

DIREITO DO CONSUMIDOR

PARA COMERCIANTES E PRESTADORES DE
SERVIÇOS



EMANUEL FERNANDES

SUMÁRIO

1	SOBRE O ESCRITOR E O OBJETIVO DO LIVRO	2
2	PONTOS IMPORTANTES PARA DESTACAR	3
3	PRINCÍPIOS BÁSICOS DO DIREITO DO CONSUMIDOR	4
4	QUANDO SE TRATA DE UMA RELAÇÃO DE CONSUMO	5
5	A CADEIA DE CONSUMO	5
6	DIREITO AO ARREPENDIMENTO	6
7	DIFERENÇA ENTRE VÍCIO E DEFEITO	6
8	O ACIONAMENTO DA GARANTIA	7
9	O VÍCIO OCULTO	9
10	PROCESSOS JUDICIAIS EM RELAÇÃO DE CONSUMO	9
11	CONCLUSÃO	11

1ª EDIÇÃO - 2023
ISBN nº 978-65-00-65676-3

SOBRE O ESCRITOR E O OBJETIVO DO LIVRO

Muito prazer, meu nome é Emanuel Fernandes de Sousa Costa, sou advogado atuante no Direito Civil e Direito do Consumidor.

Por muito tempo atuando em processos judiciais, defendendo empresas ou atuando em favor dos consumidores, eu verifiquei o quanto falta de informação - simplificada - sobre o Direito do Consumidor para as pessoas.

O meu objetivo criando esse livro, é auxiliar e tirar as principais dúvidas dos fornecedores, informar o que podem ou não fazer, o que devem fazer e como devem fazer.

Eu entendo que, a satisfação dos seus consumidores é o que faz o diferencial do seu produto e quero que você, sabendo o que é certo, aplique no seu mercado, nas suas vendas e veja o resultado na prática.

O meu mundo ideal é esse, ver os fornecedores seguindo a legislação e os consumidores tendo seus direitos resguardados. Afinal, somos todos consumidores.

Espero que faça bom proveito da leitura.

PONTOS IMPORTANTES PARA DESTACAR

Antes de mais nada, é importante dizer que o Direito se baseia na **legislação, doutrina e jurisprudência**. Todo o exposto no livro está de acordo com decisões e aplicações práticas majoritárias, mas o contrário eventualmente pode acontecer.

Constantemente o mundo jurídico está em evolução, pois o planeta, as negociações e tudo que nos rodeia se moderniza, portanto, ocasionalmente os conteúdos expostos nesse livro podem ser alterados.

Da mesma forma, o ramo do comércio e prestadores de serviços tem uma enorme amplitude, nos limitando a tratarmos aqui dos casos que são aplicados regras gerais, então, saiba que para determinados ramos as regras são específicas e podem condizer com o diferente do exposto.

Isto posto, a leitura **não exime a responsabilidade do fornecedor** de se atualizar, buscar as dúvidas e análises de casos concretos com um profissional habilitado.

3

PRINCÍPIOS BÁSICOS DO DIREITO DO CONSUMIDOR

Existem princípios intrínsecos dentro da legislação e vou te dizer alguns deles. O primeiro, é que o **risco da atividade** é completamente do fornecedor, ele não pode passar o risco da atividade para o consumidor.

Segundo, a **informação** deve sempre prevalecer, ou seja, o consumidor tem o direito de saber tudo do produto, inclusive dos riscos, problemas crônicos, possíveis problemas futuros, atenções necessárias e tudo o que for relevante sobre o produto ou serviço!

Todos os produtos e serviços devem ser postos no mercado com **segurança**, ou seja, não se pode comercializar algo que traz risco, de alguma forma, ao consumidor, pois deve respeitar a **dignidade humana**.

A **confiança** deve ser respeitada, o **equilíbrio** e a **boa-fé contratual**, analisando sempre a **vulnerabilidade** do consumidor, pois ele é a parte mais fraca da relação entre as partes. **Acessibilidade** sempre, em todos os produtos e serviços!

E tudo isso deve ser feito em toda **relação contratual**, ou seja, você deve incrementar com sua equipe o respeito a todos os princípios **antes da venda, durante à venda e após a venda**.

4

QUANDO SE TRATA DE UMA RELAÇÃO DE CONSUMO

O consumidor é todo aquele que compra um produto ou serviço como **destinatário final**.

Por sua vez, o fornecedor é aquele que vende: construtor, importador, exportador, criador, transformador, comerciante, produtor, fabricante...

Se o fornecedor não possui CNPJ, mas realiza as vendas ou prestação de serviços como meio de subsistência, de maneira reiterada, mesmo que atuando com seu CPF, ele ainda é considerado fornecedor e responde igual.

5

A CADEIA DE CONSUMO

Todos os fornecedores possuem responsabilidade sobre o produto vendido, ou seja, o acionamento da garantia, por exemplo, pode ser acionado pelo consumidor perante o comerciante ou o fabricante, o consumidor pode escolher contra quem exigir seus direitos.

Se o fabricante fornece uma garantia contratual maior, então ele deve cumprir a garantia que ele próprio forneceu, mas a garantia imposta na legislação, é responsabilidade de todos que de certa forma lucraram com a operação.

6

DIREITO AO ARREPENDIMENTO

A legislação é omissa quanto ao direito do consumidor se arrepender ou não, nas compras **presenciais**, entretanto o estabelecimento ainda pode oferecer, se tornando um diferencial.

A obrigação do direito de arrependimento está nas compras e vendas **fora do estabelecimento comercial** (internet ou telefone, por exemplo), os consumidores possuem o direito de se arrepender dentro do período de 07 (sete) dias a partir do recebimento do produto.

7

DIFERENÇA ENTRE VÍCIO E DEFEITO

Apesar de vício e defeito serem termos técnicos, algo que busco fugir na elaboração deste livro, é importante trazer essa diferença pois a responsabilidade pode ser alterada nesses casos e, assim, o comerciante eventualmente pode não ser responsabilizado na cadeia de consumo, citada anteriormente.

Vício é quando o produto é inadequado, inapropriado, não serve para o fim que se destina, ou simplesmente não funciona. **Defeito**, por sua vez, é quando o problema atinge a integridade física, a saúde e de alguma forma fere ou causa danos ao consumidor.

No caso de defeito, respondem o fabricante, produtor, construtor e importador. O comerciante só responde, caso os fornecedores anteriormente citados não puderem ser identificados, ou caso o produto não tenha a indicação desses fornecedores.

Igualmente, o comerciante também pode ser responsabilizado por defeito, caso não conserve adequadamente produtos perecíveis.

8

O ACIONAMENTO DA GARANTIA

Todos os produtos ou serviços, adquiridos no estabelecimento comercial ou à distância, devem ter garantia.

A garantia é de 30 (trinta) dias para produtos **não duráveis**, que entende-se como os produtos que se utilizam uma vez só, enquanto é de 90 (noventa) dias para **produtos duráveis**, que podem ser utilizados diversas vezes.

A garantia visa sanar um **vício**, o consumidor deve fornecer o produto para o fornecedor para solucionar o vício no prazo de 30 (trinta) dias, **se o vício não for sanado, o consumidor pode escolher: (1)** Devolução do produto e quantia paga; **(2)** Abatimento proporcional no preço; **(3)** Substituição pelo mesmo produto ou outro do mesmo valor.

Ressalvado o direito de arrependimento, o consumidor **deve dar a oportunidade para o fornecedor** resolver o problema do produto, antes de solicitar uma das três alternativas expostas. Dar ao consumidor as três alternativas, antes de propor de arrumar o produto, é mera liberalidade do fornecedor.

O consumidor tem o direito de exigir uma das três alternativas, anteriormente citadas, **sem dar a oportunidade pro fornecedor** sanar o vício, quando se tratar de produtos essenciais **ou**, nos casos em que o vício compromete a qualidade ou a característica do produto, ou então diminua seu valor.

O prazo de 30 (trinta) dias para solucionar o problema são corridos, ou seja, se demorou 28 (vinte e oito) dias para sanar o vício, devolveu pro consumidor e, o consumidor disse que o vício continua, mas quer permanecer com o produto, o fornecedor só tem 2 (dois) dias restantes para arrumar.

Quando tratamos de prestadores de serviços, substituímos a opção de substituição do produto por reexecução dos serviços, sem custo adicional e quando cabível. O prestador de serviços pode contratar um terceiro para tanto, mas sobre sua conta em risco.

O vício oculto é aquele de difícil constatação, não perceptível facilmente. Um problema que surge com o tempo.

Nesse caso, o consumidor também tem o prazo para acionamento da garantia, contado da data que tomou ciência do problema.

Entretanto, o vício oculto deve ser comprovado, ou seja, deve-se provar que há um problema na produção do produto ou serviço e não se trata de um desgaste natural.

Aqui, deve-se considerar a vida útil que o consumidor tem como expectativa do produto, por quanto tempo é justo e ideal aquele produto durar. Isso faz com que os fornecedores não sejam compelidos a fornecer uma garantia vitalícia para os produtos.

O consumidor, no processo judicial, pode ter em seu favor a inversão do ônus da prova, que consiste no fato dele ter que provar a relação jurídica entre as partes e minimamente o vício ou defeito apresentado.

Alguma prova do direito ele tem que apresentar, ele não pode exigir a inversão do ônus da prova sobre absolutamente tudo.

Ao fornecedor, a responsabilidade é objetiva, ou seja, independe de culpa. Isso significa que, não adianta o fornecedor tentar provar que de todas as formas tentou evitar o vício ou o defeito, afinal, lembra que o risco da atividade é totalmente do fornecedor?

As alegações são mais restritas à dizer que o defeito ou vício não existem, ou que não colocou o produto no mercado, ou que a culpa é exclusiva do consumidor.

O fornecedor também pode alegar falta de atenção do consumidor ao prazo, ou que ele não possui o direito que está requerendo, de acordo com preceitos legais ou situações específicas.

A questão é que, tudo isso o que for alegar, **deve-se provar**. E todos os meios de provas são possíveis para tanto, inclusive as periciais, que podem ser usadas em sua maioria para determinados casos.

É aqui que mora a importância de atender o consumidor e ter todo o procedimento adequado para a empresa, de acordo com a legislação.

E sobre documentos, menciono alguns exemplos: Contratos, propostas, respostas, contranotificações e notificações, certificados, comprovantes... Tudo isso será crucial para uma boa defesa, caso venham a litigar contra sua empresa. Quanto mais documentado e dentro da lei, melhor.

Diante tudo que foi dito, espero que tenha entendido como se aplica o Código de Defesa do Consumidor e tenha adquirido insights para oferecer e cumprir a legislação dos seus produtos ou serviços, servindo como um diferencial para os seus consumidores.

Não existe a possibilidade de tecermos sobre toda legislação ou então trazermos todos casos específicos e exemplos, pois ela é ampla e faria com que o livro ficasse longo, o que não é o propósito.

A mensagem que eu quero passar é que, o Código de Defesa do Consumidor visa **equilíbrio** entre consumidor e fornecedor, portanto, não coloque o consumidor em desvantagem, não faça uma publicidade que não possa cumprir, não aproveite da ignorância ou fraqueza do consumidor. Tudo isso é **nulo**.

A má-fé e o descumprimento da legislação podem custar caro, uma vez que o consumidor ainda pode exigir perdas e danos (inclusive morais) em decorrência de atitude ilícita do fornecedor.

Busque se atualizar sobre seu ramo, buscar auxílios nos casos concretos e sempre, fazer o **certo**, respeitando o direito.

EMANUELFADVOCACIA.COM.BR

Nós somos uma equipe de advogados prestadores de serviços para fornecedores e consumidores, que juntos elaboramos conteúdos jurídicos para facilitar a vida das pessoas, compartilhando informações sobre seus direitos de maneira simplificada. Siga nossas redes sociais.



ef_advocacia