



## Informativo do consumidor

Ano II - Edição 009 - Julho/2019

### Décima unidade municipal do Procon no Piauí é inaugurada em Capitão de Campos

A unidade de Capitão de Campos do Programa de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon) foi inaugurada no último dia 8 de julho. O órgão de atendimento ao consumidor foi criado por meio de acordo de cooperação técnica entre o município e o Ministério Público do Estado do Piauí.

“De comum acordo, unimos esforços para tutelar a defesa do direito do consumidor no município de Capitão de Campos. O Ministério Público está fazendo a política pública de levar acesso à justiça para essas cidades através do Procon Municipal”, explica o coordenador geral do PROCON-PI, Nivaldo Ribeiro.

Os servidores da unidade foram capacitados para a utilização do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor. O uso dessa ferramenta permitirá que o MPPI possa identificar como está o comportamento do mercado de consumo no Piauí. Por meio desse recurso, a instituição poderá também verificar as demandas apresentadas pela sociedade e tomar medidas cabíveis, no âmbito das promotorias de Justiça.

Parnaíba, Piripiri, Campo Maior, Oeiras, Floriano e Picos são cidades piauienses que possuem unidades do Programa. A solenidade contou com a participação de membros, servidores e autoridades municipais.

A promotora de Justiça e chefe de gabinete do procurador-geral de Justiça (PGJ), Cláudia Seabra, representou o PGJ durante a solenidade e destacou a relevância do momento. “O MP está, cada vez mais, próximo da sociedade, atuando como facilitador na resolução de conflitos”.

Carlos Rogério, promotor de Justiça responsável pela promotoria do município, parabenizou a gestão municipal e os vereadores do município pelo apoio no processo de criação do órgão. A sede do Procon de Capitão de Campos está localizada na Rua Acelino Coelho de Rezende.



Além disso, será dada continuidade às ações do Procon Itinerante, confirmam [vídeo](#) sobre as ações feitas em maio.

## Procon realiza capacitação para servidores e distribui kits do projeto Expandir para Proteger



O Ministério Público do Estado do Piauí, por meio do Programa de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon), em parceria com o Centro de Estudos e Aperfeiçoamento Funcional (CEAF), realizaram na manhã do dia 5 de julho, uma capacitação aos seus membros, servidores e estagiários com o tema “Tutela Administrativa do Consumidor – Procon vinculado ao Ministério Público, estrutura e atuação prática”, com palestra do promotor de Justiça de Ipatinga (MG), Fábio Finotti.

Durante o evento foram debatidas situações que envolvem a atuação do Procon nas relações de consumo, assim como os pontos de aproximação e distanciamento entre o programa em cada um dos MPs, a fim de propiciar um serviço mais efetivo para a população. “A ideia é apresentar a experiência do Ministério Público de Minas Gerais na condução do Procon Estadual. Realizei uma conversa com o MP do Piauí, considerando sempre suas normas”, explica o Promotor de Justiça, Fábio Finotti.

Os presentes puderam trocar experiência e tirar dúvidas sobre situações cotidianas de atribuição do



órgão. “A palestra foi muito importante para nós do Procon/MPPI, porque o palestrante tem uma vivência muito parecida com a nossa, então a gente trocou bastante experiência. Ouvimos muitas ideias que podemos adotar em nosso serviço para melhorá-lo, afinal o objetivo é fortalecer a defesa do consumidor”, comentou a servidora do Procon do MPPI, Livia Leodido.

Palestrante do evento, o promotor de Justiça do MPMG, Fábio Finotti

## Entrega de Kits às Promotorias de Justiça

Foram apresentados também os resultados parciais do projeto PGA 2018/2019, além da entrega de 14 kits de projeção (Projetor, Tela de Projeção, Microfones e Caixas de Som) e o lançamento do boleto eletrônico para arrecadação de multas aplicadas pelo Procon recolhidas ao Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor (FPDC) para atendimentos das Promotorias de Justiça aderentes ao Projeto, demais Promotorias de Defesa do Consumidor e do Próprio Procon/MPPI.

“É importante ressaltar a interiorização por meio do Procon Itinerante, a fomentação da criação de Procon pelos municípios, que foram implantadas em inúmeras cidades do Piauí. Portanto, essa entrega reflete a preocupação do Ministério Público em dar uma maior atenção ao consumidor piauiense e ao fortalecimento das promotorias do interior”, pontuou o Procurador-Geral de Justiça, Cleandro Moura.

Ainda na abertura do evento, o Procurador-Geral de Justiça, Cleandro Moura,



Promotores de Justiça que integram o projeto Expandir para Proteger recebem kits

Promotorias de Justiça	17
Processos instaurados	93
Multas aplicadas	R\$ 117.909,22
Multas recolhidas ao FPDC	R\$ 24.436,11
Processos em andamento	59
Processos arquivados	34
Processos remessa a JURCON	15
Processos remessa à dívida ativa	1
TAC's firmados	33
Ações Cíveis Públicas	0

recebeu uma homenagem do Centro de Estudo e Aperfeiçoamento Funcional (CEAF) pela sua gestão que contribuiu para a expansão do órgão, tanto em nível de pessoal, de estrutura e de parcerias.



# Membros e servidores do MPPI participam de curso de Formação de Conciliadores Judiciais

Entre os dias 22 e 26 de julho, ocorreu o Curso de Capacitação de Conciliadores e Mediadores Judiciais. As aulas ocorrem na sede da Escola do Judiciário do Piauí (Ejud-PI). O objetivo da formação é promover o conhecimento sobre os métodos e as técnicas de Conciliação.

Entre os participantes do curso estavam servidores do Procon Estadual, membros e servidores de promotorias de Justiça com atribuição na defesa do consumidor, além de servidores dos Procons municipais e Procon Alepi.



Durante a abertura, aconteceu um momento de explanação e reflexão sobre os objetivos do curso, na qual se discutiu a importância do mediador para a sociedade, uma vez que este ajuda a guiar diálogos para a pacificação de conflitos e uma dinâmica com canções e entrega de sementes, simbolizando a importância de se cultivar a paz.



*Servidor do Procon/MPPI Edivar Cruz fala sobre o papel do Programa de Proteção e Defesa do Consumidor Estadual*

“Conciliação é saber abordar um conflito em que cada um seja capaz de construir a solução para o conflito. Neste método não há vencidos nem vencedores, pois ambos estão construindo uma solução, em conjunto, de forma que saiam dali satisfeitos”, explica a coordenadora do Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (NUPEMEC), Juíza Lucicleide Pereira Belo, que recepcionou os inscritos no curso.

O curso foi ofertado pelo TJPI, através da Ejud-PI e NUPEMEC, em parceria com o Centro de Estudos e Aperfeiçoamento Funcional (CEAF) e com Escola Estadual de Defesa do Consumidor – (EEDC) do Procon/MPPI. Os Procons Municipal, Estadual e da Alepi participam do curso, que, após

concluído, terão seus acordos aptos a serem homologados pelos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC), cumprindo o Acordo de Cooperação Técnica nº 12/2018, firmado entre MPPI e Tribunal de Justiça.

Também estiveram presentes a Chefe de Gabinete do MPPI, Cléia Fernandes; o Coordenador do Procon/MPPI, Nivaldo Ribeiro; o diretor da Ejud-PI, Fernando Lopes; a Superintendente administrativa da Ejud, Maria Evangelina Barroso; os instrutores Marcílio Kalson, Gislaíne Costa e Neilan Argento.

Confira [vídeo](#) sobre a integração promovida pelo MP em Ação e Procon Itinerante

# PROCON trabalha pela ampliação do acesso de consumidores às informações do Serasa e divulga roteiro do Serasa Itinerante

A atuação do Programa de Proteção e Defesa do Consumidor (PROCON/PI), órgão auxiliar do Ministério Público do Estado do Piauí, resultou na ampliação do acesso dos cidadãos à informações e serviços da Serasa. O PROCON havia ajuizado ação civil pública em face da empresa, com o objetivo de fazer com que fosse disponibilizada aos consumidores a consulta ao cadastro de inadimplentes, de maneira gratuita, rápida e fácil por meio de endereço eletrônico. O PROCON também pleiteou a criação de um formulário online, a partir do qual pudesse ser solicitada a correção de eventuais inexatidões em desfavor dos consumidores.

Em fevereiro, o PROCON e a Serasa Experian celebraram termo de ajustamento de conduta. A empresa compromissária informou que já disponibiliza aos consumidores a possibilidade de consulta do CPF, de maneira gratuita, no endereço [www.serasaconsumidor.com.br](http://www.serasaconsumidor.com.br). Por meio da TAC, a empresa se comprometeu a oferecer, no Piauí, canais de atendimento presencial e eletrônico, além de atendimento por carta e canal direto com o PROCON, para que os consumidores pudessem apresentar requerimento de correção de inexatidões no Cadastro de Inadimplentes. A Serasa também assumiu a obrigação de promover projeto de educação financeira, direcionado especificamente à população piauiense.

O TAC foi homologado pelo Poder Judiciário, o que resultou na extinção da ação civil pública que tramitava na 3ª Vara Cível da Comarca de Teresina. Uma das ações promovidas pelo Serasa, principalmente para auxiliar as pessoas que não dispõem de acesso à internet, é o Serasa Itinerante, ou Caminhão da Serasa, que vai percorrer mais de 18 mil quilômetros pelo Brasil, para levar acesso a informações e serviços financeiros, como consulta grátis de CPF, Serasa Score e renegociação de dívidas em tempo real. A partir de amanhã (16/07) até o dia 20 de julho, o serviço estará em Teresina, na Praça Pedro II. De 23 a 27 de julho, será a vez de Parnaíba, no litoral do Estado do Piauí.

“O Programa de Proteção e Defesa do Consumidor vem buscando buscando a harmonia nas relações de consumo, através da preservação dos direitos básicos do consumidor. Um desses direitos é a educação e a divulgação sobre o consumo adequado de produtos e serviços. Já que a Serasa Experian é a depositária das informações acerca do cadastro de inadimplentes, nossa atuação ocorre no sentido de facilitar e ampliar o acesso dos cidadãos a esse banco de dados, garantindo ainda que os consumidores tenham oportunidade de requerer correções nos registros. Por isso, apoiamos e estamos divulgando as ações do Serasa Itinerante, que estará no Piauí esta semana”, explica o promotor de Justiça Nivaldo Ribeiro, coordenador-geral do PROCON no Estado.

Saiba mais sobre o Serasa Itinerante [aqui](#)

Confira matérias sobre ação do Caminhão Serasa em [Teresina](#) e [Parnaíba](#), em cumprimento ao TAC

Veja o TAC [aqui](#)

### MPPI pede à Justiça ação de execução de TAC para garantir a qualidade da água de São João da Fronteira

O Ministério Público do Estado do Piauí (MPPI), por meio da 2ª Promotoria de Piracuruca, solicitou à Justiça, em 2 de julho, ação de execução do Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) celebrado entre a instituição ministerial e o município de São João da Fronteira para garantir a qualidade da água no município.

Márcio Giorgi Carcará, promotor de Justiça responsável pela 2ª Promotoria de Piracuruca, explica que após recebimento de reclamação sobre a baixa qualidade da água distribuída no município de São João da Fronteira, foi instaurado inquérito civil com o objetivo de apurar a informação. Após vistoria técnica realizada pela Fundação Nacional de Saúde (FUNASA), emitiu-se laudo técnico confirmatório de que a água distribuída no município não passa pelo devido tratamento antes da distribuição.

“Depois desses procedimentos, observamos a persistência das irregularidades identificadas desde 2015. O TAC que firmamos não foi cumprido e um parecer técnico elaborado pela Coordenadoria de Pareceres Técnicos do Ministério Público, constata diversas irregularidades nos poços vistoriados”, pontua Márcio Giorgi Carcará.

O município informou que estaria passando por grave situação financeira, aliada a ausência de interesse da empresa de Águas e Esgotos do Piauí (AGESPISA) em assumir a concessão dos serviços de manutenção do sistema de abastecimento de água e requereu prazo para que fosse realizado um processo licitatório para contratar a empresa que instalaria os equipamentos de tratamento de água adequados, bem como, daria a efetiva manutenção do sistema de abastecimento.

No documento enviado à Justiça, a instituição ministerial solicita o cumprimento das obrigações das cláusulas do TAC, no prazo de 10 dias, sob pena de cominação de multa diária no valor de R\$ 1.000,00, entre outros pontos.

### MPPI move ação contra Claro por má qualidade nos serviços em Corrente

O Ministério Público do Estado do Piauí, por meio da 2ª Promotoria de Justiça de Corrente, ajuizou Ação Civil Pública, com pedido liminar, contra a empresa de telefonia móvel Claro S/A a fim de que sejam reparadas algumas falhas quanto aos serviços prestados, para obter respeito às normas de defesa do consumidor, visando ao abatimento proporcional do preço dos serviços cobrados, bem como da indenização dos danos materiais sofridos pelos consumidores em decorrência do vício de qualidade no serviço prestado pela empresa no município de Corrente.

Entre os principais problemas, os moradores de Corrente relatam que não conseguem completar suas ligações. Há também as quedas de ligações e a baixa velocidade fornecida em relação à internet móvel, em desconformidade com a publicidade da empresa.

Diante do problema, o Ministério Público requereu que seja julgada procedente a Ação Civil Pública para impor à ré a obrigação de abater proporcionalmente o preço cobrado pela prestação dos serviços de telefonia. A 2ª Promotoria de Justiça de Corrente requereu também a condenação da empresa de telefonia ao pagamento de honorários advocatícios e demais verbas sucumbenciais, a serem revestidos para projetos que futuramente serão apresentados pelo Ministério Público do Piauí em favor da comunidade correntina.

Os usuários do serviço que desejarem podem se habilitar ao Processo Judicial, nos termo do [edital](#).

# MPPI e FFP firmam termo de ajustamento de conduta para enfrentamento a condutas discriminatórias em estádios



A Federação de Futebol do Piauí (FFP) assinou junto ao Ministério Público do Piauí um termo de ajustamento (TAC) de conduta para o enfrentamento e o combate a condutas discriminatórias em estádios do Piauí. A proposição para assinatura do documento foi feita pela 49ª Promotoria de Justiça de Teresina, que tem como titular a promotora de Justiça Myrian Lago. A chancela do TAC foi realizada no auditório do MP na zona Leste de Teresina.

O motivo para a proposta de assinatura do termo de ajustamento foi o acontecimento de um caso de injúria racial contra um jogador do Piauí Esporte Clube. Durante uma partida do campeonato piauiense em fevereiro deste ano, o zagueiro Alan foi chamado de “macaco”. O caso foi julgado pelo Tribunal de Justiça Desportivo e chegou ao Ministério Público do Piauí por meio da 32ª Promotoria de Justiça de Teresina, com atribuição para defesa dos direitos do consumidor, e encaminhado à 49ª PJ. A titular da 32ª PJ, Graça Monte, também participou da audiência.

No total, o termo possui 15 cláusulas nas quais a entidade desportiva assume o compromisso de desenvolver uma série de ações em parceria com os clubes de futebol, o Conselho Estadual de Promoção de Políticas da Igualdade Racial e a SASC (Secretaria Estadual de Assistência Social e Cidadania).

As primeiras medidas a serem implementadas são: a elaboração de um plano de ações com campanhas e/ou capacitações de conscientização sobre a discriminação racial e práticas discriminatórias; produção de faixas a serem exibidas nos estádios; a constituição do Observatório Antidiscriminação, formada por membros dos movimentos sociais, em especial do movimento negro, garantindo acesso gratuito de tais pessoas aos estádios para possibilitar a execução das ações; campanhas com mensagens informando os torcedores sobre o caráter criminoso da discriminação.

Ainda segundo prevê o documento, assinado no dia 25 de julho, as denúncias poderão ser apresentadas ao disque 100 (disque Direitos Humanos), à ouvidoria do Ministério Público, à Defensoria Pública do Estado, à Delegacia de Defesa e Proteção dos Direitos Humanos e Repressão às Condutas Discriminatórias. Caso descumpra os compromissos assumidos a Federação de Futebol poderá pagar multa diária no valor de R\$ 500,00. O valor deverá ser revestido para o Conselho Estadual de Políticas de Promoção da Igualdade Racial.

“Nós entendemos que diante desse caso era necessária uma resposta mais enfática, sobretudo que

visasse a prevenção de atitudes como essa. Daí elaboramos uma minuta de TAC e apresentamos a federação que foi em sua totalidade aceita pela entidade. O que se busca é abrir um canal de discussão permanente sobre esse assunto. Começamos hoje e não se acaba aqui”, afirmou Myrian Lago.

“Juntos venceremos essas situações tristes e desagradáveis. Agradeço o apoio de todos que estão presentes aqui e que contribuem com iniciativas como essa”, pontou Graça Monte.

Já Assunção Aguiar, membro do Conselho da Igualdade Racial e Gerente de Igualdade Racial e Enfrentamento ao Trabalho Escravo, pontou a relevância de discussões envolvendo o racismo. “É muito importante abrir espaços de diálogos para colocar essas questões. A discriminação é uma situação ainda bastante presente em nossa sociedade e precisamos enfrentar isso mostrando que não podemos admitir esse tipo de comportamento. Quero ainda salientar a necessidade de chamar para essa discussão outros seguimentos do movimento negro para que estes também contribuam com a construção de políticas públicas para enfrentamento da discriminação racial”, avaliou.

### **“Racismo não se tolera, racismo se combate”**

Logo após a abertura da reunião, o vice-presidente e ouvidor da Federação de Futebol do Piauí, Jaime Oliveira, apresentou aos participantes ações que já foram executadas e as que estão em curso para o combate a discriminação. Uma das medidas é a campanha “Racismo não se tolera, racismo se combate”. O representante da Federação também mostrou as faixas que já foram produzidas e utilizadas no jogo da final do campeonato sub-13 de futebol.

“O que nós desejamos é mostrar que não concordamos com práticas que discriminam as pessoas. São atitudes inaceitáveis e que precisam ser combatidas. Estamos à disposição do Ministério Público para atuar de modo firme”, disse Jaime Oliveira.

## **MPPI discute Termo de Ajustamento de Conduta sobre funcionamento do Hotel Blue Tree Towers após incêndio**



Foi realizada audiência pública, por meio da 32ª Promotoria de Justiça de Teresina, que se dedica à Defesa do Consumidor, para tratar do Inquérito Civil Público instaurado com o objetivo de apurar o incêndio de grandes proporções que ocorreu no Rio Poty Hotel em maio de 2018, evento que expôs os consumidores a riscos.

Estiveram presentes na audiência o representante do Blue Tree Towers, José Etrusco; representando a Teresina Empreendimentos Hoteleiros, Francisco Ferreira de Sousa e Vicente Castor de Araújo Filho; e representando o Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Piauí, o Tenente Coronel José Veloso. Foi analisado o andamento

da obra para reforma do hotel e verificado se estão sendo cumpridas as exigências relativas à segurança do local. Também foram discutidas as cláusulas de Termo de Ajustamento de Conduta, sendo consignado prazo para encaminhamento de contraminuta de TAC e também data de audiência para celebração do acordo.

Segundo o representante da Teresina Empreendimentos Hoteleiros, Francisco Ferreira de Sousa, que comprovou por documentos que a reforma está em andamento, antes mesmo do evento danoso acontecer, o hotel já passava por obras para atender a algumas exigências do Corpo de Bombeiros. Foi relatado que a estrutura do hotel é antiga, o que prejudica o desenrolar de todas as obras, além de que a cláusula que

estabelece a abertura do hotel condicionada à expedição do Atestado de Regularidade torna inviável o exercício da atividade hoteleira, haja vista que o hotel necessita de renda para que possa finalizar as obras. Entre outras exigências, existe a colocação do “splinkter”(chuveiro automático), que demanda a alocação de muitos recursos. A Promotora de Justiça indagou se não poderia ser inserida uma cláusula que estipula um prazo para a realização das obras, ao que foi respondida que atualmente a obra se encontrava na fase de construção das rotas de fuga, item obrigatório para a autorização provisória do atestado de regularidade.

A Promotora de Justiça Maria das Graças do Monte Teixeira questionou qual seria o prazo ideal para que as exigências provisórias fossem cumpridas e afirmou que seria interessante que o hotel reabrisse em dezembro, cinco meses após a audiência. O representante do Blue Tree Towers argumentou que existia uma relação triangular, de forma que o Blue Tree era prestadora de serviço, e, sendo sociedade anônima, os sócios devem ter ciência das cláusulas do TAC, concordando com as mesmas.

Ficou determinado, então, que o Hotel Blue Tree Towers retorne em um prazo de trinta dias com a contraminuta do Termo de Ajustamento de Conduta. As partes ficaram de discutir as cláusulas do TAC e o representante do Blue Tree Towers requereu que ficasse registrado que o Hotel não tem influência sobre as obras realizadas no local.

No dia 10 de setembro haverá uma nova audiência para a celebração do Termo de Ajustamento de Conduta.

## **MPPI investiga denúncias sobre má qualidade da água fornecida aos moradores do Residencial Gilson Coelho, em Bom Jesus**

No dia 26 de julho, a Promotoria de Justiça Regional de Bom Jesus instaurou inquérito civil público para coletar informações acerca da qualidade da água fornecida pela Agespisa (Águas e Esgotos do Piauí S/A) aos moradores do Residencial Gilson Coelho, em Bom Jesus (PI). De acordo com declarações prestadas ao Promotor de Justiça Roberto Monteiro Carvalho por um morador do local, a água está contaminada e imprópria para o consumo. A situação foi comprovada por laudos da Vigilância Sanitária.

O promotor de Justiça instaurou o inquérito civil para coletar outras informações e documentos, e ainda para viabilizar a realização de perícias. “Em seguida, será analisada a necessidade de celebração de termo de ajustamento de conduta, ajuizamento de ação civil pública ou possível arquivamento”, declarou Roberto Carvalho.

O representante do Ministério Público fixou o prazo de quinze dias para que o presidente da Agespisa preste informações sobre o assunto, e também recomendou que a empresa providencie de imediato o tratamento da água, de acordo com os padrões legais, normas e regulamentos estabelecidos pela Agência Nacional de Saúde.

## **Procon de Floriano fiscaliza cumprimento da lei da meia entrada em casas de show**

Matéria da TV Clube aborda fiscalização realizada pelo Procon Municipal de Floriano referente ao cumprimento da lei da meia entrada.

Veja aqui o [vídeo](#) da reportagem no site do G1 Piauí.

# “Não me perturbe” alcança quase 1,5 milhão de pedidos de bloqueio em uma semana

Lançado há uma semana, o site “não me perturbe” fechou a noite de 23 de julho com 1,459 milhão de pedidos de bloqueio de ligações indesejadas de serviços de telecomunicações. Para deixar de receber chamadas com ofertas de serviços de telefonia, TV por assinatura e banda larga o consumidor deverá preencher o formulário de inscrição na plataforma no endereço [www.naomeperturbe.com.br](http://www.naomeperturbe.com.br). A suspensão das chamadas pelas empresas de telecomunicações ocorrerá em até 30 dias, contados da data do cadastramento.

Veja tutorial do MPPI de como se cadastrar [aquí](#)

Mais em:

<https://www.anatel.gov.br/institucional/ultimas-noticiass/2323-nao-me-perturbe-alcanca-quase-1-5-milhao-de-pedidos-de-bloqueio-em-uma-semana>

## Julgados/Jurisprudências

**CIP: PROCESSO/F.A. Nº: 22.001.001.19-0006915 | CIP Nº: 0006915/2200100119. CLASSIFICA/BAIXA: ACORDO. Procon Estadual/MPPI.01.07.2019).**

A consumidora legou ter adquirido 02 freezers com a revenda EX, no valor cada de R\$ 1.899,00, conforme nota fiscal datada de 12/05/2018 (cópia anexa). Um dos produtos apresentou vício no seu funcionamento antes dos 12 meses do prazo de garantia, encaminhado a assistência técnica e corrigido o vício na forma do art. 18, CDC, estando, atualmente em perfeito estado de uso. Ocorre que o outro produto da mesma marca e modelo também veio apresentar vício no seu funcionamento, contudo, pouco menos de 60 dias depois da garantia contratual. Porém, em se tratando de vício oculto não decorrente do desgaste natural gerado pela fruição ordinária do produto, mas da própria fabricação, o prazo para reclamar a reparação se inicia no momento em que ficar evidenciado o defeito, mesmo depois de expirado o prazo contratual de garantia, devendo ter-se sempre em vista o critério da vida útil do bem, que se pretende “durável”. Ademais a doutrina consumerista – sem desconsiderar a existência de entendimento contrário – tem entendido que o CDC, 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. Alegou que, independentemente do 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, evidencia uma quebra da boa-fé objetiva, que deve nortear as relações contratuais, sejam elas de consumo, sejam elas regidas pelo direito comum.

Requer: a) levando-se, o critério da vida útil do bem, a1) ainda, a considerando-se a fidelização do cliente à marca, b) seja realizado o conserto do produto, sem ônus, b1) haja vista a reclamação dentro do prazo decadencial de 90 dias após evidenciado o vício, b2) em conformidade com a Jurisprudência pátria (REsp 1.123.004-DF, DJe 9/12/2011. REsp 984.106-SC, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, julgado em 4/10/2012).

RELATOR : MINISTRO LUIS FELIPE SALOMÃO RECORRENTE : SPERANDIO MÁQUINAS E EQUIPAMENTOS LTDA ADVOGADO : FERDINANDO DAMO E OUTRO(S) RECORRIDO : FRANCISCO SCHLAGER ADVOGADA : ANA PAULA FONTES DE ANDRADE EMENTA 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.

PROCESSUAL CIVIL. CIVIL. AÇÃO REDIBITÓRIA C/CDANOS MORAIS. MOTOCICLETA DEFEITUOSA. VÍCIOS REDIBITÓRIOS. DANOS MORAIS. PROCEDENTES. MINORAÇÃO. RECURSO CONHECIDO E PARCIALMENTE PROVIDO. 1. Discute-se na presente demanda quanto à condenação por danos morais e materiais da parte apelante em decorrência da venda de motocicleta defeituosa por este para a parte apelada. 2. Quanto aos vícios redibitórios, a apelada comprovou os fatos constitutivos de seu direito, In casu, os defeitos acometidos pela motocicleta, ao tempo que a parte apelada não comprovou os fatos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito alegado pela recorrida, ou seja, de que os defeitos decorreram de culpa do comprador. 3. Assim, evidenciado o defeito do produto e não tendo sido solucionado depois de tantas tentativas pela parte apelada, impõe-se a devolução do valor pago pelo bem adquirido, com a sua consequente devolução a parte apelante, bem como os demais valores comprovadamente gastos em decorrência de tal situação. 4. O quantum indenizatório deve atender ao caráter compensador, punitivo e pedagógico da condenação, evitando-se que se converta o sofrimento em instrumento de vantagem indevida pela parte. 5. Recurso conhecido e parcialmente provido.

**(TJPI | Apelação Cível Nº 2017.0001.011195-8 | Relator: Des. José Ribamar Oliveira | 2ª Câmara Especializada Cível | Data de Julgamento: 11/06/2019 )**

CONSUMIDOR. COMPRA DE PRODUTO ACOMETIDO POR VÍCIO OCULTO. CONSERTO NÃO REALIZADO. DEVER SE SUBSTITUIR POR OUTRO IGUAL OU EQUIVALENTE. CONDENAÇÃO PARA RENOVAREM-SE OS PRAZOS DE GARANTIA LEGAL E CONTRATUAL. 1. Alega o autor ter adquirido cortador de grama fabricado por uma das ré em estabelecimento pertencente a outra ré, ocorrendo que o produto apresentou defeito que o tornou impróprio ao fim a que se destina. 2. Recorrente apresenta laudo técnico unilateral concluindo pelo uso inadequado do equipamento, entretanto impõe-se a desconsideração do parecer, uma vez que não permitiu o acompanhamento da contraparte para, se querendo, contraditar. Além disso, não especificou em que consistiria o uso inadequado do equipamento. 3. Sentença que condenou a recorrente à substituição do produto que deve ser mantida, pois não há nos autos, mesmo no parecer técnico, apontamento específico que indique em que consistiu o uso disfuncional do produto. 4. Desse modo, não comprovou a recorrente culpa exclusiva do autor no defeito do aparelho, restando, assim, responsável pelo vício do produto, conforme a carta consumerista.

RECURSO ESPECIAL. CONSUMIDOR. VÍCIO OCULTO. PRODUTO DURÁVEL. RECLAMAÇÃO. TERMO INICIAL. 1. Na origem, a ora recorrente ajuizou ação anulatória em face do PROCON/DF - Instituto de Defesa do Consumidor do Distrito Federal, com o fim de anular a penalidade administrativa imposta em razão de reclamação formulada por consumidor por vício de produto durável. [...] 3. De fato, conforme premissa de fato fixada pela corte de origem, o vício do produto era oculto. Nesse sentido, o dies a quo do prazo decadencial de que trata o art. 26, §6º [rectius, 3º] do Código de Defesa do Consumidor é a data em ficar evidenciado o aludido vício, ainda que haja uma garantia contratual, sem abandonar, contudo, o critério da vida útil do bem durável, a fim de que o fornecedor não fique responsável por solucionar o vício eternamente. A propósito, esta Corte já apontou nesse sentido. 4. Recurso especial conhecido e provido. (REsp 1.123.004/DF, Rel. Ministro MAURO CAMPBELL MARQUES, SEGUNDA TURMA STJ, julgado em 1/12/2011, DJe 9/12/2011).

## Garantia - Vício de produto

Conheça os prazos para reclamar de produto com defeito.

Há pelo menos três modalidades de garantia que asseguram a qualidade, eficiência e durabilidade do produto, a legal, a contratual e a estendida.

A **garantia legal** é estabelecida pelo CDC (Código de Defesa do Consumidor) e independe de previsão em contrato. A lei garante e ponto. Assim, você tem 30 dias para reclamar de problemas com o produto se ele não for durável (um alimento, por exemplo – art. 26, I, CDC), ou 90 dias se for durável (uma máquina de celular, por exemplo). O prazo começa a contar a partir do recebimento do produto. (art. 26, II, CDC) O que muita gente não sabe é que, no caso de um vício oculto - aquele defeito que só se mostra depois de um certo tempo de uso do produto -, o prazo da garantia legal começa a contar a partir do momento em que esse defeito é constatado. (art. 26, § 3º c/c art. 27, CDC)

A **garantia contratual**, entretanto, é a que o fabricante ou fornecedor acrescenta a seu produto de livre e espontânea vontade, ou seja, nem todo item terá esse tipo de seguro. Sua vigência começa a partir da data de emissão da nota fiscal, com o prazo e condições impostas pela empresa - normalmente estabelecida no “termo de garantia”.

O Código de Defesa do Consumidor dispõe que a garantia contratual é complementar a legal. Desse modo, fique atento para os prazos da garantia contratual, pois para os produtos duráveis (eletroeletrônicos e etc.) geralmente é de 9 meses ou 1 ano. Se for de 09 meses, o consumidor terá 1 ano para acionar a garantia em caso de defeitos, pois é feita a soma da garantia contratual com a legal de 03 meses ou 90 dias.

Já a **garantia estendida**, normalmente oferecida pelas lojas com termos como “super garantia”, é contratada a parte. Normalmente, é oferecida por uma outra empresa, que não tem relação com o fabricante e se trata de um seguro contra defeitos do produto.

Dentro desse tipo de garantia, há ainda três modalidades: a original, cuja cobertura é igual ao seguro contratual realizado pelo fabricante, mas você tem algum benefício, por exemplo, a troca imediata do produto; a ampliada, que o tempo é somado à garantia original do fabricante; e a diferenciada, na qual você também tem benefícios, mas o tempo de seguro é menor do que a estendida original.

Antes de contratar qualquer tipo de garantia estendida, peça para ler a apólice e verifique aquilo que de fato será coberto por este tipo de garantia, assim como aquilo que não estará coberto.

Em geral, não vale a pena pagar pela garantia estendida, a não ser quando o contrato oferecer alguma vantagem de fato. Antes de optar por ela, é recomendável se informar sobre a modalidade do seguro e solicitar uma cópia do contrato ou apólice, analisando-a com cuidado.

## **Troca**

De acordo com o artigo 18 do CDC, o fornecedor e o fabricante têm 30 dias, a partir da reclamação, para sanar o problema do produto. Extrapolado esse prazo, você pode exigir uma das alternativas previstas no artigo 18 do CDC: um produto similar, a restituição imediata da quantia paga ou o abatimento proporcional do preço. Contudo, o período de um mês não deve ser estipulado em caso de se tratar de produto essencial com defeito - como uma geladeira, por exemplo -, pois troca nesses casos deve ser imediata.

## **Garantia após o reparo**

Ao retirar o produto consertado, é recomendável que você teste se ele está funcionando bem e peça sempre a nota fiscal discriminando os serviços realizados. Independentemente de haver um termo por escrito, o reparo tem garantia legal de três meses.

Se nesse período o produto apresentar o mesmo problema ou algum outro decorrente do reparo, entende-se que o serviço foi mal prestado e, assim, o cliente tem direito de exigir a reexecução dos serviços sem custo adicional ou uma das alternativas previstas no CDC.

Já se o produto estiver dentro da garantia contratual, o prazo continua o mesmo. Ou seja, se uma mercadoria com garantia de um ano apresentou defeito aos sete meses de uso e retornou para você em um mês, restará apenas quatro meses de seguro.

Entretanto, se o item foi trocado e mesmo assim apresenta o mesmo ou outros defeitos em tempo menor do que a sua vida útil, a troca poderá ocorrer, pois o prazo de garantia legal e contratual deve ser contado a partir da data em que o novo artigo foi entregue.

## **Produtos importados**

A regra para produtos importados é um pouco diferente. Se a empresa tiver representantes no Brasil, ela tem que seguir as normas do País. Sendo assim, os prazos legais para reclamar serão os mesmos, 30 dias para produtos não duráveis e 90 para duráveis.

Além disso, se o item foi comprado de uma importadora e apresentou defeito, não importa se o fabricante não atua no Brasil. A empresa que trouxe o artigo é solidariamente responsável e deve providenciar o conserto.

Contudo, se você comprou o produto em outro país e não há nenhum representante no Brasil, as regras que valem é a do local onde o item foi comprado. Dessa forma, o Idec recomenda que leia atentamente o termo de garantia e se informe sobre as possibilidades de conserto antes de adquirí-lo.

## **Peça de mostruário**

Outra dúvida recorrente é em relação a peças de mostruários - artigos que ficam expostos nas lojas e, geralmente, são vendidos em liquidações por um preço mais em conta. Mesmo que os estabelecimentos neguem, esses produtos possuem garantia legal.

Se perceber um defeito aparente, você pode pedir a troca ou conserto do produto. Caso a loja tenha reduzido o preço devido a esse vício, ela deve te informar claramente o motivo de abaixar o preço e indicá-lo na nota da compra.

Porém, se o defeito não for tão perceptível e aparecer só depois de um tempo, você terá o prazo da garantia legal, contado a partir do momento em que o defeito é constatado, para exigir uma das alternativas previstas no CDC.