

The image features two computer monitors on stands, one on the left and one on the right. From the left monitor, a hand reaches out holding a gold credit card. From the right monitor, a hand reaches out holding a brown paper shopping bag. The background is a plain, light gray. A central white rectangular box contains the text.

# **DIREITO DIGITAL**

---

Vícios ocultos e aparentes nos  
produtos e/ou serviços  
adquiridos de forma on-line  
- Direito do Consumidor (CDC)

# DIREITO DO CONSUMIDOR NO BRASIL:

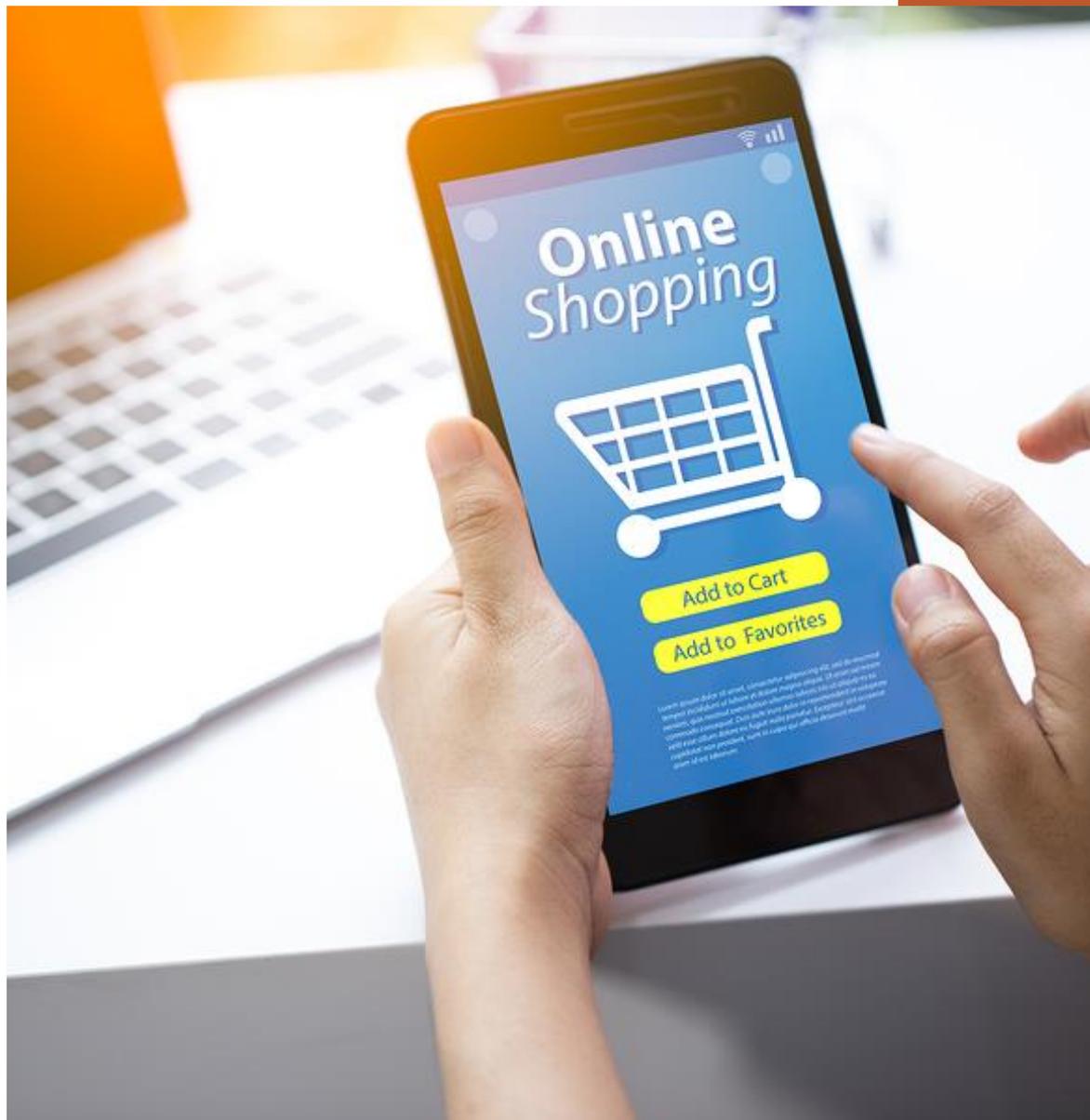
## CONCEITO DE CONSUMIDOR E FORNECEDOR

- O conceito de consumidor e fornecedor, conforme estabelecido pelo artigo 2º e 3º da Lei n. 8.078 é fundamental para a compreensão e aplicação do Código de Proteção e Defesa do Consumidor (BRASIL, 1990).
- Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que **adquire ou utiliza produto ou serviço** como destinatário final.
- Parágrafo único- Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.
- Art. 3º 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.**

# DIREITO DO CONSUMIDOR NO BRASIL:

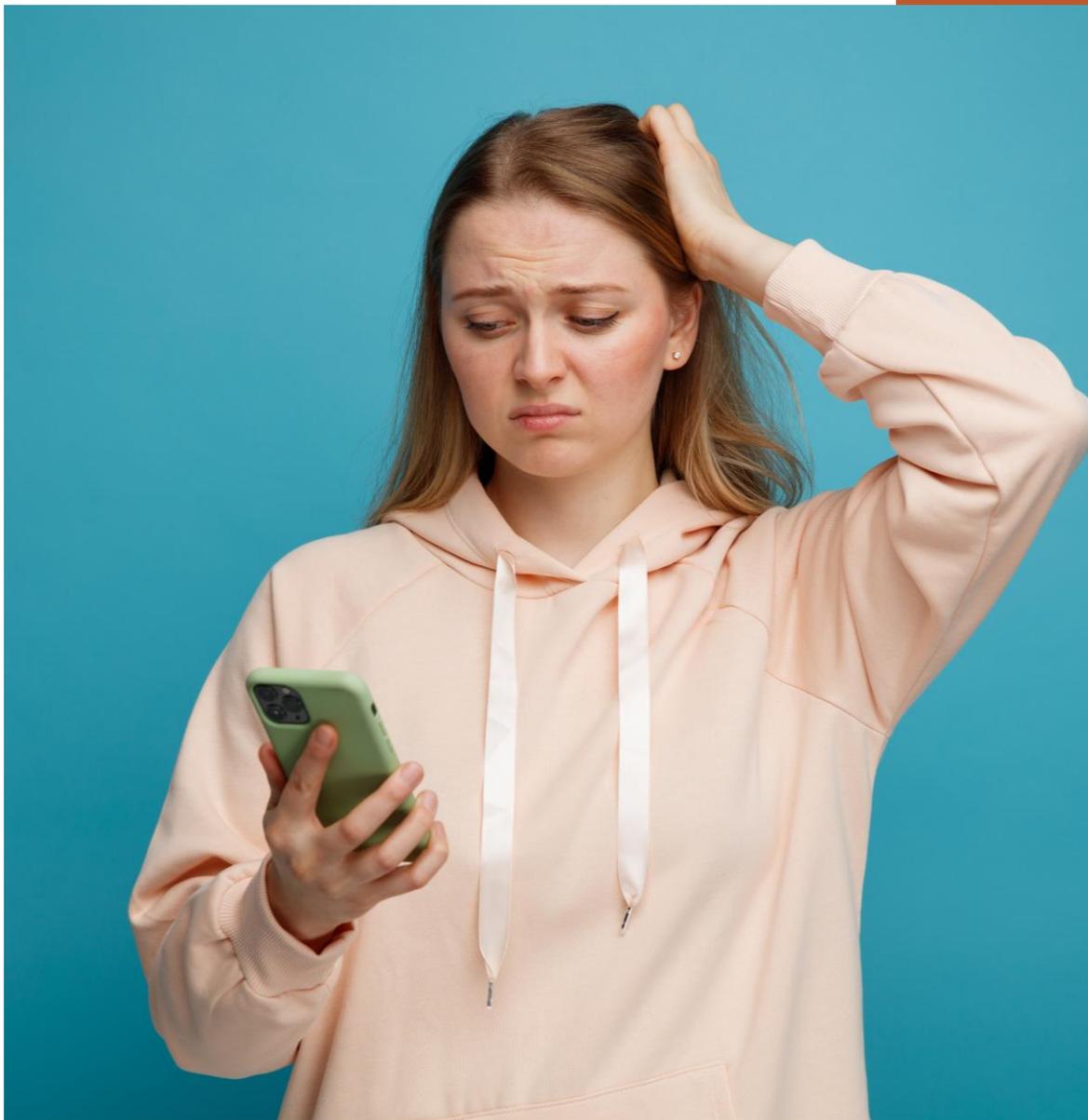
## VULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR

- A vulnerabilidade do consumidor, se torna a principal ênfase no Código do Consumidor. E destaca-se que essa vulnerabilidade decorre não apenas da disparidade econômica entre as partes, mas também da assimetria de informações, da complexidade dos produtos e serviços oferecidos e da dificuldade dos consumidores se organizarem de forma coletiva.
- Diante dessa situação de vulnerabilidade, o Código estabelece uma série de princípios fundamentais para proteger os consumidores e equilibrar as relações de consumo.
- São alguns desses princípios: **Princípio da proteção; transparência; boa-fé e equidade.**



# O QUE É UM VÍCIO APARENTE?

Os vícios aparentes são defeitos ou falhas que podem ser identificados de forma imediata, sem a necessidade de qualquer investigação mais aprofundada. Eles são facilmente perceptíveis aos olhos do consumidor médio no momento da compra ou logo após o recebimento do produto ou serviço.



## O QUE É UM VÍCIO APARENTE?

Esses vícios comprometem a qualidade, o funcionamento ou a utilidade do item adquirido e podem variar em gravidade, desde problemas estéticos até questões que afetam diretamente o desempenho.



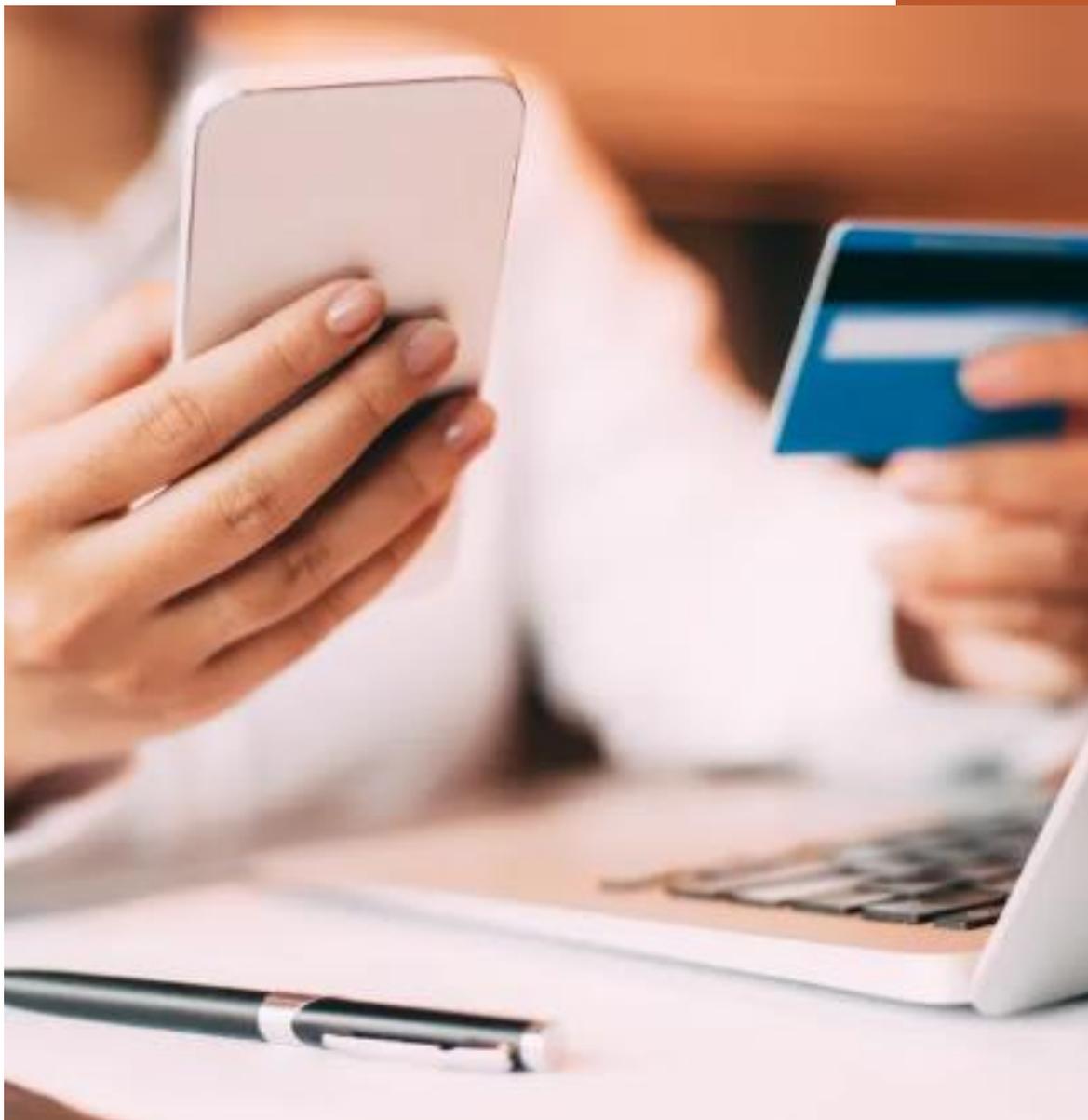
## EXEMPLOS DE VÍCIO APARENTE

- a) Produtos Eletrônicos: Telas rachadas, botões quebrados, etc.
- b) Roupas e Calçados: Costuras soltas, manchas visíveis, ou cores diferentes do anunciado.
- c) Alimentos e Bebidas: Embalagens danificadas, produtos adulterados ou com ingredientes em falta.



## O QUE É UM VÍCIO OCULTO?

Os vícios ocultos são aqueles que o consumidor **não consegue enxergar a olho nu**, ou seja, de difícil constatação, enquanto os vícios aparentes são facilmente identificados. Esses vícios podem surgir em produtos físicos e produtos digitais.



## O QUE É UM VÍCIO OCULTO?

Na esfera legal, existindo esses vícios, os clientes destes produtos têm direitos garantidos pelo Código de Proteção e Defesa do Consumidor (CDC), instituído pela Lei n. 8.078 (BRASIL, 1990).

# EXEMPLOS DE VÍCIOS OCULTOS

- a) Produtos Eletrônicos: Um laptop pode apresentar um problema de superaquecimento após algumas semanas de uso, causando danos internos aos componentes e comprometendo seu desempenho.
- b) Roupas e Calçados: Um par de sapatos pode parecer em perfeitas condições no momento da compra, mas desenvolve uma falha na sola após algumas semanas de uso, resultando em desconforto e até mesmo lesões para o usuário.



# EXEMPLOS DE VÍCIOS OCULTOS

- c) Alimentos e Bebidas: Um pacote de alimentos embalados pode parecer intacto no momento da entrega, mas contém ingredientes deteriorados que só serão percebidos quando o consumidor abrir o pacote para consumo.
- d) Serviços de Streaming: Um serviço de streaming de vídeo pode parecer funcionar perfeitamente durante o período de teste gratuito, mas apresenta falhas de conectividade constante após a assinatura paga ser ativada.



# DIREITOS DO CONSUMIDOR EM RELAÇÃO A VÍCIOS APARENTES EM PRODUTOS ADQUIRIDOS ON-LINE

- No Brasil, o CDC é a principal legislação que protege os consumidores contra vícios aparentes em produtos e serviços. Além disso, o Decreto n. 7.962 (BRASIL, 2003), que regulamenta sobre a contratação no comércio eletrônico, estabelece regras específicas, garantindo que os consumidores tenham acesso as informações claras sobre os produtos e seus direitos de garantia.
- O processo geralmente envolve os seguintes passos:

# DIREITOS DO CONSUMIDOR EM RELAÇÃO A VÍCIOS APARENTES EM PRODUTOS ADQUIRIDOS ON-LINE

- a) Comunicação com o Fornecedor: O consumidor deve entrar em contato com o fornecedor ou vendedor on-line imediatamente após identificar o vício aparente, com o prazo decadencial para exercer o seu direito de reclamação que tem o início na data da entrega do produto. Caso o **bem adquirido não seja durável**, o **prazo é de 30 (trinta) dias** (art. 26, I, do Código de Proteção e Defesa do Consumidor (BRASIL, 1990) e de **90 (noventa) dias para produtos duráveis. É recomendável que essa comunicação seja feita por escrito**, seja por e-mail ou por meio do canal de comunicação disponibilizado pelo vendedor.

# DIREITOS DO CONSUMIDOR EM RELAÇÃO A VÍCIOS APARENTES EM PRODUTOS ADQUIRIDOS ON-LINE

- b) Apresentação de Provas: O consumidor deve fornecer evidências do vício aparente, como fotos, vídeos ou descrições detalhadas do problema. Quanto mais informações o consumidor puder fornecer, mais fácil será para o fornecedor entender e resolver o problema.
- c) Escolha da Solução: O consumidor tem o direito de escolher entre o reembolso, a troca por um produto semelhante ou o reparo do produto defeituoso. O fornecedor deve seguir a opção escolhida pelo consumidor, desde que seja viável e legalmente permitida.

# DIREITOS DO CONSUMIDOR EM RELAÇÃO A VÍCIOS APARENTES EM PRODUTOS ADQUIRIDOS ON-LINE

- d) Prazos para solução: O fornecedor tem um prazo legal para resolver o problema do vício, que geralmente é de até 30 (trinta) dias a partir da data da reclamação. Se o fornecedor não resolver o problema dentro desse prazo, o consumidor tem direito a outras opções, como a substituição do produto, o abatimento proporcional do preço ou até mesmo restituição integral do valor pago.

# DIREITOS DO CONSUMIDOR EM RELAÇÃO A VÍCIOS OCULTOS EM PRODUTOS ADQUIRIDOS ON-LINE

- Ao identificar o vício oculto em um produto adquirido on-line, o consumidor tem o direito de exigir o reembolso, a troca por um produto semelhante ou o reparo do item defeituoso. O processo geralmente envolve os seguintes passos:
  - a) Notificação ao Fornecedor: O consumidor deve entrar em contato com o fornecedor ou vendedor on-line assim que identificar o vício oculto. A comunicação pode ser feita por escrito, preferencialmente por e-mail, descrevendo detalhadamente o problema e apresentando evidências, como fotos ou vídeos.

# DIREITOS DO CONSUMIDOR EM RELAÇÃO A VÍCIOS OCULTOS EM PRODUTOS ADQUIRIDOS ON-LINE

- b) Exigência de Solução: O consumidor tem o direito de exigir uma solução, seja por meio do reembolso, da troca por um produto semelhante ou do reparo do produto defeituoso. O fornecedor deve seguir a opção escolhida pelo consumidor, desde que seja viável e legalmente permitida.
- c) Prazos para solução: O fornecedor tem um prazo legal para resolver o problema do vício oculto, que é de **30 (trinta) dias ou 90 dias, a partir da data da descoberta do vício é que começa a contagem dos prazos** (art. 26, i e II, e §3º, do Código de Proteção e Defesa do Consumidor (BRASIL, 1990)).

# **DIREITOS DO CONSUMIDOR EM RELAÇÃO A VÍCIOS OCULTOS EM PRODUTOS ADQUIRIDOS ON-LINE**

- Se o fornecedor não resolver o problema dentro desse prazo, **o consumidor tem direito a outras opções, como a substituição do produto, o abatimento proporcional do preço ou até mesmo a integral do valor pago.**

# ESTRATÉGIAS PARA EVITAR VÍCIOS APARENTES E OCULTOS EM COMPRAS ON-LINE

- Leia as descrições detalhadamente;
- Examine imagens e vídeos dos produtos;
- Verifique avaliações e comentários;
- Pesquise a reputação do vendedor;
- Analise o feedback dos clientes;
- Verifique as políticas de devolução e garantia.

# RESPONSABILIDADE DAS PLATAFORMAS DE E-COMMERCE E PRESTADORES DE SERVIÇOS ON-LINE

- As plataformas podem adotar medidas para garantir a qualidade dos produtos e serviços on-line. Como:
  - a) Verificação e avaliação de vendedores.
  - b) Estabelecimento de padrões de qualidade.
  - c) Monitoramento contínuo.
  - d) Implementação de políticas de devolução e reembolso.
- Ademais, **os prestadores de serviços on-line têm a responsabilidade de entregar serviços sem vícios aos consumidores.** Isso inclui garantir a qualidade, segurança e eficácia dos serviços oferecidos, bem como fornecer suporte e assistência adequados aos consumidores em caso de problemas ou insatisfação.

# CONCLUSÃO

Com o projeto desenvolvido na disciplina de Atividade Extensionista: Direito Digital, no âmbito do 2º semestre de 2024, podemos transmitir para comunidade informações sobre seus direitos e responsabilidades ao fazer compras ou usufruir de serviços on-line, para que os consumidores se sintam protegidos, confiantes e satisfeitos em suas transações.



# REFERÊNCIAS

- GAMA, Hélio Zaghetto. Curso de Direito do Consumidor. 3 ed. Rio de Janeiro: Forense, 2006.
- LISBOA, Roberto Senise. Responsabilidade Civil nas Relações de Consumo. 2ª ed. Editora Revista dos Tribunais; São Paulo, 2008.
- SILVA, Jorge Alberto Quadros de Carvalho. Código de Defesa do Consumidor Anotado e legislação complementar, 3ª ed. – São Paulo: Saraiva, 2003.
- COELHO, Fábio Ulhoa. O crédito ao consumidor e a estabilização da economia, Revista da Escola Paulista de Magistratura, 1/96, set./dez. 1996.
- BRASIL. Constituição Federal de 1988. Disponível em: <[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm)> .Acesso em: 28 mar. 2024.

# REFERÊNCIAS

- BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Instituiu o Código de Defesa do consumidor. <[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8078compilado.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm)>.

Acesso em: 28 mar. 2024.

- BRASIL. Decreto nº 7.962, de 15 de março de 2013. Instituiu a Contratação no Comércio Eletrônico. <[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-)

[2014/2013/decreto/d7962.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2013/decreto/d7962.htm)>.

Acesso em: 28 mar. 2024.

- Brasil. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios. Vícios Ocultos. <<https://www.tjdft.jus.br/institucional/imprensa/campanhas-e-produtos/direito-facil/educacao-semanal/vicio-oculto>>

Acesso em: 28 mar. 2024.

# **INTEGRANTES – GRUPO 03**

---

**ALLANA MARIA DE FRANÇA  
MOREIRA**

**ANDRÉ LUIS DOS SANTOS  
AGUIAR**

**CAROLINA G. DA S.  
DRUMOND**

**EDUARDO ESCOSTEGUY DA  
ROSA**

**ERICK HENRY RAMALHO  
BATISTA**

**GUSTAVO OLIVEIRA SILVA**

**JULIA ORTIGA FERREIRA**

**MIKAELLY LÉLIA DA SILVA**