



Escola de Magistratura do Estado do Rio de Janeiro

A Responsabilidade Consumerista por Vício do Produto.

Lívia Mitropoulos Esteves Dias

Rio de Janeiro  
2014

LÍVIA MITROPOULOS ESTEVES DIAS

**A Responsabilidade Consumerista por Vício do Produto.**

Artigo Científico apresentado como exigência de conclusão de Curso de Pós-Graduação *Lato Sensu* da Escola de Magistratura do Estado do Rio de Janeiro. Professores Orientadores:  
Mônica Areal  
Néli Luiza C. Fetzner  
Nelson C. Tavares Junior

Rio de Janeiro  
2014

## A RESPONSABILIDADE CONSUMERISTA POR VÍCIO DO PRODUTO

Lívia Mitropoulos Esteves Dias

Aluna da EMERJ – Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro. Juíza Leiga em exercício no XVII Juizado Especial Cível do Estado do Rio de Janeiro. Graduada pela Faculdade de Direito da Universidade Estácio de Sá. Pós-graduanda em Direito Público pela Universidade Gama Filho.

**Resumo:** A realidade brasileira convive com diversos problemas oriundos das relações de consumo, especialmente em razão da hipossuficiência e vulnerabilidade do consumidor. Surge, assim, um confronto de interesses, principalmente econômico, já que de um lado há o fornecedor que busca vender mais produtos e, de outro, o consumidor que deseja permanecer o maior tempo possível com o bem comprado. A essência do trabalho é abordar essa relação, especialmente no que se refere à possibilidade de aplicação da Teoria da Vida Útil, de forma a elucidar quais os limites da responsabilidade do fornecedor pelo vício no produto.

**Palavras-chave:** Consumidor. Fornecedor. Produto. Vício. Garantia. Vida Útil.

**Sumário:** Introdução. 1. A Responsabilidade do Fornecedor nas Relações de Consumo. 2. Tipos de Vício do Produto. 3. Espécies de Garantia. 4. Prazo Decadencial e Prescricional. Conclusão. Referências.

### INTRODUÇÃO

O presente artigo visa a discutir a responsabilidade do fornecedor, especialmente no que se refere à possibilidade de aplicação da Teoria da Vida Útil como meio de compelir judicialmente o conserto, troca ou restituição da quantia paga de produtos recém comprados.

Ao longo da exposição do trabalho, expõe-se a intenção da doutrina ao criá-la de forma ampla a abarcar os produtos duráveis, mas restrita a prazo razoável. Em seguida, é apresentado o direito de garantia previsto no Código de Defesa do Consumidor e sua

aplicação nas relações de consumo. Por fim, torna-se necessária a comparação de ambos os institutos, objetivando demonstrar qual a posição da doutrina e da jurisprudência.

## **1. A RESPONSABILIDADE DO FORNECEDOR NAS RELAÇÕES DE CONSUMO**

O Código de Defesa do Consumidor inicia, no capítulo IV, o estudo da responsabilidade do fornecedor nas relações de consumo, sendo possível observar que o legislador optou por adotar dois modelos de responsabilidade, decorrentes ou do produto ou do serviço.

Essa divisão é relevante para o entendimento do instituto da responsabilidade, pois há diferenças bastante claras acerca de seus efeitos, bem como dos legitimados para figurar na relação consumerista.

Verifica-se que o referido diploma previu, na Seção II (art. 12 ao art. 16), a responsabilidade por fato, enquanto que, na Seção III (art. 17 ao art. 25), aquela derivada de vício.

Nesse sentido, o art. 12 da Lei n. 8.078/90, ao tratar da responsabilidade pelo fato do produto, dispõe que:

Art. 12. O fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador respondem, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos.

É possível perceber que a responsabilidade por fato do produto decorre dos denominados “acidentes de consumo”, em que os produtos ou serviços são capazes de gerar risco à saúde ou à segurança do consumidor ou de terceiro.

Por outro lado, a responsabilidade por vício deriva da inadequação do produto para o fim a que se destina, causando, especialmente, prejuízo de ordem econômica à vítima e, ainda, fundada na ideia de proteção à confiança e no dever de qualidade.

A relevância da diferenciação entre os dois modelos de responsabilidade justifica-se porque, dependendo da origem do dano (se por fato ou vício), os institutos aplicáveis e as consequências jurídicas são diversas.

Assim, em se tratando de fato do produto, o comerciante somente responderá pelos danos extrínsecos causados ao consumidor ou ao terceiro nas hipóteses previstas no art. 13 do CDC, casos em que o fornecedor anterior da cadeia de consumo não puder ser identificado (inc. I), o produto não contiver informação clara de quem é o fabricante, produtor, construtor ou importador (inc. II), ou quando o próprio comerciante não conservar adequadamente os produtos perecíveis (inc. III).

A esse respeito, destaca-se a controvérsia doutrinária sobre a natureza da responsabilidade do comerciante por fato do produto.

O primeiro entendimento, representado por Zelmo Denari<sup>1</sup>, coautor do Código de Defesa do Consumidor, é no sentido de que, tendo em vista a condição prevista no art. 13 da Lei n. 8.078/90, a responsabilidade do comerciante seria subsidiária, já que os obrigados principais – fabricante, produtor, construtor e importador –, estariam elencados no *caput* do art. 12.

Para esse entendimento, o comerciante poderá ser considerado terceiro, uma vez que a responsabilidade prevista no art. 12 é diferente da disposta no art. 13. Sendo assim, seria

---

<sup>1</sup> *Código Brasileiro de Defesa do Consumidor Comentado pelos Autores do Anteprojeto*. 6. ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2000, p. 169. Para esse entendimento, o comerciante poderá ser considerado terceiro, uma vez que a responsabilidade prevista no art. 12 é diferente da disposta no art. 13. Sendo assim, seria plausível a alegação de culpa exclusiva de terceiro, como forma de exclusão da responsabilidade, em sede de contestação do fabricante, construtor, produtor ou importador.

plausível a alegação de culpa exclusiva de terceiro, como forma de exclusão da responsabilidade, em sede de contestação dos fornecedores discriminados no *caput* do art. 12.

Em sentido oposto, Leonardo de Medeiros Garcia<sup>2</sup> alerta que a responsabilidade é direta e condicionada às hipóteses do art. 13, pois a existência de subsidiariedade implicaria sempre na obrigatoriedade, primeiramente, de execução dos obrigados principais.

Destaca-se, ainda, o entendimento de Rizzato Nunes<sup>3</sup>, no sentido de que a responsabilidade do comerciante é sempre solidária, tendo em vista a expressão “igualmente responsável” contida no art. 13.

Cumprido ressaltar que a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, em que pesem os argumentos acima explanados, firmou entendimento no sentido de que, em se tratando de fato do produto, há imposição ao fabricante, produtor, construtor e importador, o dever de reparação, de modo que o comerciante teria a responsabilidade excluída na via principal, podendo, no entanto, ser responsável subsidiário<sup>4</sup>.

Por outro lado, quando se tratar de hipótese de responsabilidade por fato do serviço (art.14), por vício do produto (art. 18 ao art. 19) ou por vício do serviço (art. 20 ao art. 22), é despicienda a análise isolada do comerciante, já que o legislador denominou como fornecedores todos os participantes da cadeia de consumo, conforme conceito estabelecido no artigo 3º do Estatuto Consumerista e, dessa forma, responsáveis pelo evento danoso.

Esclarecida a controvérsia sobre a responsabilidade por fato do produto, há de ser analisada aquela derivada de, a qual está prevista inicialmente no art. 18 da Lei n. 8.078/90:

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,

---

<sup>2</sup> *Direito do Consumidor. Código Comentado e Jurisprudência*. 6 ed. Rio de Janeiro: Impetus, 2010, p.135.

<sup>3</sup> *Curso de Direito do Consumidor*. 2 ed. São Paulo: Saraiva, 2005, p.275.

<sup>4</sup> BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial n. 611.872/RJ, Relator Ministro Antônio Carlos Ferreira, julgado em 02 out 2012. Disponível em [http://www.stj.jus.br/SCON/jurisprudencia/toc.jsp?tipo\\_visualizacao=null&processo=611872&b=ACOR&thesaurus=JURIDICO](http://www.stj.jus.br/SCON/jurisprudencia/toc.jsp?tipo_visualizacao=null&processo=611872&b=ACOR&thesaurus=JURIDICO). Acesso em: 10 jun. 2014.

assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com as 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.

É importante destacar que, ao contrário do que ocorre na responsabilidade por fato do produto prevista no art. 12 do CDC, o legislador optou por prever, no caso de vício, a solidariedade entre todos os fornecedores que atuam na cadeia de consumo, pouco importando que papel desempenham em tal relação, se são fabricantes, importadores ou comerciantes<sup>5</sup>.

Assim, não é apenas o fornecedor originário que responde pelos problemas de qualidade ou quantidade que tornem o produto impróprio para o uso, mas todos aqueles que participam, de alguma forma, da colocação dos produtos à disposição dos consumidores.

Na prática jurídica, é bastante comum que o comerciante lojista, especialmente em se tratando da venda de produtos domésticos, como geladeira, fogão e ar-condicionado, diga ao consumidor que o problema, decorrente de vício, é somente do fabricante.

No entanto, como está previsto no *caput* do art. 18 do CDC, não há qualquer diferenciação entre a responsabilidade do comerciante ou de qualquer outro participante da relação jurídica, sendo certo que tal alegação é utilizada, somente, com a tentativa de eximir-se da obrigação de reparar o dano.

Ainda no âmbito do vício do produto, é necessário distinguir os tipos de danos causados ao consumidor, já que há diferenciação quanto à possibilidade de cumulação de indenização por danos morais e materiais, além da reparação por vício do produto.

---

<sup>5</sup> O Superior Tribunal de Justiça já decidiu que o artigo 18 indica a responsabilidade solidária entre aqueles que participam da introdução do produto ou serviço no mercado por eventual defeito ou vício, imputando-se a toda a cadeia de fornecimento a responsabilidade pela garantia de qualidade e adequação. BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial n. 1.077.911/SP, Ministra Nancy Andrigli, julgado em 04 out 2011. Disponível em [http://www.stj.jus.br/SCON/jurisprudencia/toc.jsp?tipo\\_visualizacao=null&processo=1077911&b=ACOR&thesaurus=JURIDICO](http://www.stj.jus.br/SCON/jurisprudencia/toc.jsp?tipo_visualizacao=null&processo=1077911&b=ACOR&thesaurus=JURIDICO). Acesso em: 10 jun. 2014.

A esse respeito, Sérgio Cavalieri Filho<sup>6</sup> distingue o dano denominado *circa rem* do dano *extra rem*. Para o doutrinador, enquanto que o primeiro decorre do próprio vício do produto, e está diretamente a ele ligado, o segundo dele não se origina, mas decorre de causa superveniente, relativamente independente, e que por si só produz o resultado.

Dessa forma, importante esclarecer que o dano *circa rem* não gera pretensão autônoma e o ressarcimento dele decorrente estará limitado nas hipótese previstas no art. 18 a 20 do CDC. Por outro lado, a pretensão indenizatória ao ressarcimento do dano *extra rem* é dotada de autonomia, já que o fato gerador danoso é a conduta do fornecedor posterior ao vício e com ele não se confunde.

## 2. TIPOS DE VICIO DO PRODUTO

Seguindo a teoria protecionista, o CDC previu duas espécies de vício do produto, sendo uma referente à qualidade (art. 18) e, a outra, à quantidade (art. 19).

A primeira delas refere-se aos chamados “vícios por inadequação”, os quais, por sua vez, subdividem-se em três subtipos: vícios de impropriedade, diminuição do valor e por falha na informação.

Nos vícios por inadequação há solidariedade<sup>7</sup> entre todos os fornecedores da cadeia de produção, como explanado anteriormente, em decorrência do dano causado ao consumidor.

---

<sup>6</sup> “A expressão latina *extra rem* indica vínculo indireto, distante, remoto, tem sentido de fora de, além de, à exceção de. Consequentemente, o dano *extra rem* é aquele que apenas indiretamente está ligado ao vício do produto ou do serviço porque, na realidade, decorre de causa superveniente, relativamente independente, e que por si só produz o resultado. A rigor, não é o vício do produto ou do serviço que causa o dano *extra rem* - dano material e moral -, mas sim a conduta do fornecedor, posterior ao vício, por não dar ao caso a atenção e solução devidas. O dano moral, o desgosto íntimo, está dissociado do defeito, a ele jungido apenas pela origem. Na realidade, repita-se, decorre de causa superveniente (o não atendimento pronto e eficiente ao consumidor, a demora injustificável na reparação do vício), tem caráter autônomo.” *Programa de Direito do Consumidor*. 2. ed. Atlas: São Paulo, 2010. p. 299.

<sup>7</sup> Assim é a jurisprudência: “Processual civil e direito do consumidor. Recurso especial. Ação de indenização por danos materiais e morais. Venda de veículo. Ano de fabricação equivocado. Condenação por danos morais.

Dessa forma, a cada um deles é imputada a garantia pela qualidade-adequação do produto, em decorrência da atividade típica de produção de cada um dos integrantes da relação, de modo que seja facilitado ao consumidor o direito de escolher qual o parceiro comercial que será demandado a sanar o problema no produto.

Há de ser observado, porém, que, embora o consumidor possa escolher o comerciante, fornecedor direto, para reparar o vício, nada o impede de demandar contra todos. Nesse caso, contudo, aqueles que foram demandados terão o direito de regresso contra aquele que não participou da relação processual.

No que se refere ao vício por impropriedade, esse está previsto no parágrafo 6º do art. 18 do CDC, que trata dos produtos com prazos de validade vencidos (inc. I), “deteriorados, alterados, adulterados, avariados, falsificados, fraudados, nocivos à vida ou à saúde, perigosos ou, ainda, aqueles em desacordo com as normas regulamentares de fabricação, distribuição ou apresentação” (inc. II), ou ainda aqueles produtos que, “por qualquer motivo, se revelem inadequados ao fim a que se destinam” (inc. III).

A lei é bastante clara aos discriminar quais as formas pelas quais o vício por impropriedade é exteriorizado, sendo possível perceber, apenas com a leitura dos incisos, que todas as hipóteses pressupõem o problema de qualidade, intrínseco em sua origem.

O produto, assim, já estava viciado quando foi colocado no mercado, não importando quem tenha causado o problema, uma vez que o CDC previu uma obrigação de resultado a

---

Valor. Matéria não debatida no acórdão recorrido. Responsabilidade solidária. Fabricante e fornecedor. A comercialização de veículo fabricado em 1999 como sendo do ano de 2000, caracteriza vício por inadequação, cuja falha na informação redundou na diminuição do valor do automóvel, o que atrai a responsabilidade solidária entre o fornecedor e o fabricante, expressa em lei (art. 18, caput, do CDC). Contudo, mantém-se o acórdão recorrido, porquanto o pedido formulado no especial restringe-se ao reconhecimento da responsabilidade do recorrente em caráter subsidiário. Recurso especial não conhecido.” BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial n. 713284/RJ. Relatora Ministra Nancy Andriahi, julgado em 03 mai. 2005. Disponível em [http://www.stj.jus.br/SCON/jurisprudencia/toc.jsp?tipo\\_visualizacao=null&processo=713284&b=ACOR&thesaurus=JURIDICO](http://www.stj.jus.br/SCON/jurisprudencia/toc.jsp?tipo_visualizacao=null&processo=713284&b=ACOR&thesaurus=JURIDICO). Acesso em: 10 jun. 2014.

todos os fornecedores, de modo que somente fossem liberados no mercado de consumo os produtos que não possuíssem qualquer vício.

É importante ratificar que o legislador, ao retratar o vício por inadequação na modalidade impropriedade, não se referiu ao mau uso do consumidor, mas tão somente aos problemas inerentes aos produtos, mesmo que só apareçam quando da utilização dos mesmos.

Isso porque o mau uso, conforme leciona a doutrinadora Cláudia Lima Marques<sup>8</sup>, “liga-se ao problema do dever de informação: cumprido este dever anexo, o fornecedor só responde pelo vício de adequação do produto, não pelo problema de adequação do produto oriundo de eventual mau uso pelo consumidor ou terceiro.”

Registra-se, contudo, que o vício disposto no CDC é mais amplo do que aquele previsto no art. 422 do Código Civil, uma vez que é necessário, além de um produto de qualidade, que o mesmo satisfaça os anseios do consumidor, fundamentado, portanto, no princípio da confiança.

O segundo subtipo de vício, ainda dentro da espécie por inadequação, ocorre quando há diminuição do valor do produto. Exemplo ocorre quando um veículo novo é entregue pela concessionária e o consumidor percebe, após assinar todos os documentos e pegar as chaves, que há falha na pintura<sup>9</sup>.

---

<sup>8</sup> *Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais*. 6. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011, p. 1219.

<sup>9</sup> “RECURSO ESPECIAL. DIREITO DO CONSUMIDOR. VEÍCULO ZERO. VÍCIO DE QUALIDADE. JULGAMENTO ULTRA PETITA. INEXISTÊNCIA. INTELIGÊNCIA DO ART. 18 DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR - CDC. OPÇÕES ASSEGURADAS AO CONSUMIDOR. SUBSTITUIÇÃO DO PRODUTO POR OUTRO DA MESMA ESPÉCIE EM PERFEITAS CONDIÇÕES DE USO. ESCOLHA QUE CABE AO CONSUMIDOR. INEXISTÊNCIA DE PRODUTO SEMELHANTE EM ESTOQUE DADA A PASSAGEM DO TEMPO. INCIDÊNCIA DO DISPOSTO NO ART. 18, § 4º, DO CDC. DANO MORAL. DEFICIÊNCIA DO RECURSO. SÚMULA 284/STF. MATÉRIA CONSTITUCIONAL (CF, ART. 5º, II, V, XXXV E XXXVII). COMPETÊNCIA DO SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL. RECURSO ESPECIAL CONHECIDO EM PARTE E, NESSA EXTENSÃO, PROVIDO. 1. A sentença, confirmada pelo eg. Tribunal de Justiça tomou em conta somente os fatos essenciais trazidos pelos litigantes e a prova pericial produzida nos autos, aplicando à situação a norma de direito que entendeu apropriada para solução do litígio, o que afasta a alegação de ter havido julgamento ultra petita. 2. Nos termos do § 1º do art. 18 do Código de Defesa do Consumidor - CDC, caso o vício de qualidade do produto não seja sanado no prazo de 30 dias, o consumidor

Ao contrário do que ocorre nos vícios por impropriedade, o vício por diminuição do valor não impede que a vítima utilize o bem. Na verdade, ele poderá continuar sendo utilizado porque suas funções estão incólumes, embora o seu valor econômico tenha sido depreciado.

Por fim, o terceiro subtipo, denominado vício por falha na informação, ocorre quando há na embalagem, recipiente, rotulagem ou mensagem publicitária, ou falta de informação ou sua incorreção.

Interessante notar que, nesse caso, o problema não é intrínseco ao produto, tal como ocorre nas duas outras modalidades acima expostas, sendo desnecessário demonstrar a impropriedade ou a inadequação do bem ou mesmo a diminuição de seu valor.

Cuidou o legislador de elevar o princípio da transparência como direito básico do consumidor<sup>10</sup>, impondo o dever legal aos fornecedores de “informação adequada e clara sobre

---

poderá, sem apresentar nenhuma justificativa, optar entre as alternativas ali contidas, ou seja: (I) a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso; (II) a restituição imediata da quantia paga; ou (III) o abatimento proporcional do preço. 3. Assim, a faculdade assegurada no § 1º do art. 18 do Estatuto Consumerista permite que o consumidor opte pela substituição do produto no caso de um dos vícios de qualidade previstos no caput do mesmo dispositivo, entre eles o que diminui o valor do bem, não exigindo que o vício apresentado impeça o uso do produto. 4. No presente caso, a substituição do veículo por outro em perfeitas condições de uso foi a alternativa escolhida pelo consumidor. Então, não poderia o Juízo de piso alterar essa escolha, ainda que a pretexto de desonerar o consumidor, sob pena de maltrato ao art. 18, § 1º, do CDC. Precedente. 5. Não havendo outro veículo nas mesmas condições do adquirido pelo autor nos estoques das recorridas, é de se aplicar o disposto no § 4º do art. 18 do CDC, que permite a substituição por outro produto de espécie, marca ou modelo diversos, mediante complementação ou restituição da diferença de preço, permanecendo abertas as alternativas dos incisos II e III daquele § 1º. 6. Então, na hipótese, o consumidor dispõe das seguintes alternativas: a) receber todo o valor atualizado do preço pago na ocasião da compra, desde que restitua o bem viciado ao fornecedor; b) caso não faça a restituição, receber a diferença entre o valor atualizado do preço pago na ocasião da compra e o valor equivalente ao preço médio de mercado do bem usado; ou, ainda, c) adquirir novo produto do fornecedor, pagando ou recebendo a diferença entre o valor do novo bem e o saldo credor que detém. 7. Cumpre assinalar que o consumidor não tem direito a juros de mora na espécie, pois já foi indenizado pelas perdas e danos decorrentes da mora do fornecedor com o uso e gozo do bem durante o trâmite do processo. 8. Não apontado qual dispositivo legal teria sido violado pelo aresto recorrido ao negar o pedido de reparação por danos morais, não há possibilidade de conhecimento do recurso especial no ponto. 9. Quanto às alegadas violações ao art. 5º, II, V, XXXV e XXXVII, da Constituição da República, tem-se como incabível a apreciação de matéria constitucional em sede de recurso especial, sob pena de usurpação da competência do eg. Supremo Tribunal Federal, nos termos do que dispõe o art. 102, III, da Magna Carta. 10. Recurso especial conhecido em parte e, nessa extensão, provido.” BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial n. 1016519/PR, Ministro Raul Araújo, julgamento em 11 de outubro 2011. Disponível em [http://www.stj.jus.br/SCON/jurisprudencia/toc.jsp?tipo\\_visualizacao=null&processo=1016519&b=ACOR&thesaurus=JURIDICO](http://www.stj.jus.br/SCON/jurisprudencia/toc.jsp?tipo_visualizacao=null&processo=1016519&b=ACOR&thesaurus=JURIDICO). Acesso em: 10 jun. 2014.

<sup>10</sup>BRASIL. Lei n. 8.078, de 26 set. 1990, artigo 6º, inciso III. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/18078.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078.htm)> Acesso em: 10 jun. 2014.

os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem”.

Assim, assume o fornecedor o dever de transmitir ao consumidor todas as informações, de forma clara, correta e precisa, indispensáveis para a aquisição do produto.

Já o vício por quantidade, previsto no art. 19 da Lei n. 8.078/90, ocorrerá sempre que houver disparidade entre o anunciado pelo fornecedor no mercado de consumo e o conteúdo efetivo.

Por exemplo, quando o produto apresentar líquido inferior ao indicado na embalagem, o consumidor pode escolher entre as hipóteses previstas nos incisos I a IV do art. 19.

Nota-se que, diversamente do art. 18, há ainda, nesse caso, a possibilidade de o consumidor exigir a complementação da medida ou do peso do produto questionado.

A jurisprudência<sup>11</sup> estabeleceu, nos casos de vício por quantidade, os princípios norteadores do dever de observância da quantidade dos produtos, dentre eles os de informação<sup>12</sup> e proteção à confiança, ambos correlacionados.

---

<sup>11</sup> A esse respeito, o interessante caso de vício de quantidade julgado pelo Superior Tribunal de Justiça: “ADMINISTRATIVO. CONSUMIDOR. PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO. VÍCIO DE QUANTIDADE. VENDA DE REFRIGERANTE EM VOLUME MENOR QUE O HABITUAL. REDUÇÃO DE CONTEÚDO INFORMADA NA PARTE INFERIOR DO RÓTULO E EM LETRAS REDUZIDAS. INOBSERVÂNCIA DO DEVER DE INFORMAÇÃO. DEVER POSITIVO DO FORNECEDOR DE INFORMAR. VIOLAÇÃO DO PRINCÍPIO DA CONFIANÇA. PRODUTO ANTIGO NO MERCADO. FRUSTRAÇÃO DAS EXPECTATIVAS LEGÍTIMAS DO CONSUMIDOR. MULTA APLICADA PELO PROCON. POSSIBILIDADE. ÓRGÃO DETENTOR DE ATIVIDADE ADMINISTRATIVA DE ORDENAÇÃO. PROPORCIONALIDADE DA MULTA ADMINISTRATIVA. SÚMULA 7/STJ. ANÁLISE DE LEI LOCAL, PORTARIA E INSTRUÇÃO NORMATIVA. AUSÊNCIA DE NATUREZA DE LEI FEDERAL. SÚMULA 280/STF. DIVERGÊNCIA NÃO DEMONSTRADA. REDUÇÃO DO “QUANTUM” FIXADO A TÍTULO DE HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS. SÚMULA 7/STJ.

1. No caso, o Procon estadual instaurou processo administrativo contra a recorrente pela prática da infração às relações de consumo conhecida como “maquiagem de produto” e “aumento disfarçado de preços”, por alterar quantitativamente o conteúdo dos refrigerantes “Coca Cola”, “Fanta”, “Sprite” e “Kuat” de 600 ml para 500 ml, sem informar clara e precisamente aos consumidores, porquanto a informação foi aposta na parte inferior do rótulo e em letras reduzidas. Na ação anulatória ajuizada pela recorrente, o Tribunal de origem, em apelação, confirmou a improcedência do pedido de afastamento da multa administrativa, atualizada para R\$ 459.434,97, e

Pelo primeiro princípio, é dever de todos informar e educar o consumidor a respeito de seus direitos e deveres, de modo que consiga atuar de forma consciente no mercado de consumo.

Já pelo princípio da confiança, o fornecedor cria uma expectativa no consumidor de que aquele produto está sendo fornecido tal como esperado.

A esse respeito, o Enunciado n. 362 da III de Direito Civil, o qual busca elucidar o entendimento sobre o art. 422 do Código Civil, aplicáveis às relações de consumo, sob a ótica do microsistema jurídico: “A vedação do comportamento contraditório, *venire contra factum proprium*, funda-se na proteção da confiança, tal como se extrai dos arts. 187 e 422 do Código Civil.”

---

majorou os honorários advocatícios para R\$ 25.000,00. 2. Hipótese, no cível, de responsabilidade objetiva em que o fornecedor (lato sensu) responde solidariamente pelo vício de quantidade do produto. 3. O direito à informação, garantia fundamental da pessoa humana expressa no art. 5º, inciso XIV, da Constituição Federal, é gênero do qual é espécie também previsto no Código de Defesa do Consumidor. 4. A Lei n. 8.078/1990 traz, entre os direitos básicos do consumidor, a "informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentam" (art. 6º, inciso III). 5. Consoante o Código de Defesa do Consumidor, "a oferta e a apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores" (art. 31), sendo vedada a publicidade enganosa, "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" (art. 37). 6. O dever de informação positiva do fornecedor tem importância direta no surgimento e na manutenção da confiança por parte do consumidor. A informação deficiente frustra as legítimas expectativas do consumidor, maculando sua confiança. 7. A sanção administrativa aplicada pelo Procon reveste-se de legitimidade, em virtude de seu poder de polícia (atividade administrativa de ordenação) para cominar multas relacionadas à transgressão da Lei n. 8.078/1990, esbarrando o reexame da proporcionalidade da pena fixada no enunciado da Súmula 7/STJ. 8. Leis locais, portarias e instruções normativas refogem ao conceito de lei federal, não podendo ser analisadas por esta Corte, ante o óbice, por analogia, da Súmula 280/STF. 9. Os honorários advocatícios fixados pela instância ordinária somente podem ser revistos em recurso especial se o "quantum" se revelar exorbitante, em respeito ao disposto na Súmula 7/STJ. Recurso especial a que se nega provimento.” BRASIL Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial n. 1364915/MG, Ministro Humberto Martins, julgado em 14 mai 2013. Disponível em [http://www.stj.jus.br/SCON/jurisprudencia/toc.jsp?tipo\\_visualizacao=null&processo=1364915&b=ACOR&thesaurus=JURIDICO](http://www.stj.jus.br/SCON/jurisprudencia/toc.jsp?tipo_visualizacao=null&processo=1364915&b=ACOR&thesaurus=JURIDICO). Acesso em: 10 jun. 2014.

<sup>12</sup> BRASIL. Lei n. 8.078, de 26 set. 1990, artigo 6º, inciso III. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/18078.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078.htm)> Acesso em: 10 jun. 2014

É possível perceber que, seja o vício por qualidade ou por quantidade, devem ser buscados, para a resolução do caso concreto, os princípios da informação e da proteção à confiança, ambos norteadores do sistema consumerista.

## **2. ESPÉCIES DE GARANTIA**

Após a discussão acerca da responsabilidade do fornecedor de produto, bem como da análise dos tipos de vícios existentes no ordenamento pátrio, cumpre ressaltar quais as espécies de garantia adotadas.

Decorrente dos dispositivos que asseguram a proteção da confiança que o consumidor depositou na relação contratual, está prevista a norma do art. 24 do CDC, a qual estabelece que: “A garantia legal de adequação do produto ou serviço independe de termo expresso, vedada a exoneração contratual do fornecedor.”

Dessa maneira, é possível perceber que o ordenamento brasileiro estabeleceu uma garantia legal de adequação do produto, de modo que sejam impossibilitadas quaisquer cláusulas que exonem, diminuam ou impossibilitem a responsabilidade do fornecedor pelo vício do produto.

De acordo com Cláudia Lima Marques<sup>13</sup>, o fundamento da garantia legal de adequação não é propriamente o contrato de consumo, mas a “produção para o consumo”, ou seja, a “participação do fornecedor na cadeia de produção de bens destinados ao consumidor, e a confiança que qualquer produto colocado no mercado desperta legitimamente”.

---

<sup>13</sup> *Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais*. 6 ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011, p. 1238.

Certo é que, por se tratar de garantia obrigatória e inderrogável, decorrente do dever de boa-fé, é imposta a todos os fornecedores – fabricante, distribuidor, montador – e não só ao comerciante que efetuou a venda diretamente ao consumidor.

A solidariedade entre os fornecedores, posição majoritária na doutrina brasileira<sup>14</sup>, decorre do sistema francês, o qual “se apoia na ficção de que o consumidor-contratante teria direitos contratuais contra todos aqueles que estão ligados por contratos de produção, isto é, que fazem parte da cadeia de produção”.

Mais do que uma garantia de funcionamento do produto, o Código de Defesa do Consumidor instituiu uma garantia de durabilidade. Isso significa que seu prazo de início coincide com o nascimento do produto, a depender de sua funcionalidade e adequação.

Assim, por ser uma garantia de adequação, estão afastadas as hipóteses de mau uso do consumidor.

Ressalta-se que a Lei n. 8.078/90 não previu um limite para a garantia legal, uma vez que os prazos previstos nos incisos I e II do art. 26 do CDC referem-se a prazo de reclamação e não de durabilidade do produto.

Isso não significa, entretanto, que o fornecedor será responsável *ad aeternum* pelos problemas que surgirem no produto, pois há o dever legal de colocar no mercado de consumo um bem em perfeitas condições de uso, que resista ao uso normal e adequado, durante o tempo razoável de durabilidade.

A esse prazo de duração razoável, baseado na expectativa de uso, chamou a doutrina especializada de vida útil do produto.

A segunda espécie de garantia, prevista no art. 50 do Código, é a denominada “garantia contratual”, “garantia estendida” ou “decadência convencional”, já que é o prazo,

---

<sup>14</sup> *Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais*. 6 ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011, p. 1239.

concedido ao consumidor de determinado bem, para ampliar o direito potestativo previsto no art. 18, §1º da Lei n.8.078/90.

Em requisitos mínimos, deverá concedida pelo fornecedor mediante texto escrito e desde que preveja as condições oferecidas, sendo, ainda, complementar à garantia legal<sup>15</sup>.

Assim, enquanto a garantia legal é oriunda do próprio CDC, a contratual é decorrente da manifestação de vontade expressa do fornecedor, como forma de estimular a venda dos produtos.

---

<sup>15</sup> Nesse sentido: “DIREITO PROCESSUAL CIVIL - DIREITO DO CONSUMIDOR RESCISÃO CONTRATUAL C/C DEVOLUÇÃO C/C DANOS MORAIS - LAVADORA QUE TERIA APRESENTADO DEFEITO CERCA DE 14 MESES APÓS A COMPRA - ALEGAÇÃO DE QUE O PROBLEMA TERIA OCORRIDO LOGO APÓS O DECURSO DOS PRAZOS DAS GARANTIAS DO FABRICANTE E DA GARANTIA CONTRATUAL E NA VIGÊNCIA DA GARANTIA ESTENDIDA CONTRATADA PELO CONSUMIDOR AO VENDEDO DESPACHO QUE AFASTOU DA RELAÇÃO PROCESSUAL A SOCIEDADE EMPRESÁRIA QUE VENDEU O PRODUTO - PROCESSO QUE PROSSEGUIU SOMENTE EM FACE DO FABRICANTE - GARANTIA ESTENDIDA SOLIDARIEDADE - SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA PARCIAL GARANTIA CONTRATUAL DE NOVE MESES QUE NÃO É CONTESTADA - GARANTIA LEGAL DE TRÊS MESES (BEM DURÁVEL) QUE SE CONFUNDE COM O PRAZO DECADENCIAL DE RECLAMAR SOBRE EVENTUAL DEFEITO DO PRODUTO - FORMA DE CONTAGEM DO PRAZO DA CHAMADA GARANTIA LEGAL ENTENDIMENTO DA MAIORIA NO SENTIDO DE QUE ESTE PRAZO SÓ SE INICIA APÓS TODAS AS DEMAIS GARANTIAS (GARANTIAS CONTRATUAL DE 9 MESES E ESTENDIDA DE 12 MESES) - ENTENDIMENTO DE QUE SEQUER HAVIA INICIADO O PRAZO DA GARANTIA LEGAL QUE SE INICIA, IN CASU, 21 MESES APÓS A AQUISIÇÃO DO BEM DURÁVEL - REGRAS CONSUMERISTAS PROTETIVAS - ESPÍRITO PRIMEIRO DA LEI - INSTITUTOS QUE DEVEM SER INTERPRETADOS DE MANEIRA A DAR EFETIVIDADE AOS DIREITOS DO MAIS FRACO NA RELAÇÃO CONTRATUAL - CONSUMIDOR QUE TEVE, INCLUSIVE, O CUIDADO DE CONTRATAR GARANTIA ESTENDIDA - SENTENÇA QUE SE MANTÉM. INOCORRÊNCIA DAS HIPÓTESES PREVISTAS NO ART. 535 DO CPC EFEITOS INFRINGENTES SOMENTE EM CASOS EXCEPCIONALÍSSIMOS, O QUE NÃO É A HIPÓTESE DOS AUTOS - PREQUESTIONAMENTO - IMPOSSIBILIDADE. INOCORRÊNCIA DE QUALQUER OMISSÃO, OBSCURIDADE OU CONTRADIÇÃO. 1) Embargos de declaração opostos em face de acórdão que negou provimento ao recurso de apelação interposto pelo embargante. 2) Os embargos de declaração são instrumento de integração do julgado, quer pela pouca inteligência de seu texto, quer pela contradição em seus fundamentos, quer, ainda, por omissão em ponto fundamental. 3) Para admissão e provimento dos embargos de declaração é indispensável que a peça recursal aponte os requisitos legalmente exigidos em Lei, isto é, necessário que se aponte no julgado a omissão, contradição ou obscuridade, para a sua interposição, o que não ocorre no presente feito. 4) Não se prestam os embargos de declaração à rediscussão de matéria já apreciada e julgada, sendo certo que o julgador não está obrigado a dissertar sobre todos os dispositivos legais invocados pelas partes. 5) Os embargos declaratórios não constituem recurso de revisão e, mesmo que manejados para fins de prequestionamento, são inadmissíveis se a decisão embargada não padecer dos vícios que autorizam a sua interposição (obscuridade, contradição e omissão). (EDcl no AgRg no RESP 793659/PB, Rel. Min. FELIX FISCHER, 5ª Turma, J. 12.06.2006, DJ 01.08.2006). REJEITAM-SE OS EMBARGOS DECLARATÓRIOS”. BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro. Apelação n. 0005707-08.2009.8.19.0008, Relator Desembargador Marcelo Lima Buhatem, julgado em 01 fev. 2012. Disponível em: <<http://www.tjrj.jus.br/scripts/weblink.mgw>> Acesso em: 05 set. 2014.

Sua origem é o nascimento do contrato, não o de compra do produto, mas o de aquisição da garantia legal. Isso significa que, mesmo após sair de determinada loja, o consumidor pode, voluntariamente, retornar ao comerciante e contratar uma garantia estendida, condicionada ao termo escrito e ao tempo que ali dispuser.

É possível perceber, assim, que a garantia contratual é facultativa e eventual, podendo ainda ser total ou parcial, por exemplo, no caso em que preveja a exclusão de conserto de determinados problemas no produto ou exclua a troca de algumas peças.

Importante observar que, em alguns casos, a cláusula de não indenizar tem sido admitida com base no princípio da autonomia da vontade e na liberdade de contratar entre os pactuantes.

No entanto, é necessário que os requisitos inerentes a todo negócio jurídico, como capacidade das partes, livre manifestação de vontade, objeto lícito e possível, forma prescrita e não defesa em lei e, ainda, que o pacto não afete a ordem pública e os bons costumes estejam presentes para sua validade.

Em que pese seja possível a exclusão de determinados consertos na garantia contratual, não é permitido, entretanto, a inserção de cláusulas de exclusão de reponsabilidade extracontratual por fato do produto, conforme dispõe o art. 25 do CDC: “É vedada a estipulação contratual de cláusula que impossibilite, exonere ou atenuie a obrigação de indenizar prevista nesta e nas Seções anteriores”.

A ideia do Código, quanto ao instituto do fato (Seção II) e vício (Seção III) do produto, é formar uma espécie de núcleo rígido, protegido e indisponível.

Interessante questão é aquela acerca da relação temporal entre as duas espécies de garantia. De acordo com o artigo 50 do CDC, “a garantia contratual é complementar à legal e será conferida mediante termo escrito”.

Por conseguinte, ambas as garantias têm existência distinta e, quanto à complementariedade, entende-se que primeiro inicia-se o prazo da garantia contratada com o consumidor (garantia legal) e, somente após, o decurso do prazo da garantia legal.

### 3. PRAZO DECADENCIAL E PRESCRICIONAL

A análise dos prazos de decadência e prescrição dispostos no Código de Defesa do Consumidor merece destaque. Assim dispõe o artigo 26:

Art. 26 O direito de reclamar pelos vícios aparentes ou de fácil constatação caduca em:

I - trinta dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos não duráveis;

II - noventa dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos duráveis.

§ 1º Inicia-se a contagem do prazo decadencial a partir da entrega efetiva do produto ou do término da execução dos serviços.

§ 2º Obstat a decadência:

I - a reclamação comprovadamente formulada pelo consumidor perante o fornecedor de produtos e serviços até a resposta negativa correspondente, que deve ser transmitida de forma inequívoca;

II - (Vetado).

III - a instauração de inquérito civil, até seu encerramento.

§ 3º Tratando-se de vício oculto, o prazo decadencial inicia-se no momento em que ficar evidenciado o defeito.

Verifica-se que o prazo de reclamação de produtos não duráveis será de trinta dias, enquanto que, para os produtos duráveis, será de 90 dias. Em se tratando de vícios aparentes ou de fácil constatação, o prazo inicia-se da entrega efetiva do produto e, para os vícios ocultos, do momento em que for evidenciado o problema.

Imediatamente a seguir, foi estabelecido o prazo prescricional:

Art. 27. Prescreve em cinco anos a pretensão à reparação pelos danos causados por fato do produto ou do serviço prevista na Seção II deste Capítulo, iniciando-se a contagem do prazo a partir do conhecimento do dano e de sua autoria.

Parágrafo único. (Vetado).

A doutrina estabeleceu a diferença entre os institutos da prescrição e da decadência. Enquanto o prazo decadencial relaciona-se ao direito potestativo, o prescricional está ligado

ao direito subjetivo. De acordo com Leonardo de Medeiros Garcia<sup>16</sup>, por direito potestativo entende-se o “poder que a lei confere a determinadas pessoas de influírem, por uma declaração de vontade, sobre situações jurídicas das outras, sem o concurso de vontade dessas<sup>17</sup>”.

Assim, o artigo 26 do CDC dispõe acerca do prazo para reclamar, impondo uma sujeição ao fornecedor, para que este possa sanar os vícios do produto em razão da responsabilidade por inadequação, prevista no artigo 18. Ressalta-se ademais, que ao mencionar o termo “caduca”, o CDC necessariamente refere-se ao termo decadencial.

Quanto ao termo “obstam a decadência”, previsto no artigo 26, §1º, do Código de Defesa do Consumidor, a doutrina não é pacífica.

Por um lado, Fábio Ulhôa Coelho<sup>18</sup> entende que o Código quis se referir a uma modalidade de suspensão e, assim, o prazo transcorrido antes seria considerado.

Cláudia Lima Marques<sup>19</sup>, por outro, alerta se tratar de modalidade de interrupção, mais benéfica ao consumidor que, assim, disporia de novo prazo para exercitar seu direito potestativo.

Ressalta-se o relevante argumento de Héctor Valverde Santana<sup>20</sup>. Para o autor, o parágrafo único do artigo 27 foi vetado pelo Presidente da República, ante o reconhecimento de defeito de formulação, já que o dispositivo mencionava que seria interrompida a prescrição nas hipóteses do §1º do artigo 26.

---

<sup>16</sup> Direito do Consumidor. Código Comentado e Jurisprudência. 6 ed. Rio de Janeiro: Ed. Impetus, 2010, p.26.

<sup>17</sup> O Superior Tribunal de Justiça também relacionou o direito potestativo à decadência e o direito subjetivo à prescrição. BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial n. 100710/SP, Ministro Ruy Rosado, julgamento em 05 mai. 1997. Disponível em <[http://www.stj.jus.br/SCON/jurisprudencia/toc.jsp?tipo\\_visualizacao=null&processo=100710&b=ACOR&thesaurus=JURIDICO](http://www.stj.jus.br/SCON/jurisprudencia/toc.jsp?tipo_visualizacao=null&processo=100710&b=ACOR&thesaurus=JURIDICO)> Acesso em: 10 jun. 2014.

<sup>18</sup> Coelho, Fábio Ulhôa Coelho *apud* Garcia, Leonardo de Medeiros, p. 25.

<sup>19</sup> *Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais*. 6 ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011, p. 1239.

<sup>20</sup> SANTANA, Héctor Valverde *apud* GARCIA, Leonardo de Medeiros, p. 26.

Importante mencionar, ainda, o entendimento de William Santos Ferreira<sup>21</sup>, no sentido de que tal prazo não trata de suspensão e nem de interrupção, mas de “formas diferentes de exercício do direito com a existência de dois prazos distintos”. O primeiro seria para o exercício do direito extrajudicialmente e, depois da “resposta negativa” e “até seu encerramento”, o de exercício do direito judicialmente.

Uma das cláusulas obstativas previstas no §2º do artigo 26 é a reclamação comprovadamente feita pelo consumidor ao fornecedor, até resposta negativa, dada de forma inequívoca.

A lei não estabeleceu uma forma específica para a exteriorização da reclamação, de modo que pode ser feita verbalmente ou por escrito, seja por meio eletrônico ou por meio de aviso de recebimento.

Deve o consumidor observar que a forma escrita é a mais fácil de comprovar a ciência inequívoca do fornecedor sobre os problemas no produto, mas nada impede que anote o número de protocolo quando efetuar a reclamação por telefone ou a comprove por meio de testemunhas.

O Superior Tribunal de Justiça já se manifestou no sentido de a “reclamação verbal seria suficiente a obstar os efeitos da causa extintiva (decadência) se efetivamente comprovada<sup>22</sup>”.

Segunda cláusula obstativa é a instauração de inquérito civil pelo Ministério Público, até o seu encerramento, o que poderá ocorrer tanto com o seu arquivamento, quanto com a assinatura do termo de ajustamento de conduta.

---

<sup>21</sup> FERREIRA., William Santos *apud* GARCIA, Leonardo de Medeiros, p. 26.

<sup>22</sup> BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial n. 156760/SO. Ministro Fernando Gonçalves, julgado em 23 mar. 2004. Disponível em <[http://www.stj.jus.br/SCON/jurisprudencia/toc.jsp?tipo\\_visualizacao=null&processo=156760&b=ACOR&thesaurus=JURIDICO](http://www.stj.jus.br/SCON/jurisprudencia/toc.jsp?tipo_visualizacao=null&processo=156760&b=ACOR&thesaurus=JURIDICO)> Acesso em: 10 jun. 2014.

Por fim, extrai-se do referido artigo que não é possível obstar a decadência por meio de reclamação formalizada perante os órgãos de defesa do consumidor. Tal hipótese estava prevista no inciso II do art. 26, mas foi objeto de veto do Presidente da República.

Corroborando tal entendimento, o Superior Tribunal de Justiça entendeu que “não obsta a decadência a simples denúncia oferecida ao PROCON, sem que se formule qualquer pretensão, e para qual não há cogitar de resposta<sup>23</sup>”.

É possível perceber que a discussão baseia-se essencialmente em qual interpretação é possível conferir ao termo “obstam”. Para resolver tal questão, o entendimento que se coaduna com a lei consumerista, protecionista por excelência, é aquele que o entende como hipótese de interrupção, de modo que o prazo passa a fluir novamente do zero.

No que se refere ao prazo prescricional, o artigo 27 trata do direito de pleitear judicialmente a reparação pelos danos causados por um acidente de consumo, qual seja, pelo fato do produto e do serviço, previstos nos art. 12 a 17 do CDC.

O acidente de consumo, como dito anteriormente, decorre da exteriorização de um defeito capaz de causar insegurança ao consumidor ou, ainda, de frustrar a legítima expectativa quanto à fruição do produto.

Ao contrário da regra geral prevista no artigo 206 do Código Civil, em que o termo inicial do prazo prescricional coincide com o surgimento da lesão, o CDC estabeleceu que, na relação de consumo, tal prazo inicia-se do conhecimento do dano e de sua autoria.

É importante notar que o Código exige o conhecimento de ambos pelo consumidor, dano e autoria, para que se inicie o prazo prescricional. Tal diferença é de extrema

---

<sup>23</sup> BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial n. 65498 / SP. Ministro Eduardo Ribeiro, julgado em 11 nov. 1996. Disponível em: [http://www.stj.jus.br/SCON/jurisprudencia/toc.jsp?tipo\\_visualizacao=null&processo=65498&b=ACOR&thesaurus=JURIDICO](http://www.stj.jus.br/SCON/jurisprudencia/toc.jsp?tipo_visualizacao=null&processo=65498&b=ACOR&thesaurus=JURIDICO). Acesso em: 10 jun. 2014.

importância, pois muitas vezes o consumidor sofre o dano, mas não sabe quem foi o causador<sup>24</sup> e, portanto, não corre o risco de perder a pretensão.

Da análise do artigo 27 percebe-se, ainda, que a intenção do legislador não foi de tratar de toda a espécie de responsabilidade, mas, exclusivamente, da reparação dos danos causados por acidente de consumo.

Assim, as outras hipóteses de ações condenatórias decorrentes de relação consumerista deverão observar não o prazo do artigo 27, mas aquele previsto no Código Civil ou em leis especiais<sup>25</sup>.

## **5. VIDA ÚTIL DO PRODUTO E OBSOLECÊNCIA PROGRAMADA**

Conforme acima exposto, a lei consumerista não disciplinou um prazo máximo para o aparecimento do vício oculto. Assim, é possível a dúvida se o fornecedor estaria obrigado a sanar o vício em determinado bem, mesmo após quinze anos da compra.

Nesse ponto, para a solução do caso concreto, deve ser observada a vida útil do bem, entendida como o limite temporal para o surgimento do vício oculto.

Leciona Cláudia Lima Marques<sup>26</sup> que:

---

<sup>24</sup> O STJ já entendeu que o prazo prescricional por erro médico se inicia quando o paciente tem conhecimento da lesão. BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial n. 1.020.801/SP. Ministro João Otávio de Noronha, julgado em 03 mai. 2011. Disponível em <[http://www.stj.jus.br/SCON/jurisprudencia/toc.jsp?tipo\\_visualizacao=null&processo=1020801&b=ACOR&thesaurus=JURIDICO](http://www.stj.jus.br/SCON/jurisprudencia/toc.jsp?tipo_visualizacao=null&processo=1020801&b=ACOR&thesaurus=JURIDICO)> Acesso em: 10 jun. 2014.

<sup>25</sup> Assim é o entendimento do STJ. “RECURSO ESPECIAL. SEGURO HABITACIONAL. SISTEMA FINANCEIRO DA HABITAÇÃO. SFH. PRESCRIÇÃO ANUAL. ART. 178, § 6º DO CÓDIGO CIVIL DE 1916. INAPLICABILIDADE DO ART. 27 DO CDC. 1. Aplica-se o prazo de prescrição anual do art. 178, § 6º, II do Código Civil de 1916 às ações do segurado/mutuário contra a seguradora, buscando a cobertura de sinistro relacionado a contrato de mútuo habitacional celebrado no âmbito do Sistema Financeiro da Habitação. 2. Não incidência da regra do art. 27 do CDC, porquanto restrito às hipóteses de fato do produto ou do serviço. Ressalva de fundamentação de voto vogal no sentido de que tal dispositivo se aplicaria quando buscada cobertura securitária por vício de construção, do que não se cogita no caso em exame. 3. Hipótese em que a ação foi ajuizada quando decorrido mais de um ano da negativa de cobertura por sinistro de invalidez. 4. Recurso especial provido.” BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial n. 871.983/RS. Ministra Maria Isabel Gallotti, julgamento em 25 abr. 2012. Disponível em [http://www.stj.jus.br/SCON/jurisprudencia/toc.jsp?tipo\\_visualizacao=null&livre=v%EDcio+produto+prescri%E7%E3o&b=ACOR&thesaurus=JURIDICO#DOC6](http://www.stj.jus.br/SCON/jurisprudencia/toc.jsp?tipo_visualizacao=null&livre=v%EDcio+produto+prescri%E7%E3o&b=ACOR&thesaurus=JURIDICO#DOC6). Acesso em: 10 jun. 2014.

se o vício é oculto, porque se manifesta somente com o uso, a experimentação do produto ou porque se evidenciará muito tempo após a tradição, o limite da garantia legal está em aberto, seu termo inicial; segundo o §3º do art. 26, é a descoberta do vício. Somente a partir da descoberta do vício (talvez meses ou anos após o contrato) é que passarão a contar os 30 ou 90 dias. Será, então, a nova garantia legal eterna? Não, os bens de consumo possuem uma durabilidade determinada. É a chamada vida útil do produto.

A título de exemplo, é possível imaginar uma televisão de 50 polegadas, LCD, comprada por quatro mil reais, em 2011, cujo volume não mais funciona. A princípio, poderia se pensar que, após quatro anos, o fornecedor estaria isento de responsabilidade.

Na verdade, por ter aparecido o vício nos primeiros anos de uso, tem-se o descumprimento do dever legal de qualidade e, assim, há dever do fornecedor em sanar o problema.

A jurisprudência pátria vem adotando continuamente a Teoria da Vida Útil do Produto para condenar o fornecedor a reparar o problema, restituir a quantia paga ou efetuar o abatimento do preço.

Nota-se, entretanto, que o prazo de vida útil é cláusula aberta, a ser interpretada pelo julgador de acordo com a espécie de produto e, ainda, conforme as regras de experiência. Muitas vezes tal prazo de duração do produto consta nas ofertas veiculadas pelos fornecedores e, assim, o magistrado poderá utilizá-lo para solucionar o caso concreto<sup>27</sup>.

---

<sup>26</sup> MARQUES, *apud* GARCIA, Leonardo de Medeiros. *Direito do Consumidor*. 8. ed. Rio de Janeiro: Juspodivm, 2014, p.25.

<sup>27</sup> O Superior Tribunal de Justiça já se manifestou acerca da vida útil do Produto: “DIREITO DO CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO E RECONVENÇÃO. JULGAMENTO REALIZADO POR UMA ÚNICA SENTENÇA. RECURSO DE APELAÇÃO NÃO CONHECIDO EM PARTE. EXIGÊNCIA DE DUPLO PREPARO. LEGISLAÇÃO LOCAL. INCIDÊNCIA DA SÚMULA N. 280/STF. AÇÃO DE COBRANÇA AJUIZADA PELO FORNECEDOR. VÍCIO DO PRODUTO. MANIFESTAÇÃO FORA DO PRAZO DE GARANTIA. VÍCIO OCULTO RELATIVO À FABRICAÇÃO. CONSTATAÇÃO PELAS INSTÂNCIAS ORDINÁRIAS. RESPONSABILIDADE DO FORNECEDOR. DOUTRINA E JURISPRUDÊNCIA. EXEGESE DO ART. 26, § 3º, DO CDC.

1. Muito embora tenha o art. 511 do CPC disciplinado em linhas gerais o preparo de recursos, o próprio dispositivo remete à "legislação pertinente" a forma pela qual será cobrada a mencionada custa dos litigantes que interpuserem seus recursos. Nesse passo, é a legislação local que disciplina as especificidades do preparo dos recursos cujo julgamento se dá nas instâncias ordinárias.

2. Portanto, a adequação do preparo ao recurso de apelação interposto é matéria própria de legislação local, não cabendo ao STJ aferir a regularidade do seu pagamento, ou se é necessário ou não o recolhimento para cada ação

---

no bojo da qual foi manejada a insurgência. Inviável, no ponto, o recurso especial porquanto demandaria apreciação de legislação local, providência vedada, *mutatis mutandis*, pela Súmula n. 280/STF: "Por ofensa a direito local não cabe recurso extraordinário". Ademais, eventual confronto entre a legislação local e a federal é matéria a ser resolvida pela via do recurso extraordinário, nos termos do art. 102, inciso III, alínea "d", da Constituição Federal, com a redação que lhe foi conferida pela E.C. n. 45/04.

3. No mérito da causa, cuida-se de ação de cobrança ajuizada por vendedor de máquina agrícola, pleiteando os custos com o reparo do produto vendido. O Tribunal a quo manteve a sentença de improcedência do pedido deduzido pelo ora recorrente, porquanto reconheceu sua responsabilidade pelo vício que inquinava o produto adquirido pelo recorrido, tendo sido comprovado que se tratava de defeito de fabricação e que era ele oculto. Com efeito, a conclusão a que chegou o acórdão, sobre se tratar de vício oculto de fabricação, não se desfaz sem a reapreciação do conjunto fático-probatório, providência vedada pela Súmula 7/STJ. Não fosse por isso, o ônus da prova quanto à natureza do vício era mesmo do ora recorrente, seja porque é autor da demanda (art. 333, inciso I, do CPC) seja porque se trata de relação de consumo, militando em benefício do consumidor eventual déficit em matéria probatória.

4. O prazo de decadência para a reclamação de defeitos surgidos no produto não se confunde com o prazo de garantia pela qualidade do produto - a qual pode ser convencional ou, em algumas situações, legal. O Código de Defesa do Consumidor não traz, exatamente, no art. 26, um prazo de garantia legal para o fornecedor responder pelos vícios do produto. Há apenas um prazo para que, tornando-se aparente o defeito, possa o consumidor reclamar a reparação, de modo que, se este realizar tal providência dentro do prazo legal de decadência, ainda é preciso saber se o fornecedor é ou não responsável pela reparação do vício.

5. Por óbvio, o fornecedor não está, *ad aeternum*, responsável pelos produtos colocados em circulação, mas sua responsabilidade não se limita pura e simplesmente ao prazo contratual de garantia, o qual é estipulado unilateralmente por ele próprio. Deve ser considerada para a aferição da responsabilidade do fornecedor a natureza do vício que inquinou o produto, mesmo que tenha ele se manifestado somente ao término da garantia.

6. Os prazos de garantia, sejam eles legais ou contratuais, visam a acautelar o adquirente de produtos contra defeitos relacionados ao desgaste natural da coisa, como sendo um intervalo mínimo de tempo no qual não se espera que haja deterioração do objeto. Depois desse prazo, tolera-se que, em virtude do uso ordinário do produto, algum desgaste possa mesmo surgir. Coisa diversa é o vício intrínseco do produto existente desde sempre, mas que somente veio a se manifestar depois de expirada a garantia. Nessa categoria de vício intrínseco certamente se inserem os defeitos de fabricação relativos a projeto, cálculo estrutural, resistência de materiais, entre outros, os quais, em não raras vezes, somente se tornam conhecidos depois de algum tempo de uso, mas que, todavia, não decorrem diretamente da fruição do bem, e sim de uma característica oculta que esteve latente até então.

7. Cuidando-se de vício aparente, é certo que o consumidor deve exigir a reparação no prazo de noventa dias, em se tratando de produtos duráveis, iniciando a contagem a partir da entrega efetiva do bem e não fluindo o citado prazo durante a garantia contratual.

Porém, conforme assevera a doutrina consumerista, o Código de Defesa do Consumidor, no § 3º do art. 26, no que concerne à disciplina do vício oculto, adotou o critério da vida útil do bem, e não o critério da garantia, podendo o fornecedor se responsabilizar pelo vício em um espaço largo de tempo, mesmo depois de expirada a garantia contratual.

8. Com efeito, em se tratando de vício oculto não decorrente do desgaste natural gerado pela fruição ordinária do produto, mas da própria fabricação, e relativo a projeto, cálculo estrutural, resistência de materiais, entre outros, o prazo para reclamar pela reparação se inicia no momento em que ficar evidenciado o defeito, não obstante tenha isso ocorrido depois de expirado o prazo contratual de garantia, devendo ter-se sempre em vista o critério da vida útil do bem.

9. Ademais, independentemente de prazo contratual de garantia, a venda de um bem tido por durável com vida útil inferior àquela que legitimamente se esperava, além de configurar um defeito de adequação (art. 18 do CDC), evidencia uma quebra da boa-fé objetiva, que deve nortear as relações contratuais, sejam de consumo, sejam de direito comum. Constitui, em outras palavras, descumprimento do dever de informação e a não realização do próprio objeto do contrato, que era a compra de um bem cujo ciclo vital se esperava, de forma legítima e razoável, fosse mais longo.

10. Recurso especial conhecido em parte e, na extensão, não provido." BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial n. 984106/SC, Ministro Luis Felipe Salomão, julgado em 04/10/2012. Disponível em [http://www.stj.jus.br/SCON/jurisprudencia/toc.jsp?tipo\\_visualizacao=null&processo=984106&b=ACOR &thesaurus =JURIDICO](http://www.stj.jus.br/SCON/jurisprudencia/toc.jsp?tipo_visualizacao=null&processo=984106&b=ACOR &thesaurus =JURIDICO). Acesso em: 16 jun. 2014.

Contudo, caso exista prazo nas ofertar veiculadas, haverá presunção de que o produto não possui a qualidade que se esperava quando foi comprado, de modo que o fornecedor somente conseguirá eximir-se da responsabilidade se provar que não há vício, ou que sua causa decorre de fato desconexo à produção, como a ocorrência de mau uso ou caso fortuito.

De encontro à ideia de vida útil, nasce o tema da obsolescência programada, como parte do fenômeno industrial e mercadológico surgido nos países capitalistas no início do século XX<sup>28</sup>, também conhecido como “descartilização”.

De acordo com Leonardo de Medeiros Garcia<sup>29</sup>, trata-se prática propositalmente desenvolvida pelo produtor consistente em colocar no mercado de consumo produtos de vida útil cada vez menor.

Essa estratégia de mercado tem por finalidade garantir que o consumidor adquira o produto em curto espaço de tempo, incentivando-se, assim, o descarte contínuo de produtos ainda utilizáveis, bem como o consumo desenfreado por meio da insatisfação.

## CONCLUSÃO

O Código de Defesa do Consumidor, verdadeiro micro sistema jurídico de normas coordenadas entre si, inovou ao estabelecer um sistema protetivo à parte vulnerável na relação de consumo. Fundamenta-se na pacificação dos conflitos e, por tal razão, pertence à terceira dimensão de direitos, denominada de fraternidade.

---

<sup>28</sup> ZANATTA, Marina. *A Obsolescência Programada sob a Ótica do Direito Ambiental Brasileiro*. Rio Grande do Sul. Disponível em: <[http://www3.pucrs.br/pucrs/files/uni/poa/direito/graduacao/tcc/tcc2/trabalhos2013\\_2/marina\\_zanatta.pdf](http://www3.pucrs.br/pucrs/files/uni/poa/direito/graduacao/tcc/tcc2/trabalhos2013_2/marina_zanatta.pdf)> Acesso em: 05 set. 2014.

<sup>29</sup> GARCIA, Leonardo de Medeiros. *Direito do Consumidor*. 8. ed. Rio de Janeiro: Juspodivm, 2014, p.184.

A princípio, poderia parecer que a relação de consumo somente interessaria aos dois personagens principais, fornecedor e consumidor.

No entanto, com o surgimento da sociedade de massa, nascem diversos contratos e multiplicam-se os consumidores de bens de consumo, invocando-se, dessa forma, a necessidade de criação de um sistema legal protecionista.

Após o mandamento constitucional previsto no art. 5º, inc. XXXII da CRFB/88, é editada a Lei n. 8.078/90, inovadora em todos os seus aspectos, mas, principalmente, no que se refere à repressão dos abusos no mercado de consumo e à finalidade de transformação da sociedade de maneira equilibrada e harmônica.

Nesse contexto, evidencia-se a proteção em decorrência dos vícios do produto, aqueles entendidos não como decorrentes da utilização normal da coisa, mas originados da própria fabricação.

Surge um novo regramento acerca do vício, completamente diferente daquele previsto no Código Civil, com prazos mais benéficos ao consumidor e, portanto, com a possibilidade maior de resolução do conflito e da manutenção da convivência pacífica em sociedade.

## **REFERÊNCIAS**

BRASIL. Lei n. 8.078, de 26 set. 1990. Disponível em: < [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/18078.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078.htm) > Acesso em: 10 jun. 2014.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial n. 611.872/RJ, Relator Ministro Antônio Carlos Ferreira, julgado em 02 out. 2012. Disponível em: [http://www.stj.jus.br/SCON/jurisprudencia/toc.jsp?tipo\\_visualizacao=null&processo=611872&b=ACOR&thesaurus=JURIDICO](http://www.stj.jus.br/SCON/jurisprudencia/toc.jsp?tipo_visualizacao=null&processo=611872&b=ACOR&thesaurus=JURIDICO). Acesso em 10 jun. 2014.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial n. 1.077.911/SP, Ministra Nancy Andrighi, julgado em 04 out. 2011. Disponível em [http://www.stj.jus.br/SCON/jurisprudencia/toc.jsp?tipo\\_visualizacao=null&processo=1077911&b=ACOR&thesaurus=JURIDICO](http://www.stj.jus.br/SCON/jurisprudencia/toc.jsp?tipo_visualizacao=null&processo=1077911&b=ACOR&thesaurus=JURIDICO). Acesso em 10 jun 2014.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial n. 713284/RJ. Relatora Ministra Nancy Andrichi, julgado em 03 mai. 2005. Disponível em: [http://www.stj.jus.br/SCON/jurisprudencia/toc.jsp?tipo\\_visualizacao=null&processo=713284&b=ACOR&thesaurus=JURIDICO](http://www.stj.jus.br/SCON/jurisprudencia/toc.jsp?tipo_visualizacao=null&processo=713284&b=ACOR&thesaurus=JURIDICO). Acesso em 10 jun. 2014.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial n. 1016519/PR, Ministro Raul Araújo, julgado em 11 de out. 2011. Disponível em: [http://www.stj.jus.br/SCON/jurisprudencia/toc.jsp?tipo\\_visualizacao=null&processo=1016519&b=ACOR&thesaurus=JURIDICO](http://www.stj.jus.br/SCON/jurisprudencia/toc.jsp?tipo_visualizacao=null&processo=1016519&b=ACOR&thesaurus=JURIDICO). Acesso em 10 jun. 2014.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial n. 1364915/MG, Ministro Humberto Martins, julgado em 14 mai. 2013. Disponível em [http://www.stj.jus.br/SCON/jurisprudencia/toc.jsp?tipo\\_visualizacao=null&processo=1364915&b=ACOR&thesaurus=JURIDICO](http://www.stj.jus.br/SCON/jurisprudencia/toc.jsp?tipo_visualizacao=null&processo=1364915&b=ACOR&thesaurus=JURIDICO). Acesso em 10 jun. 2014.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro. Apelação n. 0005707-08.2009.8.19.0008, Relator Desembargador Marcelo Lima Buhatem, julgado em 01 fev. 2012. Disponível em: <<http://www.tjrj.jus.br/scripts/weblink.mgw>> Acesso em 05 set. 2014.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial n. 100710/SP, Ministro Ruy Rosado, julgamento em 05 mai. 1997. Disponível em [http://www.stj.jus.br/SCON/jurisprudencia/toc.jsp?tipo\\_visualizacao=null&processo=100710&b=ACOR&thesaurus=JURIDICO](http://www.stj.jus.br/SCON/jurisprudencia/toc.jsp?tipo_visualizacao=null&processo=100710&b=ACOR&thesaurus=JURIDICO). Acesso em 10 jun. 2014.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial n. 156760/SO. Ministro Fernando Gonçalves, julgado em 23 mar 2004. Disponível em [http://www.stj.jus.br/SCON/jurisprudencia/toc.jsp?tipo\\_visualizacao=null&processo=156760&b=ACOR&thesaurus=JURIDICO](http://www.stj.jus.br/SCON/jurisprudencia/toc.jsp?tipo_visualizacao=null&processo=156760&b=ACOR&thesaurus=JURIDICO). Acesso em 10 jun. 2014.

Brasil. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial n. 65498 / SP. Ministro Eduardo Ribeiro, julgado em 11 nov. 1996. Disponível em [http://www.stj.jus.br/SCON/jurisprudencia/toc.jsp?tipo\\_visualizacao=null&processo=65498&b=ACOR&thesaurus=JURIDICO](http://www.stj.jus.br/SCON/jurisprudencia/toc.jsp?tipo_visualizacao=null&processo=65498&b=ACOR&thesaurus=JURIDICO). Acesso em 10 jun. 2014.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial n. 1.020.801/SP. Ministro João Otávio de Noronha, julgado em 03 mai. 2011. Disponível em [http://www.stj.jus.br/SCON/jurisprudencia/toc.jsp?tipo\\_visualizacao=null&processo=1020801&b=ACOR&thesaurus=JURIDICO](http://www.stj.jus.br/SCON/jurisprudencia/toc.jsp?tipo_visualizacao=null&processo=1020801&b=ACOR&thesaurus=JURIDICO). Acesso em 10 jun. 2014.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial n. 871.983/RS. Ministra Maria Isabel Gallotti, julgamento em 25 abr. 2012. Disponível em [http://www.stj.jus.br/SCON/jurisprudencia/toc.jsp?tipo\\_visualizacao=null&livre=v%EDcio+produto+prescri%E7%E3o&b=ACOR&thesaurus=JURIDICO#DOC6](http://www.stj.jus.br/SCON/jurisprudencia/toc.jsp?tipo_visualizacao=null&livre=v%EDcio+produto+prescri%E7%E3o&b=ACOR&thesaurus=JURIDICO#DOC6). Acesso em 10 jun. 2014.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial n. 984106/SC, Ministro Luis Felipe Salomão, julgado em 04 de out. 2012. Disponível em [http://www.stj.jus.br/SCON/jurisprudencia/toc.jsp?tipo\\_visualizacao=null&processo=984106&b=ACOR&thesaurus=JURIDICO](http://www.stj.jus.br/SCON/jurisprudencia/toc.jsp?tipo_visualizacao=null&processo=984106&b=ACOR&thesaurus=JURIDICO). Acesso em 16 jun. 2014.

CAVALIERI FILHO, Sergio. *Programa de Direito do Consumidor*. 2. ed. Atlas: São Paulo, 2010.

COELHO, Fábio Ulhôa Coelho *apud* GARCIA, Leonardo de Medeiros. *Direito do Consumidor*. 8. ed. Rio de Janeiro: Juspodivm, 2014.

DENARI, Zelmo. *Código Brasileiro de Defesa do Consumidor Comentado pelos Autores do Anteprojeto*. 6. ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2000.

FERREIRA, William Santos *apud* GARCIA, Leonardo de Medeiros. *Direito do Consumidor*. 8. ed. Rio de Janeiro: Juspodivm, 2014.

GARCIA, Leonardo de Medeiros. *Direito do Consumidor. Código Comentado e Jurisprudência*. 6. ed. Rio de Janeiro: Impetus, 2010.

GARCIA, Leonardo de Medeiros. *Direito do Consumidor*. 8. ed. Rio de Janeiro: Juspodivm, 2014.

MARQUES, Claudia Lima. *Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais*. 6. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011.

NUNES, Rizzato. *Curso de Direito do Consumidor*. 2 ed. São Paulo: Saraiva, 2005.

SANTANA, Héctor Valverde *apud* GARCIA, Leonardo de Medeiros. *Direito do Consumidor*. 8. ed. Rio de Janeiro: Juspodivm, 2014.

ZANATTA, Marina. A Obsolescência Programada sob a Ótica do Direito Ambiental Brasileiro. Rio Grande do Sul. Disponível em: <[http://www3.pucrs.br/pucrs/files/uni/poa/direito/graduacao/tcc/tcc2/trabalhos2013\\_2/marina\\_zanatta.pdf](http://www3.pucrs.br/pucrs/files/uni/poa/direito/graduacao/tcc/tcc2/trabalhos2013_2/marina_zanatta.pdf)> Acesso em: 05 set. 2014.