

PROTEÇÃO AOS DIREITOS DO CONSUMIDOR EM FACE DE PRODUTOS COM DEFEITOS OU VÍCIOS

Pesquisador(es): NARDI, Giovana; CAZELLA, Carla Fabiana; MATIELLO, Darléa Carine Palma

Curso: Administração

Área: Ciências das Humanidades

Resumo: Este artigo insere-se no estudo do Direito do Consumidor e pretende mostrar os direitos advindos aos consumidores após a aquisição de produtos com defeitos ou vícios. Objetiva-se esclarecer como identificar o vício do produto antes de se tornar um defeito, evitando que acabe por ocasionar dano físico ao consumidor, bem como identificar as formas de proceder junto aos órgãos públicos quando a situação ocorrer. A pesquisa foi realizada no PROCON de Seara/SC, no período de janeiro de 2013 a janeiro de 2016. A pesquisa é mista e considerada descritiva quanto aos seus objetivos, pois foram realizados estudo, análise, registro e interpretação sobre os fatos da pesquisa sem a interferência das autoras. O método utilizado é a pesquisa documental, com coleta de dados por documentos (registro de arquivos). A tabulação dos dados foi feita por gráficos, tabelas e fluxo de processo. Os principais resultados obtidos foram no sentido de que muitos consumidores ainda são vítimas de abusos advindos da má-fé dos fornecedores, em detrimento do Código de Defesa do Consumidor (CDC), cujo objetivo é garantir os direitos das pessoas a partir de produtos adquiridos e serviços prestados. Identificou-se ainda que um número ínfimo de pessoas atendidas pelo PROCON sabe como e a quem recorrer em situações de prejuízos. O estudo contribui, assim, para que todos os consumidores saibam que é importante conhecer seus direitos, para que não sejam induzidos a adquirir produtos ou serviços que não satisfaçam as suas necessidades e não se prestem à finalidade que deles, legitimamente, espera-se.

Palavras-chave: Direito do Consumidor. Produtos e serviços. Defeito. Vício.

E-mails: carla.cazella@unoesc.edu.br