

# GARANTIA LEGAL E GARANTIA CONTRATUAL: VÍCIO OCULTO E DECADÊNCIA NO CDC

José Carlos Maldonado de Carvalho  
Desembargador do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro

**SUMÁRIO:** 1. Introdução. 2. Garantia e informação. 3. Garantia contratual e garantia legal. 4. Garantia legal: prazo decadencial. 5. Vício oculto. 6. O diálogo das fontes (Código Civil e Código do Consumidor). 7. Caso prático – o direito em movimento. 8. Conclusão.

## 1. INTRODUÇÃO

A aparente simplicidade do vocábulo “garantia” – “ato ou palavra com que se assegura uma obrigação, uma intenção, um sentimento, etc.”<sup>1</sup> –, não exigiria, à primeira vista, maiores considerações sobre o real significado de que, efetivamente, algo se encontra garantido ou afiançado.

Todavia, há mais de dois milênios, como faz ver o professor HAROLDO CASTELLO BRANCO, a má qualidade do produto adquirido, “verificada posteriormente à sua aquisição, já atormentava o homem”, que se sentia ludibriado na sua expectativa de garantia.<sup>2</sup>

De fato, e especificamente no campo jurídico-doutrinário, hoje o tema vem sendo objeto de discussões acirradas, trazendo ao consumidor expectativas e frustrações.

---

<sup>1</sup> FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. Novo Aurélio Século XXI: O Dicionário da Língua Portuguesa. 3ª edição. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1999, p. 969.

<sup>2</sup> Vício oculto – prazo decadencial pra a reclamação em face do Código de Defesa do Consumidor. Relações de Consumo no Direito Brasileiro. São Paulo: Editora Método, 2001, p. 81.

A bem da verdade, como destaca SERGIO CAVALIERI FILHO, “pela teoria do risco do empreendimento, todo aquele que se disponha a exercer alguma atividade no mercado de consumo tem o dever de responder pelos eventuais vícios ou defeitos dos bens e serviços fornecidos, independentemente de culpa. Este dever é imanente ao dever de obediência às normas técnicas de segurança, bem como aos critérios de lealdade, quer perante os bens e serviços ofertados, quer perante os destinatários dessas ofertas. A responsabilidade decorre do simples fato de dispor-se alguém a realizar atividade de produzir, estocar, distribuir e comercializar produtos ou executar determinados serviços. O fornecedor passa a ser o garante dos produtos e serviços que oferece no mercado de consumo, respondendo pela qualidade e segurança dos mesmos”.<sup>3</sup>

## **2. GARANTIA E INFORMAÇÃO**

Na verdade, o Código de Proteção e de Defesa do Consumidor – CDC, ao dispor sobre a garantia implícita de adequação do produto ou do serviço, assegura ao consumidor a expectativa de sua utilização por um período razoável de tempo.

Daí, a razão de exigir a lei protetiva que os produtos ou serviços sejam disponibilizados ao consumidor com a garantia de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho, em atendimento, aliás, ao previsto no art. 4, II, letra ‘d’, do CDC.

A obrigatoriedade da informação sobre a garantia e seus desdobramentos ganha especial relevo quando deslocada para o campo prático, pois, como é de sabença, deve ser prestada a partir do momento em que o produto ou o serviço é colocado no mercado de consumo, em obediência, aliás, ao comando previsto no art. 31 do CDC.

---

<sup>3</sup> Programa de Responsabilidade Civil. 4ª edição. São Paulo: Malheiros Editores, 2003, p. 473.

### 3. GARANTIA CONTRATUAL E GARANTIA LEGAL

Reconhece a legislação consumerista duas espécies de garantia: a contratual e a legal

Se, por um lado, a garantia legal é de cunho obrigatório (art. 24 do CDC), a garantia contratual, por outro, tem em razão da sua facultatividade, natureza complementar (art. 50 do CDC).

A primeira, por ser inderrogável, não pode ser excluída; a segunda, por ser complementar à primeira, tem sido, dada a sua natureza, considerada mera liberalidade.

Ao referir-se à característica de facultatividade, reconhece NELSON NERY JÚNIOR que a concessão da garantia contratual é apenas um *plus* em favor do consumidor, ao contrário da garantia legal, que é sempre obrigatória.<sup>4</sup>

Advém, a partir daí, uma primeira indagação: os prazos das garantias – legal e contratual – correm simultaneamente?

No exame da matéria, uma vez que o art. 50 do CDC estipula que a garantia contratual é complementar à legal, é evidente que o propósito do legislador foi destacar que, como leciona LEONARDO ROSCOE BESSA, “a concessão da garantia contratual não pode, em nenhuma hipótese, afetar os direitos do consumidor decorrentes diretamente do CDC cujas disposições são de ‘ordem pública e interesse social’ (art. 1º)”.<sup>5</sup>

Por conseguinte, como adiante conclui o ilustre professor e eminente jurista, “para garantir a ‘efetiva prevenção e reparação de

---

<sup>4</sup> Código Brasileiro de Defesa do Consumidor comentado pelos autores do anteprojeto. 6ª edição. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 1999, p. 485.

<sup>5</sup> Vícios dos produtos: paralelo entre o CDC e o Código Civil. Código de Defesa do Consumidor e o Código Civil de 2002: convergências e assimetrias. Instituto Brasileiro de Política e Direito do Consumidor. Biblioteca de Direito do Consumidor – v. 26. Editora Revista dos Tribunais, 2005, p. 297 – 298.

danos patrimoniais e morais' do consumidor (art. 6º, VI, do CDC) não se faz necessário recorrer à soma dos prazos de garantia contratual e legal, basta considerar que se o vício oculto surgiu no período de vida útil do produto, é possível, no prazo de 90 dias (produtos duráveis) após a manifestação do defeito, o exercício das alternativas indicadas nos incisos do art. 18 do CDC".<sup>6</sup>

Por outro lado, apesar de prever o Código apenas os requisitos mínimos para a garantia contratual, outros podem, de acordo com a vontade das partes, vir a ser estabelecidos.

Já em relação à garantia legal, veda a lei do consumidor a possibilidade de exonerar-se o fornecedor do dever de prestá-la (art. 24), da mesma forma que é vedada a estipulação contratual de cláusula que impossibilite, exonere ou atenua a obrigação de indenizar o consumidor pelo fato ou pelo vício do produto ou do serviço (arts. 25 e 51, I, CDC).

A garantia, como prevê o art. 24 do Código, é de adequação do produto ou serviço, o que significa dizer – na linha doutrinária de RIZZATTO NUNES – “qualidade para o atingimento do fim a que se destina o produto ou o serviço, segurança, para não causar danos ao consumidor, durabilidade e desempenho”.<sup>7</sup>

Enquanto a garantia legal independe de termo expresso (art. 24, CDC), a garantia contratual exige, ao revés, termo escrito (art. 50), que deve ser padronizado, visando esclarecer, de maneira uniforme, em que consistem a garantia, a forma, o prazo e o lugar em que pode ser exercitada e os ônus a cargo do consumidor (parágrafo único do art. 50, CDC).

O termo garantia contratual, segundo NELSON NERY, “com todos os esclarecimentos que se fizerem necessários para a efetiva informação do consumidor sobre o produto ou serviço, deverá ser

---

<sup>6</sup> BESSA, Leonardo Roscoe. *Ibidem*.

<sup>7</sup> Comentários Ao código de Defesa do Consumidor. 2ª edição. São Paulo: Saraiva, 2005, p. 322.

preenchido pelo fornecedor na ocasião da conclusão do contrato de consumo. Não se admite mais a entrega pura e simples do termo de garantia, sem que esteja devidamente preenchido.

Aliás, tipifica crime de perigo, de natureza formal, a omissão na entrega de termos de garantia contratual (art. 74, CDC).

#### **4. GARANTIA LEGAL: PRAZO DECADENCIAL <sup>8</sup>**

Superada essas primeiras indagações, pergunta-se: cuidando-se de garantia legal, qual o prazo para que a reclamação junto ao fornecedor seja tempestivamente realizada?

A princípio, a questão não envolve nenhuma controvérsia, já que o Código de Defesa do Consumidor, em seu artigo 26, estabelece os seguintes prazos: trinta dias, para serviços e produtos não duráveis (inciso I), e noventa dias, para serviços e produtos duráveis (inciso II).

Obsta, porém, o início do prazo decadencial, como assim prevê o art. 26, § 2º, do CDC, a reclamação comprovadamente formulada pelo consumidor perante o fornecedor, até que a resposta negativa lhe seja transmitida de forma inequívoca.

Trata-se, é bom frisar, de obstar o surgimento do *dies a quo* e não de suspensão ou interrupção de prazo, uma vez que a contagem ainda não se iniciou. Não prossegue onde parou (suspensão) e nem se reinicia (interrupção), causas, aliás, que não se coadunam com os prazos decadenciais.<sup>9</sup>

---

<sup>8</sup> Assume-se, nesta altura, a restrição dos comentários ao fenômeno da decadência, para finalidades de organização pedagógica, já que o binômio decadência/prescrição ainda protagoniza renitentes disputas dogmáticas no seio jurídico-doutrinário, ainda que, segundo ZELMO DENARI, ontologicamente, não há mais porque diferenciá-los (Código Brasileiro de Defesa do Consumidor comentado pelos autores do projeto. 8ª edição. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2004, p. 221-222).

<sup>9</sup> CARVALHO, José Carlos Maldonado de. Direito do Consumidor: fundamentos doutrinários e visão jurisprudencial. 2ª edição. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2007, p. 90.

## 5. VÍCIO OCULTO

Até aí, tudo bem. O problema maior surge quando, em se tratando de garantia legal, o vício se mantém oculto, só sendo revelado após o término da garantia contratual, ou seja, quando findo o prazo fixado pelo fornecedor.

São três as posições doutrinárias a respeito do assunto. PAULO JORGE SCARTEZZINI GUIMARÃES propõe a aplicação subsidiária do Código Civil, que prevê o prazo de 180 dias durante o qual o vício oculto pode se manifestar (art. 445, caput e §1º), argumentando que este limite é suficiente para “descoberta de qualquer falta de qualidade ou quantidade no produto”.<sup>10</sup> Já PAULO LUIZ NETTO LÔBO, por sua vez, doutrina que o prazo de garantia legal deve ser o mesmo prazo da garantia contratual concedido pelo fabricante, que “pressupõe a atribuição de vida útil pelo fornecedor que o lança no mercado e é o que melhor corresponde ao princípio da equivalência entre fornecedores e consumidores<sup>11</sup>. Por fim, ANTÔNIO HERMAN DE VASCONCELLOS E BENJAMIN defende o critério de vida útil do produto para definição do limite temporal da garantia legal. Sustenta o ministro-professor, em breve síntese, que o legislador evitou fixar “um prazo totalmente arbitrário para a garantia, abrangendo todo e qualquer produto”, prazo este que seria “pouco uniforme entre os incontáveis produtos oferecidos no mercado”.<sup>12</sup>

A própria realidade do mercado de consumo mostra o inconveniente em acolher-se qualquer uma das duas primeiras correntes doutrinárias, restando, assim, apenas o exame da terceira.

---

<sup>10</sup> Vícios do Produto e do Serviço por Qualidade, Quantidade e Insegurança: incumprimento imperfeito do contrato, São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2004, pág. 401.

<sup>11</sup> Responsabilidade por Vício do Produto ou do Serviço, Brasília-DF: Livraria e Editora Brasília Jurídica, 1996, pág. 106-108.

<sup>12</sup> Comentários ao Código de proteção do consumidor, São Paulo: Saraiva, 1991, pág. 134.

A inexistência de regra clara no Código do Consumidor, como faz ver PAULO LUIZ NETTO LOBO, deixa margem a uma oportuna indagação: em se tratando de vício oculto, uma vez evidenciado o defeito, até quando poderá o consumidor exercer o direito de reclamar sobre a qualidade do produto ou do serviço? <sup>13</sup>

Na lição do professor LEONARDO ROSCOE BESSA, “um dos maiores avanços concedidos pelo CDC em relação ao CC/1916 – nem sempre percebido pela doutrina – foi conferido pelo disposto no § 3º do art. 26 da Lei 8.078/90 ao se estabelecer, sem fixar previamente um limite temporal, que ‘tratando-se de vício oculto, o prazo decadencial inicia-se no momento em que ficar evidenciado o defeito’. O dispositivo possibilita que a garantia legal se estenda, conforme o caso, a três, quatro ou cinco anos. Isso é possível porque não há, de propósito, disposição indicando o prazo máximo para aparecimento do vício oculto, a exemplo da disciplina do CC/2002 (§ 1º, art. 455)”.<sup>14</sup>

Por se tratar de produtos ou serviços duráveis, presume-se, sob a ótica do direito consumerista, que permanecerão em condições de uso por um tempo razoável, ou seja, um pouco além do prazo unilateralmente fixado no contrato pelo fornecedor.

A relevância de ser a questão depurada sob a ótica do CDC, considerando-se que as divergências doutrinárias e jurisprudências ainda se mantêm em plena ebulição, é evidente, já que o prazo ora em exame é decadencial, ou seja, não havendo disposição legal em contrário, não se suspende, nem se interrompe, como assim previsto no art. 207 do Código Civil.

Preambularmente, na linha doutrinária do professor HAROLDO CASTELLO BRANCO, as expressões vício oculto e vício redibitório têm, em

---

<sup>13</sup> Responsabilidade por vícios do produto ou serviço. BRASÍLIA: Brasília Jurídica, 1996, p. 104.

<sup>14</sup> Vícios dos produtos: paralelo entre o CDC e o Código Civil. Código de Defesa do Consumidor e o Código Civil de 2002: convergências e assimetrias. Instituto Brasileiro de Política e Direito do Consumidor. Biblioteca de Direito do Consumidor – v. 26. Editora Revista dos Tribunais, 2005, p. 293.

linha de resultado, a mesma significação, já que representam o mesmo fato jurídico, não cabendo, pois, distingui-los.<sup>15</sup>

Vícios, em especial, os relacionados à qualidade dos produtos ou serviços (art. 18, CDC), capazes de torná-los impróprios, inadequados ao consumo ou que lhes diminuam o valor, como, por exemplo, o defeito no sistema de freio do automóvel ou de refrigeração.<sup>16</sup>

Em relação à venda, precisa DE PLÁCIDO E SILVA, “os vícios ocultos tomam propriamente a denominação de vícios redibitórios”. “vícios redibitórios e vícios ocultos, pois, têm a mesma significação”.<sup>17</sup>

De fato, no âmbito do Direito Civil, “a coisa recebida em virtude de contrato comutativo pode ser enfeitada por vícios ou defeitos ocultos, que a tornem imprópria ao uso a que é destinada, ou lhe diminuam o valor” (art. 441 do CC).

Logo, cuidando-se de vício oculto, “a responsabilidade do alienante subsiste ainda que a coisa pereça em poder do alienatário, se perecer por vício oculto, já existente ao tempo da tradição” (art. 444, CC).

## **6. O DIÁLOGO DAS FONTES (Código Civil e CDC)**

Todavia, no CDC, ainda que objetiva seja a responsabilidade do fornecedor de produtos e serviços, o direito do consumidor de reclamar pelos vícios dos produtos e dos serviços se submete – como não poderia deixar de ser – a um termo final, já que não se pretende eternizar o que eterno não é.

---

<sup>15</sup> Ob. cit. p. 110.

<sup>16</sup> ZELMO DENARI. Código Brasileiro de Defesa do Consumidor comentado pelos autores do anteprojeto. 8ª edição. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2004, p. 206.

<sup>17</sup> Vocabulário Jurídico. 3ª edição. Volume IV. São Paulo: Forense, 1973, p. 1.652.

Daí, a necessidade de os dois ordenamentos jurídicos – Código Civil e Código do Consumidor – serem compatibilizados, possibilitando ao intérprete, assim, promover o diálogo das fontes, com “a aplicação simultânea, coerente e coordenada das plúrimas fontes legislativas convergentes”.<sup>18</sup>

De fato, realizando paralelo entre o CDC e o Código Civil, sintetiza GUSTAVO TEPEDINO, citado na lição de LEONARDO ROSCOE BESSA: “O Código Civil e o Código de Defesa do Consumidor não podem ser considerados diplomas contrastantes senão complementares, no âmbito da complexidade do ordenamento, instrumentos para a promoção da solidariedade e do personalismo constitucionais. O CDC é, em relação ao Código Civil, norma especial que considera, preponderantemente, a vulnerabilidade do consumidor no mercado”.<sup>19</sup>

Esta inteligência se coaduna com o pensamento de que a matéria transita, com algum conforto adaptativo, pelo universo das leis de simultâneos efeitos, embora de diferentes origens cronológicas, sob a proteção do princípio inserto no art. 2º, parágrafo 2º, da LICC.

Comparando a disciplina dos vícios redibitórios do Código Civil de 1916 com a do regime adotado pelo Código de Defesa do Consumidor, HERMAN BENJAMIM, conclui que, diante de um novo fundamento para a proteção integral do consumidor, “a teoria da qualidade não derruba a teoria dos vícios redibitórios. Ao revés, trata-se de uma releitura das garantias tradicionais sob o prisma da produção, comercialização e consumo em massa. Busca-se, com ela, dar, pelo menos no plano teórico, unidade de fundamento à responsabilidade civil do fornecedor em relação aos consumidores”.<sup>20</sup>

---

<sup>18</sup> MARQUES, Cláudia Lima. Diálogo entre o Código de Defesa do Consumidor e o novo Código Civil: do 'diálogo das fontes' no combate às cláusulas abusivas. Revista do Direito do Consumidor. São Paulo: Revista dos Tribunais, n. 45, jan./mar., 2003, p. 71-72.

<sup>19</sup> Ob. cit. p. 90.

<sup>20</sup> BENJAMIM, Antônio Herman. Comentários ao Código de Proteção ao Consumidor. São Paulo: Saraiva, 1991, p. 38 -40.

Retorna-se, assim, à indagação anterior, ainda sem resposta: qual será, então, o prazo máximo da garantia legal para a reclamação por vício oculto?

Doutrina CLÁUDIA LIMA MARQUES: “se o vício é oculto, porque se manifesta somente com o uso, experimentação do produto ou porque se evidenciará muito tempo após a tradição, o limite temporal da garantia legal está em aberto, seu termo inicial, segundo o § 3º do art. 26 é a descoberta do vício. Somente a partir da descoberta do vício (talvez meses ou anos após o contrato) é que passarão a correr os 30 ou 90 dias. Será, então, a nova garantia eterna? Não, os bens de consumo possuem uma durabilidade determinada. É a chamada vida útil do produto. Se se trata de videocassete, sua vida útil seria de 8 anos aproximadamente (omissis)”.<sup>21</sup>

Seguindo na mesma direção, ANTÔNIO HERMAN BENJAMIM, conclui que, “diante de um vício oculto, qualquer juiz vai sempre atuar casuisticamente. Aliás, como faz em outros sistemas legislativos. A vida útil do produto ou serviço será um dado relevante na apreciação da garantia”.<sup>22</sup>

Já SERGIO CAVALIERI FILHO assim doutrina: “em princípio, quanto mais distante estiver o produto ou serviço do final da sua via útil, maior será a possibilidade de se tratar de um vício de qualidade. Se o bem é novo ou recém-adquirido, pode-se, até, falar em presunção relativa da anterioridade do vício. Em resumo: quando o bem for novo, haverá uma presunção relativa de que o vício é de origem, podendo o ônus da prova ser invertido pelo juiz; quando o bem não for novo, deve-se atentar para a vida útil do produto ou serviço, e a prova da anterioridade do vício deve ser feita mediante perícia”.<sup>23</sup>

---

<sup>21</sup> Contratos no Código de Defesa do Consumidor. 4ª edição, revista, atualizada e ampliada. São Paulo: RT, 2002, p. 1.022.

<sup>22</sup> Ob. cit. p. 1344 -135.

<sup>23</sup> Programa de Responsabilidade Civil. 6ª edição. 2ª tiragem. São Paulo: Malheiros Editores, 2006, p. 523.

Ademais, “na aplicação da lei, o juiz atenderá aos fins sociais a que ela se dirige e às exigências do bem comum” (art. 5º, da LICC).

## **7. CASO PRÁTICO – O DIREITO EM MOVIMENTO**

Com efeito, e como é do conhecimento comum, os vícios ocultos só são observados depois de decorridos alguns meses ou anos da data em que os produtos ou serviços foram adquiridos.

Por exemplo, os anúncios de *recall* publicados pelos fabricantes de automóveis são muito eloqüentes, abrangendo, como sempre, veículos automotores comercializados, em geral, há mais de dois anos.

Assim, ainda que os vícios não tenham sido observados por todos os adquirentes de determinada série de fabricação, mas que, com toda a certeza, poderão comprometer o normal funcionamento ou causar graves acidentes de consumo, a troca gratuita é promovida sem qualquer custo para o consumidor, independentemente do prazo decorrido.

Agindo ainda de forma preventiva, algumas montadoras também disponibilizam, junto com a garantia contratual, uma garantia adicional de cobertura denominada “estendida” ou “complementar”, o que leva o intérprete a concluir, de maneira irresponsável, que o prazo concedido pelo fornecedor não revela, ou sequer indica, a vida útil do produto ou do serviço.

Conclui-se, portanto, que diante de um vício oculto, o prazo decadencial para a reclamação, com base na garantia legal, tem seu termo inicial fixado no momento em que o defeito for pelo consumidor identificado, o que, “além de conferir ampla flexibilidade ao julgador, releva a importância de análise do caso concreto”<sup>24</sup> (art. 26, § 3º, CDC).

Outra vez exemplificando: em ação reparatória por danos materiais e morais, recentemente decidida no XXIV Juizado Cível da Barra

---

<sup>24</sup> BESSA, Leonardo Roscoe. Ob. cit. p. 293.

da Tijuca, a concessionária de uma conhecida montadora negou-se a prestar atendimento gratuito ao consumidor sob o pífio argumento de que a garantia de um ano concedida pelo fabricante, já havia, há mais de nove meses, terminado.

Apesar de ter sido pelo consumidor, de pronto, devidamente esclarecido que o vício que deu causa ao não funcionamento do ar condicionado do veículo não era visível a olho nu, sendo, portanto, oculto, argumentando, ainda, após longo tempo de espera por uma solução, que sua reclamação estava simplesmente assentada na garantia legal do produto prevista no CDC, dentro, portanto, do prazo decadencial de 90 dias, nada lhe foi concedido.

A sentença de primeiro grau, com extrema simplicidade e exemplar bom senso, acolhendo, integralmente, o pleito inicial, condenou as empresas – montadora e revendedora –, solidariamente, a promoverem à devolução, em dobro, do valor indevidamente cobrado (art. 42, parágrafo único do CDC), condenando-as, também, ao pagamento de verba reparatória por dano moral, já que as rés haviam se utilizado de “expediente abusivo, com o manifesto propósito de simplesmente não cumprirem com a obrigação legal que lhes cabia, acarretando à consumidora-autora transtornos e contratemplos que extrapolam os denominados aborrecimentos de natureza rotineira, as ocorrências do dia-a-dia”.

Além das idas-e-vindas à sede da concessionária, como conclui a respeitável sentença monocrática, “amargou a autora o dissabor de ver seu pleito legítimo nivelado a um pedido absurdo, impróprio ou típico da “Lei de Gerson”.<sup>25</sup>

## 8. CONCLUSÃO

---

<sup>25</sup> Processo nº 2007.801.004001-2. XXIV Juizado Cível da Barra da Tijuca – Rio de Janeiro/RJ. Juiz ROBERTO RIBEIRO.

Ainda que se reconheça como sustentável a preocupação de alguns doutos de verem fixado um prazo menor como termo final da garantia legal, levando-se em conta também o período correspondente à degradação natural do produto ou do serviço, homenageando, assim, o princípio da segurança das relações contratuais, não me parece ser esta a melhor solução.

De fato, dúvidas não há de que o critério de vida útil do produto ou do serviço, cujo prazo venha a ser fixado, no caso concreto, pelo juiz, de acordo com as regras ordinárias de experiência, melhor atende aos interesses dos consumidores, sempre a parte mais fraca na relação de consumo.

Em se tratando de produto ou serviço recém adquirido ou realizado, há presunção relativa, em favor do consumidor, de que o vício é de origem.

Para as demais hipóteses, quando houver dúvida sobre a existência do vício do produto ou serviço, é lícito ao julgador inverter o ônus da prova, "transferindo-se ao fornecedor o ônus de provar o nexo de causalidade, que antes cabia ao consumidor."<sup>26</sup>

Não poderia ser outra a conclusão, pois, como é cediço, ao adquirir produto ou contratar serviço com uma expectativa legítima de qualidade, durabilidade e funcionamento, o consumidor, diante da boa-fé objetiva que o impulsiona, age na certeza de disporá do produto ou gozará do serviço por período superior ao que se encontra indicado no contrato.

O termo final para o exercício do direito à reclamação, portanto, deve ser fixado pelo julgador casuisticamente, quando do exame do caso concreto, com prudência e razoabilidade, sem excesso.

Texto disponibilizado no Banco do Conhecimento em 23 de julho de 2008.

---

<sup>26</sup> CARVALHO, José Carlos Maldonado. Direito do Consumidor: fundamentos doutrinários e visão jurisprudencial. 2ª edição. Rio de Janeiro: Lúmen Juris, 2007, p. 52.