

6.01.99 - Direito

DEFESA DO CONSUMIDOR – A GARANTIA LEGAL ESTABELECIDA NA LEI 8078/90 E AS DIFICULDADES ENFRENTADAS PELO CONSUMIDOR FINAL PARA SUA EFETIVAÇÃO

MAURO CRAVANZOLA FILHO ¹

1. Especialista em Direito Civil e Processo Civil pelo Centro Universitário das Faculdades Metropolitanas Unidas (FMU), Especialista em Direito Previdenciário e Mestrando em Administração de Negócios em Direito Previdenciário pela Faculdade LEGALE * mcravanzola@yahoo.com.br

Resumo:

O objetivo do presente trabalho é apresentar as principais diferenças entre a garantia Contratual e garantia Legal, prevista no Código de Defesa do Consumidor, Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990, apontando as dificuldades enfrentadas por consumidores em efetivar o Direito de Garantia, imperativado em lei. O presente estudo objetiva analisar, apresentar dados, e concentrar novos elementos práticos na busca de soluções para a aplicação prática e eficaz do Direito de Garantia Legal.

Palavras-chave: Defesa do Consumidor; Direito de Garantia; Garantia Legal.

Introdução:

Pesquisa que aborda aspectos das relações consumeristas, em especial o Direito de Garantia Legal.

A relação de consumo é, das relações tuteladas por Lei, a que possui maior número de partícipes, vez que todas as pessoas, em algum momento, serão sujeitas da relação de consumo, por essa razão, a defesa do consumidor é considerada um direito humano que busca igualdade material em direitos sociais e econômicos, garantindo normas de proteção ao consumidor, parte mais vulnerável da relação de consumo.

A norma de proteção determina que fornecedores forneçam garantia dos seus produtos e serviços, chamada, Garantia Legal, pois é oriunda da lei.

A Garantia Legal se difere da Garantia Contratual, que geralmente é apresentada para os consumidores com um prazo de 12 meses de validade, a partir da compra do produto ou entrega do serviço. A Garantia Contratual é realizada por escrito pelos fornecedores, que devem entregar aos consumidores, no ato da compra, um Termo

de Garantia (art.50, Lei 8,078/90). Já a Garantia Legal se fundamenta no artigo 24 da Lei 8.078/90, e independe de termo expresso, sendo vedada a exoneração contratual do fornecedor. O prazo de aplicação é extraído dos artigos 26 e 27, do Código de Defesa do Consumidor, que preveem que o direito de reclamar pelos vícios aparentes ou de fácil constatação caduca em trinta dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos não duráveis ou em noventa dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos duráveis.

A contagem do prazo para reclamar do vício do produto ou serviço inicia-se a partir da entrega efetiva do produto ou do término da execução dos serviços, porém, em se tratando de vício oculto, o prazo decadencial inicia-se no momento em que ficar evidenciado o defeito. E para casos de defeitos pelo fato do produto, àquele defeito que agride a esfera física do consumidor, o prazo prescricional é de 5 anos e inicia-se a partir do conhecimento do dano e de sua autoria.

Os direitos do consumidor, por se tratar de Direitos Transindividuais, são considerados um direito fundamental de terceira dimensão, o que torna a presente pesquisa relevante, ao passo que é do interesse da sociedade que medidas protetivas tenham sua eficácia garantida na prática do dia a dia. É debruçado nessa ideia que a pesquisa busca apontar as dificuldades enfrentadas pelos consumidores em exercer o direito de garantia legal, bem como apontar soluções práticas para efetiva aplicação da norma protetiva do consumidor.

Metodologia:

No presente estudo de pesquisa, utilizou-se de métodos e técnicas de pesquisas bibliográficas, leituras minuciosas de artigos, legislação vigente e análise de casos concretos junto aos órgãos de proteção ao consumidor, PROCON (Autarquia de Proteção

e Defesa do Consumidor), e análise de cem processos judiciais que tratam sobre a defesa do consumidor, em quatro Estados, em dezesseis cidades, são elas: Salvador, Feira de Santana, Lauro de Freitas, Guanambi e Caetité, no Estado da Bahia; Vitória e Mimoso do Sul no Estado do Espírito Santo; Rio de Janeiro e Niterói, no Estado do Rio de Janeiro e as cidades de São Paulo, Diadema, Guarulhos, Itapevi, Cotia, Osasco e Barueri no Estado de São Paulo. Assim, aliado à metodologia empregada neste gráfico, estudou-se, esmiuçadamente, a Constituição Federal, no que se refere a Direitos e Garantias Fundamentais e ao próprio Direito do Consumidor, e a Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), de forma a demonstrar, por meio de pesquisa dedutiva que os consumidores finais enfrentam grandes dificuldades para efetivar a aplicação do direito de Garantia Legal, além de outras problemáticas que não são temas do artigo em estudo e por essa razão não serão abordados no presente trabalho, vez que o objetivo é abordar as dificuldades enfrentadas pelo consumidor final para efetivação do direito de garantia legal estabelecido na Lei 8.078/90.

Resultados e Discussão:

A defesa do consumidor está, expressamente, prevista no artigo 5, inciso XXXII, da Constituição Federal, sendo parte dos Direitos Fundamentais e considerado um direito da terceira dimensão. Logo, pode-se afirmar que é uma espécie de direito que atinge todas as pessoas, de forma direta, indireta ou como consumidor equiparado e por essa razão, sua aplicação é relevante para a coletividade e também para as relações consumeristas individualizadas. Os resultados obtidos com a pesquisa permitem afirmar que há grande dificuldade, por parte dos consumidores, em conseguir efetivar o direito de Garantia Legal. A uma por grande resistência dos fornecedores de produtos e serviços em cumprir o determinado em lei, a duas por pouco conhecimento dos consumidores em exigir a efetivação dos seus direitos, a três por decisões judiciais que ignoram a aplicação do imperativo legal.

Com o estudo, pode-se observar que há um comportamento equivocado por grande parte dos fornecedores de produtos e serviços, vez que se atentam apenas para a Garantia Contratual, ignorando a existência e aplicação da garantia Legal e em muitos casos, consideram os vícios de fácil e difícil observação como sinônimos, ignorando suas

peculiaridades. Infelizmente, no mercado consumerista, muitos consumidores acabam sendo prejudicados por não conseguir aplicar a legislação e essa violação à garantia legal acaba se tornando uma prática comum do comércio. Deve ser mencionado que muitos dos consumidores que buscam a tutela jurisdicional estatal para ter seu direito de consumidor efetivado, conseguem reverter o equívoco da aplicação da garantia Legal e, em alguns casos, quando há também, violação dos direitos da personalidade, conseguem indenização por Danos Morais.

Um dos maiores problemas enfrentado por consumidores é solucionar a questão na esfera administrativa, isso porque apenas uma pequena parcela dos consumidores prejudicados procura os órgãos de proteção ao consumidor e, quando estes não conseguem solucionar os conflitos, o Poder Judiciário é acionado para solucionar a questão.

Ocorre que, em muitos casos, devido à litigiosidade contida e por desconhecimento por parte dos consumidores, muitos deixam de exercer seus direitos. Dessa forma, ficou evidenciado, com o presente estudo, que a regra dos fornecedores é desrespeitar o disposto em lei, cumprindo a legislação apenas quando acionado judicialmente. Por essa razão, deve haver uma fiscalização maior por parte do Poder Público, com sanções mais severas para evitar que direitos consagrados em prol da defesa do consumidor sejam esmagados, tornando-se apenas letra de lei que só alcança a efetividade com a presença do Judiciário.

Como resultado, após análise dos dados levantados em 16 cidades do país, em 4 Estados, e toda pesquisa realizada sobre o tema, pode-se afirmar que apesar dos 26 anos da existência do Código de Defesa do Consumidor, a efetiva garantia prestigiada em lei ainda está distante do texto legal, que tem como objetivo igualdade material em direitos sociais e econômicos, garantindo normas de proteção ao consumidor.

Se o Direito à Garantia Legal, presente na legislação, for aplicado de forma eficaz, bons serão os resultados no combate à desigualdade que há nas relações de consumo, visto que a lei procura justamente minimizar essa desigualdade, na qual o consumidor é, parte mais vulnerável da relação de consumo.

Conclusões:

Com o presente estudo, é possível concluir que a Garantia Legal não depende de termo por escrito, nem previsão contratual,

trata-se de garantia prevista no Código de Defesa do Consumidor, em seu artigo 24, de forma que não pode ser subtraída dos contratos de consumo, por ser cláusula inegociável. A garantia Contratual, sim, exige que o fornecedor entregue ao consumidor, no ato da compra, termo de garantia, por escrito.

Deve ser observado que o prazo do consumidor para reivindicar, tem início no momento da aquisição do produto ou do serviço. Porém, em se tratando de vício (defeito) oculto, àquele que não é de fácil constatação pelo consumidor, o prazo para reclamar, de 30 dias para produtos não duráveis e de 90 dias para produtos duráveis, tem como início, a constatação do vício (defeito). Por essa razão, a Garantia Legal, pode ser utilizada, mesmo após dois ou três anos da data de aquisição do produto ou serviço e por essa razão, não há necessidade do consumidor adquirir Garantia Contratual Estendida, vez que, em havendo aplicação correta da Garantia Legal, o próprio Código de Defesa do Consumidor oferece proteção adequada e suficiente para o consumidor.

Deve ficar claro, também, que o artigo 50 do Código de Defesa do Consumidor determina que a Garantia Contratual seja complementar à Legal, ou seja, quando da entrega do produto ou serviço ao consumidor, tem início a contagem do prazo previsto no Termo de Garantia, e somente após o decurso completo do prazo da Garantia Contratual, que geralmente é de doze meses, ou mais, no caso de garantia estendida, é que se tem início o prazo da garantia legal de 30 (trinta) ou 90 (noventa) dias previsto no Código de Defesa do Consumidor.

Com o presente estudo, pode-se perceber que há dificuldade em distinguir os tipos de garantias e as diferenças dos prazos decadenciais e prescricionais. Problemática que poderia ser melhor esclarecida aos consumidores e também para fornecedores, vez que muitos atuam de forma equivocada por total desconhecimento da legislação sobre o tema, e foi percebido que alguns atuam de má fé contra os consumidores. O que acaba gerando um número grande de demandas judiciais e prejuízos para os consumidores que desconhecem seus direitos.

Com a pesquisa, chegou-se à conclusão que para uma efetiva aplicação da Garantia Legal, é necessário que fornecedores de produto e serviços respeitem o imperativo da lei e que o consumidor exija a aplicação do Código de Defesa do Consumidor. Em 2010, a lei 12.291 de julho de 2010 tornou obrigatória a manutenção de um exemplar do Código de Defesa do Consumidor nos estabelecimentos

comerciais e de prestação de serviços em todo país, porém, a grande maioria dos consumidores só consegue a efetivação da proteção ao ingressar no Poder Judiciário. O ideal seria que houvesse maior divulgação dos direitos do consumidor previsto em lei, bem como de sanções mais severas para os fornecedores de produto ou serviço que descumprirem a determinação legal.

Referências bibliográficas

BRASIL. Constituição Federal de 1988. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm>. Acesso em: 10 de Fevereiro de 2017.

BRASIL. Lei 10.406, de 10 de janeiro de 2002. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/L10406.htm>. Acesso em: 10 de Fevereiro de 2017.

BRASIL. Lei n. 8078, de 11 de setembro de 1990. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8078.htm>. Acesso em: 10 de Fevereiro de 2017.

Flávio Tartuce, Daniel Amorim Assumpção Neves, Manual de Direito do Consumidor: Direito Material e Processual [Vol. Único, 5ª ed.], Método, 2016

PEREIRA JÚNIOR, José Ricardo Britto Seixas. O Poder Público como Consumidor, 5 páginas in Revista Virtual da AGU, Ano VIII, n. 80, setembro de 2008.

MELLO, Flavio Citro Vieira de. Revista Luso-Brasileira de Direito do Consumo . v. I. n.2 jun. 2011

MARQUES, Cláudia Lima. Contratos no Código de Defesa do Consumidor.6.ed. Rio de Janeiro: Revista dos Tribunais, 2011, p. 1304

LISBOA, Roberto Senise. Responsabilidade Civil nas Relações de Consumo . São Paulo: Revista dos Tribunais, 2001, p. 82-83.

Cem Processos Judiciais em quatro Estados, dezesseis cidades, são elas: Salvador, Feira de Santana, Lauro de Freitas, Guanambi e Caetité, no Estado da Bahia; Vitória e Mimoso do sul no Estado do Espírito Santo; Rio de Janeiro e Niterói, no Estado do Rio de Janeiro e as cidades de São Paulo, Diadema, Guarulhos, Itapevi, Cotia, Osasco e Barueri no Estado de São Paulo