

RESPONSABILIDADE PELO VÍCIO DO PRODUTO E SERVIÇO À LUZ DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR.

GISELI ANGELA TARTATO HO¹
CAUÊ DEMARCHI SILVA²
ERIC RANZANI DE FRANÇA³
GABRIELA PAULINI DEUTNER⁴
NATHAN GIUSTI DE OLIVEIRA MEDEIROS⁵
RAFAEL SANCHES MADJAROF⁶

RESUMO

O Direito do Consumidor merece ser conhecido por todos, pois torna-se relevante à medida que rege todas as relações de consumo, portanto, faz parte do cotidiano de todas as pessoas. Dessa forma, conhecer os conceitos básicos que caracterizam a relação de consumo, tais como: consumidor, fornecedor e transação comercial, é o primeiro passo para entender sobre a responsabilidade do fornecedor por vício do produto ou serviço. Tema de extrema relevância para todos nós que somos consumidores, ainda mais em virtude do aumento das transações via *e-commerce*, que também são consideradas pelo Direito do Consumidor. A presente pesquisa teve por objetivo analisar de que forma a legislação trata da responsabilidade do fornecedor por vícios (defeitos) verificados nos produtos ou serviços, também abordando as formas de prevenção, correção dos danos e ações feitas por recall. Para tanto, utilizou-se da pesquisa exploratória, documental e bibliográfica, com o estudo da legislação e de obras de juristas acerca do tema em questão. Assim, foi possível encontrar a previsão legal. Verificou-se que a legislação aborda o tema de maneira muito bem detalhada e fornece elementos para respaldar o consumidor nas ocorrências de eventuais problemas encontrados nos produtos ou serviços adquiridos ainda que em transações comerciais virtuais.

Palavras-chave: Direito do Consumidor; Relação de consumo; Vício do produto ou serviço.

¹Docente, na Faculdade de Tecnologia de São Bernardo do Campo - FATEC-SBC. E-mail: giseli.ho@fatec.sp.gov.br.

²Graduando, Informática para Negócios na Faculdade de Tecnologia de São Bernardo do Campo - FATEC-SBC.

³Graduando, Informática para Negócios na Faculdade de Tecnologia de São Bernardo do Campo - FATEC-SBC.

⁴Graduanda, Informática para Negócios na Faculdade de Tecnologia de São Bernardo do Campo - FATEC-SBC.

⁵Graduando, Informática para Negócios na Faculdade de Tecnologia de São Bernardo do Campo - FATEC-SBC.

⁶Graduando, Informática para Negócios na Faculdade de Tecnologia de São Bernardo do Campo - FATEC-SBC.

ABSTRACT

Consumer Law deserves to be known by everyone, as it becomes relevant as it governs all consumer relations, therefore, it is part of everyone's daily life. Thus, knowing the basic concepts that characterize the consumption relationship, such as: consumer, supplier and commercial transaction, is the first step to understand the supplier's responsibility for product or service addiction. This topic is extremely relevant for all of us who are consumers, especially because of the increase in e-commerce transactions, which are also considered by the Consumer Law. This research aimed to analyze how the legislation deals with the supplier's liability for defects in products or services, also addressing the forms of prevention, correction of damages and actions taken by recall. For this purpose, exploratory, documentary and bibliographic research was used, with the study of legislation and works by jurists on the subject in question. Thus, it was possible to find the legal basis inserted in the legislation, as it deals with the subject in a very detailed way. Thus, it was found that the topic is very well addressed in the consumer legislation in force, providing elements to support the consumer in the event of any problems found in the products or services acquired even in virtual commercial transactions.

Key Words: Consumer law; Consumption relationship; Product or service addiction.

INTRODUÇÃO

O presente artigo tem por objetivo analisar como o Código de Defesa do Consumidor (CDC) trata a responsabilidade do fornecedor em casos de ocorrência de vício do produto ou serviço. Para tanto será feita a abordagem inicial acerca da importância de conhecer conceitos básicos do Direito do Consumidor, pois todos nós participamos de relações de consumo, visto que isso é inerente nas relações cotidianas de todo ser humano. Assim, buscou -se ressaltar a importância das relações de consumo no nosso dia a dia e destacar que o conhecimento da legislação do consumidor pode ser muito útil para auxiliar os consumidores a buscarem seus direitos nas hipóteses de ocorrência de vícios dos produtos ou serviços, destacando que vício equivale à defeito.

Dessa forma, a apresentação dos conceitos básicos, tais como consumidor, fornecedor e transação comercial, e ainda *e-commerce* são de extrema importância.

A pesquisa pautou -se na questão de ocorrência de vícios (defeitos) nos produtos ou serviços, a fim de verificar se há algum respaldo legal ao consumidor

nesses casos, e como seria essa proteção. Também buscou -se verificar se eventual proteção se aplica nas transações comerciais virtuais, considerando o significativo aumento do e-commerce ultimamente.

Assim, foi destacado os tipos de vícios que podem ocorrer, com a devida análise acerca da eventual responsabilidade do fornecedor, elencando a abrangência dessa proteção e também abordando as hipóteses de exclusão da responsabilidade do fornecedor. Houve ainda, o estudo acerca da prevenção, correção de danos e ações feitas mediante o procedimento denominado de “recall”

Para tanto utilizou -se da pesquisa exploratória, documental e bibliográfica, a partir do estudo da legislação e de obras de juristas acerca do tema, e os resultados foram obtidos após a análise da legislação aplicável nas relações de consumo.

REVISÃO DE LITERATURA

1. NOÇÕES GERAIS

Inicialmente é importante destacar a relevância do CDC, que é considerado um aliado nas relações de consumo, visto que tem por objetivo regular toda transação comercial, garantindo proteção e assegurando os direitos dos consumidores e fornecedores.

Para entender melhor a legislação é importante tecer considerações iniciais acerca dos conceitos de consumidor e fornecedor para fins de aplicação do CDC. Para a legislação ser aplicada, primeiramente, é essencial a existência de uma relação de consumo que se caracteriza pela conjunção do consumidor, o fornecedor e transação comercial de produto ou serviço, são os três elementos básicos essenciais para determinar uma relação de consumo.

Portanto, para o CDC uma relação de consumo pode ser definida como toda relação jurídica contratual que envolva a compra e venda de produtos ou a prestação de serviços sem caráter trabalhista.

O CDC, dispõe no art. 2º o conceito de consumidor: *“toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final”*. Ao passo que o conceito de fornecedor está previsto no art. 3º : *“toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços”*.

Tendo em vista a elucidação dos conceitos básicos e essenciais da relação de consumo parte -se para a análise do vício de produto ou serviços, que são os defeitos, podendo ser exemplificados nos casos em que o produto não funciona como o esperado, podendo ser ocultos ou aparentes, de natureza quantitativa, qualitativa ou informativa.

No presente artigo serão abordados casos em que cabe ao fornecedor responder pelos vícios do produto ou serviço e casos excludentes de responsabilidade, além da responsabilidade no *e-commerce*.

2. VÍCIO DE PRODUTO OU SERVIÇO

O vício do produto ou serviço é caracterizado pelo defeito que torna o produto ou serviço impróprio ao consumo; que lhe diminui o valor; ou que é oriundo de divergência das características do produto ou serviço com o que tenha sido veiculado na oferta e publicidade (FRISO, 2007).

Vícios podem ser exemplificados como produtos ou serviços que não funcionam como o esperado, como por exemplo uma torradeira que não esquenta o suficiente para torrar o pão, ou pode até ser um mal funcionamento de um produto ou serviço, como por exemplo uma televisão que não emite luzes em tons de azul. No caso de vício de serviço, pode -se exemplificar com um serviço de dedetização que não é eficaz e não elimina os insetos. Além disso, existem vícios que também podem diminuir o valor do bem ou serviço, como por exemplo riscos na pintura de um automóvel que acabou de sair de fábrica (NUNES, 2009).

Responsabilidade pelo vício do produto e serviço à luz do código de defesa do consumidor	Giseli A. Tartaro Ho; Cauê D. Silva; Eric R. de França; Gabriela P. Deutner; Nathan G. de O. Medeiros; Rafael S. Madjarof
------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Segundo o disposto no artigo 3º, § 2º do CDC: *“Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista”.*

Dispõe o artigo 20, § 2º do CDC, que há vício de qualidade do serviço quando ele for impróprio, ou seja, toda vez que este for considerado inadequado para os fins esperados, ou quando não atinja sua finalidade, ou até quando o serviço não atende as normas regulamentares de prestabilidade (FRISO, 2007).

Além disso, o vício de qualidade no serviço poderá interferir no decréscimo do valor, por exemplo quando se é apontada disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária. Ainda segundo o que consta no artigo 23, mesmo que haja uma ignorância do fornecedor dos vícios localizados no serviço, não o exime de responsabilidade (MENGUE, 2014).

Caberá ao fornecedor responder pelos vícios do produto ou serviço, a questão da responsabilidade será tratada posteriormente.

3. OS TIPOS DE VÍCIO SEGUNDO A LEGISLAÇÃO

Os vícios são classificados em três modalidades: Vício de qualidade, Vício de quantidade e Vício de informação. Os vícios podem ser aparentes (de fácil constatação) ou ocultos (só aparecem algum ou muito tempo depois de uso).

3.1 Vício de Qualidade

A teoria da qualidade surgiu no Brasil junto com o CDC, fazendo distinção entre vício de qualidade por inadequação e vício de qualidade por insegurança. O art. 18 do CDC trata deste assunto, mas não é conclusivo se este artigo entende de que vícios graves possam ser solucionados (ABREU, 2010). Vícios graves ocorrem quando o produto ou serviço coloca em risco a integridade do consumidor, ou seja, não pode ser considerado seguro. Neste caso, o art. 12 do CDC trata este assunto protegendo mais o consumidor.

3.2 Vício de Quantidade

O vício de quantidade encontra-se descrito de forma genérica no art. 18 do CDC, é caracterizado quando um produto é vendido por um peso padrão e este peso não é o mesmo do que foi registrado na embalagem (SIMÃO, 2003). Como por exemplo, uma caixa de biscoitos que especifica 20 biscoitos e ao contar consta somente 19, e todos as outras caixas do mesmo lote também possuem tal vício.

3.3 Vício de Informação

São vícios de produtos ou serviços que contêm falhas na informação, no caso de produtos seriam as ocorrências de divergências com as indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem, produto em que as informações sobre uso estejam incorretas ou até, tanto no caso de produtos quanto serviços, uma divergência de informações em mensagens publicitárias (GARCIA, 2010, p.43).

3.4 Vícios Aparentes

O vício aparente é caracterizado quando o produto apresenta características defeituosas que são perceptivas com facilidade pelo cliente quando entra em contato com o produto consumido. E de forma geral, mesmo que o cliente não tenha um conhecimento técnico do funcionamento sobre o produto adquirido ele consegue identificar o defeito com facilidade. São exemplos de produtos que possuem um defeito aparente: um Notebook que não liga, uma roupa com rasgo e uma lâmpada que não acende (MARTINS, 2018, p.21).

3.5 Vícios Ocultos

No caso do vício oculto, diferentemente dos outros vícios, ele não se apresenta com o desgaste do produto com o tempo de utilização, mas sim quando há a concepção do produto, ou seja, ele já vem com defeito desde a sua fabricação. Portanto o consumidor, encontra mais dificuldade de localizar esse vício

dentro de seu produto. Mas algumas vezes, os vícios ocultos poderão se manifestar por muito tempo após a compra do produto (MARTINS, 2018, p.21).

4. RESPONSABILIDADE DO FORNECEDOR

Conforme a definição de fornecedor mencionada anteriormente, a legislação considera todos que participam da cadeia produtiva, e assim, imputa a responsabilidade solidária destes nos eventuais danos causados ao consumidor, sendo solidários todos aqueles que possuem alguma relação com a fabricação e disponibilização do produto no mercado (GUGLINSKI, 2013).

Responsabilizar o fornecedor, significa dizer que este deve responder pelas consequências dos atos praticados, fatos ou eventos danosos.

E a responsabilidade solidária, significa a imputação a qualquer dos fornecedores da obrigação de reparar o dano ou ressarcir ao consumidor. “Assim, poderá o consumidor, por exemplo, reclamar o vício de uma TV que não liga perante o comerciante, sem precisar dirigir -se ao fabricante” (ALMEIDA, 2013, p.323)

5. A RESPONSABILIDADE PELO VÍCIO DO PRODUTO E SERVIÇO

Todos os fornecedores podem ser responsabilizados pelos vícios de forma solidária, quando estes tornarem o consumo impróprio ou inadequado. Também é válido quando estes vícios diminuem o valor destes produtos ou serviços prestados (NUNES,2009, p.180). O consumidor pode recorrer e exigir a substituição do produto ou serviço ou das partes viciadas do produto.

De acordo com o artigo 20, § 2º do CDC, o vício de qualidade do serviço existe quando ele se mostra inadequado para as finalidades esperadas com a prestação deste serviço. Também é um vício de serviço quando este não atinge sua finalidade, bem como quando não atende as normas regulamentares de prestabilidade. O vício também pode diminuir o valor do serviço, ocorrendo também quando houver disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem

publicitária. Ainda no artigo 20 do CDC, quando ocorrerem vícios de qualidade de um serviço o consumidor pode exigir a reexecução destes serviços, a restituição da quantia paga, contando também as perdas e danos ou o abatimento proporcional (FRISO, 2007).

A responsabilidade civil consiste no dever de reparação de um dano sofrido por determinada pessoa. De acordo com o artigo 13 e seus incisos do CDC, o fornecedor direto será o responsável pelos danos, quando a identificação do fornecedor indireto for desconhecida ou insuficiente. Quando houver dano puramente patrimonial, a responsabilidade de todos os fornecedores da cadeia econômica será solidária. Dessa forma, todos que disponibilizaram aquele produto ou serviço de alguma forma no mercado, tanto o fabricante, o lojista ou a empresa que fornece o serviço, respondem pelos vícios (CARVALHO, 2008, p.32).

A lei prevê que os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis e de serviços respondem solidariamente pelos vícios.

Desta forma, o consumidor precisa recorrer aos seus direitos através daquele que se enquadre como fornecedor (CAVALIERI FILHO, 2014). Ocorrendo um vício, segundo o artigo 26, o consumidor tem prazo para reclamar a respeito: 30 dias para produtos não duráveis e 90 dias para produtos duráveis, a contar da data de aquisição do bem. Estes prazos são decadenciais e caso sejam perdidos, o consumidor não pode mais pedir o seu direito (BENJAMIM, 2013).

De acordo com José Carlos Maldonado de Carvalho (2008), quem exercer alguma atividade no mercado de consumo de bens ou serviços tem o dever de responder pelos vícios ou defeitos, independentemente de culpa. Ou seja, um comerciante que vende um produto que contém um vício ou que presta um serviço com vícios também poderá ser responsabilizado.

O CDC trata no seu artigo 13 que o comerciante pode ser responsabilizado pelos vícios de produtos nos casos em que os fornecedores de toda a cadeia produtiva não puderem ser identificados ou quando isto não for possível porque o produto, quando fornecido, não teve essa informação. O comerciante também

poderá ser responsável, segundo este mesmo artigo, se os produtos que são perecíveis não forem armazenados e conservados adequadamente. A lei prevê que ao efetivar o pagamento ao consumidor, poderá exercer o direito de regresso contra os demais responsáveis, de acordo com qual participação ele teve neste caso (FRISO, 2007).

Quando o consumidor compra um produto em uma loja e percebe um vício, este pode voltar a esta loja para realizar o conserto. Se o comerciante dizer que ele que terá que procurar a assistência técnica em outro endereço, trata-se de uma prática abusiva que não é tolerada pelo Código de Defesa do Consumidor. Se o consumidor for à justiça para obter seus direitos, este comerciante pode ter que responder por perdas e danos pois, como já mencionado anteriormente, a responsabilidade por vícios é solidária (GARCIA, 2010, p.39).

7. A RESPONSABILIDADE DO FORNECEDOR WEB

Considerando o grande avanço do *e-commerce*, necessário destacar a responsabilidade do fornecedor web, visto que antes do Decreto nº 7.962/2013, era muito difícil localizar o responsável por eventuais defeitos de produtos comercializados virtualmente, isso porque era muito raro encontrar o responsável pela fabricação do produto, era um problema para o consumidor pois não encontrava meios para ser ressarcido (SANTOS e MASTELLINI, 2014, p.6).

A partir do momento em que referida legislação entrou em vigor, o consumidor passou a ter respaldo legal, houve a inserção de dispositivos no CDC, que passou a dispor expressamente acerca do comércio eletrônico. Assim, ficou estipulado que as informações devem ser claras no que diz respeito à produto, serviço e fornecedor, além disso fixou – se a obrigatoriedade de atendimento facilitado ao consumidor, com respeito ao direito de arrependimento por parte do consumidor. O pedido de arrependimento se configura com o ato de desistência da contratação de um produto ou serviço, adquirido de forma não presencial, seja por telefone, internet, jornais e revistas.

Neste contexto de oferecer benesses ao consumidor, o Artigo 5º, III do CDC dispõe que na hipótese do exercício do direito de arrependimento, deverá imediatamente entrar em contato com a instituição financeira ou administração do cartão de crédito ou similar responsável pela transação, para que haja um cancelamento da compra, e que estorne o valor. Caso isso não ocorra, as instituições financeiras poderão estar enquadradas nas sanções previstas no art. 56 do CDC. (SANTOS e MASTELLINI,2014, p.7).

Além disso, o fornecedor do produto no qual se deseja o ressarcimento, deverá apontar ao cliente informações de procedimentos tanto no acionamento quanto no cancelamento do serviço solicitado, essas informações deverão ser disponibilizadas ao cliente, em até 5 (cinco) dias, e caso não haja essa divulgação dessas informações, o fornecedor poderá sofrer sanções.

É importante ressaltar que o responsável pela veiculação de um produto que possa estar repleto de vícios e defeitos, não pode ser apenas uma pessoa mais o ciclo de pessoas que são responsáveis pela confecção do produto, como fabricante, produtor, construtor nacional ou estrangeiro e o importador. Conforme apontado pelo Código do Consumidor. Isso torna-se irrefutável pelo disposto no artigo 931 do Código Civil, e que aponta que a responsabilidade de um produto estar repleto de vícios não é apenas pertencente à empresa ou a empresários individuais. E sim, a todos que participam do processo, por serem responsáveis de omitir informações sobre eventuais riscos causados pelo produto adquirido pelo cliente (SANTOS e MASTELLINI,2014, p.7).

8. PREVENÇÃO E CORREÇÃO DE DANOS

A norma protetiva impõe aos fornecedores o dever de ter um plano de ação para prevenção de danos que possam surgir por vícios de produtos ou serviços. Em decorrência disso, os fornecedores utilizam determinados procedimentos com o intuito prevenir ou corrigir o surgimento destes casos. Um exemplo é o *recall*, em que os consumidores são convocados para que determinado produto lhe seja

levado de volta para substituição ou reparo, sendo agendados períodos de dias e horários para isto solidária (CARVALHO, 2008, p.50).

9. A AÇÃO FEITA POR *RECALL*

O CDC dispões sobre o *recall*, também conhecido como “chamamento”, é o processo que obriga o fornecedor a alertar as autoridades e aos consumidores em mídias de comunicações como jornais, rádios e TVs. Comunicando aos consumidores que adquiriram tais produtos ou serviços com vícios com potencial risco para a saúde e segurança, além de informar sobre os procedimentos adotados para a solução do problema, o conserto ou troca, sendo uma ação para proteger o consumidor. (Bessea; Moura, 2014).

Embora seja mais comum o procedimento do *recall* em setor automobilístico, vale ressaltar que outros setores são suscetíveis em utilizar o processo como os farmacêuticos, produtos infantis, alimentos, bebidas, brinquedos, eletrodomésticos e entre outros produtos que apresentar vícios de produtos ou serviços. A prática do *recall* se estabeleceu no Brasil com a publicação do CDC, estabelecido no artigo 6º, que trata do direito à informação, e artigo 10, que trata da segurança do produto (Bessea; Moura, 2014).

10. EXCLUDENTE DE RESPONSABILIDADE PELO VÍCIO

O CDC elenca no art, 12, § 3º as hipóteses que se constituem como excludentes de responsabilidade, ou seja, o fornecedor não terá a obrigação de reparar o vício.

Verifica -se que o fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar: que, tendo prestado o serviço, o defeito inexistente; ou que a culpa é exclusiva do consumidor ou de terceiro (SCHREIBER, 2009, p.12).

No caso do vício de produto, a primeira possibilidade de afastamento da obrigação da reparação de danos é quando o fabricante ou fornecedor conseguir comprovar que não colocou o produto no mercado ou então conseguir provar que,

embora haja colocado no mercado, o defeito não existe. Além disso, se for comprovada que a culpa do vício deste produto for exclusiva do consumidor ou de um terceiro, sem ter correlação alguma com o fornecedor, haverá também a possibilidade de excludente de responsabilidade. Esta última situação está relacionada com mau uso, uso indevido ou em desacordo com as especificações do fabricante ou fornecedor, sendo um erro que pode ser cometido pelo consumidor ou por um terceiro (SANSEVERINO,2010).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Por todo o exposto, restou demonstrado que o conhecer as regras do CDC é muito importante e poderá ser muito útil a fim de proteger o consumidor em casos de ocorrência de defeitos nos produtos e serviços. Dessa forma, conhecer a legislação é um instrumento muito valioso ao consumidor que poderá fazer cumprir a lei e exigir seus direitos em especial nos casos de ocorrência de vícios nos produtos e serviços.

A presente pesquisa analisou a legislação e verificou que esta prevê de forma clara e detalhada as hipóteses em que os fornecedores dos produtos e serviços podem ser responsabilizados. Verificou -se que o fornecedor responderá solidariamente pela reparação de danos gerados por produtos ou serviços contendo vícios. Também haverá a responsabilização daqueles que intermediam a disponibilização do produto ou serviço ao destinatário final (consumidor), podendo ser qualquer um da cadeia produtiva, bem como lojistas e comerciantes, ou qualquer um que faça o intermédio da prestação de um determinado serviço.

Considerando a tendência atual do comércio eletrônico, verificou-se que o vício também ocorre no ambiente virtual, e a responsabilidade do fornecedor Web na presença de defeito (vício do produto ou serviço) também é possível, pois a legislação dispõe expressamente sobre essa modalidade (Decreto 7.962/2013).

Constou -se ainda pela análise da legislação que o *recall* é um instrumento importante e muito utilizado para garantir um plano de ação aos fornecedores, de

Responsabilidade pelo vício do produto e serviço à luz do código de defesa do consumidor	Giseli A. Tartaro Ho; Cauê D. Silva; Eric R. de França; Gabriela P. Deutner; Nathan G. de O. Medeiros; Rafael S. Madjarof
------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

acordo com a norma protetiva que impõe este dever para prevenção de danos que possam surgir por vícios de produtos ou serviços. Desta forma, o consumidor é “chamado” para recorrer e exigir a substituição do produto ou das partes viciadas, anunciadas pelo fornecedor ou fabricante. A importância do recall está atrelada a evitar danos maiores ao consumidor.

Foi possível verificar que a legislação, apesar de chamar -se Código de Defesa do Consumidor, também traz regras que amparam os fornecedores, isso ficou demonstrado nas situações apresentadas que se caracterizam como excludentes de responsabilidade, assim, trazem regras que afastam a responsabilidade dos fornecedores, casos como culpa exclusiva da vítima, se comprovar que o fornecedor não colocou o produto nos mercados e mal uso do produto por parte do consumidor.

Por toda a pesquisa realizada através da análise da legislação e do estudo das obras bibliográficas, verificou -se que a legislação busca meios para proteger o consumidor e se ajusta as novas formas de relações de consumo, por isso, traz a regulação também do *e-commerce*. A Legislação também visa assegurar direitos dos fornecedores e prevê respaldo ao apresentar hipóteses de exclusão de responsabilidade. Assim, verifica -se que a legislação consumerista é de extrema importância para regular direitos e deveres tanto de consumidores quanto de fornecedores e que conhecer regras relacionadas a esse ramo do direito é de extrema utilidade para todos.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRAFIAS

ABREU, M. J. T. **Responsabilidade por vício oculto do produto**. Disponível em: <<https://ambitojuridico.com.br/edicoes/revista-78/responsabilidade-por-vicio-oculto-do-produto/>>. Acesso em 20/04/2020. São Paulo: Revista Âmbito Jurídico, 2010.

ALMEIDA, Fabrício Bolzan de. **Direito do Consumidor esquematizado**. São Paulo: Sariva, 2013

Responsabilidade pelo vício do produto e serviço à luz do código de defesa do consumidor	Giseli A. Tartaro Ho; Cauê D. Silva; Eric R. de França; Gabriela P. Deutner; Nathan G. de O. Medeiros; Rafael S. Madjarof
------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

BENJAMIN, A. H. V.; MARQUES, C. L.; BESSA, L. R. **Manual de direito do consumidor** – 5. ed. rev., atual. e ampl. – São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2013.

BESSEA, L. R., & MOURA, W. J. F. **Manual de direito do consumidor**. Brasília: Escola Nacional de Defesa do Consumidor, v.4, p. 118-120, 2014.

BRITTO, C. N. **O que a lei brasileira diz sobre a Apple não oferecer garantia para iPhones 7/7 Plus danificados pela água?** Revista Eletrônica Mac Magazine. Disponível em: < <https://macmagazine.uol.com.br/post/2016/12/20/o-que-a-lei-brasileira-diz-sobre-a-apple-nao-oferecer-garantia-para-iphones-77-plus-danificados-pela-agua/> >. Acesso em: 02/06/2020.

CARVALHO, J. C. M. de. **Direito do Consumidor**. 3ª edição. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2008.

CAVALCANTE, G. Justiça decide que seguradora é responsável por multa aplicada após furto de veículo Disponível em: <<https://www.midiamax.com.br/cotidiano/2020/justica-decide-que-seguradora-e-responsavel-por-multa-aplicada-apos-furto-de-veiculo>>. Acesso em 11/06/2020.

CAVALIERI FILHO, S. **Programa de direito do consumidor**. 4ª edição – São Paulo: Atlas, 2014.

FRISO, G. de L. **Código de Defesa do Consumidor Comentado, Interpretação Doutrinária, Jurisprudência Comentada, Legislação Referenciada e Prática Processual**. São Paulo: Primeira Impressão, 2007.

GARCIA, L. de M. **Direito do Consumidor. Código Comentado e Jurisprudência**. 6ª Ed. Niterói, Rio de Janeiro: Editora Impetus, 2010.

GOGONI, R. **IP67 e IP68: a diferença entre os graus de certificação IP**. Revista Eletrônica Tecnoblog. Disponível em: < <https://tecnoblog.net/295274/ip67-e-ip68-a-diferenca-entre-os-graus-de-certificacao-ip/#:~:text=IP67%3A%20Protegido%20contra%20poeira%20e,at%C3%A9%203%20metros%20de%20profundidade> > Acesso em: 06/06/2020.

GUGLINSKI, V. **Diferenças entre responsabilidade pelo fato e pelo vício de produtos e serviços**. Disponível em: <<https://vitorgug.jusbrasil.com.br/artigos/111824698/diferencas-entre-responsabilidade-pelo-fato-e-pelo-vicio-de-produtos-e-servicos>>. Acesso em 08/03/2020.

Responsabilidade pelo vício do produto e serviço à luz do código de defesa do consumidor	Giseli A. Tartaro Ho; Cauê D. Silva; Eric R. de França; Gabriela P. Deutner; Nathan G. de O. Medeiros; Rafael S. Madjarof
------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

JORNAL JURID. **Cliente será ressarcido por vício oculto.** Disponível em: <<https://www.jornaljurid.com.br/noticias/cliente-sera-ressarcido-por-vicio-oculto>>. Acesso: 30/05/2020.

MARTINS, W. de O. **A aplicação do CDC no Comércio Eletrônico no que Tange ao Vício do Produto e/ou Serviço.** Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Centro Universitário de Maringá - Unicesumar, como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Direito. 2018.

MENGUE, J. **Vício de serviço, como proceder?** Revista Eletrônica Jusbrasil. Disponível em: <<https://jjuridicocps.jusbrasil.com.br/artigos/115962532/vicio-de-servico-como-proceder>>. Acesso em: 11/06/2020.

NUNES, R. **Curso de Direito do Consumidor.** 4ª Edição. Editora Saraiva: São Paulo. 2009.

PEREIRA, A. O. K. **Responsabilidade civil por danos ao consumidor causados por defeitos dos produtos.** Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2003.

SANSEVERINO, P. de T. V. **Responsabilidade civil do consumidor e a defesa do fornecedor.** 3. Ed. – São Paulo: Saraiva, 2010.

SANTINO, R. **Sony reembolsará usuários por celulares que não são realmente à prova d'água.** Revista Eletrônica Olhar Digital. Disponível em: <<https://olhardigital.com.br/noticia/sony-reembolsara-usuarios-por-celulares-que-nao-sao-realmente-a-prova-d-agua/70565>>. Acesso em: 02/06/2020.

SANTOS, M. da S. A.; MASTELLINI, S. **Da responsabilidade do fornecedor no e-commerce pelo fato e vício do produto ou serviço.** Artigo Científico apresentado na Universidade do Oeste Paulista – UNOESTE, Presidente Prudente – SP, 2014.

SCHREIBER, A. **Novos paradigmas da responsabilidade civil: da erosão dos filtros de reparação à diluição dos danos.** 2. Ed. – São Paulo: Atlas, 2009, p. 12.

SIMÃO, J. F. **Vícios do Produto no Novo Código Civil e no Código de Defesa do Consumidor.** São Paulo: Editora Atlas. 2003.