

Se provada, reclamação interrompe decadência de vício de produto

A reclamação ao fornecedor por vício de produto pode ser feita por todos os meios possíveis, sendo exigível apenas que o consumidor comprove que reclamou. Esse foi o entendimento da 3ª Turma do Superior Tribunal de Justiça ao reformar acórdão que reconheceu a decadência do direito de reclamar porque a solicitação do consumidor não foi feita por escrito.

O caso envolveu uma rescisão de contrato de compra e venda de veículo usado. O autor da ação pediu o fim do acordo alegando que o automóvel apresentou uma série de defeitos que comprometiam seu uso. Afirmou que em diversas ocasiões precisou levar o veículo à assistência técnica e que os defeitos nunca foram sanados.

Segundo o acórdão, a suspensão do prazo decadencial previsto no artigo 26 do Código de Defesa do Consumidor só poderia ser reconhecida se a reclamação do consumidor tivesse sido por escrito, inclusive por meios eletrônicos. Disse ainda que não são aceitas as simples oitivas de testemunhas.

Nelson Jr./ASICS/TSE



Comprovação de reclamação pode ser feita por outros meios, além do escrito, disse a ministra.

No STJ, o consumidor alegou cerceamento de defesa porque, embora não tenha notificado a empresa por escrito, a comunicação do vício foi, de fato, feita de forma verbal, o que justificaria o requerimento de produção de prova testemunhal para comprovar a sua ocorrência.

A relatora, ministra Nancy Andrighi, disse que, para maior segurança do consumidor, o ideal é que a reclamação seja feita por escrito e entregue ao fornecedor, de maneira a facilitar sua comprovação, caso necessário. No entanto, ela destacou não haver exigência legal que determine a forma de sua apresentação.

“A reclamação obstativa da decadência, prevista no artigo 26, parágrafo 2º, I, do CDC, pode ser feita documentalmente — por meio físico ou eletrônico — ou mesmo verbalmente — pessoalmente ou por telefone — e, conseqüentemente, a sua comprovação pode dar-se por todos os meios admitidos em

direito”, disse a ministra.

Como a ação foi extinta, com resolução de mérito, diante do reconhecimento da decadência do direito do autor, a relatora determinou o retorno do processo ao tribunal de origem para que, após a produção da prova testemunhal requerida pela parte, prossiga o julgamento. *Com informações da Assessoria de Imprensa do STJ.*

REsp 1.442.597

Date Created

13/11/2017