

Questão Discursiva 00668

Discorra sobre os prazos de garantias, legal e contratual, no direito consumerista.

Resposta #000712

Por: **SANCHITOS** 7 de Março de 2016 às 08:45

A garantia contratual é complementar à legal e pode ser livremente pactuada pelo fornecedor, devendo ser estipulada/preenchida de forma completa e clara, nos termos do art. 50 e p.u. do CDC, sendo inclusive crime sua entrega inadequada (art. 74, CDC).

Sendo complementar à garantia legal, sua contagem inicia-se antes desta. Assim, conta-se o prazo estipulado e, após, inicia-se a contagem/fluência do prazo legal.

Contudo, no que tange à garantia legal, não há um prazo pré-determinado na legislação. O que há é a garantia de que o produto/serviço seja adequado e livre de quaisquer vícios de qualidade/quantidade (art. 24, CDC).

Dessa forma, entendemos que o diploma consumerista não quis limitar/determinar um prazo, notadamente pelo fato de que a garantia de durabilidade de um produto/serviço irá variar conforme seus infinitos gêneros, espécies e subespécies.

Nesse ponto, importante consignar que o CDC estipula prazos decadenciais (30 ou 90 dias) quanto ao **direito de reclamar** acerca de vícios aparentes e ocultos (art. 26, incisos e parágrafos, CDC). Tais prazos não se confundem com quaisquer prazos de garantia, não se deve confundir os institutos.

Dessa forma, sem embargo de respeitosos entendimentos em sentido contrário, o prazo de garantia legal é abstratamente indeterminado.

Assim, cabe ao julgador, em análise prudente e responsável, atendendo aos fins sociais e as exigências do bem comum (art. 5º, LINDB), estabelecer um prazo razoável a incidir no caso concreto, que garanta ao consumidor a legítima confiança de adequação do produto/serviço e que, ao mesmo tempo, não eternize a responsabilidade do fornecedor.

Correção #000385

Por: **Eric Márcio Fantin** 8 de Março de 2016 às 19:58

Excelente resposta. Excelente redação, tornando a leitura fácil e agradável. Interessantíssima diferenciação entre prazo de garantia e os prazos de decadência, pois nas decisões do STJ aparecem como sinônimos.

RECURSO ESPECIAL. DIREITO DO CONSUMIDOR. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. ENTREGA DE VESTIDO DE NOIVA DEFEITUOSO.

NATUREZA. BEM DURÁVEL. ART. 26, INCISO I, DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. PRAZO DECADENCIAL DE NOVENTA DIAS.

1. A garantia legal de adequação de produtos e serviços é direito potestativo do consumidor, assegurado em lei de ordem pública (arts. 1º, 24 e 25 do Código de Defesa do Consumidor).

2. A facilidade de constatação do vício e a durabilidade ou não do produto ou serviço são os critérios adotados no Código de Defesa do Consumidor para a fixação do prazo decadencial de reclamação de vícios aparentes ou de fácil constatação em produtos ou serviços.

3. O direito de reclamar pelos vícios aparentes ou de fácil constatação caduca 30 (trinta), em se tratando de produto não durável, e em 90 (noventa) dias, em se tratando de produto durável (art. 26, incisos I e II, do CDC).

4. O início da contagem do prazo para os vícios aparentes ou de fácil constatação é a entrega efetiva do produto (tradição) ou, no caso de serviços, o término da sua execução (art. 26, § 1º, do CDC), pois a constatação da inadequação é verificável de plano a partir de um exame superficial pelo "consumidor médio".

5. A decadência é obstada pela reclamação comprovadamente formulada pelo consumidor perante o fornecedor de produtos e serviços até a resposta negativa correspondente, que deve ser transmitida de forma inequívoca (art. 26, § 2º, inciso I, do CDC), o que ocorreu no caso concreto.

6. O vestuário representa produto durável por natureza, porque não se exaure no primeiro uso ou em pouco tempo após a aquisição, levando certo tempo para se desgastar, mormente quando classificado como artigo de luxo, a exemplo do vestido de noiva, que não tem uma razão efêmera.

7. O bem durável é aquele fabricado para servir durante determinado transcurso temporal, que variará conforme a qualidade da mercadoria, os cuidados que lhe são emprestados pelo usuário, o grau de utilização e o meio ambiente no qual inserido. Por outro lado, os produtos "não duráveis" extinguem-se em um único ato de consumo, porquanto imediato o seu desgaste.

8. Recurso provido para afastar a decadência, impondo-se o retorno dos autos à instância de origem para a análise do mérito do pedido como entender de direito.

(REsp 1161941/DF, Rel. Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA, TERCEIRA TURMA, julgado em 05/11/2013, DJe 14/11/2013)

Correção #000373

Por: **Daniela Nadia Wasilewski Rodrigues** 8 de Março de 2016 às 01:49

Gostei bastante da sua resposta, especialmente quanto à análise crítica quanto ao assunto. Sua comunicação escrita também está impecável. Creio que numa prova real, esta questão receberia pontuação integral.

Resposta #000616

Por: **Guilherme** 28 de Fevereiro de 2016 às 15:49

(resposta apenas com base na legislação)

Minha opinião:

O CDC confere ao consumidor o direito de reclamar por vícios aparentes ou de fácil constatação no prazo de até 30 dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos não duráveis, ou 90 dias, quando se tratar de fornecimento de serviço e de produto duráveis (art. 26 do CDC).

Segundo § 1o do artigo 26 do CDC, o termo inicial da contagem desses prazos decadenciais é a data da entrega efetiva do produto ou do término da execução dos serviços. Não obstante, conforme prevê o § 3o do referido dispositivo legal, caso se trate de vício oculto, o prazo legal começa a contar apenas da data da ciência do vício por parte do consumidor, o que está de acordo com o princípio da *actio nata*.

Além disso, é prática comum no mercado o oferecimento de garantias contratuais por parte dos fornecedores de produtos e serviços. Segundo interpretação jurisprudencial consagrada do art. 50 do CDC, a garantia legal conferida pelo art. 26 do CDC só começa a valer após o término da garantia contratual.

Cabe também ressaltar que é prática abusiva do fornecedor a imposição da contratação de garantia estendida para a compra do serviço ou produto, por se tratar de venda casada, expressamente vedada pelo art. 39, inciso I, do CDC.

Ainda no que diz respeito às garantias fornecidas pelo prestador de serviços ou produtos, é importante lembrar da obrigação legal que recai sobre fabricantes e importadores, no sentido de assegurarem a oferta de componentes e peças de reposição enquanto não cessar a fabricação ou importação do produto (CDC, art. 32), devendo a oferta ser mantida por tempo razoável após o fim da produção ou importação (CDC, art. 32, parágrafo único).

Por fim, importante debate atual na jurisprudência tem sido a questão do desgaste natural de produtos e a garantia legal diante de suposto vício oculto. Nesses casos, cabe ao juiz ponderar o tempo de uso do produto a fim de constatar se o vício eventualmente ocorrido decorreu de um desgaste natural causado pelo uso normal do produto ou se de fato trata-se de defeito originário, esse sim capaz de ensejar a responsabilidade do fornecedor, com base no art. 18 do CDC.

Correção #001287

Por: **MHSFN** 13 de Setembro de 2017 às 12:42

Excelente. Grande capacidade de dissertação a partir da legislação, o que demonstra que, somente dispondo da base legal, é possível enfrentar grande parte das questões discursivas.

Correção #000374

Por: **Daniela Nadia Wasilewski Rodrigues** 8 de Março de 2016 às 02:11

Excelente resposta! Acho que a única coisa que faltou foi mencionar o crime relacionado à questão da garantia. Mas em todo caso, você tiraria uma boa nota numa prova real.

Resposta #000598

Por: **Juliana Chaves** 22 de Fevereiro de 2016 às 22:02

Diante da aquisição de um bem (produto) ou serviço, o consumidor possui um tempo para aferição de defeitos ou vícios que podem prejudicar a qualidade ou adequação do bem ou do serviço contratado, para os fins a que eles se destinam.

Assim, incide uma garantia legal, em decorrência de imposição da lei, de forma imperativa e taxativa, cuja reclamação deve ser feita em determinado lapso temporal, com a finalidade de impor segurança aos consumidores. Esse prazo para reclamação consta do art. 26 do Código de defesa do consumidor, sendo ele de 30, a partir da efetiva entrega do produto ou realização do serviço, para bens não duráveis e 90 dias para os produtos e serviços duráveis.

Nesse raciocínio, impõe o § 3º do referido art. 26 que tratando-se de vício oculto, o prazo decadencial inicia-se no momento que tal vício se tornar conhecido, evidenciado para o consumidor.

No mesmo sentido, há também uma garantia ofertada livremente, segundo a discricionariedade do Fornecedor, podendo ser fixada de maneira unilateral, independentemente do acordo de vontades com o Consumidor.

Esta garantia é conhecida como “contratual” ou “convencional”. Costuma-se afirmar ser um “plus”, um bônus ou acréscimo ao Consumidor, como forma de se lhe estender a proteção contratual, bem como uma forma de os Fornecedores se afirmarem no mercado de consumo em primazia a outros fornecedores, em inequívoca caracterização do princípio da livre concorrência, exposto no art. 170 da CF/88.

Dessa forma, o art. 50 do CDC informa que essa garantia contratual é complementar à legal e será conferida mediante termo escrito. Para uma boa interpretação das normas de proteção do sistema consumerista, deve-se ter em mente que tal garantia contratual conta-se previamente à legal, devendo o fornecedor, com fundamento na boa fé objetiva, informar ao consumidor sobre tais características, não omitindo ou estipulando cláusulas contratuais que vulneram por demasia a proteção legal a ele conferida.

Correção #000362

Por: **Guilherme** 6 de Março de 2016 às 16:40

Parabéns pela resposta, Juliana. Segue gabarito extraoficial:

Os prazos de garantia legal são aqueles previstos no Código de Defesa do Consumidor, sendo certo que conforme estabelece a norma do artigo 26 do CDC, será de 30 dias para serviços e produtos não duráveis 90 dias para bens e produtos duráveis (todos os prazos para vícios aparentes e de fácil constatação). A jurisprudência e doutrina afirmam que em se tratando de vícios ocultos, o prazo de reclamação deve se dar dentro da provável vida útil do produto. O prazo de garantia contratual será conferido mediante termo escrito, sendo a garantia contratual complementar à legal, conforme art. 50 do CDC. Esclarece-se que o termo será fornecido pelo fornecedor dos produtos ou serviços, sendo o prazo pelo mesmo estipulado. O termo deverá ser padronizado e esclarecer de forma adequada em que consiste a garantia, sendo certo que a violação desta regra pode constituir ilícito penal, conforme artigos 66 e 74 do CDC. Destaca-se ainda que doutrina e jurisprudência indicam que o prazo de garantia legal ocorre após a garantia contratual.

Correção #000304

Por: **Mayra Andrade Oliveira de Moraes** 28 de Fevereiro de 2016 às 13:50

Juliana parabéns! Sua resposta ficou boa. Acredito que você poderia ter mencionado que a garantia legal independente de termo expresso, com base no art. 24 do CDC, sendo vedada a sua exoneração contratual. Cuide com o número de linhas, pois essa questão tinha limite de 15 linhas.

Correção #000295

Por: **Daniela Nadia Wasilewski Rodrigues** 23 de Fevereiro de 2016 às 00:04

Juliana, sua resposta ficou boa, só não consegui entender muito bem o último parágrafo, a redação ficou um pouquinho confusa. Mas creio que tiraria uma boa pontuação numa prova pra valer.

Resposta #000748

Por: **IESUS RODRIGUES CABRAL** 11 de Março de 2016 às 14:57

A garantia consumerista constitui mecanismo de resguardo ao consumidor para, em casos de vícios do produto ou serviço, ter a sua substituição, abatimento ou ressarcimento do preço, sem prejuízo de eventual perdas e danos, art. 18, §1º, CDC.

Pode ser legal ou contratual.

A garantia legal é imperativa, vale dizer, é imposta por lei, independentemente da vontade das partes ou termo expresso, art. 24, CDC. O fornecedor não pode se furtar a ela.

Por interpretação sistemática do diploma consumerista, o STJ entende que seus prazos estão previstos no art. 26, CDC (prazo decadencial para reclamação), sendo trinta dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos não duráveis, e noventa dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos duráveis.

Por sua vez, a garantia contratual origina-se das vontades das partes, não sendo impositiva. O seu prazo pode ser estipulado de acordo com essa vontade.

Aponto que, dando a garantia contratual complementar à legal, o seu prazo é somado ao daquela, art. 50, CDC.

Conforme o §U do art. 50, CDC, o termo de garantia deve ser padronizado e esclarecer, de maneira adequada em que consiste a mesma garantia, bem como a forma, o prazo e o lugar em que pode ser exercitada e os ônus a cargo do consumidor, devendo ser-lhe entregue, devidamente preenchido pelo fornecedor, no ato do fornecimento.

Por fim, o art. 74 do CDC tipifica penalmente a conduta do fornecedor que deixa de entregar ao consumidor o termo de garantia adequadamente preenchido e com especificação clara de seu conteúdo.

Correção #000451

Por: **Daniela Nadia Wasilewski Rodrigues** 11 de Março de 2016 às 16:57

Sua questão está com a fundamentação correta, mas a redação ficou toda truncada, o que dificultou um pouco a leitura. Creio que seria bom mencionar sobre a hipótese do vício oculto. Quanto à garantia contratual, não sei se é mais correto falar que o prazo é somado, pois a garantia legal corre a partir do fim da garantia contratual. No mais, sugiro que se possível dê uma olhada nas outras respostas desta questão, estão muito boas.

Resposta #001005

Por: **Felipe Pimenta** 6 de Abril de 2016 às 21:25

O Código de Defesa do Consumidor traz, em seu bojo, a regulamentação das garantias legais e contratuais existentes quando da contratação de produtos e serviços pelo consumidor.

Primeiramente, em relação à garantia legal, há previsão expressa no art. 26 do CDC, de modo a possibilitar ao consumidor o exercício de seu direito potestativo, com a obtenção de um produto ou serviço apto ao consumo, sem qualquer vício que lhe diminua o valor ou o torne impróprio para o uso.

Frisa-se que o prazo para reclamar esses vícios será de 30 dias se bens não duráveis e 90 dias se bens duráveis, a contar, se o vício for aparente, da entrega do produto (art. 26, p. 1º, do CDC) e, se oculto, do momento em que for evidenciado o defeito (art. 26, p. 3º, do CDC).

Já a garantia contratual é o acordo entre as partes da relação consumerista que visa complementar a garantia legal. Ela está prevista no art. 50 do CDC e tem, como objetivo, trazer maior proteção ao consumidor, podendo se referir ao todo ou a algumas das partes dos produtos ou serviços.

Ressalta-se que, de acordo com o STJ, os prazos da garantia legal só começa a correr após o esaurimento da garantia contratual, de modo que os prazos serão somados.

Resposta #001678

Por: MAF 27 de Junho de 2016 às 13:58

A garantia legal é o prazo que o consumidor dispõe para reclamar de vícios constatados em produtos/serviços adquiridos, sendo que este direito independe de qualquer certificado de garantia.

Os prazos vêm previstos no artigo 26 do Código de Defesa do Consumidor, sendo de trinta dias para os serviços/produtos não duráveis e de noventa dias para os duráveis.

Os prazos acima, quanto aos vícios aparentes ou de fácil constatação, ou seja, aqueles que são facilmente identificáveis, têm como termo inicial a efetiva entrega do produto ou a execução total do serviço.

Quanto aos vícios ocultos (não evidenciados de início que surgem após determinado tempo), o prazo se inicia no momento da constatação destes.

Por outro lado, a garantia contratual é estipulada pelo fornecedor (por liberalidade) e deve ser firmada por termo escrito, definindo-se as limitações e restrições que sobre ela incidem,

Importante registrar que a garantia contratual não abrange a legal, sendo a ela acrescida.

Por fim, fala-se em garantia estendida, a qual se consubstancia num tempo adicional à garantia que poderá ser contratado pelo consumidor (faculdade deste). Na verdade, tal negócio tem natureza de contrato de seguro e é regulamentada pela Superintendência de Seguros Privados. Ela somente é aplicável após o término da garantia legal e/ou contratual.

Resposta #003794

Por: MLS 1 de Fevereiro de 2018 às 19:11

A Constituição Federal estabelece, em seu art. 170, inciso V, a defesa do consumidor, parte vulnerável da relação de consumo (art. 4º, I, CDC), como princípio norteador da ordem econômica.

Nesse diapasão, o Código de Defesa do Consumidor revela a proteção do consumidor contra vícios de quantidade e qualidade dos produtos ou serviços que adquirira ou utilize como destinatário final. A essa exigência de adequação de produtos e serviços, parte da doutrina e o STJ atribui a qualidade de garantia legal.

Para efetivação dessa garantia legal, o art. 26 do CDC preceitua prazos decadenciais ao consumidor, que variam conforme a durabilidade do bem ou serviço: 30 dias, para os não duráveis, e 90 dias, no caso de duráveis. Tais prazos serão obstados sempre que o consumidor formule reclamação inequívoca ao fornecedor por inadequação do produto ou serviço ou o Ministério Público instaure inquérito civil para apurar condutas danosas do fornecedor.

Além da garantia legal, que independe de termo expresse, é possível que as partes estipulem garantia convencional ou contratual, servindo esta de complemento daquela, conforme redação do art. 50 do Código Consumerista. Logo, o início da contagem do prazo da garantia legal ocorrerá após o término do prazo da garantia contratual, que pode ser total ou parcial, conforme conteúdo expresse no termo de garantia.

Resposta #004547

Por: magistradaemformação 9 de Agosto de 2018 às 18:16

Segundo prevê o Código de Defesa do Consumidor (CDC), no art. 60, a garantia contratual é complementar à legal. Com isso se quer dizer que a garantia legal somente começa a fluir quando termina o prazo de garantia contratual. Ocorre que o CDC não previu expressamente qual seria o prazo de garantia legal. A doutrina, para solucionar o problema, aplica por analogia, os prazos referentes à decadência no caso de vício (art. 26 do CDC). Dessa forma, o prazo de garantia legal será de 30 dias no caso de fornecimento de serviço e produto não durável e 90 dias no caso de serviços e produtos não duráveis, contados da efetiva entrega do produto ou do término da execução do serviço, se o vício for aparente ou de fácil constatação ou, ainda, de quando se evidenciar o defeito no caso de vício oculto (§3º do art. 26 do CDC), levando-se em consideração a sua vida útil.

Resposta #005225

Por: Geizicler Luiza Sossanovicz Artilheiro 11 de Abril de 2019 às 03:04

Pode-se definir garantia como a segurança, durabilidade e desempenho que o produto ou o serviço deve ter, assegurando ao consumidor a expectativa de sua utilização por um período razoável de tempo. Dessa forma, a legislação consumerista apresenta duas espécies de garantia: a legal e a contratual.

A garantia legal está expressa no art. 24 do CDC, apresentando-se como obrigatória, não podendo ser excluída em qualquer hipótese. Nesta espécie de garantia não é preciso existir um termo expresso.

Assim, a garantia legal corresponde ao prazo para reclamar por vícios do produto ou do serviço. Sendo eles aparentes ou de fácil constatação, será de 30 (trinta) dias para produtos e serviços não duráveis e 90 (noventa) dias para produtos e serviços duráveis, nos termos do art. 26 do CDC. O prazo da garantia começa a correr a partir da entrega do produto ou da prestação do serviço. Se o vício for oculto, o prazo inicia-se no momento em que ficar evidenciado o defeito.

A garantia contratual, por sua vez, vem expressa no art. 50 do CDC e possui natureza facultativa, podendo ser concedida por mera liberalidade. Outro aspecto importante é que, ao contrário da garantia legal, a garantia contratual exige termo escrito, contendo todas as informações com o intuito de esclarecer todas as condições e prazos.

Cumprido ressaltar que a garantia legal e a contratual independem entre si, computando-se os prazos uma após a outra, a iniciar pela garantia legal. Por fim, é importante esclarecer que tais prazos são decadenciais.