

Conheça os direitos dos consumidores na reparação de produtos com e sem garantia legal/contratual.

PRODUTO NA GARANTIA (LEGAL/CONTRATUAL)

ORIENTAÇÕES GERAIS

1- PRODUTO NO PERÍODO DA GARANTIA E FORA DO PERÍODO OFERTADO PELA POLÍTICA DE TROCA

Consumidor deve verificar qual a assistência indicada pelo fabricante ou procurar o estabelecimento em que realizou a compra, no caso de não haver indicação de assistência, para proceder o reparo.

2- NOTA FISCAL E ORDEM DE SERVIÇO

Consumidor deve levar nota de compra do produto mais o termo de garantia e solicitar ORDEM DE SERVIÇO – Pedir para anotar na ordem de serviço O REAL PROBLEMA.

3- PRAZO PARA CONSERTO DO BEM

O fornecedor, segundo artigo 18 do CDC, tem 30 dias para

reparar o produto:

Art. 18. Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com as indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas. 1º Não sendo o vício sanado no prazo máximo de **trinta dias**, pode o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

I – a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso;

II – a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;

III – o abatimento proporcional do preço.

4- REDUÇÃO OU AMPLIAÇÃO DO PRAZO DE REPARO

As partes podem convencionar redução ou ampliação do prazo para conserto.

Mínimo: 7 dias

Máximo: 180 dias

Art 18 - 2º Poderão as partes convencionar a redução ou ampliação do prazo previsto no parágrafo anterior, não podendo ser inferior a sete nem superior a cento e oitenta dias. Nos contratos de adesão, a cláusula de prazo deverá ser convencionada em separado, por meio de manifestação expressa do consumidor.

5 – PRODUTO ESSENCIAL

Produto essencial (fogão, geladeira...) substituição, restituição ou abatimento do preço IMEDIATO.

Art 18 - 3ºO consumidor poderá fazer uso

imediatamente das alternativas do § 1º deste artigo sempre que, em razão da extensão do vício, a substituição das partes viciadas puder comprometer a qualidade ou características do produto, diminuir-lhe o valor ou se tratar de produto essencial.

4º Tendo o consumidor optado pela alternativa do inciso I do § 1º deste artigo, e não sendo possível a substituição do bem, poderá haver substituição por outro de espécie, marca ou modelo diversos, mediante complementação ou restituição de eventual diferença de preço, sem prejuízo do disposto nos incisos II e III do § 1º deste artigo.

6- DEVOLUÇÃO DO DINHEIRO PAGO

O Código de Defesa do Consumidor estabelece que a restituição do valor decorrente de vício no produto deve ser imediata e a correção monetária deverá ocorrer a partir do efetivo pagamento do produto pelo comprador, para os casos em que houver a opção do consumidor pela devolução do dinheiro pago. O índice utilizado para a correção, geralmente, é o INPC (Índice Nacional de Preços

ao Consumidor).

7- PRAZO PARA DEVOLUÇÃO – CONVENÇÃO ENTRE AS PARTES.

“O CDC é taxativo quanto à devolução IMEDIATA do valor ao consumidor. Entretanto, as partes podem convencionar uma data para o pagamento. Caso não entrem em acordo com relação ao prazo para a restituição, o consumidor poderá acionar o Procon mais próximo de sua residência .

O artigo 18, § 1º, inciso II do CDC, estabelece que a restituição do valor decorrente de vício no produto deve ser imediata.

8- SUBSTITUIÇÃO DO PRODUTO POR UM MESMO MODELO

Decorrido o prazo de reparo, de posse da ordem de serviço, que demonstra a extrapolação do prazo de trinta dias, o consumidor acionará o fornecedor, por meio da rede autorizada, e ela deverá disponibilizar um meio não oneroso para que a pessoa receba o novo produto de forma imediata. “O ônus é do fornecedor e do fabricante na operacionalização das hipóteses previstas no artigo 18, do CDC”, afirma de forma categórica o diretor do Procon.

É importante ressaltar que a assistência não pode reter o documento fiscal original do consumidor para efetuar a substituição do produto.

9-SUBSTITUIÇÃO DO ITEM POR OUTRO MODELO E A EMISSÃO DE NOVA NOTA FISCAL

Quando um **produto não estiver mais disponível no mercado**, o consumidor poderá optar pela substituição por outro similar. Neste caso, é importante ficar de olhos bem abertos quanto à nota fiscal. Com base no direito à informação, presente no artigo 6º, III Código de Defesa do Consumidor, o fornecedor deve emitir outra nota, com a descrição do novo produto, contendo todos os requisitos exigidos para emissão do documento fiscal pela Fazenda.

A nota anterior também deve ficar com o consumidor, para que tenha documentada a compra do produto substituído.

O Código de Defesa do Consumidor tem como princípio básico o direito à informação, previsto no seu artigo 6º, III. (NOTA FISCAL – DIREITO À INFORMAÇÃO)

“Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

III – a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade,

características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem; (Redação dada pela Lei nº 12.741, de 2012) Vigência”.

10- PRODUTO FOI PARA REPARO E ANTES DOS 30 DIAS ASSISTÊNCIA DEVOLVEU COM O MESMO PROBLEMA

E se o produto, ao sair da assistência apresentar o mesmo vício? Nesta hipótese, o consumidor deverá levar o produto à assistência técnica novamente, solicitar a emissão de nova ordem de serviço e procurar os órgãos de defesa do consumidor, para pleitear a substituição do produto por outro, ou a restituição da importância paga, monetariamente atualizada, ou ainda, o abatimento proporcional do preço.

PRODUTOS FORA DA GARANTIA

11- FORNECEDOR DE CONFIANÇA

Consumidor pode procurar assistência técnica de sua confiança.

12- CONSULTA AOS ÓRGÃOS DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR

Importante consultar PROCON para verificar reclamações contra a empresa.

13- ORÇAMENTO

Fornecedor deve entregar ORÇAMENTO PRÉVIO , discriminando o valor da mão-de-obra, dos materiais e equipamentos a serem empregados, as condições de pagamento, bem como as datas de início e término dos serviços. (art. 40 do CDC).

Validade do orçamento: 10 dias, salvo estipulação em contrário, contado de seu recebimento pelo consumidor.

Uma vez aprovado pelo consumidor, o orçamento obriga os contraentes e somente pode ser alterado mediante livre negociação das partes.

O consumidor não responde por quaisquer ônus ou acréscimos decorrentes da contratação de serviços de terceiros não previstos no orçamento prévio.

14- VÍCIOS

Uma vez deixado o produto para reparo, o fornecedor de serviços responde pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária.

Descumprindo o item acima o consumidor pode exigir, alternativamente e à sua escolha:

I- a reexecução dos serviços, sem custo adicional e quando cabível;

II- a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;

III- o abatimento proporcional do preço.

§ 1º A reexecução dos serviços poderá ser confiada a terceiros devidamente capacitados, por conta e risco do fornecedor.

15- DEVOLUÇÃO DO VALOR

O Código de Defesa do Consumidor estabelece que a restituição do valor decorrente de vício no produto deve ser imediata e a correção monetária deverá ocorrer a partir do efetivo pagamento do produto pelo comprador, para os casos em que houver a opção do consumidor pela devolução do dinheiro pago. O índice utilizado para a correção, geralmente, é o INPC (Índice Nacional de Preços ao Consumidor).

16-PERDA DA PROPRIEDADE DO BEM NÃO RETIRADO

Quando o consumidor deixa uma mercadoria para reparo, uma prática comum é a de escrever no recibo da mercadoria ou ordem de serviço que **"se o consumidor não retirar o produto no prazo de 90 dias após a data marcada, o consumidor perderá a propriedade do produto depositado, podendo ser vendido como forma de pagamento pelo serviço autorizado"**.

Tal cláusula afronta o artigo 51, inciso IV do CDC, tendo em vista que não há previsão legal para abandono presumido.

A cláusula que fixa prazo sob pena de perda da propriedade é considerada abusiva nos termos do artigo 51, IV do Código de Defesa do Consumidor e é entendida como não escrita.

Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

[...]

IV. estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade.

IMPORTANTE: O abandono é percebido pelo comportamento do titular. É preciso, no entanto, avaliar se existe voluntariedade . O fato de o proprietário não cuidar do que é seu por período mais ou menos longo não traduz de per si abandono. Como também se trata de ato de disposição de direitos, na dúvida o abandono não se presume." (VENOSA, Sílvio de Salvo. Direito Civil: direitos reais. 8 ed. São Paulo: Atlas, 2008, p.246)

Devemos considerar que uma pessoa que tenha intenção de abandonar uma mercadoria não a levará até uma assistência técnica para consertá-la.

Com isso a presunção de abandono não se sustenta, pois em uma época como a nossa podemos considerar diversas situações que impediriam o consumidor de retirar a mercadoria, tal como: viagem, mudança, doença, acidente, falta de tempo, esquecimento, falecimento, etc.

OUTRAS SITUAÇÕES

17. PRAZO DE RETIRADA SOB PENA DE COBRANÇA A TÍTULO DE GUARDA

O fornecedor, quando realizar a cobrança do serviço de guarda, deve informar previamente o consumidor de tal possibilidade.

Cumpra-se observar que o valor a ser cobrado pela guarda deve ser fixado sem excessos, sob pena de se tornar abusiva.

18. PRODUTO NÃO RETIRADO

Quando o consumidor deixar uma mercadoria com o fornecedor para execução de algum serviço ele transfere somente a posse precária, a propriedade continua com ele até que ocorra uma das hipóteses do artigo 1.275 do Código Civil.

O fornecedor neste caso deverá informar pelos meios comuns (telefone, e-mail, fax, carta), que o produto pode ser retirado. Caso o consumidor não compareça, deverá ESTE ser notificado por via postal com aviso de recebimento ou via cartório.

Importante verificar que o próprio consumidor tenha assinado o aviso de recebimento para que a notificação tenha pleno efeito e desde que ele seja capaz e possa dispor do bem.

19. VENDA OU NÃO DEVOLUÇÃO DA MERCADORIA

Caso o fornecedor venda, doe, ou por qualquer modo dê outra destinação à mercadoria não restituindo ao seu dono,

poderá o consumidor procurar a delegacia mais próxima de sua casa, bem como procurar o Poder Judiciário .

20.PRODUTO FOR ROUBADO OU AVARIADO NO ESTABELECIMENTO DO FORNECEDOR

O fornecedor assume o risco da atividade comercial e todas as obrigações inerentes à prestação de serviços. Nestes termos quando um consumidor entrega uma mercadoria em garantia ou não, para um reparo, troca ou melhoramento, ele está confiando que o bem lhe será devolvido, no mínimo, nas condições em que se encontrava.

Neste caso é aplicada a regra da responsabilidade civil objetiva do fornecedor, ou seja, ele responderá por quaisquer danos causados ao produto de seus clientes sob a sua guarda independente de ter culpa no fato gerador do dano.

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por

informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

[...]

II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam.

Nestes termos, além de não poder desfazer de qualquer maneira do produto deixado pelo consumidor, o fornecedor deverá cuidar para que seja mantida a integridade do bem, sendo prudente providenciar a notificação e a correta destinação para não sofrer prejuízos mais tarde.

CANAIS DE ATENDIMENTO DO PROCON DE CAMPINAS

UNIDADES FIXAS

Poupatempo Centro: Av. Francisco Glicério, 935, 1º andar - Atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h e sábados das 7h às 13h.

Poupatempo Campinas Shopping: Rua Jacy Teixeira de Camargo, 940, Jardim do Lago - Atendimento de segunda a sexta-feira, das 9h às 19h e sábado das 8h às 14h.

Agiliza Campinas- Barão Geraldo: Rua Luiz Vicentim, 195, ao lado da Subprefeitura de Barão Geraldo - Atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 16h.

Agiliza Campinas- Sousas: Rua Humaitá, 144, Centro, Sousas, Campinas-SP- Atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 16h.

Unidade Horto Shopping Ouro Verde: Rua Armando Frederico Renganeshi, 61 Jardim Cristina - Atendimento de segunda a sexta-feira das 9h às 16h.

Unidade Administrativa: Rua Maria Monteiro, 1028, Cambuí Campinas. Atendimento de segunda a sexta, das 9h às 17h.

UNIDADES MÓVEIS –

Atendimento de segunda a sexta, das 9h às 16h

SEGUNDA-FEIRA: Praça da Concórdia e Paulistão Pe. Anchieta

TERÇA-FEIRA: Extra-Abolição e CRAS Campo Belo

QUARTA-FEIRA: Lagoa do Taquaral e Paulistão Amoreiras

QUINTA-FEIRA: Enxuto e Carrefour D. Pedro

SEXTA-FEIRA: Paço Municipal (Av. Anchieta, 200) e Shopping Pq. das Bandeiras