização reclamada.

Pagamento da Indenização

A Seguradora disporá de até 30 (trinta) dias, a contar da apresentação dos documentos pelo Segurado, para efetuar o reparo ou a reposição ou o pagamento em valor do bem segurado;

Em qualquer caso, independentemente do valor dos prejuízos, a indenização não poderá ultrapassar o Limite Máximo de Indenização fixado;

7.4.3 No caso de sinistro com bens classificados como Eletroportáteis com valores de aquisição de até **R\$ 400,00 (quatrocentos reais)**, após a comunicação do sinistro, a substituição do bem será realizada, mediante apresentação do bem sinistrado, sua Nota Fiscal de Compra, Certificado de Seguro e informações adicionais prestadas pela Seguradora na comunicação do Sinistro.

Recusa de Sinistro

Quando a Seguradora recusar um sinistro, comunicará seus motivos ao Segurado por escrito, dentro do prazo máximo de 30 (trinta) dias contados da entrega da documentação solicitada;

Se, após o pagamento da indenização, a Seguradora tomar conhecimento de qualquer fato que descaracterize o direito ao seu recebimento, esta poderá requerer do Segurado os valores pagos indevidamente e demais gastos incorridos no sinistro.

8. Limite Máximo de Indenização

O Limite Máximo de Indenização representa a responsabilidade máxima da Seguradora por uma avaria ou pela soma total das avarias ocorridas durante o período de vigência deste seguro e está limitada ao valor máximo de acordo com o bem segurado;

O Limite Máximo de Indenização para cada bem segurado corresponderá ao valor à vista registrado em nota fiscal quando da aquisição do bem Segurado, ou de um bem com características idênticas ou similares, caso o bem esteja fora de linha de fabricação, estando também limitado ao valor expresso na Nota Fiscal de compra, não sendo este valor cumulativo com qualquer outro bem segurado;



Este seguro está enquadrado na modalidade de Primeiro Risco Absoluto, ou seja, os prejuízos serão indenizados até o valor do bem segurado à vista, registrado em nota fiscal;
Este seguro não permite a reintegração do Limite Máximo de Indenização quando da ocorrência de um sinistro coberto.

9. Cessação do Seguro

A cobertura deste seguro cessará quando:

- a) A soma das indenizações parciais atingirem o valor total da Importância Segurada do valor do bem à vista, registrado em nota fiscal;
- b) Houver a reposição do bem;
- c) Quando houver a restituição do valor total do bem;
- d) Quando houver a troca ou restituição do valor do bem pelo fabricante. Sendo que para este caso, o segurado deverá solicitar o cancelamento do seguro;

10. Perda de Direitos

Além dos casos previstos em lei e nas demais cláusulas das condições deste seguro, o Segurado perderá o direito a qualquer indenização, bem como terá o seguro cancelado, sem direito a restituição do prêmio já pago, se:

- a) Agravar intencionalmente o risco;
- b) Deixar de cumprir as obrigações convencionadas neste contrato;
- c) Procurar, por qualquer meio, obter benefícios ilícitos do seguro a que se refere este contrato;
- d) O Segurado, seu representante legal ou corretor de seguros fizer declarações inexatas ou omitir circunstâncias que possam influir na aceitação do seguro ou no valor do prêmio de seguro;
- e) Este seguro ficará automaticamente cancelado, sem qualquer restituição de prêmio e emolumentos, quando houver fraude ou tentativa de fraude.
Sob pena de perder o direito à indenização, o Segurado comunicará o sinistro à Seguradora tão logo tome conhecimento do mesmo e adotará as providências imediatas para minorar suas consequências.

11. Âmbito Geográfico da Cobertura

A Garantia Estendida abrange eventos cobertos ocorridos em qualquer parte do território nacional.

12. Prescrição

Os prazos prescricionais serão aqueles determinados em lei.

13. Foro

O foro competente para dirimir eventuais dúvidas ou questões referentes a este contrato de seguro será o do domicílio do Segurado.

14. Disposições Gerais

O registro deste plano na SUSEP não implica, por parte da Autarquia, incentivo ou recomendação a sua comercialização;

O segurado poderá consultar a situação cadastral de seu corretor de seguros, no site www.susep.gov.br, por meio do número de seu registro na SUSEP, nome completo, CNPJ ou CPF.;

A aceitação do seguro estará sujeita à análise do risco;

Este seguro é por prazo determinado tendo a seguradora a faculdade de não renovar a apólice na data de vencimento, sem devolução dos prêmios pagos nos termos da apólice.

**Central de Atendimento:**

0800 606 0033

Deficiente Auditivo:

0800 725 0645

Disponível todos os dias – 24h.**Ouvidoria:**

0800 727 2482

Ou acesse o site:<http://www.cardif.com.br/novo/ouvidoria.aspx>**Estipulante**

RN

Comércio

Varejista

S.A.

CNPJ:

13.481.3

09/0195-

35

Apólices nº:

Reparo - 8774-8

Troca - 8774-9

Móveis - 8775-0

Seguradora: Cardif do Brasil Seguros e Garantias S.A. – **CNPJ:** 08.279.191/0001-84**Processo SUSEP nº:** 15414.005271/2006-61 e 15414.001324/2007-55**Cosseguradora:** Atlântica Companhia de Seguros S/A – **CNPJ:** 033.151.291/0001-78**Corretora de Seguros:** Vertex Administradora e Corretora de Seguros Ltda.**CNPJ nº** 01.735.146/0001-48 **Registro SUSEP:** 10.0330248**CARDIF**
GRUPO BNP PARIBAS**Bradesco**
Seguros