



**CENTRO DE EDUCAÇÃO SUPERIOR REINALDO RAMOS/CESREI
FACULDADE REINALDO RAMOS/FARR
CURSO DE BACHARELADO EM DIREITO**

RANYELE SOUZA ARAÚJO DE HOLANDA

**GARANTIA ESTENDIDA FRENTE AO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR:
UMA ANÁLISE SOBRE AS VANTAGENS E DESVANTAGENS**

Campina Grande – PB

2020

RANYELE SOUZA ARAÚJO DE HOLANDA

**GARANTIA ESTENDIDA FRENTE AO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR:
UMA ANÁLISE SOBRE AS VANTAGENS E DESVANTAGENS**

Trabalho Monográfico apresentado à
Coordenação do Curso de Direito da
Faculdade Reinaldo Ramos – FARR,
como requisito parcial para a obtenção do
grau de Bacharel em Direito.

Orientador: Prof. Me. Professor Rodrigo
Araújo Reul

Campina Grande - PB

2020

H722g Holanda, Ranyele Souza Araújo de.

Garantia estendida frente ao código de defesa do consumidor: uma análise sobre as vantagens e desvantagens / Ranyele Souza Araújo de Holanda. – Campina Grande, 2020.

41 f.

Monografia (Graduação em Direito) – Faculdade Reinaldo Ramos- FAAR, Centro de Educação Superior Reinaldo Ramos-CESREI, 2020.

"Orientação: Prof. Me. Rodrigo Araújo Reül".

1. Código de Defesa do Consumidor. 2. Constituição Federal.
3. Garantia Estendida. 4. Responsabilidade Civil. I. Reül, Rodrigo Araújo.

II. Título.

CDU 346.548(81)(094.4)(043)

FICHA CATALOGRÁFICA ELABORADA PELA BIBLIOTECÁRIA SEVERINA SUELI DA SILVA OLIVEIRA CRB-15/225

RANYELE SOUZA ARAÚJO DE HOLANDA

**GARANTIA ESTENDIDA FRENTE AO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR:
UMA ANÁLISE SOBRE AS VANTAGENS E DESVANTAGENS**

Aprovado em: ____ de _____ de _____.

BANCA EXAMINADORA:

Prof. Me. Rodrigo Araújo Reul
Faculdade Reinaldo Ramos- CESREI
(Orientador)

Profa. Ms. Vyrna Lopes Farias Bem
Faculdade Reinaldo Ramos- CESREI
(1º Examinador)

Prof. Me. Gustavo Giorgio de Mendonza
Faculdade Reinaldo Ramos- CESREI
(2º Examinador)

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus e a minha família pelo apoio nos dias difíceis.

“Um bom começo é a metade”.

(Aristóteles)

RESUMO

A garantia estendida é uma espécie de seguro, que nem sempre é oferecida pelo fabricante do produto, mas, sim, por um terceiro. Além disso, é importante observar se o seguro que está sendo oferecido é do tipo que estende a garantia ofertada pelo fabricante ou complementa essa garantia. Dessa forma, têm-se duas modalidades de garantia estendida: se a garantia tem como objetivo aumentar o tempo do prazo da garantia assegurada pelo fabricante, a sua vigência tem início após o prazo dessa garantia e assegura as mesmas coberturas, ou seja, trata-se de um prazo complementar; caso a finalidade da garantia estendida seja complementar não o tempo de garantia, mas o conteúdo da garantia, as duas começam a valer ao mesmo tempo, assegurando direitos diferentes. A defesa do consumidor é direito humano de nova geração, o que significa direito de igualdade material em direitos sociais e econômicos, assegurando normas de proteção à pessoa do consumidor, parte vulnerável na relação jurídica de consumo. Fruto do movimento dogmático-filosófico que iniciou com a Revolução Francesa, a proteção do consumidor tem como marco inicial no Brasil a sua inclusão como direito fundamental no art. 5º, XXXII, na Constituição Federal e o Código de Defesa do Consumidor (lei 8078/1990) é o instrumento legal que efetiva a proteção do consumidor no direito brasileiro. Um dos princípios fundamentais do povo descrito na Constituição Federal é a Defesa do Consumidor, previsto no artigo 5º, XXXII, onde o Código é um conjunto de leis que estabelecem direitos e obrigações para consumidores e fornecedores para evitar que os consumidores sofram qualquer tipo de prejuízo. O consumidor deve assumir a responsabilidade ativa da relação, assumindo o papel dirigente da relação, agindo ativamente na preservação dos seus direitos, ainda é importante lembrar que, independentemente de qualquer prazo de garantia contratual, o consumidor possui o direito legal de exigir a garantia imposta pelo Estado, que é de 90 dias para produtos/serviços duráveis e 30 dias para produtos/serviços não duráveis.

Palavras Chave: Código de defesa do consumidor. Constituição Federal. Garantia estendida. Responsabilidade civil. Sociedade.

ABSTRACT

The extended warranty is a type of insurance, which is not always offered by the product manufacturer, but by a third party. In addition, it is important to note whether the insurance being offered is of the type that extends the warranty offered by the manufacturer or supplements that guarantee. Thus, there are two types of extended warranty: if the warranty is intended to extend the warranty period provided by the manufacturer, its validity begins after the warranty period and ensures the same coverage, that is, an additional period; if the purpose of the extended warranty is to complement not the warranty time, but the content of the warranty, the two begin to apply at the same time, ensuring different rights. Consumer protection is a new generation human right, which means the right to material equality in social and economic rights, ensuring standards of protection for the consumer, a vulnerable part of the legal consumer relationship. As a result of the dogmatic-philosophical movement that started with the French Revolution, consumer protection has as its initial landmark in Brazil its inclusion as a fundamental right in art. 5, XXXII, in the Federal Constitution and the Consumer Protection Code (law 8078/1990) is the legal instrument that effectively protects the consumer under Brazilian law. One of the fundamental principles of the people described in the Federal Constitution is Consumer Protection, provided for in Article 5, XXXII, where the Code is a set of laws that establish rights and obligations for consumers and suppliers to prevent consumers from suffering any type of damage. . The consumer must take active responsibility for the relationship, assuming the leading role of the relationship, acting actively in the preservation of his rights, it is still important to remember that, regardless of any contractual warranty period, the consumer has the legal right to demand the guarantee imposed by the State, which is 90 days for durable products / services and 30 days for non-durable products / services.

Keywords: Consumer protection code. Federal Constitution. Extended warranty. Civil responsibility. Society.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	9
METODOLOGIA.....	11
1. HISTÓRICO DO DIREITO DO CONSUMIDO.....	13
1.1 Consumidor.....	13
1.2 Fornecedor.....	15
1.3 Produtos.....	16
1.4 Serviços.....	17
1.5 Relações de consumo.....	18
2. CONCEITO GERAL DE GARANTIA.....	19
2.1 Tipos de garantia.....	19
2.2 Garantia legal.....	20
2.3 Garantia contratual.....	21
2.4 Garantia estendida.....	21
2.5 Responsabilidade civil na garantia estendida.....	23
2.6 Vícios Ocultos.....	25
2.7 Culpa concorrente da vítima na garantia estendida.....	26
2.8 Da natureza jurídica da garantia estendida.....	27
2.8.1 Modalidades de garantia estendida.....	28
2.8.2 Das partes do contrato e seus detalhes	30
3. SEGUROS DE GARANTIA ESTENDIDA.....	33
3.1 Vantagens e desvantagens da garantia estendida.....	34
4. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	38
5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	40

INTRODUÇÃO

A defesa do consumidor é direito humano de nova geração, o que significa direito de igualdade material em direitos sociais e econômicos, assegurando normas de proteção a pessoa do consumidor, parte vulnerável na relação jurídica de consumo.

Fruto do movimento dogmático-filosófico que iniciou com a Revolução Francesa, a proteção do consumidor tem como marco inicial no Brasil a sua inclusão como direito fundamental no art. 5º, XXXII, na Constituição Federal e o Código de Defesa do Consumidor (lei 8078/1990) é o instrumento legal que efetiva a proteção do consumidor no direito brasileiro.

O negócio jurídico regido pelo Código de Defesa do Consumidor, de uma forma simplificada, é aquele que uma pessoa jurídica ou física adquire produto ou serviço como destinatário final, para uso próprio, sem fim comercial do fornecedor, sendo este toda pessoa física ou jurídica que participar da cadeia de produção do produto ou de prestação do serviço.

Para efetivar a proteção do consumidor, o CDC adotou a teoria do risco da atividade, pela qual o fornecedor responde independentemente de culpa, responsabilidade objetiva, pelas perdas e danos decorrentes de vícios e fatos do produto ou serviço, além da responsabilidade objetiva, da teoria do risco decorre a garantia legal a produtos e serviços em relação à vício do produto e do serviço de relações jurídicas de consumo.

O CDC também prevê a existência da garantia contratual, a qual é contratada por escrito diretamente com o fornecedor, que não é obrigado a ofertar mas, em ofertando, tem o dever de cumprir, com preenchimento de termo escrito, podendo ser a mesma parcial, desde que clara e previamente especificado as limitações e restrições do direito de garantia.

Já a garantia legal, existe independente de termo escrito, pois decorre do artigo de lei, consistindo numa garantia total, obrigatória, incondicional, irrestrictível, irrenunciável e inegociável.

O prazo para exercício de direito de garantia é de 30 (trinta) dias para produtos e serviços não duráveis e 90 (noventa) dias para produtos e serviços duráveis a contar da efetiva entrega do produto ou término da execução do serviço,

sendo que, em caso de vício oculto o prazo inicia do momento em que se evidenciar o mesmo.

Importante ressaltar que esses prazos são em relação ao vício, pois a indenização dos danos sofridos está sujeito ao prazo prescricional de 05 (cinco) anos, sendo o vício inerente ao produto ou serviço ofertado e não um dano que ocorra em razão de ação ou omissão de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros, caso fortuito ou força maior, ou seja, o defeito apresentado surge do uso regular e razoável do produto ou serviço fornecido tal qual entregue pelo fornecedor.

Ainda, o vício do produto ou serviço não precisa ser oculto, sendo agasalhado pela garantia legal o vício de fácil constatação, cabendo para tal fim a análise casuística a luz da boa-fé objetiva e da razoabilidade.

Com o intuito de orientar fornecedores e consumidores quanto as linhas gerais do que consiste a garantia legal de produtos e serviços na relação de consumo, apresenta-se um quadro simplificado e algumas considerações importantes sobre cada espécie de garantia.

O presente trabalho aborda a venda da garantia estendida e de sua utilidade no dia a dia do consumidor, uma vez que o Código de Proteção e Defesa do consumidor já garante o direito de reclamar caso o produto apresente um futuro vício oculto, bem como a forma que a mesma é ofertada a nossa população vulnerável e hipossuficiente.

A metodologia aplicada girou em torno do levantamento de literatura, que é a localização e obtenção de documentos para avaliar a disponibilidade de material que subsidiará o tema do trabalho de pesquisa. Este levantamento é realizado junto às bibliotecas ou serviços de informações existentes. Portanto, a pesquisa realizada teve caráter exploratório, descritivo e bibliográfico (GIL, 2008, p. 96).

Levando em consideração, por intermédio das publicações sobre o assunto e algumas moldagens, chegou-se a uma resposta aproximada referente à problemática apresentada, explicando-se cada ponto controvertido e esmiuçando-se de forma a descrever todas as situações encontradas.

Destarte, a natureza do estudo teve base teórica, na medida em que foram analisadas doutrinas, artigos científicos, bem como leis e entendimentos jurisprudenciais concernentes ao tema proposto. Já no que tange aos procedimentos técnicos utilizados, a pesquisa realizada foi a bibliográfica, elaborada a partir de

referenciais doutrinários, artigos de periódicos e materiais disponíveis na internet, além de documental, ao utilizar como parâmetros oficiais a legislação vigente.

Também, o presente estudo do tema, foi elaborado a partir da utilização dos métodos dedutivo e lógico, objetivando solucionar as questões postas em discussão através do próprio conhecimento racional. Por fim, temos uma pesquisa qualitativa, porquanto, não requereu uma abordagem de técnicas estatísticas, na qual se pretendeu buscar informações importantes e complexas sobre o tema relacionado, interpretando todos os fenômenos envolvidos e buscando demonstrar a importância do mesmo.

METODOLOGIA

A pesquisa foi realizada neste trabalho tem como tema Garantia estendida frente ao código de defesa do consumidor: uma análise sobre as vantagens e desvantagens, que será realizada por meio da Pesquisa Bibliográfica, seguida por estudos científicos, partindo da ideia dos pensadores e dos pressupostos defendidos a respeito do tema.

Baseando-se no pensamento de Lakatos, (1992) relata a relevância da pesquisa bibliográfica, pois segundo ele permite compreender que, se de um lado a resolução de um problema pode ser obtido através dela, por outro, tanto a pesquisa de laboratório quanto a de campo (documentação direta) exigem, como premissa, o levantamento do estudo da questão que se propõe analisar e solucionar. A pesquisa bibliográfica pode, portanto, ser considerada também como o primeiro passo de toda a pesquisa científica.

Quanto à metodologia o trabalho em mãos faz a opção pelo Método Dedutivo, esta opção se justifica por que o método escolhido permite entender a partir de uma premissa maior, a dedução para as premissas menores. Descreve GIL (2008) sobre o método dedutivo que num entendimento reflete por parte de princípios reconhecidos como verdadeiros e indiscutíveis e possibilita chegar a conclusões de maneira puramente formal, isto é, em virtude unicamente de sua lógica.

A presente pesquisa também tomou como base de estudo para o seu desenvolvimento os métodos dedutivo e lógico, objetivando mostrar a problemática

com finalidade de apontar soluções reais que possam ser postas em prática. Por fim, temos uma pesquisa qualitativa, porquanto, requereu uma abordagem de técnicas estatísticas, na qual se pretendeu buscar informações importantes e complexas sobre o tema relacionado, interpretando todos os fenômenos envolvidos e buscando demonstrar a importância e a aplicabilidade da garantia estendida.

CAPÍTULO I - HISTÓRICO DO DIREITO DO CONSUMIDOR

O direito do consumidor e sua defesa surgem diante de uma necessidade de intervenção e regulação da relação de consumo pelo Estado, uma vez que, com o crescimento populacional, o desenvolvimento do capitalismo e a Revolução Industrial, houve um aumento considerável na produção, o que exigiu da mesma mais agilidade para atender a demanda, o que acabou deixando de lado o caráter qualitativo e focando no caráter quantitativo da produção.

Tal modelo de produção, que visa a padronização de produtos, de forma a conferir agilidade e diminuição de custos na produção, veio acompanhada de um modelo de contrato, também utilizado para o fechamento de negócios em grande escala. Com isso, a bilateralidade da produção, na qual as partes contratantes discutiam minuciosamente as cláusulas contratuais e eventual matéria-prima que seria utilizado na confecção de determinado produto é substituída pela unilateralidade, na qual uma das partes, o fornecedor de bens e serviços, fica responsável exclusivamente por ditar as regras da relação de consumo, sem a participação, em regra, do consumidor.

Desde a produção de bens de consumo de má qualidade até a inclusão de cláusulas contratuais danosas ao consumidor. O consumidor, nesse novo modelo de produção, fica obrigado a aderir ao contrato, previamente elaborado unicamente pelo fornecedor e fica condicionado a receber produtos cuja matéria-prima e qualidades são desconhecidas e duvidosas. Tal fato gera desequilíbrio entre fornecedor e consumidor e o direito, como forma de regulação das relações sociais, não poderia se ausentar, fazendo com que a parte mais vulnerável, neste caso o comprador, necessite de proteção, de forma a reequilibrar a relação.

No mundo, o ponto de partida para a inserção dos direitos do consumidor foram as Constituições de cada Estado. A Constituição Mexicana de 1917 e a Constituição Alemã de 1919 consagraram, pela primeira vez, diversos direitos fundamentais, como por exemplo, a dignidade da pessoa humana, o qual se destaca no art 1º da Constituição Alemã.

1.1 CONSUMIDOR

Em seu art. 1º, o Código de Defesa do Consumidor (CDC) estabelece que a função do mesmo estima-se em garantir a proteção e defesa do consumidor, em ordem pública e de interesse social. Para que possa ser de total entendimento o real propósito do CDC, é necessário que se identifique o que é considerado um consumidor pela doutrina.

O conceito de consumidor, por sua vez, suscita no âmbito jurídico uma discussão entre estudiosos no assunto. Economicamente, consumidor é todo aquele que se utiliza de bens e de sua produção, não necessitando, propriamente, de uma relação direta. Entretanto, o Direito necessita de uma definição jurídica do termo consumidor que seja mais exata e de menores margens (ALMEIDA, 2003, p. 35-36).

Em decorrência de tal necessidade, o CDC, em seu art. 2º, define que “consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza bem ou serviço como destinatário final”. A questão a ser analisada, para que a compreensão do conceito possa se fazer satisfeita, é, portanto, qual a real definição de “destinatário final”, ou seja, do próprio consumidor. Para isso, desenvolveram-se na doutrina duas correntes, que se ativeram a clarear o termo destinatário final. São elas, a corrente maximalista (objetiva) e a corrente finalista (subjéctiva).

A teoria maximalista interpreta o art. 2º do CDC de forma ampla, como sendo destinada a toda sociedade de consumo, e não só àqueles que adquirem bens para fins individuais, como também àqueles que, ora consomem, ora fornecem. Não importando, também, a pessoa ser física ou jurídica, ou se obtém ou não lucros com sua aquisição. Destinatário final seria, para os maximalistas, o destino fático do serviço ou produto: aquele que o retira do mercado, não importando seu fim (MARQUES; BENJAMIM, 2009, p. 71).

Entretanto, observando-se uma máquina de café em um restaurante, nota-se que o destino fático do produto é, de fato, produzir o café. Quem o bebe, é o cliente que, por consequência, é considerado na maioria das vezes o destinatário final. Porém, tal afirmação choca-se na observância de que o produto que fora retirado do mercado, a máquina em si, é utilizado de fato pelos funcionários e não pelos clientes. Tal exemplo denota, claramente, que a doutrina maximalista pode ser interpretada por mais de uma forma.

Em contrapartida, a corrente finalista defende que destinatário final é somente aquele que, ao fazer uso de um bem o serviço, não o estará fazendo de forma a conseguir, através dele, gerar lucros. Só é destinatário final (consumidor) aquele que adquirir-se de um bem para necessidades individuais, privadas. Por exemplo, uma costureira que compra uma máquina de costura para vender suas roupas, não é uma destinatária final do produto. Entretanto, se a mesma costureira comprar um televisor, para fim único de entretenimento, ela se torna, do televisor, o destinatário final, por tê-lo retirado do mercado com o intuito de fazer uso individual e restrito do aparelho (CAVALIERI FILHO, p. 61).

O art. 2º, ainda, em seu parágrafo único, afirma que "Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que hajam intervindo nas relações de consumo". O parágrafo em questão estabelece que, independente de teorias objetivas ou subjetivas, o CDC compreende ao grupo de consumidores não só a pessoa física, individual, como também a coletividade, universalidade, e pessoa jurídica. Todo aquele que pode ser prejudicado pelo consumo, deve ser protegido e ter seus direitos defendidos pelo CDC (FILOMENO, 2010, p. 39).

Conceituam-se também, como consumidores, todos aqueles que sofrerem danos, indiretamente, sem que necessariamente seja destinatário final: pelo Art. 17 do CDC "equiparam-se aos consumidores todas as vítimas do evento", e, ainda, pelo Art. 29, "para os fins deste Capítulo e do seguinte, equiparam-se aos consumidores todas as pessoas determináveis ou não, expostas às práticas nele previstas.". Portanto, sendo chamado também como Bystander, esse gênero de consumidor é aquele que, por exemplo, é atropelado por um carro. Mesmo não tendo adquirido o veículo e não sendo o destinatário final do produto, sofreu consequências deste consumo e, portanto, há de ter seus direitos também defendidos pela lei (CAVALIERI FILHO, p. 69-70).

1.2 FORNECEDOR

Diferentemente da grande discussão gerada em torno do conceito de consumidor, definir fornecedor não gera tantos debates entre os estudiosos. Isso

porque, de certa forma, o próprio art. 3º do CDC já é por si próprio, bem especificado e definido:

Fornecedor é 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 (BRASIL, CDC).

Entretanto, faz-se necessária a exclusão daqueles que, por exemplo, não possuem também a característica da habitualidade: fornecedor necessita que sua função, seu trabalho, de fins lucrativos, seja habitual. Se alguém vende a um terceiro algo que não lhe é mais útil, esse alguém não é de fato fornecedor; só seria considerado assim se, no caso, a venda de produtos fosse habitual. Portanto, habitualidade é também um atributo dos fornecedores. Aquele que participa da cadeia produtiva, de forma direta ou indireta, visando lucro, pessoa jurídica ou não, desde que ofereça bens e serviços de forma habitual é profissional é, portanto, um fornecedor (KHOURI, 2002).

1.3 PRODUTOS

Referindo-se ao parágrafo 1º do art. 3º do Código de Defesa do Consumidor, a lei estabelece: “Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial”. O conceito de produto encontra-se estreitamente ligado à ideia de bens, apesar desse ser termo muito mais abrangente. Bens, sendo resultado da produção para o mercado de consumo, são coisas úteis aos homens, que os ambicionam, tornando-se assim, objetos de consumo, aquilo que pode ser apropriado. (RODRIGUES, 1964, p. 119).

Dentre sua classificação, o CDC subdivide bens em, primeiramente, imóveis e móveis; sendo esta separação já existente no Código Civil, em seus art. 79 e 82, respectivamente. Estes, por sua vez, afirmam que os bens imóveis são o solo e aqueles que estiverem incorporados, natural ou artificialmente, ao solo, juntamente aos definidos em lei (art. 80 do Código Civil), enquanto que os bens móveis são

aqueles que se sucedem de movimento próprio ou remoção por força alheia sem que haja alteração de sua substância ou de sua destinação econômico-social, bem como os definidos em lei (art. 83 e 84 do Código Civil) (NUNES, 2009, p. 91).

Ainda tratando-se de bens, estes são classificados, também, em materiais e imateriais, duráveis e não duráveis. Entretanto, seu conceito individual faz-se, por vezes, desnecessário, já que o real intuito do CDC, em classificá-los de tal forma, é deixar estabelecido também que todo tipo de bem, material (tal como um carro) ou imaterial (como por exemplo, uma aplicação financeira), tanto como os duráveis (aqueles feitos para que sejam utilizados por várias vezes, como livros e automóveis), não duráveis (estes tais que se referem aos que cessam, acabam, como alimentos, remédios, bebidas) por estarem acompanhados de serviços, são bens de consumo e devem ser abrigados também pela legislação consumerista (CAVALIERI FILHO, 2011, p. 75-76).

1.4 SERVIÇOS

O CDC, em sua definição de serviço (parágrafo 2º, art. 3º), apresenta serviço, legalmente, como “qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e secundária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista”. De fácil interpretação e objetivamente clara, evidencia-se assim que é serviço toda ação realizada, onde haja fins lucrativos, que possa contribuir direta ou indiretamente para a sustentação do mercado de consumo.

A lei evidencia certas atividades, como as bancárias, financeiras e crediárias, de forma a deixar também claro que, como qualquer outra relação de consumo, bancos e financiadoras, no momento em que exercem suas devidas funções, estão colocando à disposição de sua clientela e de toda a sociedade o consumo de bens. Fato este que, por sua vez, as caracteriza como fornecedoras, fazendo com que seja necessário também estarem dentro da regulamentação prevista pelo CDC (NUNES, 2009, p. 95-100).

1.5 RELAÇÕES DE CONSUMO

Como o Código de Defesa do Consumidor tem como principal objetivo tentar reequilibrar a relação de consumo, na qual o consumidor é o principal prejudicado, se torna necessário, primeiramente, definir o que seria essa relação jurídica para que possamos entendê-la de forma clara.

De acordo com Fabrício Bolzan relação jurídica de consumo é “aquela relação firmada entre consumidor e fornecedor, a qual possui como objeto a aquisição de um produto ou a contratação de um serviço”. Não há definição no código a respeito do que seria relação jurídica de consumo. O que há é apenas a conceituação dos elementos integrantes de tal relação: o consumidor, o fornecedor, o produto e o serviço.

Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo (art. 2º do CDC). Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados que desenvolvem atividades de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços (art. 3º do CDC). Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial (art. 3º, § 1º 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. (art. 3º, § 2º do CDC).

Tais conceitos dispostos em lei estão interligados e são dependentes entre si, ou seja, só existirá consumidor em uma relação jurídica, se também houver consumidor, bem como se houver um produto ou serviço que foi adquirido por essa relação.

CAPÍTULO II - CONCEITO GERAL DE GARANTIA

De acordo com Ferreira (2001), garantia é “documento assegurado da autenticidade e/ou boa qualidade dum produto ou serviço”. Juridicamente, trata-se de ato formal pelo qual o fornecedor garante a qualidade de um produto ou serviço ao consumidor. No Direito do Consumidor, a garantia se divide em garantia legal e garantia contratual.

2.1 TIPOS DE GARANTIA

Inicialmente a garantia estendida era prestada diretamente pelos fabricantes e revendedores de automóveis o que acontecia, muitas vezes, sem a clareza necessária quanto à sua abrangência e validade. A partir de 2005, o CNSP (Conselho Nacional de Seguros Privados) emitiu a Resolução CNSP 122, posteriormente alterada pela Resolução CNSP 146/06, tornando a garantia estendida um seguro com regulamentação própria e passando, portanto, a somente ser oferecido por seguradoras regularmente constituídas e, por conseguinte, com autorização da SUSEP (Superintendência de Seguros Privados) para funcionar.

Em 28/10/2013, foi publicada a Resolução CNSP 296/13, que substituiu a Resolução CNSP 122/05 como o normativo regulatório que trata dessa espécie de seguro. A garantia estendida é uma espécie de seguro de dano destinado a bens de consumo visando oferecer a extensão ou complementação da garantia original de fábrica, em prol da reparação de danos que o bem possa vir a sofrer.

Diferentemente da garantia legal, a lei não fixou prazo de reclamação para a garantia contratual, todavia a interpretação teleológica e sistemática do CDC permite estender à garantia contratual os mesmos prazos de reclamação referentes à garantia legal, a impor que, no caso, após o término da garantia contratual, o consumidor tinha 90 dias (bem durável) para reclamar do vício de inadequação¹.

Em regra a garantia estendida somente entra em vigor após o término das garantias legal e contratual, exceção feita à Complementação de Garantia que será exposta adiante, devendo ser oferecida ao consumidor no momento da aquisição do

¹ RESP 967.623-RJ, Rel. Min. Nancy Andrighi, julgado em 16/4/2009.

produto ou durante a vigência da garantia contratual. A vigência da garantia estendida é estabelecida no momento da contratação, sendo a praxe de mercado praticar prazos entre 12 e 24 meses. Merece destaque o fato de a Resolução CNSP 296/13 vedar, de forma expressa, a renovação automática do seguro de garantia estendida, de modo que toda e qualquer renovação deve ocorrer mediante mútuo acordo entre as partes.

2.2 GARANTIA LEGAL

A garantia legal é a prevista em lei que independe de novo termo escrito, sendo esta imperativa, obrigatória, incondicional, inegociável e total. A garantia legal, prevista no artigo 26 da lei nº 8.078/90 do Código de Defesa do Consumidor – CDC dá ao consumidor o prazo de trinta dias para reclamar vícios aparentes ou de fácil constatação, quando o produto ou serviço for considerado não durável. Em se tratando de bem ou serviço durável, o prazo para reclamar os mencionados vícios será de noventa dias, iniciando-se tais períodos a partir da entrega efetiva do produto ou fim da execução do serviço. Nos casos de vício oculto, ou seja, quando não se pôde constatá-lo de imediato, a contagem dos prazos do artigo 26 começa no momento em que for descoberto o vício, como mostra a seguir:

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

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

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

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

§ 2º Obstat a decadência:

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

II - (Vetado);

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

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

Essa garantia não depende de termo expreso, portanto, não precisa estar no contrato, e pode ser exercida pelo consumidor no prazo de 30 dias, para serviços

e produtos não duráveis, como alimentos e bebidas e 90 dias, caso o consumidor tenha adquirido serviços e produtos duráveis, veículos, eletrodomésticos.

2.3 GARANTIA CONTRATUAL

A garantia contratual é aquela que é dada, por escrito, pelo fornecedor, através do termo de garantia que deve ser preenchido e entregue ao consumidor no momento da compra. A garantia contratual não é obrigatória. O fornecedor pode concedê-la ou não. Porém, se for concedida, é complementar à garantia legal.

A garantia contratual, elencada no artigo 50 do Código de Defesa do Consumidor, consiste em hipótese de decadência convencional. Em outras palavras, o fornecedor ou prestador do serviço convencionam contratualmente com o consumidor um determinado prazo para que ele, fornecedor/prestador, se responsabilize pelos vícios decorrentes do produto ou serviço. É importante esclarecer que o tempo convencionado na garantia contratual é complementar ao tempo da garantia legal e não substitutivo, como mostra a seguir:

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.

Essa garantia contratual, oferecida pelo fabricante, exige um termo escrito, deve estar no contrato especificando suas condições, forma, prazo de cobertura e o lugar a ser exercida.

2.4 GARANTIA ESTENDIDA

Um dos princípios fundamentais do povo descrito na Constituição Federal é a Defesa do Consumidor, previsto no artigo 5º, XXXII, onde o código é um conjunto

de leis que estabelecem direitos e obrigações para consumidores e fornecedores para evitar que os consumidores sofram qualquer tipo de prejuízo.

Com o código de defesa do consumidor, temos a lei 8.078/90, que trata dos direitos dos consumidores e, nos traz em seu artigo 26, prazos específicos para reclamar dos vícios dos produtos e serviços. Portanto, o código de defesa do consumidor estabelece garantias para proteção do consumidor, sendo elas garantias legais e contratuais.

Nos dias de hoje é notável o grande consumo da população brasileira, adquirindo cada vez mais produtos, conseqüentemente tendo vícios de produtos, defeitos, problemas em geral, que nos leva a acionar a garantia do produto, seja ela legal, contratual ou estendida. Mas no caso em questão, falaremos da garantia estendida, que é um seguro, que muitas vezes é contratado, mas na hora que necessita da sua cobertura nem sempre é útil.

No direito do consumidor, a garantia divide-se em garantia legal e garantia contratual. A garantia legal é a que todo produto e serviço devem atender ao padrão de qualidade, independentemente da vontade do fornecedor, de acordo com os artigos 18 a 26 do código de defesa do consumidor.

A norma do art. 24 do CDC estabelece expressamente a garantia legal de adequação dos produtos e serviços. E o faz absolutamente, porquanto independe de qualquer manifestação do fornecedor, estando proibido de buscar desonerar-se de sua responsabilidade por essa garantia legal. (NUNES, 2009, p. 373).

Seguindo a mesma linha de pensamento, a doutrina Garcia (2010) diz que:

Essa garantia independe de termo expresso já que não decorre da vontade das partes, mas da lei. A garantia legal existe naturalmente, sendo interna ao produto ou ao serviço fornecido. Mesmo que o fornecedor não garanta a adequação do produto e do serviço, a lei o faz, sendo por isso, nula qualquer cláusula exonerativa. Nesse sentido, dispõe o art. 51 do CDC: “São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que: I – impossibilitem, exonerem ou atenuem a responsabilidade do fornecedor por vícios de qualquer natureza dos

produtos e serviços ou impliquem renúncia ou disposição de direitos².

Primeiramente é preciso ressaltar que a garantia estendida não é uma garantia. Pelo menos as garantias estendidas oferecidas por empresas que não são os próprios fabricantes. Na realidade são modalidades de seguros que é regido pela Superintendência de Seguros Privados (SUSEP). A Garantia estendida é um seguro oferecido pela empresa, que garante o conserto de produtos que venham a apresentar defeitos de fabricação (elétricos ou mecânicos) e que, comprometam seu funcionamento.

O seguro começa a valer a partir do momento em que acaba a garantia do fabricante, o que faz com que o produto tenha a sua garantia estendida por mais um tempo, que é determinado de acordo com o plano contratado. Nunes (2009) dispõe que, primeiramente, diga-se que a garantia contratual não é obrigatória. É mera faculdade do fornecedor. Tem funcionamento como elemento positivo na concorrência: os fornecedores buscam ampliar a garantia, visando conquistar o consumidor. (NUNES, 2009, p.384).

2.5 RESPONSABILIDADE CIVIL NA GARANTIA ESTENDIDA

Historicamente a responsabilidade civil surge em face do descumprimento obrigacional, pela desobediência de uma regra estabelecida em um contrato, ou por deixar uma determinada pessoa de observar um preceito normativo que regula a vida. Fala-se então em responsabilidade civil contratual e responsabilidade civil extracontratual. Tendo então, a responsabilidade civil, a exclusão da responsabilidade e a culpa concorrente da vítima.

A responsabilidade civil por danos prevista no art. 186 do Código Civil funda-se na culpa em sentido subjetivo, ou seja, só indeniza-se o dano causado se o agente age com negligência, imprudência ou imperícia. No âmbito das relações de consumo, que é o objeto deste trabalho, a responsabilidade objetiva foi acolhida, oriunda do risco integral da atividade econômica.

² Direito do Consumidor, Código Comentado e Jurisprudência, 6ª Ed, Editora Impetus, revista, ampliada e atualizada pelas Leis nº 11.989/2009 e nº 12.039/2009, que alteram o CDC, e pelas novas Súmulas do STF e do STJ, p. 185.

O CDC denominou de responsabilidade pelo fato do produto onde não interessa investigar a conduta do fornecedor de bens ou serviços, mas somente se este deu causa ao produto ou serviço, colocando-o no mercado de consumo. Conforme Nunes (2009):

A culpa não interessa aos aspectos civis das relações de consumo, com uma única exceção da hipótese do § 4º do art. 14 que cuida da responsabilidade do profissional liberal. Aqui a responsabilidade é apurada mediante a verificação de culpa.

Em seu art. 6º, VI, o CDC traz o princípio da reparação integral do dano pela qual teria direito o consumidor ao ressarcimento integral dos prejuízos materiais, morais e estéticos causados pelo fornecimento de produtos, prestação de serviços ou má informação a eles relacionados, oferta ou publicidade.

O art. 12 do CDC que faz menção à responsabilidade pelo Fato do Produto ou do Serviço traz em seu § 3º, causas excludentes de responsabilidade do Fornecedor, vejamos: (NUNES, 2009, p.371)

§ 3º “O fabricante, o construtor, o produtor ou importador só não será responsabilizado quando provar:

I - Que não colocou o produto no mercado;

II - Que, embora tenha colocado o produto no mercado, o defeito inexiste;

III - A culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

Em caso de problema com o produto durante a vigência do seguro de garantia estendida, o consumidor terá direito ao reparo do bem, sua reposição ou pagamento em dinheiro. No caso de impossibilidade de reparo, a indenização ao segurado se dará na forma de reposição por bem idêntico. Quando isto não for possível, deverá ser dada a opção ao segurado de devolução do valor consignado no documento fiscal ou de reposição por um bem de características similares, limitado ao valor do documento fiscal.

O Código de Defesa do Consumidor estabelece a responsabilidade solidária por vício ou defeito do produto entre o fabricante, o distribuidor e o comerciante, permitindo que o consumidor acione judicialmente qualquer uma das partes para ser ressarcido de eventuais danos sofridos. Mas é preciso prestar atenção nos casos em que o consumidor adquire a chamada garantia estendida, que aumenta o prazo para que ele possa pedir ressarcimento pelos danos ao produto. Isso porque a garantia estendida é um contrato feito entre o consumidor e a loja, com intermédio de uma seguradora.

Assim, se o defeito no produto for observado no período da garantia estendida, o fabricante não pode ser responsabilizado. Este tem sido o entendimento da Justiça nos casos em que os fabricantes são acionados por defeito no produto durante o período da garantia estendida.

Fala-se em culpa exclusiva da vítima quando a sua conduta se erige em causa direta e determinante do evento, de modo a não ser possível apontar qualquer defeito no produto ou no serviço como fato ensejador da sua ocorrência. Se o comportamento do consumidor é a única causa do acidente de consumo, não há como responsabilizar o produtor ou fornecedor por ausência de nexo de causalidade entre a sua atividade e o dano. (CAVALIERI FILHO apud TARTUCE, 2006, p.388).

Portanto, a culpa exclusiva do consumidor como forma de excluir o dever de indenizar do Fornecedor. Isto nos parece óbvio, além de expresso no Código, o senso comum manda que verifiquemos se o consumidor teve culpa exclusiva e se esta culpa causou o dano que este vem a reclamar. Se o consumidor agiu com descuido, seja de boa-fé ou de má-fé, e aqui não se discute isto, a sua atitude irá, com certeza retirar, excluir a responsabilidade do Fornecedor, eximindo-o de indenizá-lo.

2.6 VÍCIOS OCULTOS

Vício oculto é aquele que não se consegue identificar prontamente, requerendo tempo para se manifestar. Nos casos de vício oculto, o prazo para a reclamação é o mesmo já descrito, porém, se inicia a contar somente no momento em que ficar evidenciado o defeito. Afinal, tem que haver um prazo a ser considerado, uma vez que não se pode eternizar a responsabilidade do fornecedor, ainda que por vícios ocultos em produto ou serviço.

O fornecedor responde por vício oculto de produto durável decorrente da própria fabricação e não do desgaste natural gerado pela fruição ordinária, desde que haja reclamação dentro do prazo decadencial de noventa dias após evidenciado o defeito, ainda que o vício se manifeste somente após o término do prazo de garantia contratual, devendo ser observado como limite temporal para o

surgimento do defeito o critério de vida útil do bem. (RESP 984.106-SC. Rel. Min. Luís Felipe Salomão, julgado em 4/10/2012.)

O vício aparente e de fácil constatação é, como o próprio nome indica, o que pode ser notado nitidamente pelo consumidor, numa análise inicial do produto, realizada, de regra, logo após a compra. O vício oculto, ao contrário, só pode ser percebido após algum tempo de utilização do produto, como no caso de uma bateadeira que, depois de quatro meses de uso, simplesmente para de funcionar.

O Código de Proteção e Defesa do Consumidor (CDC) estabelece uma garantia legal de no mínimo 30 dias para produtos ou serviços não duráveis e no mínimo de 90 dias para produtos ou serviços duráveis, durante os quais os produtos serão próprios e adequados ao consumo e uso a que se destinam, não acarretando riscos à saúde e segurança do consumidor.

2.7 CULPA CONCORRENTE DA VÍTIMA NA GARANTIA ESTENDIDA

No que se refere à culpa concorrente da vítima é quando parcela de culpa existe lado a lado com o fornecedor. Sendo assim, considerando a culpa concorrente da vítima não como causa excludente de responsabilidade, mas como atenuante da culpa do fornecedor; vejamos: O mestre Carlos Alberto Bittar, prelecionando sobre a matéria, deixou assentado que havendo culpa concorrente, forrará a reparação na proporção de prova da culpa do consumidor.

Também o magistrado Paulo de Tarso Vieira Sanseverino, para quem a culpa concorrente do ofendido será valorada no momento da fixação do valor da indenização, concluindo em seguida que tanto na indenização por danos materiais quanto por danos morais, o juiz, no momento do arbitramento, deverá valorar a culpa concorrente do consumidor como uma das circunstâncias mais expressivas para a fixação do montante indenizatório.

Apesar de não prevista expressamente, é admitida inclusive pelo STJ, mediante um diálogo de fontes com o art. 945 do CC que diz que: “se a vítima tiver concorrido culposamente para o evento danoso a sua indenização será fixada tendo-se em conta a gravidade de sua culpa em confronto com a do autor do dano”. Para o professor Tartuce (2006) se é possível afastar totalmente o dever de indenizar sob a

alegação de culpa total ou exclusiva do consumidor, também será possível ao prestador ou fornecedor defender a tese da culpa concorrente, diminuindo o valor da indenização.

Porém, Guilherme Couto de Castro, citado por Flávio Tartuce diz que “Não se pode falar em culpa concorrente nos casos de responsabilidade objetiva, onde nem se discute a sua presença”. Diante dos conceitos de garantia e responsabilidade civil, temos que a garantia estendida é algo a mais, um seguro, que fornece mais proteção ao consumidor, mas nem sempre se torna vantajoso, haja vista que já existe a obrigação de reparação prevista legalmente pelo fabricante ou comerciante. Entretanto, a venda desse serviço está crescendo aceleradamente a cada dia que se passa.

Até o presente momento é uma forma lícita que os fornecedores encontraram para prestar um serviço que já eram obrigados a fornecer com o advento da lei 8.078/90, que cobram de 10 a 15% sobre o valor do produto para aumentar o período de garantia em doze ou vinte e quatro meses posteriores ao período da garantia legal e da contratual. Portanto o consumidor está adquirindo e pagando por um serviço que na realidade a lei já o oferta ao passo que não há motivos em se adquirir esse tipo de serviço.

Segundo o respeitado Conselho Nacional de Seguros Privados, a Extensão de Garantia (garantia estendida) significa um contrato cuja vigência inicia-se após o término da garantia original (contratual) de fábrica e que possui as mesmas coberturas previstas nessa garantia, podendo, facultativamente, haver a inclusão de novas coberturas, desde que não enquadradas em outros ramos específicos do seguro (Resolução 122 de 2005 do Ministério da Fazenda, Conselho Nacional de Seguros Privados). Assim, um aspecto importante da garantia estendida é o fato de que ela só tem efeito após a expiração da garantia do fabricante.

2.8 DA NATUREZA JURÍDICA DA GARANTIA ESTENDIDA

O conceito jurídico de contrato está, para Roppo (2009), intrinsecamente ligado ao conceito social-econômico que lhe é dado – como instrumento que

operacionaliza a circulação de riquezas, ou seja, contrato é sinônimo de operação econômica, mas com uma acepção mais ampla.

Conforme Roppo (2009) a construção teórica acerca do conceito jurídico de contrato se deu da análise dos aspectos da operação econômica que se queria tutelar. Assim, pode-se dizer que o conceito jurídico de contrato é o que dá formalidade a operação econômica, apesar de que, o conceito jurídico de contrato - não se limita à operação econômica.

A operação econômica que dá substrato ao conceito jurídico de contrato é a circulação de riquezas vista de modo objetivo. Deste modo, toda a transferência de riquezas, mesmo aquela que não auferir lucro ou que não tenha interesse patrimonial, é considerada como operação econômica.

A garantia estendida não está prevista no código de defesa do consumidor de forma direta, para regular tais relações jurídicas foi editada a resolução do Conselho Nacional de Seguros Privados de número 122/2005 que passou a regular estes fatos jurídicos, posteriormente esta resolução sofreu modificações com a edição da resolução 146/2006 que deu qualidade e está regulamentação, transformando o contato de garantia estendida em contrato de seguro com sua própria regulamentação e comercializado por seguradora habilitadas para confeccionar e celebrar este tipo de contratação.

Em 2013 o Conselho Nacional de Seguros Privados editou a resolução 296/2013 que substituiu a resolução 122/2005 como legislação regulamentadora dos seguros de garantia estendida no Brasil, este que tem como objeto garantir os danos em bens de consumo assegurados em contrato firmado nesta modalidade.

Como já citamos em regra a garantia estendida entra em vigor após o término da garantia contratual, podendo o contrato estabelecer de forma diversa, e também do ponto de vista consumerista por se tratar de modalidade de contrato de adesão está regulado no código de defesa do consumidor.

2.8.1 Modalidades de garantia estendida

A garantia estendida pode ser estabelecida de três formas, estas foram reguladas pela resolução 122/2005 e seguiu suas alterações com a resolução 146/2006, o que estabeleceu as modalidades a seguir:

Original – que contempla basicamente as mesmas garantias previstas na garantia contratual, não ensejando nenhuma mudança entre estas garantias.

Original ampliada – esta que além das garantias previstas nas garantias legal e contratual insere outros tipos de beneplácitos concedidos a quem faz adesão a este contrato, oferecendo serviços adicionais as garantias básicas antes oferecidas.

Diferenciada – não contemplava as exatas coberturas oferecidas pela garantia contratual oferecida pelo fabricante, suprimindo algumas garantias oferecidas por este.

A resolução 296/2013 continuou regulando os modelos de garantias estendidas nas modalidades original e original ampliada porem com nova nomenclatura, extensão de garantia original e extensão de garantia ampliada, suprimindo a modalidade diferenciada, esta que cedeu lugar a modalidade de nome extensão de garantia reduzida que em sua essência tem os mesmos efeitos da garantia diferenciada, no entanto esta modalidade só é aplicada em contratos de seguros destinados a automóveis.

Como se pode ser observado é notória a diferença entre estas modalidades de contrato, se fazendo necessário grande esclarecimento quando da celebração do contrato de adesão, explicitando cada característica do mesmo para que não reste dúvidas quanto ao alcance de suas garantias que estarão claras e legíveis em seus dispositivos.

A forma e pagamento do contrato porá ser acordado quando da celebração do contrato, podendo ser feito o pagamento em dinheiro, o concerto do bem ou reposição, sendo impossível o reparo do bem será feita neste caso sua reposição de bem idêntico, sendo impossível à reposição do bem fica estabelecido que será colocada à disposição do segurado a opção de reaver os valores pagos ou reposição de bem de valor e características semelhantes ao objeto do seguro, mesmo a garantia estendida não estando diretamente prevista no CDC e sendo regulado por legislação própria, estes direitos estão previstos no código de defesa do consumidor sendo este subsidiário às cláusulas contratuais de garantia

estendida, tendo em vista que este se trata de contrato de adesão que também faz jus a devida proteção por parte deste importante diploma normativo.

2.8.2 Das partes do contrato e seus detalhes

O contrato de seguro de garantia estendida é constituído por três partes interessadas, a seguradora, o estipulante e o segurado, o primeiro é a pessoa autorizada por lei para oferecer o seguro de garantia estendida, o segundo é responsável por produzir e comercializar o produto que será objeto do seguro de garantia estendida e o terceiro é o consumidor que adquire o produto e consequentemente adquire o seguro de garantia estendida para o produto no qual adquiriu.

A resolução 293/2013 vedou de forma expressa a comercialização coletiva de apólices de seguro de garantia estendida de forma coletiva, configurando esta prática como infração, o código de defesa do consumidor já previa tal infração em um de seus dispositivos legais, vindo esta resolução corroborar com o CDC, desta forma a comercialização pode ser realizada de forma direta com a própria seguradora ou por pessoas credenciadas conforme resolução do Conselho Nacional de Seguros privados 297/2013 e de circular da Superintendência de Seguros Privados 480/13.

Nos seguros de dano a garantia não pode ultrapassar o valor do bem protegido, no entanto por se tratar de contrato de seguro de dano o segurado poderá contratar mais de uma seguradora, no entanto se faz necessário comunicado prévio para ambas as seguradoras para que as mesmas possam assumir os riscos e em caso de eventual sinistro arcar com a proporção do risco assumido como regula o nosso código civil em seus artigos 778 e 782 como passaremos a expor em seguida:

Art. 778. Nos seguros de dano, a garantia prometida não pode ultrapassar o valor do interesse segurado no momento da conclusão do contrato, sob pena do disposto no art. 766, e sem prejuízo da ação penal que no caso couber.”

“Art. 782. O segurado que, na vigência do contrato, pretender obter novo seguro sobre o mesmo interesse, e contra o mesmo risco junto a outro segurador, deve previamente comunicar sua intenção por escrito ao primeiro, indicando a soma por que pretende segurar-se, a fim de se comprovar a obediência ao disposto no art. 778.”

Neste caso por também se tratar de relação de consumo o Código de Defesa do consumidor regula em seu texto normativo, trazendo em seu corpo alguns parâmetros legais a serem seguidos por este contrato em seu artigo 54, vejamos a seguir:

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. (...).

§ 4º As cláusulas que implicarem limitação de direito do consumidor deverão ser redigidas com destaque, permitindo sua imediata e fácil compreensão.

Para que fosse evitando à venda casada, ficou estabelecido que os documentos de cobrança da venda seriam emitidos de forma distinta, ficando claro a venda de tal título ao interessado e aquele que não o desejar possa rechaçar este quando assim oportuno, desta forma não restando dúvidas quanto à forma separada de comercialização do bem e do título.

Cabe destacar a publicidade a ser realizada que deve se pautar nas regras contidas no código de defesa do consumidor em seus artigos 36 e 37 como a boa fé e a transparência é o que reza este diploma legal como ilustraremos a seguir:

Art. 36. A publicidade deve ser veiculada de tal forma que o consumidor, fácil e imediatamente, a identifique como tal.

Parágrafo único. “O fornecedor, na publicidade de seus produtos ou serviços, manterá, em seu poder, para informação dos legítimos interessados, os dados fáticos, técnicos e científicos que dão sustentação à mensagem.”

Art. 37. É proibida toda publicidade enganosa ou abusiva.

§ 1º É enganosa qualquer modalidade de informação ou comunicação de caráter publicitário, inteira ou parcialmente falsa, ou, por qualquer outro modo, mesmo por omissão, capaz de induzir em erro o consumidor a respeito da natureza, características, qualidade, quantidade, propriedades, origem, preço e quaisquer outros dados sobre produtos e serviços.

§ 2º É abusiva, dentre outras a publicidade discriminatória de qualquer natureza, a que incite à violência, explore o medo ou a superstição, se aproveite da deficiência de julgamento e experiência da criança, desrespeite valores ambientais, ou que seja capaz de induzir o consumidor a se comportar de forma prejudicial ou perigosa à sua saúde ou segurança.

§ 3º Para os efeitos deste código, a publicidade é enganosa por omissão quando deixar de informar sobre dado essencial do produto ou serviço.

Faz-se indispensável na hora da adesão ao contrato explicitar de forma clara a modalidade de garantia a qual está sendo vendida ao cliente, lhe passando

para que não reste dúvidas sobre suas cláusulas e estas deverão estar expostas de forma clara e em letra legível no idioma pátrio, mostrando ao cliente as diferenças entre as modalidades contratuais existentes para que este adquira o contrato que melhor se adapte às suas necessidades, para reforçar o conceito de clareza nesta espécie de contrato o Conselho Nacional de seguros Privados em resolução já mencionada nesta obra dispõe da seguinte forma:

Art. 11 A denominação comercial do plano de garantia estendida deverá conter uma das seguintes expressões: “Seguro de Garantia Estendida Original”, “Seguro de Garantia Estendida Original Ampliada” ou “Seguro de Garantia Estendida Reduzida”, conforme o caso.

Parágrafo único. “A denominação comercial, na forma referida no caput, deverá constar nas apólices individuais, bilhetes e em todo o material publicitário dos planos de seguro de garantia estendida.”

Ao estabelecer regras para a publicidade o Conselho nacional de Seguros Privados visa desta forma coibir o abuso nas relações de consumo, exigindo que as informações referentes a estes contratos, sejam fornecidas de forma clara e inequívoca, vedando também o abatimento do valor do bem adquirido caso seja feita adesão ao contrato de seguro de garantia estendida.

CAPÍTULO III - SEGUROS DE GARANTIA ESTENDIDA

Legalmente não existe o serviço de garantia estendida, as garantias aterm-se apenas à legal, prevista no artigo 26 do Código de Defesa do Consumidor e a garantia contratual prevista no artigo 50 do mesmo código.

O Procon/SP (2014) lembra que diversos consumidores adquirem o serviço de seguros garantia estendida achando que é um serviço do fabricante. Sendo que o comerciante que usar esse argumento, isso pode ser caracterizado como venda enganosa, ressaltando que o consumidor não deve fazer a compra por impulso. O ideal seria levar uma cópia da apólice para casa, analisá-la com cuidado por uns dias e então tomar sua decisão.

Em grande parte, as reclamações são geradas por conta da demora na realização dos serviços: neste caso, devem ser tomados como referência o que consta no Código de Defesa do Consumidor, que prevê que os serviços em garantia devem ser realizados em até 30 dias. Passado esse prazo, o consumidor pode entrar na Justiça para conseguir seu dinheiro de volta ou um novo produto, com o mesmo valor e recursos que o antigo.

O segurado pode desistir do seguro contratado no prazo de 7 (sete) dias corridos a contar da data da assinatura da proposta ou da emissão do bilhete, conforme o caso. Nessa hipótese, os valores eventualmente pagos, a qualquer título, serão devolvidos de imediato, sendo vedado condicionar a compra do bem à contratação do seguro, bem como condicionar a concessão de desconto no preço do bem à aquisição do seguro.

A contratação pode ser feita diretamente, junto à sociedade seguradora ou aos seus representantes de seguro, ou por intermédio de corretor de seguros devidamente habilitado. Podem firmar contrato com as seguradoras na condição de representantes de seguro as lojas de departamentos, cadeias de lojas de eletrodomésticos, concessionárias de veículos, enfim, os estabelecimentos comerciais nos quais o consumidor adquire bens. A contratação também poderá ser realizada por meios remotos, nos termos da Resolução CNSP nº 294/2013.

Então, o serviço em questão se trata meramente de um seguro que garante a cobertura do produto por motivos alheios a vontade do proprietário. Mas nem

sempre é fácil de obter essa cobertura do produto após o término da garantia legal ou contratual, pelo fato do serviço contratado, no caso a garantia estendida, não cobrir de forma completa, e sim de maneira simples e específica, levando muitas vezes o consumidor a perder a reparação do produto e ter que arcar com o conserto, além do pagamento do seguro contratado.

3.1 VANTAGENS E DESVANTAGENS DA GARANTIA ESTENDIDA

Para manter a meta das empresas, que é de equiparar a venda de produtos com a venda de serviços, é comum as lojas darem desconto em alguns eletrodomésticos ou móveis e depois sugerirem ao cliente a compra da garantia. Quando o comprador aceita, ele acaba pagando pelo produto o mesmo preço que pagaria sem o desconto.

A orientação dada pelo Procon Municipal de Campina Grande – PB é que se leia a proposta de cobertura feita no contrato, bem como seja avaliado se o valor do contrato é razoável em relação ao valor do bem, analisando também os prazos de cobertura expressos no contrato e, contratar apenas se for realmente necessário, para não arcar com mais uma despesa que não irá lhe servir, podendo também, ocasionar outros problemas na contratação. E isso acontece por vários motivos, ineficiência, falta de orientações claras e adequadas no momento da contratação.

Antes de contratar a garantia estendida, é imprescindível que o consumidor saiba qual a extensão da proteção oferecida pelo comerciante e quem irá se responsabilizar pelos problemas eventualmente apresentados pelos produtos: o comerciante, o fabricante ou um terceiro, ou se trata simplesmente da prorrogação do prazo de garantia contratual ofertada pelo fabricante do produto adquirido, ou seja, o primeiro passo é entender o que se está efetivamente contratando.

A garantia estendida é uma espécie de seguro, que nem sempre é oferecida pelo fabricante do produto, mas, sim, por um terceiro, além disso, é importante observar se o seguro que está sendo oferecido é do tipo que estende a garantia ofertada pelo fabricante ou complementa essa garantia.

É importante frisar que “a oferta e a apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidade, quantidade, composição, preço,

garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados”, conforme está expresso no artigo 31 do Código de Defesa do Consumidor (lei nº 8.078 de 1990).

O consumidor deve assumir a responsabilidade ativa da relação, assumindo o papel dirigente da relação, agindo ativamente na preservação dos seus direitos. Finalmente, ainda é importante lembrar que, independentemente de qualquer prazo de garantia contratual, o consumidor possui o direito legal de exigir a garantia imposta pelo Estado, que é de 90 dias para produtos/serviços duráveis e 30 dias para produtos/serviços não duráveis. Bem como é vedado ao fornecedor, práticas abusivas, como está descrito no art. 39, CDC:

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: (Redação dada pela Lei nº 8.884, de 11.6.1994)

I - condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos;

II - recusar atendimento às demandas dos consumidores, na exata medida de suas disponibilidades de estoque, e, ainda, de conformidade com os usos e costumes;

III - enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço;

IV - prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços;

V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

VI - executar serviços sem a prévia elaboração de orçamento e autorização expressa do consumidor, ressalvadas as decorrentes de práticas anteriores entre as partes;

VII - repassar informação depreciativa, referente a ato praticado pelo consumidor no exercício de seus direitos;

VIII - colocar, no mercado de consumo, qualquer produto ou serviço em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes ou, se normas específicas não existirem, pela Associação Brasileira de Normas Técnicas ou outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Conmetro);

IX - deixar de estipular prazo para o cumprimento de sua obrigação ou deixar a fixação de seu termo inicial a seu exclusivo critério;

IX - recusar a venda de bens ou a prestação de serviços, diretamente a quem se disponha a adquiri-los mediante pronto pagamento, ressalvados os casos de intermediação regulados em leis especiais; (Redação dada pela Lei nº 8.884, de 11.6.1994)

X - (Vetado).

X - elevar sem justa causa o preço de produtos ou serviços. (Incluído pela Lei nº 8.884, de 11.6.1994)

XI - Dispositivo incluído pela MPV nº 1.890-67, de 22.10.1999, transformado em inciso XIII, quando da conversão na Lei nº 9.870, de 23.11.1999

XII - deixar de estipular prazo para o cumprimento de sua obrigação ou deixar a fixação de seu termo inicial a seu exclusivo critério. (Incluído pela Lei nº 9.008, de 21.3.1995)

XIII - aplicar fórmula ou índice de reajuste diverso do legal ou contratualmente estabelecido. (Incluído pela Lei nº 9.870, de 23.11.1999)

Parágrafo único. Os serviços prestados e os produtos remetidos ou entregues ao consumidor, na hipótese prevista no inciso III, equiparam-se às amostras grátis, inexistindo obrigação de pagamento.

O maior problema dessa contratação é a falta de informações pré-contratuais que são indispensáveis para que o consumidor possa conhecer o serviço da garantia estendida e optar por contratá-lo ou não.

De acordo com questionamentos feito ao órgão regulador, Procon Municipal de Campina Grande - PB, sobre a quantidade de reclamações da garantia estendida, o aumento de reclamações nos últimos tempos e em qual período ocorre com mais frequência, agentes do órgão não responderam, sobre a quantidade de reclamações ligadas a este serviço é em média 15% do total em geral. O aumento das reclamações se dão de acordo com o aumento de vendas, mais precisamente no setor de eletros, final do ano e datas comemorativas, como por exemplo: natal, dia das mães, em virtude do pico de vendas no comércio.

O consumidor deve sempre fazer um estudo aprofundado do contrato e esclarecer todas suas dúvidas, atentando a todas as circunstâncias do contrato ou limitações do mesmo.

Quando se compra algum produto na loja, e o mesmo está com defeito, ele normalmente, não apresenta o seu defeito (vício oculto) durante os primeiros meses de uso. Se ele apresentar algum problema após o término da garantia do fabricante, o produto já não é novo e mesmo estando na garantia estendida, se torna bastante difícil de resolver e ter cobertura para reparação.

Geralmente o que acontece no mercado e na resolução dos vícios de produtos quando se adquire um seguro como a garantia estendida, as seguradoras/lojas alegam que o problema aconteceu devido à má utilização do produto ou ainda que o consumidor não efetuou a troca conforme o previsto no contrato, agindo assim de má-fé, fazendo com que o consumidor tenha prejuízo total.

Nesta perspectiva, quando instados pelos consumidores quanto à responsabilização por eventuais vícios apresentados em seus produtos tratando-se de vício oculto, o prazo decadencial inicia-se no momento em que ficar evidenciado o defeito. Desta forma, se estivermos diante de um vício oculto, é possível, sim, o consumidor reclamar e, mais do que isso, exigir que o fornecedor sane o vício sem qualquer custo.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Direito do Consumidor é obra relativamente recente na Doutrina e na Legislação. Tem seu surgimento como ramo do Direito, principalmente, na metade deste século. Porém, indiretamente encontramos contornos deste segmento do Direito presente, de forma esparsa, em normas das mais diversas, em várias jurisprudências e, acima de tudo, nos costumes dos mais variados países. Porém, não era concebido como uma categoria jurídica distinta e, também, não recebia a denominação que hoje apresenta.

A garantia estendida nada mais é que a contratação de um seguro, sendo este adquirido em separado ao bem objeto da apólice, desta forma uma empresa de seguros assumirá os riscos da relação de consumo referente e vícios do produto, depois de firmado contrato para prestação deste serviço, o que será esclarecido quando do momento da aquisição, caso esta apólice venha ser comercializada junto com o bem objeto do contrato restará configurado infração ao código de defesa do consumidor em seu art. 39, I, por se tratar de prática abusiva.

Este contrato trata-se de uma espécie de serviço acessório no qual se faz necessário a forma contratual de adesão, não sendo jamais confundido com a garantia contratual fornecida pelo fabricante do produto ou com a garantia legal que como o próprio nome já diz deriva da própria lei.

Esta modalidade de garantia teve origem com os fabricantes de automóveis que além da garantia legal forneciam esta espécie de beneplácito aos seus clientes como forma de atraí-los, sendo os serviços derivados destes contratos fornecidos pela própria montadora, no entanto estes contratos eram penderes de clareza em relação a sua abrangência e validade.

Como vimos no trabalho, o fornecedor conseguiu achar uma maneira de vender um serviço que já está previsto no Código, e até o presente momento as autoridades competentes nada fizeram para impedir a venda de um serviço que está sendo comercializado de forma ludibriante e ilusório, gerando inclusive enriquecimento ilícito. Deve-se lembrar que o consumidor tem a tutela do Código Consumerista, pelo fato de o código vê-lo como hipossuficiente e vulnerável e no caso em tela o que se vê é que o legislador se esqueceu desse precioso detalhe, deixando os fornecedores ofertarem um serviço ilícito.

Portanto, é de suma importância que, na divulgação do Seguro de Garantia Estendida, como diz o artigo 60 do código de defesa do consumidor “Art. 60. A imposição de contrapropaganda será cominada quando o fornecedor incorrer na prática de publicidade enganosa ou abusiva, nos termos do art. 36 e seus parágrafos, sempre às expensas do infrator: § 1º A contrapropaganda será divulgada pelo responsável da mesma forma, frequência e dimensão e, preferencialmente no mesmo veículo, local, espaço e horário, de forma capaz de desfazer o malefício da publicidade enganosa ou abusiva; § 2º (Vetado); § 3º (Vetado); haja sinergia entre os segurados, seguradoras, corretores de seguros, bem como os órgãos públicos, prestadores de serviços e fabricantes, com preocupação para os aspectos socioambientais e de proteção do consumidor.

O sistema é um seguro que o cliente contrata no momento da aquisição do produto. Esse serviço permite que o comprador receba o suporte da assistência técnica em caso de defeito, podendo até mesmo ter o produto trocado, mas com prazo maior que o oferecido pelo fabricante. Segundo o superintendente do Procon/MS, Alexandre Rezende, o grande volume de reclamações pressionou o Ministério da Fazenda a regulamentar o que já era previsto no código.

REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, João Batista de. **Manual de direito do consumidor**. São Paulo: Saraiva, 2003.
- ALVIM, Rogério. **Dicionário Jurídico Esquematizado**. 1 ed. Campo Belo: JVS, 2009.
- ANGHER, Anne Joyce (Org.). **Vade Mecum acadêmico de direito**. 10. Ed. São Paulo: Rideel, 2010.
- AZEVEDO, Álvaro Villaça. **Teoria geral dos contratos típicos e atípicos**. São Paulo: Atlas, 2002.
- BARCELLOS, Cid Pavão. Garantia Veicular Exige que Revisões Sejam Feitas Conforme Manual. **Revista Consultor Jurídico**, 31 de março de 2015, 8h38.
- BARROSO, Luís Roberto. **O Estado contemporâneo, os direitos fundamentais e a redefinição da supremacia do interesse público**. In: SARAMENTO, Daniel (org.). **Interesses públicos versus interesses privados: desconstruindo o princípio da supremacia do interesse público**. Rio de Janeiro: Lúmen Juris, 2007. Prefácio: p. vii-xviii.
- BASTOS, Ricardo da Silva, **Fundamentos Filosófico da Função Social do Contrato**. In: NOVAES, Giselda M. F., **O novo código civil: interfaces do ordenamento jurídico brasileiro**, Belo Horizonte: Del Rey, 2004, p. 177-197
- BENJAMIN, Antonio Herman de Vasconcelos. **Comentários ao código de proteção do consumidor**. São Paulo: Saraiva, 1991.
- BENJAMIM, A. H. V.; MARQUES, C. L. **Manual de Direito do Consumidor**. 2. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2009.
- BOLZAN, Fabrício. **Direito do consumidor esquematizado**. 2. ed., São Paulo: Saraiva, 2014. P. 43
- BRANCO, Gerson Luiz Carlos, **Função Social dos Contratos: interpretação à luz do Código Civil**, São Paulo: Saraiva, 2009.

BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. **Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.**

BRASIL. Decreto nº 2.181, de 20 de março de 1997 – **Ementário da Legislação Consumerista de Minas Gerais.**

BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm. Acesso em: 15 de outubro de 2020.

CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Programa de direito do consumidor.** 3 ed. São Paulo: Atlas, 2011.

CHAMON JUNIOR, Lúcio Antônio. **Teoria geral do direito moderno: por uma reconstrução crítico-discursiva na Alta modernidade.** Rio de Janeiro: Lúmen Júris, 2006.

Código Brasileiro de Defesa do Consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto (et.al). – 9ª ed. – Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2007.

DINIZ, Maria Helena. **Tratado teórico e prático dos contratos.** 6 ed., ver. Ampl. E atual. São Paulo: Saraiva, 2006.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Mini Aurélio Século XXI Escolar** – 4ª ed. Revista e Ampliada do Minidicionário Aurélio – Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 2001.

FILOMENO, José Geraldo Brito. **Manual de direitos do consumidor.** 10. ed. São Paulo: Atlas, 2018.

GARCIA, Leonardo de Medeiros. **Código Comentado e Jurisprudência.** 6ª ed., Impetus/2010.

KHOURI, Paulo Roque. **Contratos e Responsabilidade Civil no CDC.** Brasília: Brasília Jurídica, 2002. 2010.

MANUAL de Direito do Consumidor da Escola Nacional de Defesa do Consumidor – 3 ed. – **Revista e Atualizada** – Brasília/DF – Brasil 2010.

MARQUES, Cláudia Lima. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais**. 5. Ed. ver., atual. e ampl. São Paulo: Revista do Tribunais, 2006.

NUNES, Luiz Antonio Rizzato. **Curso de Direito do Consumidor**. 4ª ed. São Paulo: Saraiva, 2009.

NUNES, Rizzatto. **Curso de Direito do Consumidor**. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2008.

ROPPO, Enzo. **O contrato**. Coimbra: Almedina, 2009.

TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim Assumpção. **Manual de Direito do Consumidor, Direito Material e Processual**, Volume Único. 3ª ed. Rio de Janeiro: Forense: São Paulo: Método, 2014.