



# Veio faltando peça: o que fazer quando o produto está incompleto

Do móvel sem parafusos ao eletrônico sem acessório: veja como a lei trata os vícios de quantidade.

*Montou o móvel e faltaram parafusos. Abriu a caixa do eletrônico e o cabo ou o controle não veio junto. Esses casos são tratados pelo CDC como **vício de quantidade**, e têm solução prevista em lei, tão clara quanto a dos defeitos de qualidade.*

## O que diz o Código de Defesa do Consumidor

O **Art. 19, CDC** determina que os fornecedores respondem solidariamente pelos vícios de quantidade do produto sempre que, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, o conteúdo líquido for inferior às indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou de mensagem publicitária.

Isso vale tanto para a quantidade do próprio produto (peso, volume, unidades) quanto para peças e acessórios que deveriam acompanhá-lo conforme anunciado ou indicado na embalagem.

## Suas opções de solução, à sua escolha

Constatada a falta de peças ou de quantidade, o consumidor pode exigir, alternativamente e à sua escolha:

- **Abatimento proporcional do preço**, correspondente à parte que faltou;
- **Complementação do peso ou medida** (ou, no caso de peças, o envio da parte faltante);
- **Substituição do produto** por outro da mesma espécie, marca ou modelo, sem os vícios apontados;

- **Restituição imediata da quantia paga**, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos.

#### DIFERENÇA PARA O VÍCIO DE QUALIDADE

Enquanto o vício de qualidade (Art. 18) trata do produto que não funciona ou funciona mal, o vício de quantidade (Art. 19) trata do que está faltando — seja quantidade de conteúdo, seja peça ou acessório. As duas situações podem, inclusive, ocorrer juntas, quando a peça faltante impede o próprio funcionamento do produto.

## Passo a passo para resolver

#### COMO AGIR

1. Confira o produto assim que possível após o recebimento, comparando com a lista de itens da embalagem ou do manual.
2. Registre fotos e vídeos mostrando o que está faltando, mantendo a embalagem original.
3. Contate o vendedor ou o fabricante, relatando a peça ou quantidade ausente e pedindo o envio complementar.
4. Caso o fornecedor não resolva em prazo razoável, escolha entre abatimento do preço, substituição do produto ou devolução do dinheiro.
5. Sem retorno satisfatório, registre a reclamação no Procon ou no [consumidor.gov.br](http://consumidor.gov.br).
6. Se necessário, o Juizado Especial Cível permite resolver a questão sem custas iniciais para causas de menor valor.

## Perguntas frequentes

### Preciso devolver o produto todo se faltou apenas um parafuso ou acessório pequeno?

Não obrigatoriamente. Muitas vezes o mais prático é solicitar o envio apenas da peça faltante. A devolução integral é uma opção do consumidor, não uma obrigação.

### E se a falta da peça impede completamente o uso do produto?

Nesse caso, o vício de quantidade se soma a um vício de qualidade (o produto não pode ser usado), reforçando o direito à substituição do produto ou à devolução do dinheiro caso a solução não seja rápida.

- [Lei nº 8.078/1990 \(Código de Defesa do Consumidor\) — Art. 18 e Art. 19, texto integral no Planalto](#)
- [Consumidor.gov.br — plataforma oficial de reclamações](#)
- [Gov.br — Ministério da Justiça, Direitos do Consumidor](#)

---

Este material tem caráter informativo e educacional, com base no Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990). Não substitui a análise de um profissional do Direito para o seu caso concreto.