

STJ reafirma direito do consumidor escolher como quer ser ressarcido

Uma decisão proferida pelo Superior Tribunal de Justiça reafirmou um importante direito dos consumidores que nem sempre é respeitado no dia-a-dia pelos comerciantes. Trata-se da possibilidade de que o consumidor opte pela melhor forma de ser ressarcido, quando diante de produtos ou serviços comercializados com vícios de qualidade ou quantidade.

Na ação submetida à apreciação da corte, um consumidor buscava a substituição de um veículo, adquirido há cerca de onze anos, com um defeito na pintura. Apesar de um dos juízes que analisou o processo ter adotado entendimento contrário à opção feita pelo consumidor, a decisão não prevaleceu em razão da clareza da dicção da norma do Código de Defesa do Consumidor, que estabelece que diante de cada espécie de vício, a opção a ser feita quanto à melhor forma de ressarcimento é exclusiva do consumidor, capaz, inclusive, de exigir seu cumprimento.

Quando o consumidor se depara com serviços que apresentem vícios de qualidade (que os tornem impróprios ao consumo, lhes diminuam o valor ou não sejam condizentes com a oferta ou mensagem publicitária) ou produtos com vícios de quantidade com relação ao seu conteúdo líquido (inferior às indicações da embalagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza), o CDC autoriza a eleição da forma de ressarcimento tão logo se verifique a ocorrência do vício. Para os casos de vícios de produtos em geral, sejam de qualidade ou quantidade, se o vício não for sanado pelo fornecedor no prazo máximo de 30 dias, ou em outro que venha a ser convencionado pelas partes, o CDC autoriza a eleição da forma de ressarcimento pelo consumidor, que pode variar entre a substituição dos produtos, restituição da quantia paga, abatimento proporcional do preço, complementação do peso ou medida, etc.

O posicionamento do STJ, que privilegia o poder de decisão dos consumidores, deve ser visto com bastante prudência por consumidores e empresários. Isso porque, enquanto consumidores devem estar atentos às prerrogativas que lhes são conferidas pelo CDC, empresários devem se conscientizar quanto aos riscos e falhas que podem advir da comercialização de seus produtos e serviços, disponibilizando atendimento adequado no momento posterior à venda, com vistas à facilitar a solução de problemas que eventualmente sejam enfrentados por seus clientes.

Date Created

22/04/2012