

**PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE SÃO PAULO**

**Pós-Graduação em Relações de Consumo**

**Felipe Blanco Manso**

**DA GARANTIA ESTENDIDA FACE AO DIREITO DE RECLAMAÇÃO POR VÍCIO  
DO PRODUTO NO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

**São Paulo**

**2016**

**Felipe Blanco Manso**

**DA GARANTIA ESTENDIDA FACE AO DIREITO DE RECLAMAÇÃO POR VÍCIO  
DO PRODUTO NO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

Dissertação apresentada ao curso de Pós Graduação *Lato Sensu* de Relações de Consumo da PUC/SP, como requisito parcial para a obtenção do diploma de especialista em Relações de Consumo.

Orientador: Vitor Morais de Andrade

São Paulo

2016

Aos meus pais, amigos e professores que me apoiaram ao longo destes anos e a todos os consumidores que porventura cruzarem com este estudo.

## RESUMO

A garantia estendida chegou ao Brasil há relativamente pouco tempo, tornando-se rapidamente um ramo securitário que movimentava bilhões de reais anualmente. Via de regra, os fornecedores fazem parcerias com as seguradoras, para que no momento da venda dos seus produtos, o consumidor já possa também adquirir a garantia estendida. Contudo, considerando a garantia legal e contratual que ordinariamente já integram o produto, bem como as demais proteções previstas no Código de Defesa do Consumidor, especialmente o prazo decadencial para vício oculto e a teoria da “expectativa de vida útil do produto”, há de fato um benefício tão grande para os consumidores que justifique o sucesso deste seguro? Ou não passa de mais um custo adicional ao qual os consumidores se veem compelidos a ter em razão do desconhecimento e descumprimento da lei e garantia contratual por parte dos fornecedores? O presente trabalho visa analisar a real efetividade do seguro de garantia estendida de acordo com o que dispõe o Código de Defesa do Consumidor, em comparativo com as garantias legais previstas em referido código para reclamação por vício do produto, verificando se de fato há uma razão de ser para este produto no mercado nacional da forma como é comercializado atualmente.

Palavras – chave: garantia estendida, vício oculto, expectativa de vida útil do produto, garantia contratual e garantia legal.

## **ABSTRACT**

The extended warranty has come to Brazil relatively recently, quickly becoming a segment of the insurance business that generates billions of Reais annually. As a rule, suppliers partner with insurers, so when they sale their products, consumers can also purchase an extended warranty. However, given the legal and contractual guarantees that, generally, are already granted to the product, as well as other protections provided by Consumer Defense Code, especially the statutory period for hidden defects and the theory of “life expectancy of the product”, is there indeed such a great benefit for consumers that justify the success of this insurance? Or is it just an additional cost which consumers find themselves compelled to pay due to their ignorance and to the supplier’s violation of the contractual guarantee law? This study aims to examine the actual effectiveness of the extended warranty insurance according to the Consumer Defense Code, in comparison with the legal safeguards provided in such Code for complaints for product defects, making sure that there is indeed a reason for this product to exist in the domestic market as it is currently marketed.

Key words: extended warranty, hidden defects, life expectancy of the product, contractual warranty and legal warranty.

## Sumário

1	INTRODUÇÃO.....	6
2	DA INTRODUÇÃO DA GARANTIA ESTENDIDA NO BRASIL .....	8
3	DA NATUREZA JURÍDICA DA GARANTIA ESTENDIDA.....	11
4	DA REGULAMENTAÇÃO DA GARANTIA ESTENDIDA .....	19
5	DA GARANTIA LEGAL.....	27
6	DA GARANTIA CONTRATUAL .....	36
7	DA RESPONSABILIDADE POR VÍCIO DO PRODUTO NO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR.....	40
8	DO PRAZO DECADENCIAL PARA RECLAMAÇÃO FACE A GARANTIA ESTENDIDA.....	45
8.1	Da Resolução 296 e a garantia legal e contratual prevista no Código de Defesa do Consumidor .....	45
8.2	Da garantia estendida e a teoria da expectativa de vida útil do produto .....	47
9	CONCLUSÕES.....	54
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	57

## 1 INTRODUÇÃO

O presente estudo tem como objetivo analisar o funcionamento da garantia estendida no Brasil, desde o seu surgimento, regulamentação e, especialmente, a sua função no mercado nacional ante as garantias já oferecidas aos consumidores através do Código de Defesa do Consumidor.

Inicialmente será analisado quando a garantia estendida chegou ao Brasil e demonstrado que rapidamente esta modalidade de seguro ficou bastante popular no país, tornando-se um negócio bilionário para as seguradoras.

Em seguida, será tratada a sua natureza jurídica. Há entre os consumidores aparente confusão sobre quem oferece a garantia estendida no mercado de consumo. Como na maioria das vezes este seguro ainda é vendido pelos varejistas, muitos sequer tomam ciência de que na verdade estão contratando um seguro, devidamente regulado pelos órgãos competentes.

Sendo um contrato securitário, veremos quais são as suas principais características e peculiaridades. Em seguida, será feita uma análise minuciosa da sua regulamentação no mercado nacional, pela Superintendência de Seguros Privados, através do estudo completo da Resolução 296 de 2013.

A garantia estendida integrará sempre uma relação de consumo, visto que quem a adquire será sempre um consumidor. Este consumidor, muitas vezes, é compelido a adquirir a garantia estendida, por um custo adicional ao produto relativamente baixo em um primeiro momento.

O Código de Defesa do Consumidor não traz nenhuma disposição específica que trate da garantia estendida. Contudo, para analisar o papel e eventuais limitações da garantia estendida, faz-se necessário inseri-la dentro do contexto da legislação consumerista.

Para fazê-lo devidamente, estudaremos alguns institutos trazidos pelo Código de Defesa do Consumidor, especialmente a garantia legal, garantia contratual e a responsabilidade do fornecedor por vício do produto.

O foco especial do estudo destes institutos é o de estar apto a entender e encaixar a garantia estendida no contexto e prazos previstos no Código de Defesa do Consumidor.

Por fim, estudadas todas as teorias acerca de todas estas garantias, encaixando a garantia estendida dentro do Código de Defesa do Consumidor, há razão para que a garantia estendida seja de fato contratada pelo consumidor? Especialmente se for considerada como predominante a adoção pelos nossos tribunais da teoria da expectativa de vida útil do produto?

O presente estudo se propõe a analisar todos estes aspectos e dar uma resposta às próprias indagações que se faz inicialmente.

## 2 DA INTRODUÇÃO DA GARANTIA ESTENDIDA NO BRASIL

A garantia estendida foi introduzida inicialmente no mercado brasileiro no ano de 1998, através de uma parceria firmada entre a seguradora Unibanco AIG e a fabricante de eletrodomésticos Whirpool, criando a Garantech, empresa que atua neste mercado até hoje<sup>1</sup>.

Apesar da garantia legal já prevista no Código de Defesa do Consumidor e da garantia contratual que ordinariamente os fabricantes vendem junto com o seus produtos, as seguradoras, em parceria com os fornecedores, vislumbraram a possibilidade de lucrar, assumindo o risco pelo conserto do produto que eventualmente apresente vício após um período mais longo.

Aos consumidores a garantia estendida é vendida como uma forma de que tenham tranquilidade, visto que em decorrência da produção em massa dos produtos, inevitavelmente uma parte da produção apresentará problemas após um período indeterminado de tempo.

Pesa ainda aos consumidores o fato de que o valor de reparo atualmente, por muitas vezes, equivale ou é superior ao da compra de um novo produto igual ou semelhante ao que já se mostrou viciado.

Consumidores de baixa renda, que por vezes gastam boa parte de sua economia em um eletrodoméstico e que não teriam como arcar com o seu conserto ou reposição por um novo produto, se veem atraídos por esta modalidade de seguro.

Deste modo, as seguradoras oferecem garantia que vai além da legal e contratual, que costuma variar entre dois, três ou mais anos, se obrigando a reparar vícios que o produto apresente durante o seu prazo de vigência.

---

<sup>1</sup> JÚNIOR, Altamiro, Silva. Mapfre e Carrefour fazem acordo de R\$ 200 milhões, 08.02.2008. Disponível em: <http://oglobo.globo.com/economia/mapfre-carrefour-fazem-acordo-de-200-milhoes-3633831> - acesso em 29.08.2016.

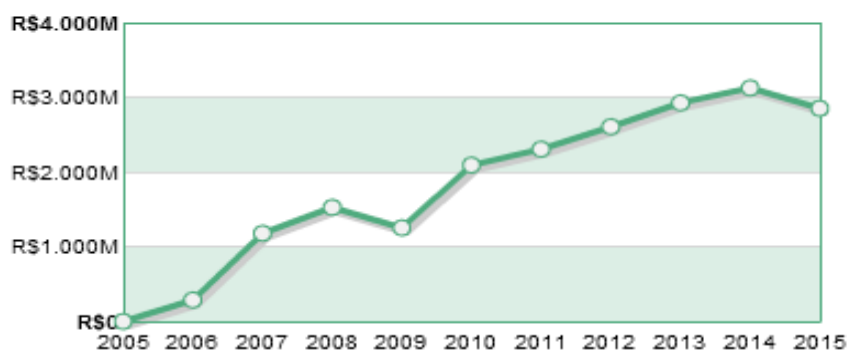
Ao menos aparentemente, isto pode ser atrativo ao consumidor, visto que gera a ele uma economia no eventual reparo, uma sensação de segurança, de que uma assistência técnica autorizada pela seguradora consertará o seu produto, oferecendo ainda, algumas destas seguradoras, o serviço de retirada do produto na própria residência do consumidor.

A venda de todo este cenário fez com que o produto da garantia estendida fizesse sucesso no mercado brasileiro.

Somente em 2005, através da Resolução nº 122 de 2005 é que a Superintendência de Seguros Privados (“SUSEP”) regulou este produto, passando oficialmente a ser uma modalidade de seguro, já modificada duas vezes pela Resolução nº 146 de 2006 e Resolução nº 296 de 2013 (“Resolução 296”), como veremos em tópico específico.

Conforme tabela gráfica extraída do próprio site da SUSEP<sup>2</sup>, a garantia estendida rapidamente se tornou um negócio bilionário no Brasil, tendo no ano de 2014 arrecadado em prêmio o valor de R\$ 3.123 bilhões de reais com bens gerais de consumo, excluído deste montante apenas o valor arrecadado com veículos. Vejamos o gráfico:

Evolução do Prêmio Direto Anual

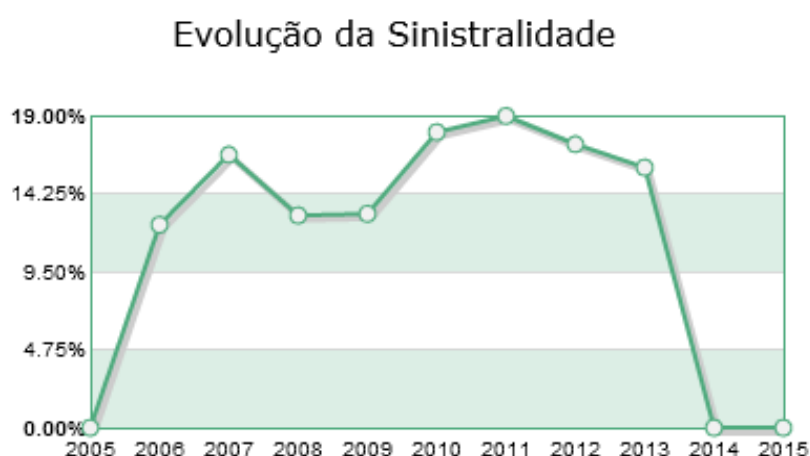


---

<sup>2</sup> Gráfico disponível em: [http://www2.susep.gov.br/menuestatistica/monitormercado/index\\_chart.asp](http://www2.susep.gov.br/menuestatistica/monitormercado/index_chart.asp) - acesso em 29.08.2016

O outro gráfico abaixo demonstra que a taxa de sinistralidade desta modalidade de seguro é relativamente baixa, tendo como recorde de taxa mais alta a de 19% no ano de 2011.

Este resultado, comparado com outros ramos mais comuns, como de automóveis ou de risco profissional, mostra a lucratividade deste segmento, visto que os ramos citados possuem taxas de sinistralidade que variam de 30% a 60% anualmente.



Ao longo destes anos uma série de outras seguradoras também foram criadas com o propósito específico de oferecer garantia estendida, sendo hoje este seguro muito popular entre os brasileiros.

A garantia estendida pode facilmente ser contratada pelo consumidores, sendo muitas vezes oferecida já no momento da compra do produto, inclusive pela internet, diretamente pelo site do varejista.

Contudo, conforme um estudo mais detalhado poderá demonstrar, este mercado bilionário pode não ser necessariamente um benefício aos consumidores, mas sim apenas mais uma despesa desnecessária e por este motivo, merece ser devidamente analisado à luz do Código de Defesa do Consumidor.

### 3 DA NATUREZA JURÍDICA DA GARANTIA ESTENDIDA

Conforme estudado, a garantia estendida é um ramo securitário relativamente novo no Brasil, tendo sido regulado pela SUSEP apenas no ano de 2005.

Para analisar de forma eficaz todas as suas características, faz-se necessário estudar a natureza jurídica dos contratos de seguro, de modo que se possam entender todos os seus atributos e implicações diante dos consumidores.

Há na doutrina certo consenso de que o contrato de seguro atualmente possui natureza bilateral, onerosa, de adesão, consensual e comutativa, embora existam divergências que merecem ser tratadas individualmente.

O contrato de seguro é definido como bilateral na doutrina de Celso Marcelo de Oliveira:

É o contrato de seguro, bilateral, posto que implica interdependência de prestações, ou seja, a obrigação do segurado de pagar o prêmio corresponde à obrigação do segurador de tutelar o interesse daquele em se prevenir de determinado risco e, caso o mesmo se efetive de pagar-lhe a indenização devida<sup>3</sup>

Deste modo, tanto o contratante, quanto o contratado possuem obrigações. O Segurado tem a obrigação de pagar o prêmio para que tenha direito à cobertura do risco contratado, como no caso deste estudo, de reparo do produto dentro dos termos da apólice de garantia estendida.

Já a seguradora tem a obrigação de se manter com estrutura e patrimônio disponível para ter condições de pagar a indenização securitária caso o sinistro se efetive. A bilateralidade decorre diretamente da definição feita também pelo artigo 757 do Código Civil.<sup>4</sup>

---

<sup>3</sup> DE OLIVEIRA, Celso Marcelo, **Teoria Geral do Contrato de Seguro: Volume 1**, Campinas: Editora LZN, 2005, pag.30.

<sup>4</sup> Art. 757. Pelo contrato de seguro, o segurador se obriga, mediante o pagamento do prêmio, a garantir interesse legítimo do segurado, relativo a pessoa ou a coisa, contra riscos predeterminados.

O contrato de seguro é um negócio essencialmente empresarial, que somente se justifica em razão do lucro que dele advém. Para a sua efetividade, o segurado é obrigado a pagar o prêmio, que constitui não apenas um acréscimo ao fundo de reservas da seguradora, mas também revela o caráter oneroso do contrato de seguro.

Silvio Rodrigues afirma que o contrato de seguro é oneroso “*visto que o intuito especulativo se encontra no espírito de ambos os contraentes, já que nenhum deles é movido pelo propósito de fazer liberalidade*”.<sup>5</sup>

O contrato de seguro é ainda de adesão, não sendo conferida oportunidade ao contratante, seja ele consumidor ou não, na maioria das vezes, de discutir as cláusulas ali dispostas.

No caso da garantia estendida, o contrato de seguro será sempre de adesão, visto que os fornecedores e seguradoras que oferecem o produto em conjunto já o ofertam com cláusulas pré-redigidas, sem oferecer qualquer oportunidade de negociação, ao consumidor final.

Desde modo, é aplicável aos contratos de seguro as disposições existentes nos artigos 423<sup>6</sup> e 424<sup>7</sup> do Código Civil, bem como do artigo 54 e seguintes do Código de Defesa do Consumidor<sup>8</sup>.

Sobre este ponto, conclui Fabio Ulhoa Coelho: “*Assim, as cláusulas ambíguas ou contraditórias serão interpretadas em favor do segurado (ou terceiro beneficiário) e são nulas as cláusulas de renúncia a direitos próprios do contrato*”<sup>9</sup>.

---

<sup>5</sup>RODRIGUES, Silvio, **Direito Civil, Dos Contratos e Das Declarações Unilaterais de Vontade, volume 3**, São Paulo: Editora Saraiva, 30ª edição, 2004, pag.336.

<sup>6</sup>Art. 423. Quando houver no contrato de adesão cláusulas ambíguas ou contraditórias, dever-se-á adotar a interpretação mais favorável ao aderente.

<sup>7</sup>Art. 424. Nos contratos de adesão, são nulas as cláusulas que estipulem a renúncia antecipada do aderente a direito resultante da natureza do negócio.

<sup>8</sup>Art. 54. Contrato de adesão é aquele cujas cláusulas tenham sido aprovadas pela autoridade competente ou estabelecidas unilateralmente pelo fornecedor de produtos ou serviços, sem que o consumidor possa discutir ou modificar substancialmente seu conteúdo.

<sup>9</sup>COELHO Fabio Ulhoa, **Manual de Direito Comercial**, 21ª edição, São Paulo: Editora Saraiva, 2009, pag.487.

O consumidor que contratar a garantia estendida terá, portanto, sempre o resguardo de que as cláusulas que lhe forem desfavoráveis serão interpretadas ao seu favor, sendo nulas as abusivas, devendo as que limitem os seus direitos ser redigidas com destaque, permitindo a sua fácil e imediata compreensão.

O contrato de adesão se justifica no mundo securitário em função de duas razões, destacadas por Renato Macedo Buranello:

Também nas relações securitárias o contrato de adesão se justifica, por dois motivos principais. No mundo contemporâneo existe a tendência por parte das empresas a racionalizar seus instrumentos de ação, ou, como vem sendo chamada, pela estandardização da matéria contratual, ou, pelo dirigismo das cláusulas gerais contratuais a que fizemos referência em itens anteriores.<sup>10</sup>

O autor destaca dois temas de relevância e característicos da vida empresarial e securitária. O primeiro é o fato de que com o consumo em massa, a garantia estendida passou a ser oferecida diariamente a milhões de consumidores nas mais variadas compras, muitas vezes pela própria internet, de modo que seria inviável para os fornecedores e seguradoras individualmente negociar as cláusulas de cada contrato.

Outro elemento importante destacado é o dirigismo com o qual atua a SUSEP, o que será tratado no capítulo seguinte, visto que este órgão regulador impõe que as seguradoras ofereçam de maneira padronizada muitas das cláusulas constantes nas apólices de seguro, inclusive de garantia estendida, sem dar liberdade para segurado ou seguradora as discutirem.

O contrato de seguro, durante a vigência do Código Civil de 1916, se caracterizava como um contrato solene, que exigia para a constituição do vínculo

---

<sup>10</sup>BURANELLO, Renato Macedo, **Do Contrato de Seguro: O Seguro Garantia de Obrigações Contratuais**, São Paulo: Editora Quartier Latin, 2006, pag.108.

contratual a elaboração de documento escrito, no caso a apólice, ou o lançamento da operação nos livros de registro da seguradora.<sup>11</sup>

Com o advento do Código Civil de 2002 e o seu artigo 758<sup>12</sup>, o contrato de seguro deixou de ser formal ou solene, passando a ser meramente consensual, podendo ser provada a sua constituição através da exibição da apólice, do bilhete do seguro, ou, ainda, não possuindo o segurado estes documentos, através de qualquer outro documento que comprove o pagamento do respectivo prêmio.

Referido dispositivo veio para dar maior garantia ao segurado, se adaptando melhor a vida moderna.

Não se olvide ainda do que dispõe o artigo 48 do Código de Defesa do Consumidor<sup>13</sup>, que afirma que as declarações de vontade, recibos e pré-contratos vinculam o fornecedor, de modo que fica claro que no caso de estar presente uma relação consumo, como estará no momento da contratação da garantia estendida, serão aplicáveis os meios de prova de vinculação descritos no referido artigo.

Sobre estas normas Renato Macedo Buranello afirma:

Esses dispositivos vêm ao avanço e na classificação de um contrato consensual, já que serve agora qualquer outro elemento de prova escrita. (...) Não se pode esquecer, também, que a sociedade contemporânea tende a desburocratizar as relações e a ausência dessa formalidade não desassiste o consumidor (art. 48 do CDC); temos mais uma garantia para o segurado.<sup>14</sup>

---

<sup>11</sup>COELHO Fabio Ulhoa, **Manual de Direito Comercial**, 21ª edição, São Paulo: Editora Saraiva, 2009, pag.488 e 489.

<sup>12</sup>Art. 758. O contrato de seguro prova-se com a exibição da apólice ou do bilhete do seguro, e, na falta deles, por documento comprobatório do pagamento do respectivo prêmio.)

<sup>13</sup>Art. 48. As declarações de vontade constantes de escritos particulares, recibos e pré-contratos relativos às relações de consumo vinculam o fornecedor, ensejando inclusive execução específica, nos termos do art. 84 e parágrafos.

<sup>14</sup>BURANELLO, Renato Macedo, **Do Contrato de Seguro: O Seguro Garantia de Obrigações Contratuais**, São Paulo: Editora Quartier Latin, 2006, pag.108.

Antes de adentrar na definição final do contrato de seguro e falar que se trata de um contrato comutativo, merece destaque outra característica essencial sua, que é o mutualismo.

O seguro nada mais é do que a divisão do risco de diversos segurados, que através do pagamento do prêmio, transferem à seguradora além do risco, a responsabilidade de administrar um fundo que no caso de efetivação do sinistro, será utilizado por ela para indenizar aquele que sofreu o prejuízo.

Sobre o mutualismo disserta Waltar A. Polido:

O agrupamento de pessoas, cada qual pagando uma quota-parte de seu risco em prol de todos, denominado *mutualismo*, certamente propicia maior segurança ao indivíduo e com o barateamento de custos, ao invés de cada um dos participantes gerir o seu próprio risco, financiando-o.<sup>15</sup>

Deste modo, mutualismo é o nome que se dá a esta divisão do risco, que constitui a essência de qualquer contrato de seguro, constituindo elemento fundamental, sem o qual não existe seguro.

Para que a seguradora aceite o risco e calcule o valor do prêmio são feitos cálculos atuariais extremamente precisos, através dos quais a seguradora tem como prever, para cada ramo securitário, qual será a sua taxa de sinistralidade média, além de verificar também, através das informações prestadas pelo segurado e das suas avaliações, qual será o risco específico de cada contrato.

Todos estes estudos e cálculos tão precisos foram retirando cada vez mais o caráter de aleatoriedade do seguro, sendo esta uma das razões pelas quais hoje, a moderna doutrina, passou a considerar este contrato como comutativo e não mais aleatório.

---

<sup>15</sup>POLIDO, Walter A., **Contrato de Seguro: Novos Paradigmas**, São Paulo: Editora Roncarati, 2010, pag.94.

Contudo, o fator que torna esta alteração mais evidente foi a mudança ocorrida entre o Código Civil de 1916 e o de 2002. No Código Civil de 1916, em seu artigo 1432<sup>16</sup>, estava determinado que as seguradoras tivessem como obrigação o pagamento da indenização, enquanto no artigo 757 do Código Civil de 2002, ficou acertado que a obrigação das seguradoras é o de garantir interesse legítimo do segurado.

Esta alteração legislativa fez com que boa parte da doutrina moderna alterasse o seu entendimento sobre a natureza aleatória do contrato de seguro, passando a considerá-lo como um contrato de natureza comutativa.

Sobre esta alteração ensina Fábio Ulhoa Coelho:

Com a entrada em vigor do Código Civil de 2002, altera-se substancialmente o tratamento da matéria no direito brasileiro. Não há mais elementos para sustentar a natureza aleatória do contrato de seguro, entre nós. Isto porque a lei não define mais a obrigação de a seguradora pagar ao segurado (ou a terceiro beneficiário) uma determinada prestação, caso venha a ocorrer evento danoso futuro e incerto. Este pagamento é, na verdade, *um* dos aspectos da obrigação que a seguradora contrai ao contratar o seguro: *a de garantir o segurado contra riscos*.

Para dar cumprimento a essa obrigação – garantir os segurados contra riscos -, a seguradora não está só obrigada a pagar a prestação devida, nas hipóteses delineadas em contrato, mas deve adotar providências de gerenciamento empresarial com vistas a manter-se em condições econômicas, financeiras e patrimoniais de fazê-lo.<sup>17</sup>

Nesse mesmo sentido Walter A. Polido defende a natureza comutativa do contrato de seguro:

Essa alteração da natureza trouxe como consequência o fato de o contrato deixar de se alinhar basicamente à ocorrência de evento futuro e incerto, ou

---

<sup>16</sup>Art.1432. Considera-se contrato de seguro aquele pelo qual uma das partes se obriga para com outra, mediante a paga de um prêmio, a indenizar-lhe o prejuízo resultante de riscos futuros, previstos no contrato.

<sup>17</sup>COELHO Fábio Ulhoa, **Manual de Direito Comercial**, 21ª edição, São Paulo: Editora Saraiva, 2009, pag.488.

seja, a sua eficácia deixa de ser representada apenas diante da ocorrência de um sinistro futuro, passando a fornecer *garantia imediata* ao segurado, na condição de *prestação principal*. Essa *garantia* é representada pela *segurança e tranquilidade* que é outorgada ao segurado, *desde logo*, pela contratação do seguro. A *álea*, certamente presente no contrato de seguro, diz respeito apenas ao *risco* predeterminado, ao passo que o contrato já é eficaz diante da garantia outorgada de pronto, a qual se perpetua durante a vigência do contrato. Há, portanto, *contraprestações recíprocas* - entre Segurador e Segurado – traduzidas pela *comutatividade* do contrato de seguro.<sup>18</sup>

Deste modo, a moderna doutrina entende que a obrigação principal da seguradora deixou de ser o pagamento da indenização, passando a ser o seu dever de se estruturar de modo a estar preparada patrimonialmente a garantir o interesse do segurado, que constitui a cobertura do risco contratado no caso da efetivação do sinistro.

O contrato de seguro, portanto, passa a ser eficaz, sendo constituída a obrigação da seguradora desde o seu firmamento e do pagamento do prêmio pelo segurado, passando não mais a depender da sua inevitável variável, que é a ocorrência ou não do sinistro.

O caráter aleatório do contrato do seguro não deixa de existir, visto que o sinistro poderá ou não se concretizar. Contudo, a obrigação da seguradora de garantir o interesse legítimo do segurado nada possui de aleatório, sendo uma obrigação sempre presente no contrato de seguro.

No entanto, parte da doutrina ainda resiste a este pensamento, valendo ressaltar o posicionamento de Arnold Wald, para quem o contrato de seguro permanece sendo aleatório:

a prestação do segurado é certamente devida e prefixada na apólice, enquanto que a do segurador é incerta quanto à sua existência e pode ser indeterminada quanto ao seu valor e quanto ao momento do seu

---

<sup>18</sup>POLIDO, Walter A., **Contrato de Seguro: Novos Paradigmas**, São Paulo: Editora Roncarati, 2010, pag.132.

pagamento. A incerteza da prestação do segurador depende da ocorrência ou não do sinistro, que é justamente o elemento aleatório do contrato.<sup>19</sup>

Os que defendem que o contrato de seguro é aleatório se fixam no fato de que a obrigação da seguradora é incerta, somente se efetivando no caso da ocorrência do sinistro, com o conseqüente pagamento da indenização securitária.

Há que se respeitar tal entendimento, contudo, parece mais correto, diante da legislação atual e do fato de a seguradora mesmo no caso da não efetivação do sinistro ter se estruturado e resguardado de modo a ter patrimônio para eventual pagamento da indenização securitária, definir o contrato de seguro como comutativo.

Deste modo, conclui-se de acordo com a legislação e doutrina atual, que o contrato de seguro possui natureza bilateral, onerosa, de adesão, consensual e comutativa.

---

<sup>19</sup>WALD, Arnold, **Obrigações e Contratos**, 17ª ed. São Paulo: Editora Saraiva, 2006, pag.608.

#### 4 DA REGULAMENTAÇÃO DA GARANTIA ESTENDIDA

O mercado de seguros no Brasil é regulado de maneira bastante ampla e intervencionista por parte do Estado, através de diferentes órgãos, merecendo especial atenção neste capítulo o Conselho Nacional de Seguros Privados (“CNPS”) e a SUSEP.

O CNPS é um órgão público colegiado criado por meio do Decreto-Lei nº 73 de 21 de novembro de 1966. Amadeus Carvalhaes Ribeiro destaca que cabe ao CNPS fixar as diretrizes e normas da política de seguros privados, cabendo-lhe regular:

- (i) a constituição e o modo de funcionamento dos seguradores; (ii) as provisões técnicas, a contabilidade, a estatística e demais aspectos técnicos da atividade dos seguradores; (iii) as características dos contratos de seguro; (iv) os limites técnicos das operações de seguro; e (v) as diretrizes sobre as operações de resseguro e co-seguro.<sup>20</sup>

A SUSEP foi igualmente criada através do Decreto-Lei nº 63/66. Trata-se de uma autarquia, cuja administração é feita por pessoa indicada diretamente pelo Presidente da República.

Referido órgão possui autonomia administrativa e financeira, estando sujeita, contudo, ao controle do CNPS. Todas as suas atividades e normas publicadas devem seguir as diretrizes do CNPS, cabendo ainda ao CNPS conhecer dos recursos de decisões proferidas pela SUSEP<sup>21</sup>

É através das normas produzidas pela SUSEP que o mercado securitário majoritariamente é regulado. Amadeus Carvalhaes Ribeiro destaca um tripé que justifica a regulação por vezes considerada excessiva por parte do Estado, quais

---

<sup>20</sup>RIBEIRO, Amadeus Carvalhaes, **Direito de Seguros: Resseguro, Seguro Direto e Distribuição de Serviços**, São Paulo: Editora Atlas, 2006, pag.139.

<sup>21</sup>RIBEIRO, Amadeus Carvalhaes, **Direito de Seguros: Resseguro, Seguro Direto e Distribuição de Serviços**, São Paulo: Editora Atlas, 2006, pag.142.

sejam (i) higidez econômico-financeira do segurador; (ii) Livre concorrência; e (iii) Proteção do consumidor.<sup>22</sup>

Segundo o autor, a higidez econômico-financeira se justifica da seguinte maneira:

Enquanto o segurado desembolsa desde logo o prêmio, o segurador só terá um desembolso efetivo futuramente, quando e se ocorrer o sinistro. Nesse contexto, é preciso que o segurado confie que o segurador honrará seu compromisso se necessário. Porém essa confiança não é suficiente. Para que a segurança desejada pelo segurado seja efetiva, o Estado deve assumir a responsabilidade de regular e fiscalizar a higidez-econômico financeira do segurador.<sup>23</sup>

O consumidor, mesmo que busque informações através da internet ou da autorização de operar da seguradora junto à SUSEP, o que não é comum ou mesmo a sua obrigação, não terá certeza absoluta sobre as reais condições patrimoniais da seguradora e se de fato ela terá condições de cobrir o risco contratado até que este se efetive.

Deste modo, o Estado, através dos seus órgãos especializados, regula com extremo rigor a situação econômica das seguradoras, visto que eventual inadimplemento ou mesmo falência das seguradoras poderia causar problemas graves à sociedade, pois diversos segurados se veriam desamparados e sem ter a quem recorrer para cobrir os seus prejuízos.

O segundo fator que justifica a regulação da atividade seguradora é o de garantir a livre concorrência, sem que esta se torne algo predatório e coloque em risco o capital das companhias seguradoras.

---

<sup>22</sup>RIBEIRO, Amadeus Carvalhaes, **Direito de Seguros: Resseguro, Seguro Direto e Distribuição de Serviços**, São Paulo: Editora Atlas, 2006, pag.94/102.

<sup>23</sup>RIBEIRO, Amadeus Carvalhaes, **Direito de Seguros: Resseguro, Seguro Direto e Distribuição de Serviços**, São Paulo: Editora Atlas, 2006, pag.94.

Como visto, a obrigação da seguradora é o de ter recursos para garantir o interesse contratado. A concorrência sem regulação poderia levar os prêmios a valores cada vez menores, a ponto de colocar em risco o equilíbrio financeiro da atividade securitária, comprometendo a sua saúde financeira e capacidade econômica para cobrir os sinistros.

A proteção ao consumidor também é elemento crucial para justificar a regulamentação do mercado de seguros de maneira ostensiva pelo Estado. Há na maioria das contratações e em todas no caso da contratação de garantia estendida, uma relação de consumo envolvendo seguradora e segurado.

Deste modo, há evidente disparidade econômica e de conhecimento técnico entre as duas partes. O consumidor não tem meios precisos para auferir a condição econômica da seguradora, se de fato esta tem recursos para garantir eventual sinistro.

De maneira ainda mais rotineira, as apólices de seguro contém longos e complicados textos, repletos de termos técnicos que não são de conhecimento do consumidor comum, cabendo ao Estado, através dos órgãos competentes e do legislativo, tentar equilibrar esta relação de consumo.

Os três motivos destacados acima justificam, dentre outros, a criação pela SUSEP da resolução nº 122 de 2005, posteriormente alterada pela resolução nº 146 de 2006, para regulamentar especificamente o seguro de garantia estendida.

Atualmente, ambas as circulares encontram-se revogadas, estando em vigência a resolução nº 296 de 2013 (“Resolução 296”), que passa a ser objeto de estudo.

Em seu artigo 2º<sup>24</sup>, a resolução definiu o objetivo da garantia estendida, que é o de propiciar ao segurado, a quem define como consumidor final, facultativamente

---

<sup>24</sup>Art. 2º O seguro de garantia estendida tem como objetivo propiciar ao segurado, facultativamente e mediante o pagamento de prêmio, a extensão temporal da garantia do fornecedor de um bem adquirido e, quando prevista, sua complementação.

e mediante prêmio, a extensão da garantia oferecida pelo fornecedor e quando for o caso, a sua complementação.

A garantia oferecida pelo fornecedor a que faz referência é a legal, prevista no Código de Defesa do Consumidor, sendo a contratual somente quando esta for ofertada pelo fornecedor.

Ainda de acordo com o § 1 e seguintes do artigo 2º da Resolução 296, a seguradora deverá obrigatoriamente, na ocorrência do sinistro efetuar: (i) prontamente o reparo do bem; (ii) sua reposição por outro idêntico; ou (iii) indenizar através de dinheiro o consumidor, de acordo com o valor constante na nota fiscal. Caso o consumidor esteja de acordo, é possível ainda a substituição do bem por outro de características similares.

O art. 18 da resolução 296<sup>25</sup> estipula que o prazo para cumprimento das obrigações previstas acima será de 30 dias contados da entrega do bem na assistência técnica pelo segurado com todos os documentos obrigatórios exigidos pela seguradora, ou contados da data do aviso de sinistro quando for necessária a sua retirada no domicílio do segurado.

O prazo coaduna com o prazo previsto no Código de Defesa do Consumidor para reparo de produtos por parte do fornecedor, que também é de 30 dias. As principais críticas consideram que o prazo é excessivo e expõe o consumidor a ficar por um período demasiadamente longo sem um produto que por vezes pode ser essencial para a sua rotina.

Na sequência, o art. 5º, em seu parágrafo único<sup>26</sup> permite a renovação do seguro, sendo vedado, no entanto, que ela se faça de maneira automática, devendo possuir a concordância expressa do segurado.

---

<sup>25</sup>Art. 18º Em caso de ocorrência de sinistro, a sociedade seguradora terá o prazo de até 30 (trinta) dias para o cumprimento das obrigações previstas no Art. 2º desta norma.

<sup>26</sup>Art. 5º A renovação do seguro de garantia estendida poderá ser efetuada, por igual período, por iniciativa do segurado ou da sociedade seguradora, neste caso com a concordância expressa do segurado.

Parágrafo único. É vedada a renovação automática do seguro de garantia estendida.

O seu artigo 7º determina ainda as três modalidades de garantia estendida que estão autorizadas a ser vendidas no mercado. Vejamos abaixo:

Art. 7º Os planos de seguro de garantia estendida deverão, obrigatoriamente, oferecer uma das seguintes coberturas básicas:

I - extensão de garantia original: cuja vigência inicia-se imediatamente após o término da garantia do fornecedor e que contempla as mesmas coberturas e exclusões oferecidas pela garantia do fornecedor;

II - extensão de garantia original ampliada: cuja vigência inicia-se imediatamente após o término da garantia do fornecedor e que contempla as mesmas coberturas oferecidas pela garantia do fornecedor, apresentando, adicionalmente, a inclusão de novas coberturas, desde que não enquadradas em outros ramos específicos de seguro.

III - extensão de garantia reduzida: cuja vigência inicia-se imediatamente após o término da garantia do fornecedor e que pode contemplar coberturas reduzidas comparativamente àquelas oferecidas pela garantia do fornecedor.

Parágrafo único. A cobertura a que se refere o inciso III aplica-se somente ao seguro de garantia estendida voltado para veículos automotores e para bens que possuem apenas garantia legal.

A modalidade prevista no inciso III é exclusiva para veículos automotores e bens que possuam apenas garantia legal, sendo uma exceção à regra, visto que reduz as coberturas originalmente oferecidas pelo fornecedor.

Aparentemente o que justifica a possibilidade de redução de cobertura seria o alto valor de peças e mão de obra envolvido no reparo de veículos, o que poderia afastar as seguradoras de oferecer a possibilidade de contratação desta garantia estendida.

Em seu artigo 8º<sup>27</sup>, a Resolução 296 possibilita a contratação da complementação da garantia de maneira simultânea à vigência da garantia legal ou

---

<sup>27</sup>Art. 8º Os planos de seguro de garantia estendida poderão, facultativamente, oferecer a cobertura de “complementação de garantia”, cuja vigência inicia-se simultaneamente com a garantia do

contratual do fornecedor. Tal possibilidade é benéfica aos consumidores, que podem contratar coberturas que não foram oferecidas originalmente pelo fabricante do produto.

Quanto às exclusões de cobertura, a Resolução 296 traz importante regra para a defesa dos direitos do consumidor, ao determinar a partir do seu artigo 9º, que as seguradoras não poderão incluir exclusões de cobertura além das que já foram previstas pelo fornecedor do produto durante a vigência da garantia legal ou contratual, exceto no caso de contratação da cobertura de garantia estendida reduzida.

Tal determinação torna nula qualquer exclusão contratual que as seguradoras façam e que já não exista previamente durante a garantia legal ou contratual, impedindo-as de criar novas exceções, o que, sem dúvida alguma, é benéfico ao consumidor final. Esta hipótese não impede que as seguradoras diminuam o rol de exclusões previamente previsto pelo fabricante, apenas que o aumentem.

A Resolução 296 estabelece ainda nos § 3º e 4º do art.9, que é obrigação da seguradora comprovar através de laudo técnico ou outro meio idôneo que o segurado incorreu em hipótese de perda do direito à cobertura por infringir as regras de garantia do fabricante.

A determinação vai de encontro com o princípio da inversão do ônus da prova, já consagrado pelo Código de Defesa do Consumidor.

Prática extremamente comum e contra a qual os órgãos de defesa do consumidor têm atuado ostensivamente é a da venda casada<sup>28</sup>

---

fornecedor, contemplando coberturas não previstas ou excluídas pela garantia do fornecedor e desde que não enquadradas em outros ramos específicos de seguro.

<sup>28</sup>MATTOS, Adriana. Governo multa varejistas em quase R\$ 29 milhões por “venda casada” , 20.01.2015. Disponível em: <http://www.valor.com.br/empresas/3869182/secretaria-do-consumidor-multa-seis-varejistas-por-venda-casada> - acesso em 29.08.2016.

A primeira medida contra tal prática é a de expressamente proibir em seu art.13<sup>29</sup> que a venda de qualquer produto seja condicionada a compra da garantia estendida.

Além da proibição expressa, determina ainda que o preço do produto e da garantia estendida deverá estar discriminado no momento da oferta, bem como a transação financeira, que deverá ser feita através de um pagamento para cada operação, com e emissão de comprovantes de pagamento também distintos.

Seguindo a linha prevista no Código de Defesa do Consumidor, o art.14 da Resolução 296<sup>30</sup> também concede ao consumidor o direito de arrependimento injustificado dentro do prazo de 07 dias. Contudo, inova ao permitir que o consumidor se arrependa dentro deste prazo independentemente do local no qual a garantia estendida tenha sido contratada.

Deste modo, a contar da assinatura da proposta ou da emissão do bilhete, o consumidor tem o direito de se arrepender de maneira injustificada da contratação da garantia estendida, independentemente do meio pelo qual ela tenha sido contratada, seja por telefone, internet, presencialmente, etc.

Os incisos I e II do art. 15 da Resolução 296<sup>31</sup> tratam do início da vigência da Apólice, bem como a sua relação com os prazos de garantia previstos no Código de Defesa do Consumidor.

---

<sup>29</sup> Art. 13 Fica vedado condicionar a compra do bem à contratação do seguro de garantia estendida, assim como condicionar a concessão de desconto no seu preço à aquisição do seguro.

<sup>30</sup> Art. 14 O segurado poderá desistir do seguro contratado no prazo de 7 (sete) dias corridos a contar da assinatura da proposta, no caso de contratação por apólice individual, ou da emissão do bilhete, no caso de contratação por bilhete.

<sup>31</sup> Art. 15 Para os fins desta norma, nos contratos de seguro de garantia estendida, as datas de início da vigência do contrato e do início de cobertura de risco da cobertura básica são distintas, atendendo aos seguintes critérios:

I – o início de vigência do contrato de seguro de garantia estendida, para os efeitos legais, será a data da assinatura da proposta, no caso de contratação por apólice individual, ou a data da emissão do bilhete, no caso de contratação por bilhete.

II – o início da cobertura do risco será o exato instante do término da garantia do fornecedor, exceto na hipótese da cobertura de complementação da garantia, cuja vigência inicia-se simultaneamente a do contrato.

O seu inciso I define que o início da vigência do contrato de seguro ocorre na mesma data da assinatura da proposta ou emissão do bilhete, a depender da forma como o seguro foi contratado.

Já o inciso II, determina que o início da vigência da cobertura do risco ocorre no instante em que a garantia do fornecedor termina, seja ela legal ou contratual, exceto na hipótese de ter sido contratado um seguro de garantia estendida com coberturas complementares as oferecidas pelo fornecedor, pois estas terão vigência desde o início da assinatura do contrato.

Observa-se que a Resolução 296, de maneira eficiente, diferencia o início da vigência do contrato do seguro do início da vigência da cobertura do risco. O contrato tem início de vigência imediato, enquanto a cobertura, em função do seu caráter complementar e de extensão à garantia já oferecida pelo fornecedor, somente passa a ter vigência após o término da garantia legal ou contratual vinculada ao produto.

Analisados os principais pontos referentes à regulação do seguro de garantia estendida, conclui-se que de modo geral, as disposições da Resolução 296 estão de acordo com o Código de Defesa do Consumidor, sem ferir os seus direitos. Contudo, como será estudado a diante, algumas das suas definições causam conflitos que merecem uma solução mais eficiente.

## 5 DA GARANTIA LEGAL

O Código de Defesa do Consumidor faz referência à garantia legal em seu artigo 24, afirmando que ela depende de termo expresso feito pelo fornecedor, o proibindo também de se esquivar da responsabilidade de garantir a adequação do produto ou serviço que vende no mercado. Abaixo a redação do artigo:

Art. 24. A garantia legal de adequação do produto ou serviço independe de termo expresso, vedada a exoneração contratual do fornecedor.

De certo modo, o Código de Defesa do Consumidor busca garantir o óbvio, de que o fornecedor tem de colocar no mercado um produto que atenda ao seu propósito, devendo garantir a adequação do produto à sua finalidade.

Sobre este ponto, afirma Rizzatto Nunes:

A garantia é de adequação, o que significa qualidade para o atingimento do fim a que se destina o produto ou o serviço, segurança, para não causar danos ao consumidor, durabilidade e desempenho. Recorde-se que essa adequação já está prevista no art 4º, II, *d*, como em outros pontos (...).<sup>32</sup>

A forma pela qual o consumidor poderá reclamar o vício do seu produto está prevista no artigo 18 do Código de Defesa do Consumidor, que será tratado adiante. Contudo, o prazo legal para que o consumidor exerça o seu direito de reclamar está previsto no artigo 26 do Código de Defesa do Consumidor. Abaixo a sua redação completa:

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.

---

<sup>32</sup>NUNES, Rizzatto, **Curso de Direito do Consumidor**, 8ª ed. São Paulo: Editora Saraiva, 2013, pag.426.

§ 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.

O artigo 26 traz alguns termos que merecem ser estudadas primeiramente. São eles o de vício aparente, vício oculto, produtos duráveis e não duráveis.

O vício aparente ou de fácil constatação é alto explicativo. É aquilo que torna o produto inadequado para o uso ou que compromete o seu valor de mercado e que pode ser constatado pelo consumidor sem que este precise demandar maiores análises ou mesmo contratar alguém para verificar o funcionamento do produto.

Rizzatto Nunes explica sobre o tema:

O que pretende a lei é que a garantia legal com seus curtos prazos seja exercida pela fácil constatação da existência do vício, isto é, pelo singelo uso e consumo do produto e do serviço. Por exemplo, o consumidor adquire um televisor que não sintoniza os canais. O vício nesse é evidente e decorre do mero uso.<sup>33</sup>

A definição de vício oculto possui características mais controversas. O vício será oculto quando não puder ser visualizado prontamente pelo consumidor. Poderá aparecer meses ou até anos depois do produto ser adquirido.

---

<sup>33</sup>NUNES, Rizzatto, **Curso de Direito do Consumidor**, 8ª ed. São Paulo: Editora Saraiva, 2013, pag.430.

Como exemplo, um veículo adquirido com um problema na ignição que somente se torne aparente meses depois, ou mesmo em seu airbag, são problemas que o consumidor somente terá conhecimento após sofrer algum dano ou for alertado pelo próprio fornecedor através de *recall*.

Rizzatto Nunes disserta sobre as características do vício oculto:

Já o vício oculto tem característica bastante duvidosa. O problema será considerado oculto quando simultaneamente:

- a) não puder ser verificado no mero exame do produto ou serviço;
- b) ainda não estiver provocando a impropriedade ou inadequação ou diminuição do valor do produto ou serviço.<sup>34</sup>

Leonardo de Medeiros Garcia define vício oculto:

Por sua vez, vício oculto é aquele vício que já estava presente quando da aquisição do produto ou do término do serviço, mas que somente se manifestou algum tempo depois; ou seja, é aquele cuja identificação não se dá com simples exame pelo consumidor.<sup>35</sup>

Outros dois conceitos existentes no art.26 do Código de Defesa do Consumidor são os de produto durável e não durável. O produto durável é aquele cujo uso não diminui a sua quantidade e qualidade, além do que o desgaste natural lhe causar. Eletrodomésticos em geral são produtos duráveis, embora o uso e o tempo deteriorem naturalmente a sua qualidade.

Rizzatto Nunes traz a seguinte definição para produtos duráveis:

Produto durável é aquele que, como o próprio nome diz, não se extingue com o uso. Ele dura, leva tempo para se desgastar. Pode – deve – ser utilizado muitas vezes. Contudo, é preciso chamar atenção para o aspecto

---

<sup>34</sup>NUNES, Rizzatto, **Curso de Direito do Consumidor**, 8ª ed.São Paulo: Editora Saraiva, 2013, pag.430.

<sup>35</sup>GARCIA, Leonardo de Medeiros, **Direito do Consumidor: Código comentado e jurisprudência**, 10ªed.Salvador: Editora Jus PODIVM, 2013, pag.238.

de “durabilidade” do bem durável. Nenhum produto é eterno. Todos tendem a um fim material.<sup>36</sup>

Já produto não durável é aquele que se extingue com o próprio uso, como os alimentos, remédios, produtos de limpeza em geral e outros similares. Rizzatto Nunes define produto não durável, explicando a sua extinção imediata ou consumativa:

O produto “não durável”, por sua vez, é aquele que se acaba com o uso. Como o próprio nome também diz, não tem qualquer durabilidade. Usado, ele se extingue ou, pelo menos, vai-se extinguindo. Estão nessa condição os alimentos, os remédios, os cosméticos, etc. Note-se que se fala em extinção imediata, como é o caso de uma bebida, pela ingestão ou extinção consumativa sequencial, como é o caso do sabonete: este se vai extinguindo enquanto é usado.<sup>37</sup>

Definidos estes pontos, o artigo 26 determina que o direito de reclamar pelos vícios aparentes de produtos não duráveis é de 30 dias, enquanto o prazo para reclamar de produtos duráveis é de 90 dias. O prazo deve ser contado a partir da entrega efetiva do produto ou do término da execução dos serviços.

Vê-se neste ponto que a lei não usa mais o termo “garantia legal”. Ela trata aqui do prazo de decadência para reclamar por vícios. Ou seja, não há na lei um prazo expresso de garantia legal, pelo qual o fornecedor deva garantir a adequação do produto. Esta diferença deve estar clara para que se entenda adiante a contagem da garantia contratual e da garantia estendida.

Sobre a ausência de um prazo específico de garantia legal, afirma Rizzatto Nunes:

Na realidade a confusão e a disputa em torno de duas posições se estabelece pelo fato de a lei não ter colocado claramente um prazo de garantia legal. O que fez o legislador, como se viu no exame do art.24, foi

---

<sup>36</sup>NUNES, Rizzatto, **Curso de Direito do Consumidor**, 8ª ed.São Paulo: Editora Saraiva, 2013, pag.141.

<sup>37</sup>NUNES, Rizzatto, **Curso de Direito do Consumidor**, 8ª ed.São Paulo: Editora Saraiva, 2013, pag.142.

estabelecer tempo de reclamação (30 e 90 dias). A garantia legal é de adequação, mas sem prazo. O que consumidor tem é tempo para apresentar reclamação contra essa garantia a partir do recebimento do produto ou do término do serviço.<sup>38</sup>

Deste modo, temos que a lei estabeleceu que a garantia legal é de adequação do produto, conforme art. 24 do Código de Defesa do Consumidor, e os prazos para que o consumidor reclame no caso de vício estão expressamente previstos no art.26 do mesmo diploma.

Já no caso de vício oculto, a lei afirma que o prazo de decadência tem início no momento em que ficar evidenciado o defeito.

De pronto, destaca-se uma falha de conceitos deste artigo. O Código de Defesa do Consumidor, conforme pacificado na doutrina, diferencia vício de defeito. Vício é o que torna o produto inadequado ou lhe diminui o valor, sem causar dano físico ou moral ao consumidor, como um televisor que não liga mais ou um veículo que já seja entregue amassado.

Já defeito é o vício que causa dano moral ou físico ao consumidor. É o televisor que explode e queima o consumidor ou o veículo que foi produzido com uma falha mecânica que cause um acidente ferindo o consumidor.

Feita esta diferenciação, a redação do § 3º do artigo 26 do Código de Defesa do Consumidor devia utilizar o termo vício e não defeito, visto que para os casos de defeito já está previsto no artigo seguinte o prazo prescricional de 5 anos.

Outra questão que gera controvérsia na parte do vício oculto é se a obrigação do fornecedor se perpetua indefinidamente ao longo tempo, já que o prazo para reclamar somente tem início no momento em que ficar evidenciado o “defeito”, que deve ser entendido também como vício.

---

<sup>38</sup>NUNES, Rizzatto, **Curso de Direito do Consumidor**, 8ª ed.São Paulo: Editora Saraiva, 2013, pag.142.

Nesta toada é que surge teoria da expectativa de vida útil do produto, como critério para sanar esta situação. De acordo com esta teoria, todos os produtos possuem uma expectativa de vida por parte do consumidor, que pode ser auferida pela experiência do fornecedor, devendo permanecer adequado para uso, no mínimo, por este período.

Sobre este critério escrevem Claudia Lima Marques, Antonio Herman V. Benjamin e Leonardo Roscoe Bessa:

Desse modo, o critério para delimitação do prazo máximo de aparecimento do vício oculto passa a ser o da *vida útil* do bem, o que, além de conferir ampla flexibilidade ao julgador, releva a importância da análise do caso concreto em que o fator tempo é apenas um dos elementos a ser apreciado. Autorizada doutrina sustenta aplicação do critério da vida útil como limite temporal para o surgimento do vício oculto.<sup>39</sup>

Difícil determinar a duração da vida útil de cada produto. Um televisor de última geração deve durar no mínimo, 3, 4, 5, 6 anos? Leonardo de Medeiros Garcia propõe uma solução, que o próprio fornecedor estabeleça este prazo:

Como o fornecedor responde pelos vícios ocultos durante o período de vida útil do produto, será fundamental que o fornecedor informe expressamente qual o período de vida útil de cada produto nos rótulos ou manuais. Esta informação, que já pode ser exigida pelo art.31 do CDC, é de extrema importância não somente para bem informar o consumidor sobre o prazo que dispõe para reclamar nos aparecimentos dos vícios ocultos, mas também serve para melhor orientar o consumidor na hora da compra. Entre dois produtos similares, o prazo de vida útil informado pode ser um ingrediente importante para a tomada de decisão sobre qual produto a ser adquirido.

A sugestão de que o próprio fornecedor estabeleça o prazo de vida útil do produto não decorre de qualquer obrigação legal e não pode limitar o prazo de

---

<sup>39</sup>BENJAMIN, A.H.V. MARQUES, C.L., BESSA, L.R., **Manual de Direito do Consumidor**, 6ª ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2014, pag.228.

decadência para reclamação por vício oculto previsto no Código de Defesa do Consumidor.

Infelizmente, isto poderia levar os fornecedores a criar prazos menores de vida útil do que efetivamente o produto possui. O fornecedor não é uma pessoa absolutamente confiável, sendo também esta uma das razões pelas quais o Código de Defesa do Consumidor possui tantos artigos impondo obrigações que decorrem basicamente do dever de boa-fé de qualquer pessoa.

Deste modo, ainda que o fornecedor informe o prazo de vida útil do produto, inexistindo obrigação ou objeção para que o faça, tal prazo não poderá limitar o direito de reclamar por vício do consumidor.

O prazo de vida útil do produto deve decorrer do bom senso, da avaliação do magistrado da razão existente entre a adequação do produto e o seu valor. Tal medida visa também evitar que o fornecedor coloque no mercado produtos praticamente descartáveis.

Opinião divergente apresentam os autores do anteprojeto do Código de Defesa do Consumidor. Para estes, o consumidor somente tem o direito de reclamar sobre o vício oculto enquanto durar o prazo de garantia legal ou contratual. Vejamos:

Se o vício se manifestar no curso do prazo de garantia, durante a fase de preservação, subsequente à aquisição, o consumidor poderá fazer uso das alternativas previstas nos incs. I, II e III do art. 18, com observância dos prazos de caducidade de 30 ou 90 dias.

No entanto, se o vício oculto se manifestar após o término do prazo de garantia contratual, na fase de conservação do produto ou serviço, que corresponde à degradação do consumo, o fornecedor não poderá ser compelido a substituir o produto defeituoso, restituir a quantia paga ou reduzir proporcionalmente o preço, por se tratar de matéria preclusa.

**Significa dizer que a data-limite para efeito de exoneração da responsabilidade do fornecedor coincide com a data-limite da garantia legal ou contratual, e isso tem explicação muito simples: não se pode**

**eternizar a responsabilidade do fornecedor por vícios ocultos dos produtos ou serviços.** <sup>40</sup>(destacou-se).

A conclusão dos autores causa certo espanto, pois torna letra morta o prazo para reclamação por vício oculto previsto no § 3º do art.26 do Código de Defesa do Consumidor. De acordo com os autores, o consumidor apenas poderia reclamar sobre o vício oculto enquanto estivesse vigente a garantia legal ou contratual.

Destaca-se primeiro, que a garantia legal não possui um prazo determinado pelo Código de Defesa do Consumidor. No mais, a lei expressamente separa o prazo aplicável para reclamação de produtos ou serviços com vício aparente e vício oculto por um motivo, que não deve ser ignorado, que é o de oferecer maior garantia ao consumidor.

Limitar este direito a duração da garantia contratual também não é correto, pois esta é de livre arbítrio pelo fornecedor, que pode até mesmo não oferecê-la, o que deixaria o consumidor novamente apenas com o prazo de reclamação para vícios aparentes.

Por fim, vale destacar que obstam os prazos de decadência a reclamação feita pelo consumidor ao fornecedor até a resposta negativa inequivocamente comunicada, ou a instauração de inquérito civil, até o seu encerramento.

Conclui-se, portanto, que a garantia legal esta prevista no Código de Defesa do Consumidor como a obrigação que o fornecedor possui de colocar no mercado de consumo produto ou serviço adequado ao seu fim.

Que o prazo para reclamação de produto ou serviço não durável é de 30 dias, enquanto de produtos duráveis é de 90 dias. Obstam ainda a decadência a reclamação feita pelo consumidor ao fornecedor até a resposta negativa, ou a instauração de inquérito civil, até o seu encerramento.

---

<sup>40</sup>ZELMO, Denari et al. **Código Brasileiro de Defesa do Consumidor: Comentado pelos Autores do Anteprojeto**, 10ªed. Rio de Janeiro: Editora Forense, 2011, pag.245.

Por fim, o prazo para reclamação por vício oculto tem início no momento em que ficar evidenciado o “defeito”. Embora existam opiniões divergentes, adota-se a teoria da expectativa de vida útil do produto como critério de definição do prazo que o fornecedor está obrigado a responder pela adequação do produto nesta hipótese.

## 6 DA GARANTIA CONTRATUAL

A garantia contratual está definida no artigo 50 do Código de Defesa do Consumidor da seguinte maneira:

Art. 50. A garantia contratual é complementar à legal e será conferida mediante termo escrito.

Parágrafo único. O termo de garantia ou equivalente deve ser padronizado e esclarecer, de maneira adequada em que consiste a mesma garantia, bem como a forma, o prazo e o lugar em que pode ser exercitada e os ônus a cargo do consumidor, devendo ser-lhe entregue, devidamente preenchido pelo fornecedor, no ato do fornecimento, acompanhado de manual de instrução, de instalação e uso do produto em linguagem didática, com ilustrações.

Como visto acima, a garantia contratual será complementar à legal, devendo ser entregue ao consumidor o seu termo de maneira padronizada, esclarecendo no que consiste a garantia e a maneira adequada de como ela deverá ser acionada.

Atualmente, grande parte dos produtos são inseridos no mercado com garantia contratual oferecida pelo fornecedor, que normalmente varia de 180 dias a 1 ano, sendo livre a sua estipulação.

O Código de Defesa do Consumidor, ao afirmar que a garantia contratual é complementar à legal, gerou nova controvérsia. Como visto, a lei não estipula um prazo de garantia legal, apenas que esta será de adequação, determinando em seguida quais são os prazos decadenciais de reclamação por vícios no produto ou serviço.

Deste modo, a garantia contratual será complementar a qual prazo, se este não foi expressamente determinado pelo Código de Defesa do Consumidor? Será complementar ao prazo decadencial?

A solução adotada majoritariamente pela doutrina não é esta. Para Rizzatto Nunes, a contagem do prazo da garantia contratual deve ser contado do momento em que o produto é adquirido, tendo o consumidor, posteriormente, o direito de

reclamar pelos vícios por mais 30 ou 90 dias, conforme o caso, aplicando-se assim, os prazos do artigo 26 do Código de Defesa do Consumidor:

Se o fornecedor dá prazo de garantia contratual (180 dias, um ou dois anos etc.), dentro do tempo garantido até o fim (inclusive último dia) o produto não pode apresentar vício. Se apresentar, o consumidor tem o direito de reclamar, que se estende até 30 ou 90 dias após o término da garantia.

Se o fornecedor não dá prazo, então os 30 ou 90 dias correm do dia da aquisição ou término do serviço.<sup>41</sup>

Flávio Tartuce e Daniel Amorim Assumpção Neves entendem do mesmo modo, amparando-se no posicionamento recente do Superior Tribunal de Justiça:

Em resumo, conforme se depreende de ementa publicada pelo próprio Superior Tribunal de Justiça pela ferramenta Jurisprudência em Teses, em setembro de 2015, “o início da contagem do prazo de decadência para a reclamação de vícios do produto (art.26 do CDC) se dá após o encerramento da garantia contratual”. Em suma, de fato, os citados prazos deve ser somados.<sup>42</sup>

Embora não falem expressamente, os autores acima citados dão a entender que se o vício aparecer durante o prazo de decadência, após já ter terminado o prazo de garantia contratual, o consumidor ainda terá direito de reclamar pelo vício, embora não se possa afirmar que seja este o seu entendimento.

Leonardo de Medeiros Garcia, que segue a mesma corrente dos autores acima citados, fala expressamente que o prazo de decadência é de reclamação, não estando coberto o vício que apareça após o período da garantia contratual e durante o prazo de decadência. Excetua-se neste caso, as hipóteses de vício oculto:

Por isso é que entendemos que não é totalmente correto dizer que quando, por exemplo, o fornecedor concede um ano de garantia contratual, o consumidor possui um ano mais 90 ou 30 dias (dependendo se duráveis ou não duráveis). Como os prazos de 90 e 30 dias não são prazos de garantia legal, o vício que aparecer após 1 ano da garantia contratual (e não sendo vício oculto, porque aí o vício estaria no produto quando da aquisição pelo consumidor), não será de responsabilidade do fornecedor. Isso porque o fornecedor terá cumprido a garantia legal de adequação (art.24), fornecendo

---

<sup>41</sup>NUNES, Rizzatto, **Curso de Direito do Consumidor**, 8ª ed.São Paulo: Editora Saraiva, 2013, pag.447.

<sup>42</sup>TARTUCE, Flávio e NEVES, Daniel Amorim Assumpção, **Manual de Direito do Consumidor: Direito Material e Processual**, 5ª ed.São Paulo: Editora Método, 2016, pag.354.

o produto ou o serviço em perfeitas condições de uso (e sem nenhum vício!) e também a garantia contratual, garantindo o não aparecimento de vícios no prazo de 1 ano.<sup>43</sup>

O entendimento do autor torna claro que inexistente prazo de garantia legal, mostrando-se razoável entender que se o vício aparecer durante o prazo de decadência, não estará coberto pela garantia contratual. Ressalte-se ainda que se o vício aparecer após o término da garantia provavelmente estava oculto no produto, tendo o consumidor como reclamar dentro do prazo de 90 dias estipulado pelo § 3º do art.26 do Código de Defesa do Consumidor.

Claudia Lima Marques, Antonio Herman V. Benjamin e Leonardo Roscoe Bessa entendem que a definição do prazo de decadência não possui qualquer relação com a garantia contratual. Afirmam ainda que a soma dos prazos poderia ser prejudicial ao consumidor, conforme trecho transcrito abaixo:

Apresente-se outro argumento contrário à tese de soma dos prazos das garantias contratual e legal. Tal procedimento pode acabar por confundir o consumidor e dificultar ou, até mesmo, impedir o exercício dos seus direitos. Como a garantia contratual decorre da vontade do fornecedor, ela possui condições menos vantajosas, ora limitadas a algumas partes do produto. Ou seja, em regra, não se oferecem as mesmas possibilidades do CDC (troca do produto, devolução do dinheiro, abatimento proporcional do preço): a ênfase é no conserto do bem.<sup>44</sup>

Os autores oferecem como alternativa que o consumidor use a seu favor a teoria da expectativa de útil do produto, podendo reclamar do vício oculto no momento em que este se mostrar presente. A explicação dos autores não é clara de como correrá o prazo de garantia contratual e de decadência.

Para os autores que ainda entendem que os prazos não se somam, ou eles fluem simultaneamente, ou ainda o prazo de garantia contratual teria início após o término do prazo de decadência previsto no Código de Defesa do Consumidor.

---

<sup>43</sup>GARCIA, Leonardo de Medeiros, **Direito do Consumidor: Código comentado e jurisprudência**, 10ªed.Salvador: Editora Jus PODIVM, 2013, pag.370.

<sup>44</sup>BENJAMIN, A.H.V. MARQUES, C.L., BESSA, L.R., **Manual de Direito do Consumidor**, 6ª ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2014, pag.240.

Ambas alternativas não agradam. Considerando a falta de clareza legislativa, parece razoável que o prazo de garantia contratual tenha início imediato e o de decadência tenha início após o término de sua vigência.

Embora, de fato, o fornecedor não esteja obrigado a oferecer a garantia contratual com as mesmas garantias que o Código de Defesa do Consumidor oferece, ao que a garantia contratual deixar de cobrir, poderá valer normalmente a garantia legal de adequação e a contagem imediata do prazo de decadência, contando-se este como se a garantia contratual não existisse, pois de fato pode não existir para determinadas vícios.

Deste modo, sendo a garantia contratual complementar, não podendo o fornecedor se esquivar da garantia legal de adequação, para o que a garantia contratual deixar de cobrir valerão normalmente todas as garantias oferecidas pelo Código de Defesa do Consumidor, inclusive a contagem regular dos prazos de decadência.

Quanto ao que a garantia contratual efetivamente cobrir, a sua vigência terá início imediato, podendo o consumidor, após o seu término, valer-se do prazo de decadência previsto no Código de Defesa do Consumidor para reclamar, posição esta que é majoritária na doutrina e já ratificada pelo Superior Tribunal de Justiça.

Independentemente disto, valerá ainda o prazo de reclamação para vícios ocultos, a partir do momento em que se tornem aparentes, adotando-se a teoria da expectativa de vida útil do produto para auferir a obrigação do fornecedor pelo vício.

## **7 DA RESPONSABILIDADE POR VÍCIO DO PRODUTO NO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

Já foi exposto que o fornecedor tem a obrigação de garantir que o produto que coloca no mercado esteja adequado à sua finalidade, sendo esta uma garantia legal do consumidor. Importante destacar também que o fornecedor possui outras responsabilidades expressamente tratadas no art.18 do Código de Defesa do Consumidor, na hipótese de vício do produto. Vejamos:

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, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com a 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.

§ 1º Não sendo o vício sanado no prazo máximo de trinta dias, pode o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

I - a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso;

II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;

III - o abatimento proporcional do preço.

§ 2º Poderão as partes convencionar a redução ou ampliação do prazo previsto no parágrafo anterior, não podendo ser inferior a sete nem superior a cento e oitenta dias. Nos contratos de adesão, a cláusula de prazo deverá ser convencionada em separado, por meio de manifestação expressa do consumidor.

§ 3º O consumidor poderá fazer uso imediato das alternativas do § 1º deste artigo sempre que, em razão da extensão do vício, a substituição das partes viciadas puder comprometer a qualidade ou características do produto, diminuir-lhe o valor ou se tratar de produto essencial.

§ 4º Tendo o consumidor optado pela alternativa do inciso I do § 1º deste artigo, e não sendo possível a substituição do bem, poderá haver substituição por outro de espécie, marca ou modelo diversos, mediante complementação ou restituição de eventual diferença de preço, sem prejuízo do disposto nos incisos II e III do § 1º deste artigo.

§ 5º No caso de fornecimento de produtos in natura, será responsável perante o consumidor o fornecedor imediato, exceto quando identificado claramente seu produtor.

§ 6º São impróprios ao uso e consumo:

I - os produtos cujos prazos de validade estejam vencidos;

II - os produtos deteriorados, alterados, adulterados, avariados, falsificados, corrompidos, fraudados, nocivos à vida ou à saúde, perigosos ou, ainda, aqueles em desacordo com as normas regulamentares de fabricação, distribuição ou apresentação;

III - os produtos que, por qualquer motivo, se revelem inadequados ao fim a que se destinam.

O termo usado de maneira recorrente ao tratar de vício do produto é o de adequação. O produto deve sempre ser adequado à sua finalidade. De acordo com o caput do art.18, o fornecedor é responsável pelos vícios que tornem o produto inadequado, que lhe diminuam o valor e ainda pelas disparidades entre as informações constantes no rótulo do produto ou informe publicitário.

Esta responsabilidade é objetiva, como bem destaca Leonardo de Medeiros Garcia:

Da mesma forma que na responsabilidade pelo fato, a responsabilidade por vícios será aferida de forma objetiva, ou seja, não se indaga se o vício decorre de conduta culposa ou dolosa do fornecedor. Também pouco importa se o fornecedor tinha ou não conhecimento do vício para que seja aferida a sua responsabilidade.<sup>45</sup>

Na hipótese de estar presente o vício, o consumidor terá o direito de reclamar com o fornecedor dentro do prazo decadencial, tratado nos capítulos anteriores. Feita a reclamação, o fornecedor terá o prazo de 30 dias para sanar o vício. Este prazo poderá ser alterado, para o mínimo de 07 dias e o máximo de 180, desde que conste o consentimento expresso do consumidor, especialmente na hipótese de aumento do prazo.

---

<sup>45</sup>GARCIA, Leonardo de Medeiros, **Direito do Consumidor: Código comentado e jurisprudência**, 10ªed.Salvador: Editora Jus PODIVM, 2013, pag.194.

Ponto de discussão na doutrina é a forma de contagem deste prazo. Se o fornecedor tem uma única chance de conserto ou se poderá, caso não consiga sanar o vício em 20 dias, por exemplo, ter uma nova tentativa nos próximos 10 dias de prazo para tentar reparar o mesmo vício que já não conseguiu uma vez.

Leonardo de Medeiros Garcia entende que o fornecedor possui uma única chance para reparar cada vício<sup>46</sup>. Claudia Lima Marques, Antonio Herman V. Benjamin e Leonardo Roscoe Bessa possuem o mesmo entendimento:

No tocante à forma de contagem do prazo de 30 dias, é certo que o fornecedor possui uma única possibilidade de correção do vício. Afronta o princípio de proteção integral do consumidor (art.6º, VI) entender que, se o vício ressurgir após o conserto, terá o fornecedor a possibilidade de invocar novamente o prazo de 30 dias ou até mesmo os dias eventualmente restantes.<sup>47</sup>

Rizzatto Nunes, de maneira oposta, defende que o prazo de 30 dias é o máximo que o fornecedor possui para resolver cada vício, podendo ter quantas tentativas forem necessárias dentro deste período:

Quando muito – e essa é nossa opinião – o prazo de 30 dias é um limite máximo que pode ser atingido pela soma dos períodos mais curtos utilizados. Explicamos: se o produto foi devolvido a primeira vez no décimo dia, depois retornou com o mesmo vício e se gastaram nessa segunda tentativa de conserto mais 15 dias, na terceira vez em que o produto voltar ao fornecedor somente terá mais 5 dias para solucionar definitivamente o problema, pois anteriormente despendeu 25 dias, sem ter levado o produto à adequação esperada.<sup>48</sup>

A opção dada por Rizzatto Nunes não parece a mais assertiva, pois concederá ao fornecedor inúmeras tentativas para sanar o mesmo vício. Na prática, o consumidor poderá ser lesado por mais de 30 dias, pois terá de recorrer diversas vezes ao fornecedor, que já se mostrou incapaz de solucionar o problema anteriormente.

---

<sup>46</sup>GARCIA, Leonardo de Medeiros, **Direito do Consumidor: Código comentado e jurisprudência**, 10ªed.Salvador: Editora Jus PODIVM, 2013, pag.198.

<sup>47</sup>BENJAMIN, A.H.V. MARQUES, C.L., BESSA, L.R., **Manual de Direito do Consumidor**, 6ª ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2014, pag.219.

<sup>48</sup>NUNES, Rizzatto, **Curso de Direito do Consumidor**, 8ª ed.São Paulo: Editora Saraiva, 2013, pag.247.

Deste modo, filia-se a corrente que defende que o fornecedor possui uma única oportunidade de reparo dentro dos 30 dias previstos no Código de Defesa do Consumidor.

Caso o fornecedor não sane o vício no prazo de 30 dias ou outro que venha a ser estipulado, o consumidor poderá requerer a (i) substituição do produto por outro da mesma espécie e em perfeitas condições, por outro de mesmas características mediante o pagamento da complementação ou restituição pela eventual diferença de preço; (ii) a restituição da quantia paga monetariamente atualizada; ou (iii) o abatimento proporcional do preço.

O consumidor tem a liberdade de escolher qual das três alternativas é a de sua preferência. O § 3º do art.18 garante a possibilidade de utilizar uma das três opções de garantia do consumidor imediatamente, caso a extensão do vício seja tamanha que a reparação do produto não possa lhe devolver a sua qualidade original ou ainda o produto seja considerado essencial.

Não há até o momento um rol taxativo de produtos que devam ser considerados essenciais, sendo esta uma batalha recorrente entre órgãos de defesa do consumidor e o lobby feito no Congresso Nacional pelos fornecedores, que tentam diminuir ao máximo os produtos que serão assim considerados.

Enquanto ausente o rol taxativo, deve o judiciário apreciar o que é essencial na atualidade.

Por fim, o § 6º ainda lista produtos impróprios para uso ou consumo, como sendo os de (i) validade vencida; (ii) deteriorados, alterados, adulterados, avariados, falsificados, corrompidos, fraudados, nocivos à vida ou à saúde, perigosos ou, ainda, aqueles em desacordo com as normas regulamentares de fabricação, distribuição ou apresentação; e (iii) os que se mostrem inadequados ao fim que se destinam.

Estas proibições não significam, porém, que não possam ser vendidos no mercado de consumo produtos usados ou já avariados, desde que o consumidor seja devidamente informado sobre as avarias que o produto já possui. Assim destacam os autores do anteprojeto do Código de Defesa do Consumidor:

Tenha-se presente, contudo, que os fornecedores não estão proibidos de ofertar e colocar no mercado de consumo – com abatimento do preço, naturalmente – produtos levemente viciados, desde que forneçam informações corretas, claras e precisas sobre os aludidos vícios. Trata-se, aliás, de velha usança, principalmente no comércio de eletrodomésticos.<sup>49</sup>

Vê-se assim, que o Código de Defesa do Consumidor disciplina os direitos do consumidor no caso de vício do produto. A responsabilidade dos fornecedores é solidária e objetiva. A palavra-chave utilizada pela legislação para determinar quando o produto deverá ser reparado é adequação. O produto deve ser sempre adequado à sua finalidade.

No caso de reclamação, deverão ser respeitados os prazos de garantia contratual, ou ainda os de decadência previstos na legislação. O fornecedor terá então uma única oportunidade de sanar o vício, no prazo de 30 dias. Poderá ser pactuada a redução deste prazo para 07 dias, ou ainda a sua extensão para 180, desde que exista anuência expressa do consumidor.

Em seguida veremos como a garantia estendida se encaixa no Código de Defesa do Consumidor.

---

<sup>49</sup>ZELMO, Denari et al. **Código Brasileiro de Defesa do Consumidor: Comentado pelos Autores do Anteprojeto**, 10ªed. Rio de Janeiro: Editora Forense, 2011, pag.223.

## **8 DO PRAZO DECADENCIAL PARA RECLAMAÇÃO FACE A GARANTIA ESTENDIDA**

### **8.1 Da Resolução 296 e a garantia legal e contratual prevista no Código de Defesa do Consumidor**

A garantia estendida ainda é uma modalidade securitária pouco estudada no Brasil, existindo poucos autores que tratam da sua relação com o Código de Defesa do Consumidor.

Considerando as disposições do Código de Defesa do Consumidor, onde se encaixa a garantia estendida? A quais prazos deve atender e quais são os direitos do consumidor?

O seguro de garantia estendida não deixa de ser também uma espécie de garantia contratual, que como já estudado, é complementar à legal. Contudo, a principal diferença consiste no fato que garantia estendida é uma modalidade de seguro, o que significa dizer que não é oferecida diretamente pelo fornecedor, mas sim por uma seguradora, que deverá atender à Resolução 296 da SUSEP.

Assim sendo, mostra-se essencial verificar eventuais conflitos entre o que dispõe a Resolução 296 e o Código de Defesa do Consumidor. Considerando o que dispõe o Código de Defesa do Consumidor acerca do início de vigência da garantia legal e contratual, onde se encaixa o início de vigência da garantia estendida?

Como já visto, a garantia legal é de adequação do produto. A Resolução 296 usa o termo “garantia legal”, pois de fato esta existe. Contudo, esta é apenas de adequação, sendo o prazo estipulado pelo Código de Defesa do Consumidor de decadência, para que o consumidor possa reclamar pelos vícios.

Sendo assim, quando a Resolução 296 afirma que a garantia estendida tem início após o prazo de garantia legal, não quer dizer que terá início após o prazo de decadência de 30 ou 90 dias, pois este não é um prazo de “garantia legal”.

Caso ocorra de o produto ser vendido sem garantia contratual oferecida pelo fornecedor, apenas com a garantia estendida de uma seguradora, a vigência da garantia estendida terá início imediato, devendo ser contado após o final da sua vigência o prazo de decadência previsto no Código de Defesa do Consumidor.

Como, via de regra, os produtos são vendidos com garantia contratual, dificilmente esta aplicação será necessária. Contudo, como o inciso II, do art. 15 da Resolução 296, afirma que a garantia estendida somente tem início após a vigência da garantia legal e está não possui um prazo de vigência expressamente estipulado pelo Código de Defesa do Consumidor, vislumbra-se a possibilidade de na prática haver confusão entre fornecedor e consumidor.

A melhor solução é a de fazer uso da analogia e entender a garantia estendida como sendo contratual e complementar à legal, como define o artigo 50 do Código de Defesa do Consumidor, sendo aplicáveis após o término da sua vigência os prazos de decadência previstos no art. 26 do mesmo diploma.

A Resolução 296 destaca ainda que o início de vigência para coberturas complementares às já oferecidas legalmente ou contratualmente pelo fornecedor será imediato.

Importante destacar a hipótese de ocorrência de vício oculto. Caso este esteja presente, o início da contagem do prazo de decadência para reclamação por parte do consumidor somente tem início após o “defeito”, que pode ser entendido como vício, ficar aparente.

Deste modo, a “garantia legal” ainda estará presente nesta hipótese, por um tempo que de certa maneira pode ser considerado indeterminado, adotando-se a teoria da expectativa de vida útil do produto, embora existam divergências na doutrina. Assim, caso o vício se torne evidente após o término da vigência da garantia estendida, haverá responsabilidade por parte da seguradora? Isto influencia no início de vigência da garantia estendida?

A resposta para ambas as perguntas deve ser negativa. Primeiro, apesar da Resolução 296 usar o termo garantia legal, o prazo de reclamação a que o

consumidor tem direito após ficar evidenciado o “defeito” continua sendo decadencial. Isto não deve influenciar a regra de início de vigência da garantia estendida. No mais, estender indefinidamente a garantia estendida nesta hipótese parece incorreto.

O contrato de seguro é de tempo determinado. Não foi a seguradora quem fabricou o produto e deu causa ao vício oculto. Embora exista a regra da solidariedade e responsabilidade objetiva no Código de Defesa do Consumidor, há que se avaliar também o nexo causal entre o agente e o dano causado.

Não foi a seguradora também quem comercializou o produto, o vendeu. A seguradora ofereceu exclusivamente o contrato de seguro, durando a sua responsabilidade pelo reparo do produto somente até o final da sua vigência.

A seguradora apenas anui com o risco contratado por um período determinado, cobrando o respectivo prêmio por tal período. Deste modo, caso o vício oculto surja após o término de vigência da garantia estendida, não há como considerar a seguradora responsável, visto que não há nexo causal entre ela e o alegado dano.

O risco que ela assumiu possui prazo determinado, que não pode ser estendido, até mesmo pelas regras contidas no Código de Defesa do Consumidor.

Deste modo, deve ser acionado diretamente o próprio fabricante do produto, a quem será transferido o ônus probatório, para demonstrar que o vício oculto eventualmente não existe ou foi causado pelo próprio uso do consumidor.

Para que exista responsabilidade nesta hipótese, do vício oculto se tornar evidente somente após o término da vigência da garantia estendida, torna-se necessário adotar a teoria da expectativa de vida útil do produto. A sua relação com a garantia estendida é o tema do tópico derradeiro deste trabalho.

## **8.2 Da garantia estendida e a teoria da expectativa de vida útil do produto**

Como visto, a responsabilidade da seguradora não poderá se estender por período além do determinado no contrato de seguro. Contudo, a do fabricante ficará

condicionada, na hipótese de vício oculto, ao aparecimento deste vício, dentro da expectativa de vida útil do produto.

A primeira dificuldade é determinar o que deu causa ao vício anos depois do início da sua utilização, se um vício oculto, o seu mau uso, ou apenas um desgaste natural. Na hipótese de mau uso do produto, o ônus desta prova, destaca-se, é do fornecedor.

Já a definição se o produto desde a aquisição já possuía um vício oculto, ou se o seu problema decorre do seu desgaste natural, mostra-se mais complexa. E mesmo que decorra do seu desgaste natural, a partir de quando cada produto pode apresentar desgaste? Até quando o produto deve permanecer adequado para utilização?

A dificuldade maior está em determinar qual é a expectativa de vida útil de cada produto. Como exposto, defende-se que a melhor alternativa, embora cercada de certa subjetividade, é a de se utilizar o simples bom senso fundamentado. Colocar na balança a destinação do produto, o valor pago por ele, além da experiência média que cada pessoa vai adquirindo com a duração de produtos similares.

Leonardo de Medeiros Garcia reflete sobre o tema:

Caberá ao magistrado em cada caso fazer uma análise da expectativa razoável de durabilidade e funcionamento que cada produto ou serviço traria ao consumidor. Nas hipóteses em que houver dúvida se os vícios estavam na origem ou se são novos, caberá ao juiz inverter o ônus da prova para que o fornecedor prove a origem dos vícios. Neste ponto o consumidor é hipossuficiente, autorizando a transferência deste ônus ao fornecedor.<sup>50</sup>

Transferir o ônus ao fornecedor para limitar a vida útil do produto acarreta em dois problemas. O primeiro é de que o seu laudo não será necessariamente isento, além do fato de que culturalmente os fornecedores se recusam a assumir responsabilidade que extrapole a garantia contratual. Outro obstáculo prático vem do

---

<sup>50</sup> GARCIA, Leonardo de Medeiros, **Direito do Consumidor: Código comentado e jurisprudência**, 10ªed.Salvador: Editora Jus PODIVM, 2013, pag.375.

fato que a maioria das ações consumeristas tramita nos juizados especiais, que inadmitem a realização de prova pericial.

Volta-se ao bom senso, de acordo com a experiência média do magistrado. O Superior Tribunal de Justiça, em decisão didática, consagrou a aplicação da expectativa de vida útil do produto, responsabilizando o fabricante por período além do contratado para garantir o produto. Vejamos:

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. DOCTRINA E JURISPRUDÊNCIA. EXEGESE DO ART. 26, § 3º, DO CDC.

1. (...)

2. (...)

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.<sup>51</sup>  
(destacou-se)

Deste modo, pode-se ir mais longe e dizer que o fornecedor é, de certo modo, responsável pela adequação do produto durante a sua expectativa de vida útil. Na prática, o produto que apresentar um vício oculto anos depois da sua fabricação, mas durante a sua vida útil, estará resguardado pelo prazo de reclamação previsto no § 3º do art.26 do Código de Defesa do Consumidor.

Difícilmente o fornecedor conseguirá se desvincular da sua responsabilidade. Os únicos meios seriam comprovar que o vício foi causado pelo

---

<sup>51</sup> Superior Tribunal de Justiça, Processo REsp 984106 / SC 2007/0207915-3 ; Relator(a) Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO (1140)- Órgão Julgador T4 - QUARTA TURMA, DJe 20/11/2012, acesso em: 29.08.2016

mau uso do produto ou que o produto já extrapolou a sua vida útil, ambas as provas difíceis de serem apresentadas.

Qual a vantagem então que o consumidor possui ao contratar a garantia estendida, se o produto estará resguardado contra o aparecimento de vício oculto por um período de tempo que muitas vezes poderá chegar a 3, 4 ou 5 anos, até mesmo superior ao oferecido pelas seguradoras?

Claudia Lima Marques, Antonio Herman V. Benjamin e Leonardo Roscoe Bessa defendem não existir tal vantagem:

Na prática, as reclamações dos consumidores referem-se aos vícios ocultos, ou seja, aqueles que podem ser percebidos apenas após determinado período de tempo de aquisição e de uso do produto. Na hipótese, o prazo de 90 (noventa) dias para reclamar só se inicia após o surgimento do vício, conforme o *critério da vida útil*.

Ora, justamente em razão do *critério da vida útil*, a garantia legal, ou seja, aquela que decorre diretamente do CDC, pode chegar a dois ou três anos após a data de aquisição do bem, sem necessidade de pagamento de qualquer valor adicional.

**Portanto, não se vê qualquer vantagem em adquirir a garantia estendida (que normalmente é oferecida por meio de contrato de garantia estendida). Se a contagem do prazo para reclamar dos vícios do produto for realizada corretamente – considerando o critério da vida útil -, o CDC já oferece proteção adequada e suficiente aos interesses do consumidor. É incorreto, inclusive, falar-se em extensão de garantia.<sup>52</sup> (destacou-se).**

Pontuam, porém, a dificuldade prática de fazer valer o que defendem:

Na prática, todavia, o consumidor possui dificuldades em fazer valer o critério da vida útil do produto, seja por desinformação muitas vezes dos próprios órgãos de proteção ao consumidor, seja por lhe faltar disposição de brigar por seus direitos na Justiça.<sup>53</sup>

De fato o consumidor encontra uma enorme dificuldade em fazer valer esta teoria, adotada por boa parte da doutrina e consagrada pelo Superior Tribunal de

---

<sup>52</sup> BENJAMIN, A.H.V. MARQUES, C.L., BESSA, L.R., **Manual de Direito do Consumidor**, 6ª ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2014, pag.241.

<sup>53</sup> BENJAMIN, A.H.V. MARQUES, C.L., BESSA, L.R., **Manual de Direito do Consumidor**, 6ª ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2014, pag.241.

Justiça. Por um lado, há de fato desinformação por parte dos consumidores e mesmo dos órgãos especializados, mas, sobretudo, há recusa dos fornecedores em atender a esta teoria, que obviamente, aumenta os seus custos operacionais.

Em razão destas dificuldades é que a garantia estendida é um sucesso no mercado brasileiro. Contudo, não se visualiza, olhando a fundo o Código de Defesa do Consumidor e a jurisprudência, uma grande vantagem na sua contratação.

O ponto positivo da sua contratação diz respeito à formalização do período pelo qual o produto estará garantido, colocando a questão do desgaste de lado durante a vigência do seguro. A sua contratação inclui um novo ator também a esta relação de consumo, que é a seguradora, que será durante o período de vigência da apólice responsável pelos vícios que o produto venha a ter, oferecendo muitas vezes serviços extras, como a retirada do produto na casa do consumidor.

Ressalta-se, porém, que o vício causado pelo mau uso do produto pelo consumidor também não estará resguardado pela garantia estendida.

Vê-se assim, que há pouca vantagem na contratação da garantia estendida, face a teoria da expectativa de vida útil do produto e o prazo de decadência para vício oculto previsto no Código de Defesa do Consumidor.

## 9 CONCLUSÕES

A garantia estendida é uma modalidade de seguro em expansão no Brasil, que rapidamente atingiu o patamar de movimentar anualmente bilhões de reais em prêmio.

Sendo um contrato de seguro, deve-se sempre ter em mente que este contrato possui todas as características atinentes a qualquer outro contrato de seguro. Possui, portanto, natureza bilateral, onerosa, de adesão, consensual e comutativa. Além disto, deve também obedecer a todas as normas e órgãos reguladores do mercado securitário, como a SUSEP.

Há resolução específica regulando a garantia estendida no mercado nacional, a Resolução 296, que de modo geral esta de acordo com o Código de Defesa do Consumidor.

Um dos pontos fundamentais da Resolução 296 é o que diferencia o início de vigência do contrato do seguro do início da vigência da cobertura do risco. Neste ponto, esclarece que o início de vigência do contrato é imediato.

Determina ainda que, em função do seu caráter complementar e de extensão à garantia já oferecida pelo fornecedor, esta somente passa a ter vigência após o término da garantia legal ou contratual vinculada ao produto.

Considerando que a garantia legal é de adequação e sem um prazo específico, isto significa dizer que a sua cobertura terá início imediato, na hipótese de o produto ser vendido sem garantia contratual, aplicando por analogia que a garantia estendida decorre também de um contrato e é, portanto, complementar à legal conforme art.50 do Código de Defesa do Consumidor.

Após analisar as principais características da garantia estendida como contrato de seguro estudou-se a parte do Código de Defesa do Consumidor que trata do direito de reclamação por vício do produto.

Neste ponto concluiu-se que garantia legal é de adequação do produto à sua finalidade, não podendo ser confundido os prazos de decadência previstos no Código de Defesa do Consumidor com a garantia legal.

O prazo de decadência é o prazo que o consumidor possui para reclamar pelo vício do produto. Na hipótese de produto não durável o prazo é de 30 dias, enquanto para produtos duráveis é de 90 dias.

A legislação cria ainda outro prazo decadencial para hipótese de vício oculto do produto. Neste caso, o prazo tem início no momento em que ficar evidenciado o seu “defeito” e duração de 90 dias.

Conforme estudado, embora existam opiniões divergentes, prevalece tanto na doutrina, quanto na jurisprudência do próprio Superior Tribunal de Justiça, a teoria da expectativa de vida útil do produto como critério de definição do prazo que o fornecedor está obrigado a responder pela adequação do produto na hipótese de vício oculto.

Vimos que a garantia contratual é complementar é legal. Sendo a legal somente de adequação, a posição que prevalece é de que o seu início é imediato, iniciando-se após o seu término a contagem dos prazos de decadência.

A garantia contratual é de livre estipulação, não se obrigando a cobrir necessariamente todos os aspectos do produto que garantam a sua plena adequação. Na hipótese de garantia parcial, valerá normalmente a garantia legal de adequação e a contagem imediata do prazo de decadência.

Vale ressaltar que na maioria dos casos haverá um vício oculto no produto na hipótese deste apresentar problemas que não sejam imediatos, valendo independentemente da garantia contratual, a aplicação do prazo de decadência nos moldes previstos no Código de Defesa do Consumidor e também a aplicação da teoria da expectativa de vida útil do produto.

Vê-se assim que o Código de Defesa do Consumidor disciplina os direitos do consumidor no caso de vício do produto. A responsabilidade dos fornecedores é solidária e objetiva. A palavra-chave utilizada pela legislação para determinar

quando o produto deverá ser reparado é adequação. O produto deve ser sempre adequado à sua finalidade.

No caso de reclamação, deverão ser respeitados os prazos de garantia contratual, ou ainda os de decadência previstos na legislação. O fornecedor terá então uma única oportunidade de sanar o vício, no prazo de 30 dias. Poderá ser pactuada a redução deste prazo para 07 dias, ou ainda a sua extensão para 180, desde haja anuência expressa do consumidor.

Foi levantada ainda a hipótese da responsabilidade da seguradora poder ultrapassar o prazo pactuado com base na teoria da expectativa de vida útil do produto. Neste ponto a resposta foi negativa, visto que o contrato de seguro é por prazo determinado.

A Seguradora não é diretamente responsável pela fabricação do produto, não tendo também participado da sua comercialização. A sua obrigação se restringe a garantir o seu conserto no prazo pactuado, conforme especificações da apólice.

Sobre a teoria da expectativa de vida útil do produto, vimos que o consumidor encontra dificuldade em fazer valer os seus direitos. Há desinformação por parte dos consumidores e órgãos especializados. Há também recusa dos fornecedores em atender a esta teoria, que aumenta os seus custos operacionais.

Concluimos que, embora se compreenda o sucesso que a garantia estendida faz no Brasil, este não se justifica, ao analisarmos friamente o Código de Defesa do Consumidor e a teoria da expectativa de vida útil do produto, visto que através da sua junção, o consumidor tem o direito de receber um produto adequado enquanto devesse durar a sua vida útil.

Os órgãos de defesa do consumidor e o judiciário devem agir e definir se de fato há vantagem na contratação da garantia estendida, fazendo valer os direitos do consumidor. O consumidor deve estar ciente dos direitos que possui, através de campanhas, para ter condições de avaliar de maneira precisa se de fato há vantagem na contratação da garantia estendida, não sendo isto o que vemos atualmente.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BENJAMIN, A.H.V. MARQUES, C.L., BESSA, L.R., **Manual de Direito do Consumidor**, 6ª ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2014

BURANELLO, Renato Macedo, **Do Contrato de Seguro: O Seguro Garantia de Obrigações Contratuais**, São Paulo: Editora Quartier Latin, 2006;

COELHO Fabio Ulhoa, **Manual de Direito Comercial**, 21ª edição, São Paulo: Editora Saraiva, 2009;

DE OLIVIERA, Celso Marcelo, **Teoria Geral do Contrato de Seguro: Volume 1**, Campinas: Editora LZN, 2005;

GARCIA, Leonardo de Medeiros, **Direito do Consumidor: Código comentado e jurisprudência**, 10ªed.Salvador: Editora Jus PODIVM, 2013

NUNES, Rizzatto, **Curso de Direito do Consumidor**, 8ª ed.São Paulo: Editora Saraiva, 2013;

POLIDO, Walter A., **Contrato de Seguro: Novos Paradigmas**, São Paulo: Editora Roncarati, 2010;

RIBEIRO, Amadeus Carvalhaes, **Direito de Seguros: Resseguro, Seguro Direto e Distribuição de Serviços**, São Paulo: Editora Atlas, 2006;

RODRIGUES, Silvio, **Direito Civil, Dos Contratos e Das Declarações Unilaterais de Vontade**, volume 3, São Paulo: Editora Saraiva, 30ª edição, 2004;

TARTUCE, Flávio e NEVES, Daniel Amorim Assumpção, **Manual de Direito do Consumidor: Direito Material e Processual**, 5ª ed.São Paulo: Editora Método, 2016, pag.354

WALD, Arnold, **Obrigações e Contratos**, 17ª ed.São Paulo: Editora Saraiva, 2006;

ZELMO, Denari et al. **Código Brasileiro de Defesa do Consumidor: Comentado pelos Autores do Anteprojeto**, 10ªed. Rio de Janeiro: Editora Forense, 2011.

MATTOS, Adriana. Governo multa varejistas em quase R\$ 29 milhões por “venda casada”, 20.01.2015. Disponível em: <http://www.valor.com.br/empresas/3869182/secretaria-do-consumidor-multa-seis-varejistas-por-venda-casada> - acesso em 29.08.2016.

Gráfico disponível em: [http://www2.susep.gov.br/menuestatistica/monitormercado/index\\_chart.asp](http://www2.susep.gov.br/menuestatistica/monitormercado/index_chart.asp) -acesso em 29.08.2016 JÚNIOR,

Altamiro, Silva. Mapfre e Carrefour fazem acordo de R\$ 200 milhões, 08.02.2008. Disponível em: <http://oglobo.globo.com/economia/mapfre-carrefour-fazem-acordo-de-200-milhoes-3633831> - acesso em 29.08.2016.

Superior Tribunal de Justiça, Processo REsp 984106 / SC 2007/0207915-3 ; Relator(a) Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO (1140)- Órgão Julgador T4 - QUARTA TURMA, DJe 20/11/2012, disponível em: <http://www.stj.jus.br/SCON/jurisprudencia/doc.jsp?livre=+984106+&b=ACOR&p=true&l=10&i=6>. Acesso em: 29.08.2016.

Código Civil, Lei 10.406, de 10 de janeiro de 2002. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/2002/L10406.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/L10406.htm)

Código de Defesa do Consumidor, Lei Nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L8078.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8078.htm)

Resolução CNSP nº 296 de 2013, de 25 de outubro de 2013. Disponível em: <http://www2.susep.gov.br/biblioteca/web/docOriginal.aspx?tipo=1&codigo=31578>.