

DIFUSOS E COLETIVOS

3º BIMESTRE

RESPONSABILIDADE CIVIL NO DIREITO DO CONSUMIDOR

Exemplo é o caso do menino que em que o tigre pegou o braço dele!

A responsabilidade é sim do zoológico, não era bem estruturada, tinha a primeira barreira, o menino conseguiu ultrapassar. Outro ponto é que era a prefeitura do município que cuidava do zoológico. A conduta do pai foge da conduta do homem médio, deixando o filho mexer com o tigre e ainda estava vendo que estava deixando ele irritado.

O zoológico tem responsabilidade, mas houve concurso do pai para que ocorresse o acidente e dano. Outro exemplo é o carro que tem problema no freio, e o consumidor adota a atitude de sair com velocidade excessiva o que não dá para confiar no freio. O pai foi negligente, se o pai não tivesse negligente o dano não teria acontecido.

Outro exemplo, é aquelas aventura com lança que ela te puxa, poderia apontar responsabilidade do condutor, da empresa que esta prestando o serviço? Sim se eu comprovar que o condutor não fez correto seu trabalho, deveria ter acelerado no começo e não fez, não fez o procedimento correto, poderia comprovar a culpa sim.

Bung jump que a corda arrebenta -> responsabilidade sim! Tem que ser calculada a tensão da corda, tem que ser especifica, calcular o peso.

Tipos

Os tipos são (i) pelo fato ou pelo defeito e (ii) pelo vício.

Nas duas a responsabilidade pode ser pelo produto ou pelo serviço. Então temos 04 tipos de responsabilidade, é só fazer o joguinho delas!

- Responsabilidade pelo fato do produto -> art. 12
- Responsabilidade pelo fato do serviço -> é dividido em vício de qualidade (art. 18) e de vício de quantidade (art. 19).
- Responsabilidade pelo vício do produto -> art. 20
- Responsabilidade pelo vício do serviço -> art. 20

O exemplo do menino foi responsabilidade pelo fato do serviço = acidente de consumo, ou seja, evento danoso decorrente da relação de consumo.

Qual a diferença de vício e defeito?

O vício é toda característica do produto ou serviço que os tornam impróprio ao consumo, inadequados ao consumo, implicam disparidade em embalagem/rotulagem ou desvalorizam o produto ou serviço. Resumindo é **a quebra da legitima expectativa do consumidor em relação a fruição do produto ou serviço.**

O que é um produto impróprio ao consumo?

É aquele que não pode ser utilizado, aquele em que o consumidor não consegue utilizar para nada (nem parcialmente) ou não deve utilizar o produto sob pena de um grave risco para a sua saúde ou segurança.

Ex: carro que não sai do lugar, ele é impróprio ao consumo, pois ele é feito para andar ou comida com prazo de validade vencida, impróprio, pois o consumidor não pode comer, se comer terá possibilidade de grande risco a sua saúde e segurança. Secador que não liga.

O art. 18, §6º traz um **rol exemplificativo de produtos impróprios ao consumo!**

Lembrando que vimos no bimestre anterior que produto vencido o fornecedor/comerciante não pode colocar em hipóteses alguma esse produto para ser comercializado!

Se você comprou o produto e ele não estava vencido e depois você deixa vencer na sua casa e come/bebe, é **CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR!**

E vender produto que passou do prazo de validade com desconto?

Se for comida em hipóteses alguma e outros que estão também mesmo não sendo para consumo também não podem. Tinta com prazo vencido em estoque – **NÃO PODE!**

Produto deteriorado, alterado, adulterado, falsificado, evairado, corrompido (sem lacre), fraudado -> deteriorado é estragado! As vezes o produto está na dentro da validade, mas o frango por ex, o supermercado deixa congelado e depois desliga o frizer a noite para economizar energia, nessas o frango estraga. Fraudado (é o caso das milhas, que o cara emitia a nota para ele mesmo e pagava com cartão de crédito).

Produto perigoso pode vender?

Pode! Álcool líquido a 90% foi considerado perigo e foi proibida a venda!

Produto altamente perigosos **NÃO PODEM SER VENDIDOS!** Pólvora, munição, a comercialização é proibida (mas sempre vemos por ai).

Os produtos perigosos que podem ser comercializado são aqueles que (i) não são considerados “altamente” perigosos e (ii) desde que tenha orientações.

Desacordo com as normas -> cada produto tem que tem suas normas específicas, suas informações específicas.

VIDEO GAME DESTRAVADO -> prova!!!

Cara comprou um Playstation fora no BR e levou em uma loja aqui para destravar e ele estragou. O objeto é ilícito e você está contratando um serviço para isso = não há responsabilidade, não tem como!

Comprar vaga em curso de medicina na USP, usa um ponto no dia da prova que acabou não funcionando, se entrar com a ação para isso vai estar confessando um crime! Objeto ilícito = não há responsabilidade de nada, **NÃO TEM O QUE FAZER!!!!**

É IGUAL EM DIREITO CIVIL QUE VOCÊ QUER FAZER A COBRANÇA DE DIVIDA DE JOGO.

Poderíamos tratar da mesma forma o produto falsificado?

A diferença é no caso se que tem muita coisa do estado com isso, deixa passar na fronteira, deixa as lojas venderem. Em tese deveria sim ter sim, deveria prestigiar o consumidor.

Prostituta, você vai na casa de show e adquire uma doença, se aplica o CDC? Sim!

A exploração de prostituição é crime! Mas a prostituição como atividade não é.

Inadequado ao consumo -> diferente do impróprio que você não consegue usar, o impróprio você consegue usar, mas menos do que o esperado!

Ex: carro com problema no limpador de pára-brisa, você consegue usar o carro normalmente, mas quando tiver chuva vai acabar sendo prejudicado. DVD que você usa uma hora e depois ele esquenta e para de funcionar.

Vício que diminui o valor -> exemplo eletrônico de mostruário. Todos pegam na mão, risca um pouquinho ali ou aqui, é um produto que tem seu valor depreciado. Ou também carro batido novo (aquele que desce da cegonha e acaba batendo e depois consertam). Carro de modelo antigo, você compra o carro hoje e sábado vira o modelo, isso é vício de informação, uma semana depois o modelo novo chegou e você pagou quase a mesma coisa. Produto de coleção antiga, a coleção mais nova é mais cara.

VÍCIO DE QUANTIDADE

Produto está perfeito, mas a quantidade está errado, no pacote diz uma coisa, mas na verdade é menos.

DIFERENÇA DO VICIO E DO DEFEITO

Eu tenho vício sem defeito, mas não tenho defeito sem vício. O defeito é um vício agravado por uma circunstância que geralmente afeta a vida e segurança do consumidor.

Tudo que fiz restrito ao produto ou serviço é vício, toda vez que tenha uma circunstância externa eu tenho defeito.

Ex: se o carro pegar fogo sozinho na rua eu chamo de vício, pois ficou restrito ao produto. Se o carro pegou fogo dentro da casa do consumidor estamos falando de defeito porque atingiu coisa externa. O carro esta com problemas no freio apertado e não funciona é vício e caso eu atropelo uma pessoa é defeito. Panela de pressão que não presurisa é vício, quando explode é defeito. Remédio que tem o potencial de causar um dano ao consumidor e não é avisado na bula é vício, se o mal de concretizar é defeito. Elevador que não para no andar é vício, se despencar é defeito. Atraso no avião é vício, se você perde reunião é defeito.

Vícios e defeitos são inerentes a produção em série e assim temos que aprender como conviver com eles. Como fazer isso? Adotando a **teoria do risco da atividade**.

O empresário lucra com a atividade dele e não é certo que o prejuízo fique com o consumidor, assim a teoria diz que o risco é integral, se o lucro é dele, o prejuízo também vai ser.

O risco é assumido pela empresa, mas a empresa joga esse risco no cálculo de seu produtos, ou seja, vão embutir no preço do produto, o recall, taxa de inadimplência. No produto sempre tem um pouquinho a mais para pagar um acidente de serviço ou de produto. Todo consumidor vai para um pouco a mais para as indenizações e substituições de produtos, tudo que o fornecedor precisa fazer. Isso fica muito evidente na taxa de juros! Cheque especial e cartão de credito a inadimplência é altíssimo!!!

Por força dessa teoria do risco da atividade **dá base à responsabilidade objetivo!**

Não vamos analisar se houve culpa ou dolo do zoológico no caso do menino, não houve culpa, mas houve um resultado danoso em decorrência daquela atividade e assim ele vai responder!

14/08/2014

Antigamente tínhamos que demonstrar o dolo ou culpa do agressor. Na nossa sociedade de massa com inúmeras pessoas não tem como admitir um produção artesanal, pois esta diminui a quantidade de produto e sobre o preço o que na verdade precisamos da produção em massa, pois esta sim tem produção em grande quantidade e sendo acessível à população. Para isso precisamos a conviver com os vícios e defeitos, por isso temos a teoria do risco da atividade.

Vamos supor que de 100 produto temos 2% de problema, antigamente os 2% eram os “azarados”. Com a teoria do risco da atividade houve a repartição dos problemas desses 2% a todos os consumidores daqueles produtos. Então, ao invés de termos 2% que vão chorar, vou jogar os prejuízos com vícios e defeitos um preço a mais em todos os produtos que estou fabricando, repartição dos riscos.

E se o fornecedor calcular mal o risco dele?

Ele vai falir, vai quebrar!

Vamos ver o outro lado da teoria do risco da atividade...

Toda vez que houver prejuízo do consumidor decorrente da atividade cabe ao fornecedor indenizar. Afinal, ele escolheu a atividade que quis, 98% do lucro vai para o consumidor, porque 2% do risco vai para o consumidor? Não é justo isso, ele tem o benefício dos lucros, mas vai ter que arcar com os prejuízos também!

Assim a teoria diz que o fornecedor vai responder tanto pelos lucros como pelos prejuízos!!!

Essa teoria é a base da responsabilidade objetiva do CDC. A regra do CC é a responsabilidade subjetiva; ou seja, só vou responsabilizar com base no dolo ou culpa do agente. No CDC a regra é a responsabilidade **objetiva!** Não interessa e se houve dolo ou culpa, se houve colocação do produto com vício (vai ter que indenizar) ou defeito (e trouxe dano para o consumidor, vai indenizar) o fornecedor vai ter que responder.

Ex: quando paramos o carro no restaurante com manobrista que não cobra nada. Porém, o restaurante traz essa comodidade e isso atrai consumidores, assim responde sim! Ou também qualquer valor do estacionamento do shopping, restaurante, vai ser responsabilizado do mesmo jeito. Outra questão é a amostra grátis de produtos ou serviços, não é porque é amostra e o produto está estragado que o fornecedor não vai responder. Não tem essa de oferecer “um benefício”. Então qualquer coisa que acontecer mesmo que seja amostra grátis, o fornecedor vai responder sim!

Teoria da aparência -> colocar cone da frente do Fasano, os cliente vão pensar que é o manobrista do restaurante, pela teoria da aparência os cliente vão achar que é o serviço do restaurante. Faz a defesa baseada justamente na teoria da aparência, afinal o hotel não de manifestou e deixou os falsos manobristas lá, não tomaram qualquer providencia vendo que os caros estão fazendo coisas na frente do estabelecimento.

Desta forma, não deve se ter pena do fornecedor quando paga indenização, porque na verdade todos nós estamos pagando um pouquinho mais caro que é o risco calculado pelo fornecedor que embute um pouco a mais no preço do produto.

Deixo meu carro aberto na favela, o seguro arca? Nem pensar, estou agravando o risco. Tem que haver boa-fé do consumidor também.

Quando é traçado perfil do segurado, falo que sempre deixo o carro em estacionamento e fechado. Se um dia eu deixar o carro na rua não estou agravando o risco ou no caso de em sempre deixar o carro no estacionamento e nesse dia não tinha vaga, também não agrava o risco. Deixar a chave do carro com o flanelinha, É AGRAVAMENTO DO RISCO!

Art. 12, CDC – responsabilidade pelo fato do produto

Fato do produto é o acidente de consumo decorrente do produto. Se tenho um acidente de consumo, qualquer dizer que o produto foi colocado com vício no mercado, visto que se o produto foi colocado no mercado de forma perfeito e houve um dano, não decorreu do fato do produto, mas de repente por culpa exclusiva do consumidor.

(Fato = defeito decorrente do produto)

Formula do fato do produto

Vou ter responsabilidade pelo fato do produto quando tenho:

PRODUTO + VÍCIO + DANO

(entre o vício e o dano temos o nexó de causalidade – ou seja, relação causa x consequência)

Ex: toddynho com detergente. De tanto em tanto tempo, tiram todo o produto do maquinário para lavagem dos tubos, tanques, entre detergente, produto químico e depois entra o toddynho de novo. Ai saiu um lote com toddynho e detergente, queimando a boca, esôfago. Houve defeito do produto? Sim!!! Sujeito vai precisar de hospital, medicamente, porque afetou o externo.

Produto = toddynho

Vício = detergente

Dano = queimou a pessoa

Se não há DANO, não há responsabilidade. Por ex, a coca cola retira um lote que está com problemas, temos o produto + vício, mas sem o dano! Essa é a diferença desse art. 12 para o art. 18!

Panela de pressão que explode = defeito do produto!

Tomei um remédio que fez mal para o coração e não estava a advertência na bula do remédio, posso ter um defeito do produto nesse caso decorrente de falta da informação.

Carro com problema no frio = vício

Atropelou alguém = defeito (externo)

Celular que esquenta = vício

Celular que de esquentar explode = defeito

Refri com muita pressão de gás = vício

Se pegar no olho = defeito

Luz de natal = de coloca várias luzes na tomada = culpa exclusiva do consumidor

Se for só uma e pegou fogo na casa = defeito

Produto diet (sem açúcar) = vício.

Diabético come e para no hospital = defeito

Quando o art. 12 fala da responsabilidade pelo fato do produto diz que quem responde é produtor, comerciante, produtor, fabricante. Quem responde pelo leite adulterado (soda caustica)? O produtor. Quem responde pelo defeito causado ao carro pela gasolina adulterada? O produtor da gasolina.

Alface com agrotóxico é defeito do produto.

Skate que quebra nas suas manobras = defeito

Snake line = se ela não te agüenta (sendo que você espera isso, é a finalidade do produto) = defeito.

§3º, art. 12 -> só nesses hipóteses não será responsabilizado o fornecedor quando provar:

- não colocação do produto no mercado
- embora tenha colocado, o defeito não existe
- culpa exclusiva de consumidor

CULPA EXCLUSIVA DO CONSUMIDOR

Só pode tomar 03 comprimidos, eu tomo 10. Mantenha fora do alcance da criança. Brinquedo que é para criança de 10 anos, dou para a criança de 01 ano.

Apenas e tão somente o comportamento do consumidor que trouxe o dano.

A única forma de excluir a culpa do fornecedor, fornecedor, importador é CULPA EXCLUSIVA. Se for concorrente haverá responsabilidade sim.

CULPA DECORRENTE DE TERCEIRO

Levo em um mecânico que eu quero para trocar o pneu do meu carro. Se o pneu sai quando eu estiver em movimento e culpa é decorrente de terceiro não tem nada haver como fabricante.

NÃO COLOCAÇÃO DO PRODUTO NO MERCADO

O produto foi colocado no mercado por conta de roubo, ainda que não colocou, mas não tomou providências para retirar do mercado = vai responder!

VÍCIO INEXISTE

Aquele três elementos que vimos é o defeito. Se o produto foi colocado no mercado pelo fabricante sem o defeito quer dizer que não tenho o vício + dano **ou** vício + dano + nexo causal.

Art. 13

Como regra, o comerciante não responde pelo fato do produto! Porque? Porque normalmente o defeito do produto decorre da fabricação, da construção, da importação, não é problema do comerciante.

Exceção -> comerciante pelo fato do produto nas hipóteses do art. 13, CDC:

III - não conservar adequadamente os produtos perecíveis: muito comum! Freezer do bar acima da temperatura, supermercado/quitando/sacolão que desliga o freezer durante a madrugada. Responder **solidariamente** com o fornecedor e fabricante (esta é a única hipótese de responsabilidade solidária, os demais são de responsabilidade subseciva)

Como sei quando o produto está podre ou está podre por má conservação? Se não sei vou em cima do fabricante!

II - fornecido sem informação do fabricante: produtos a granel, só pego lá e coloco no saco. RESPONSABILIDADE SUCESSIVA DO COMERCIANTE.

I - não for possível identificar fabricante, produtor, importador: tenho os nomes, mas não sei quem são. Tem 10 anos lá e não sei identificar quem é quem. RESPONSABILIDADE SUCESSIVA DO COMERCIANTE.

§ único -> o comerciante responde, mas se ele conseguir identificar quem é o responsável originário poderá entrar com ação de regresso com o efetivo responsável. Primeiro ele resolve o problema do consumidor e depois entra com ação de regresso. Inclusive, não permite a denúncia da lide, a ação de regresso para ser a parte, fora dessa primeira discussão.

21/08/2014

RESPONSABILIDADE SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Passeador de cachorro, deixa o cachorro fugir e ele é atropelado.

Cabeleireira que frita seu cabelo.

Boate Kiss

Acidentes da Tam.

Pegou doença no alicate da manicure.

Capotamento de ônibus de transporte interestadual.

Cancelamento de viagem de lua de mel.

Dentista que pega o nervo.

Médico que esquece gases dentro.

Serviço pode as vezes incorporar produto, mas não deixa de ser serviço. Implantes, bronzamento.

Advogado -> STJ diz que não aplica o CDC nessa relação, pois já temos o de ética.

Art.14

O prestador de serviço responde objetivamente pelo defeito da prestação de serviço.

Outra coisa também é o caso de que a expectativa do serviço não é atendida.

Advogado que não cumpre prazo, engenheiro que calcula errado e a casa caia, é culpa do profissional liberal, também responde.

Quem arca com isso?

Nos envolvidos!

Mais defeitos:

Urubu na turbina e ele cai, culpa objetiva, o que espero de uma viagem de avião é que ele decole e pouse normalmente sem nada. Ah mais qual a culpa que a empresa tem do avião, não tem essa é responsabilidade objetiva! Não tenho que provar culpa ou dolo, caiu, caiu!

Problema cardíaco e montanha russa -> se abriu a trava o parque responde. Se preencho um formulário e marco "não" nos problema cardíaco e tenho, a culpa não é do parque é minha. E se marcar sim e o parque deixa ele ir, culpa do parque.

Segurança de balada que vê briga de 15x1 e bota todo mundo para fora, os 15 negos sai atrás desse 1 que estavam brigando e mata ele – culpa da balada! Ou segurava esse 1, ou chamava a policia!

Quando o prestador de serviço não responde?

Prestador serviço, defeito inexistente.

Tem mais casos (acho que vimos antes)

CULPA EXCLUSIVA DE TERCEIRO

Atirador do cinema, cinema responde? Sim!!

Assalto em caixa de supermercado, estacionado, seqüestro relâmpago no estacionamento de supermercado.

LIBERAIS X DEMAIS PRESTADORES

O que difere é a natureza da profissão. Os liberais normalmente são atividades de meio!

Oncologista

Existe a responsabilidade do profissional liberal responder de forma objetiva?

Não peguei.

Pacote de viagem

Hotel 5 estrelas, a variação entre eles é enorme, tem que especificar o hotel, o tipo de refeição.

Art. 18 – VÍCIO DE QUALIDADE DO PRODUTO

Vício em produto durável e não durável.

Não durável – aqueles produtos que se exaurem no consumo ou vai se exaurindo com o tempo, como alimentos, remédios e cosméticos – prazo de reclamação 30 dias!

Duráveis – todos os demais – prazo de reclamação 90 dias!

Etapas: tenho que saber quando, para quem e como reclamar!

1. Produtos duráveis

Quando? 90 dias ou durante o prazo de garantia

Como e para quem? Por escrito é a melhor forma. Art. 18 fala que posso reclamar para o **gênero fornecedor**; todos aqueles que estão envolvidos!

Quando reclama o fornecedor tem 30 dias para responder. Posso reclamar na loja, na assistência técnica, direito no fabricante. Ah mas o Carrefour disse que só posso reclamar até 07 dias, MENTIRA, CONVERSA!

O que é mais comum é deixar na assistência técnica e eles fazem um formulário falando que você deixou La no prazo de garantia.

Qual a importância da reclamação por escrito?

O ônus é do consumidor de provar que reclamou dentro de 90 dias, se eu não conseguir provar eu perco o direito de reclamar.

O fornecedor tem 30 dias PARA RESOLVER!

Pode reclamar na rede social?

Pode, mas com moderação. Duas alunas do prof. Tomaram ação com pedido de indenização da empresa.

Extravio de bagagem - geralmente eles limitam, tarifam, como se todos os conteúdos fossem iguais. Uma mala não pode ter nada, como poder ter só coisas de valor, celular, ipad, relógio que tirou do pulso.

Roubo de item na mala - esta com duvidas, abre na hora e reclama na hora! A melhor coisa! Ele tem obrigação de cuidar nesse sentido dos pertences do passageiro. Tem que transportar com cuidado, não pode ter violação e etc.

Voltando as etapas da reclamação.

Depois dos 30 dias, o fornecedor pode resolver ou não. Vamos supor que ele resolve em 7 dias e o consumidor tem problema de novo, essa prazo conta uma vez só!!!

Se não resolver abre para o consumidor:

- substituição do produtos
- abatimento do preço
- desfazimento do negócio : din din de volta e devolve o produto.

Quem decide? É o consumidor! E o fornecedor tem que resolver imediatamente, senão cabe ação de obrigação de fazer ou caso eles devolvam o din din mas não vão retirar o produto entra com ação dizendo que o produto esta a disposição para retirada, senão é enriquecimento sem causa.

Quando não precisa esperar os 30 dias do fornecedor?

- Produto essencial
- substituição do produto puder comprometer

Carro, geladeira, podemos alugar e depois cobramos da empresa.

Inalador, maquininha para medir a pressão arterial, tbm essencial.

O fato de desfazer o negocia não quer dizer que não terá perdas e danos. O abatimento proporcional do preço, se compro e não sei que o produto que comprei era de mostruário, pode! Tem um risco no meu produto, mas esta funcionando perfeitamente, pode tbm.

Pintura de carro novo, depreciação de preço as vezes não resolve! Pode pedir imediatamente carro novo.

Não havendo possibilidade de substituição por outro de mesma qualidade, quantidade e espécie, posso optar por outra marca ou modelo pagando a diferença ou recebendo caso haja diferença.

Produto agranel - são os produtos in natura. Responsabilizou o importador do pistache caso esteja identificado ou o consumidor!

RECLAMAÇÃO DE PRODUTO NAO DURÁVEL

Prazo de 30 dias ou prazo de validade. Alimento, remédio tem prazo de validade.

Esmalte esta estragado dentro do prazo de validade. É possível dar prazo de 30 dias? não, vai imediatamente para aquelas opções, menos abatimento do preço!

04/09/2014

PROVA – gosta de pedir:

Vício de qualidade de produto durável

Vamos para as etapas de reclamação -> tem 90 dias ou garantia contratual para reclamar. Reclama para quem? Fornecedor. Como? Escrito é melhor. Gênero fornecedor tem 30 dias para resolver o problema (pode ser para o fabricante, assistente técnico ou direto na loja – se um desses que você escolheu não quiser aceita Notificação com AR). Poderá:

- resolver

- não resolver: abre três alternativas para o consumidor (substituição, abatimento ou desfazer o negócio)

Desfazimento é pegar o dinheiro de volta monetariamente corrigido.

Substituição normalmente como o produto é produzido em série se substituir pelo menos, provável que tenha o mesmo problema! Não faz sentido essa troca então poderá optar por um de valor mais caro ou barato, acertando, claro, a diferença do preço. Só terá essa opção se não tiver o produto identífico. Se tiver produto idêntico e quiser uma das alternativas também pode.

Produto essencial

Hoje em dia é achar que tudo é essencial. Celular é essencial? Não! Até teve um regulamento da ANTEL dizendo que era essencial, mas o judiciário cassou.

Carro é essencial? As vezes pode ser!

Celular, fiquei 3 meses sem celular – usa outro ué. Compra um aparelho e um chip e usa linha nova. E os cliente que eu perdi? LUCROS CESSANTES! Difícil provar, mas tem como.

Aparelho de medir glicemia, oxigênio, pressão arterial – TOTALMENTE ESSENCIAL!

Meu filho nasceu em junho, uma época super fria, compro um aquecedor e eles não funciona. Não tem como ficar sem o aquecedor porque a criança é pequena, se eles não trocarem logo, aviso eles que estou comprando outro e depois mando a conta para eles.

Maquina de lavar – hoje em dia as necessidades da rotina não tem como, como vou lavar a roupa no tanque? Hoje o judiciário já entendeu que é bem essencial sim e até impenhorável.

Quando não precisamos esperar os 30 dias?

Quando o bem for essencial e quando a substituição das partes interessadas puder comprometer o funcionamento do produto. Desta forma, vou direto para a situação “o fornecedor não resolveu” e já digo direto o que quero! O mais benefício é pedir o dinheiro de volta mesmo.

Ex: troca de motor de carro novo – o chassi do motor vai no renavan, se você troca o motor tem que trocar o numero no renavan. Pode o consumidor exigir a substituição do carro? Sim! Quem é entender de carro, vai saber que trocou o motor. Esse é exemplo de substituição das partes pode comprometer o funcionamento do produto.

O que muda se o bem é não durável?

Temos o prazo de 30 dias para reclamar ou prazo de validade do produto. Para quem? Gênero fornecedor. Tenho reclamar e já dizer qual das três opções eu quero, mas só não podemos esquecer que abatimento do preço não cabe aqui (não existe abatimento do preço quando ele esta estragado)! Caberá substituição ou desfazimento do negocio. Aqui estamos falando de alimento, cosméticos e remédios.

Porque não tenha que esperar 30 dias? Ou porque o bem não é essencial ou não tem como esperar. Tem que ser resolvido IMEDIATAMENTE.

Esse são os vícios de qualidade, ou seja, olho o produto tem algum problema, não funciona, estragado, deteriorado (art. 18).

Já no art. 19 temos o vício de quantidade!

Aqui o produto está perfeito, mas a quantidade que o consumidor pagou é maior do que ele recebeu. Exemplo clássico é o restaurante por Kg, em que eles não tiram o peso correto do prato.

Comida estragada – vício de qualidade

Comida paguei mais do que recebi – vício de quantidade.

Vício de quantidade

O prazo para reclamar é o mesmo. Se for durável é de 90 dias.

Existe vicio de quantidade em produto durável? Piso por metro quadrado, tijolo. Existe sim!

Então, o prazo de reclamação é o mesmo. O que muda no vicio de quantidade é:

- não durável: 30 dias.

- durável: 90

A diferença está nas opções que tenho: art. 19

- abatimento

- desfazimento do negócio

- substituição

- complementação do peso ou da medida.

Ex: entregar o piso que falta, a banana que falta, a areia que falta, o tijolo que falta.

Variações naturais não configuram vício de qualidade!

Pão quente pesa mais que o frio. Porque ele tem vapor! Só que essa diferença de peso é considerada variação natural! O combustível é a mesma coisa, no quente ele tem um volume, no frio tem outro, variação natural!

Frango congelado tem uma norma do ministério da agricultura estabeleceu que só poderá tem 6% de água, acima disso é vício de quantidade.

Art. 20

Vício na prestação de serviço

É a prestação de serviço de uma forma que frustra a legitima expectativa do consumidor.

Ex: instalação de Box, qual a legitima expectativa, não vazar a água. Fogão que precisa de conversão, vaza gás é vício na prestação, se vazar e explodir a casa é defeito.

Avião – a expectativa é chegar no destino, se atrasar é vício no serviço. As vezes estamos dentro do contexto, a jurisprudência diz que é normal 1h 1h30 de atraso.

Serviço de alinhamento e balanceamento, expectativa que ele não fique torto.

Expectativa da escola progressiva, que ela dure!

Serviço religioso -> NÃO APLICAMOS O CDC!

Corte de cabelo mal feito – pode configurar até defeito do produto!

Fornecedor de serviços

É melhor falarmos em prestador de serviço.

Vícios e defeitos de serviços e de produtos

- loja de sapato a mulher segurando uma monte de caixas deixa cair um tamanco e vou para o hospital: defeito de serviço.
- churrasqueiro que deixa cair a carne assada na sua roupa: perde a roupa a gordura, então defeito.
- contrato o serviço para retirar o piano daminha casa, deixou cair – defeito
- esquecer gases dentro do paciente. Defeito
- demora na entrega de um imóvel na planta. Defeito.
- atraso de 48h no vôo, tem que dar assessoria, hospedagem, se não der comida, hotel.

11.09.2014

Matéria prova -> problema de responsabilidade civil no CDC (tem muitas coisa, pode ser vicio do produto, do serviço, fato do produto ou do serviço, de quem é a responsabilidade, se tem responsabilidade, identificar se é casos de culpa exclusiva do consumidor, não conservou adequadamente os produtos perecíveis).

Não cai direito ambiental, idosos, deficientes, ações homogêneas, heterogêneas.

Vício de qualidade x quantidade

De qualidade é um problema no produto, alimento podre, carro não funciona, camisa faltando botão, calça e o zíper falta, calça que esgarça.

De quantidade o produto e serviço estão bons o problema é o quanto o consumidor pagou para o que efetivamente levou. Bananas, tijolos, areia.

É possível vício de quantidade de serviço?

Só temos o art. 20 para serviço, é possível identificar? Sim!

Caso do pintor para a casa inteira ele pintou metade da casa só.

Sites de compra coletivas, compro 20 sessões de massagens, recebi 10, vício de quantidade de serviço.

Produtos de ponta de estoque

O produto de ponta de estoque pode ser pequenos vícios, camisa sem botão, calça com uma perna maior que a outra, um furo no vestido. Produto de coleção antiga que em virtude da antiguidade deprecia o preço.

Ex: roupas que já estão fora da estação.

Carro de modelo novo

Comprei meu carro hoje e amanhã já vai lançar o modelo novo! É falta de informação inclusive! O fornecedor deve informar o cliente que amanhã será lançado e deve depreciar o preço sim.

Então, em relação aos produtos de ponta de estoque, pode desde que saiba o problema do produto e desde que receba em contra partida um desconto

RESUMINDO: CONSUMIDOR DEVE SABER O PROBLEMA DO PRODUTO + DEVE HAVER DEPRECIAÇÃO DO PREÇO!!!

Quando o consumidor compra um produto com problema ele tem que saber do problema para saber se realmente ele quer arcar com esse problema!

Como risco na TV, produto de mostruário, tem desvalorização sim, então dando desconto e consumidor aceitando, beleza! Legal fazer constar na Nota Fiscal também 😊

Situações de invocar o art. 18 nesses probleminhas

Não posso invocar o art. 18 em razão do problema que ensejou o desconto. Risco beleza, não traz nenhum problema, por se ela para de funcionar, poderei invocar sim. Agora se comprei com desconto porque conta de mal contato, não vou poder invocar o art. 18 afinal ganhei desconto exatamente com esse problema, sabia do problema.

Ponta de estoque só se não causar dano a pessoa e se não for de origem ilícita!!!

Vício de qualidade, produto durável e não essencial

Reclamação com prazo de 90 dias ou garantia contratual. **Para quem?** Gênero fornecedor (comerciante ou fabricante. Por ex, carro Ford, posso reclamar diretamente da Ford, na concessionária e na loja que comprei. Sem contar aqueles caso em que comprei na Fast Shop e reclamei no 8º dia, eles são obrigado a aceitar a reclamação, não tem essa). **De que forma?** Por escrito.

Depois da reclamação o fornecedor tem 30 dias para resolver o problema!

Se entrar com ação direto, sabe o que acontece? O sujeito vai ter carecedor da ação por falta de direito de agir. Porque ele é obrigado a dar esses 30 dias para o fornecedor resolver o problema. Os 90 dias para a reclamação e os 30 dias para o fornecedor tentar resolver, **são etapas essenciais.**

Deixo com o fabricante esse primeira vez e ele diz que está consertado e me entrega, está consumado essa etapa. Ele tem 30 dias para resolver, se ele “conseguiu” resolver em 7 dias, está consumada essa etapa! Já posso passar a reclamação para outro, porque senão ficaremos a mercê da assistência técnica.

Fornecedor não resolveu, abre três possibilidades: troca, desfazimento do negócio, abatimento proporcional do preço (nem sempre cabível).

Troca – se tiver outro produto idêntico, sem o vício, sou obrigado a aceitar o produto identico. Agora se tem o mesmo problema, posso escolher produto superior ou inferior, para pagar o preço ou devolução da diferença.

Abatimento proporcional – carro que vendeu hoje, mas amanhã já vai sair o novo modelo.

Vício de quantidade de produto durável não essencial

Reclamação mantém.

Aqueles 30 dias para o fornecedor não tem aqui. É imediato, reclama fazendo umas das 04 possibilidades:

- troca
- desfazimento do negócio
- abatimento do preço (bem cabível)
- complementação do peso ou da medida

Vício de qualidade não durável

Reclamação de 30 dias ou prazo de validade.

Não tem os 30 dias, já reclama fazendo 02 das possibilidades:

- troca
- desfazimento do negócio

Ex: como vou trocar frango podre, Leite podre.

Art. 21

Deixei um produto na assistência técnica, qual a etapa seguinte?

Vou receber um **orçamento**. Então a assistência tem que fornecer o orçamento. O produto fica lá durante um tempo para eles elaborarem o orçamento, não poderão já consertar! Se não se equipa a amostra grátis, porque não solicitei o serviço.

Quando há troca, pode ser peça velho e peça não original?

Pode, desde que tenha a concordância do consumidor, senão incorrerá no crime do art. 70!

Pode cobrar para fazer o orçamento, cobrar pela visita da assistência técnica?

Pode, desde que o consumidor saiba, seja previamente avisado sobre isso!

Art. 22 – serviços públicos

Aplica-se o CDC?

Temos dois serviços (i) utili universe – de forma geral, remunerado por impostos e (ii) UTI singuli – prestador de forma individual, remunerados por meio de taxa e preço público.

UTI universe – segurança pública, hospital público

UTI singuli – telefônica, transporte remuneração, água, luz, gás

Pode cotar a água?

Sim, mas não fere a dignidade da pessoa humana? Sim, mas prevalece o interesse do todo em relação ao individual. O corte é fundamental para ter um serviço completo a todos. Mas lembrando que deve ter o aviso prévio ao consumidor que será cortado e dando oportunidade para pagar. Na conta de luz vem lá do lado “contas pendentes”.

Aplica o CDC no UTI singulis!

Art. 23 – ignorância do consumidor

Existem excludentes de responsabilidade por defeito! Não por vício.

Ah não sabia que estava com vício, não sabia, mas deveria saber!