

PRODUTO DEFEITUOSO

Trataremos de um assunto que aflige grande parte dos consumidores Brasil afora. Falaremos daquela compra de um bem de consumo (geladeira – televisor – celular) que apresenta defeito com pouco tempo de uso. O que fazer? A quem recorrer? Quais são os seus direitos? São essas questões que tentaremos responder.

Como todos sabem, a regra está na lei. Em particular, no Código de Defesa do Consumidor. E o que diz a lei? Diz que a garantia legal é de 90 (noventa) dias e se o produto apresentar defeito mesmo no último dia, o consumidor pode e deve levá-lo à assistência técnica. Sendo o produto grande demais – uma geladeira, por exemplo – a cadeia de fornecimento deve realizar o transporte. Quando se menciona cadeia de fornecimento quer se dizer: FABRICANTE – ASSISTÊNCIA TÉCNICA – LOJA. Um dos fornecedores deverá realizar o transporte do produto à assistência. Em caráter geral, tal incumbência fica a cargo da própria assistência.

No entanto, você pode se perguntar: Mas minha TV nem ligou. O tratamento para a questão encontra-se naquilo que explicamos anteriormente. Deveria se levar para a assistência técnica autorizada. No entanto, diversas lojas adotam um procedimento diferente. É o caso das Lojas Americanas, Casas Bahia, Ponto Frio, dentre outras... Se o produto defeituoso for levado diretamente à loja no prazo de 72 horas, em regra, eles efetuam a troca por outro. Isso não está no Código de Defesa do consumidor. Trata-se de uma praxe comercial, ou seja, uma liberalidade tomada pelo comércio de maneira geral. É evidente que toda esta tramitação deve estar documentada com fotocópia das notas de saída, vales ou mesmo nº do pedido.

A partir do ingresso do produto defeituoso na assistência técnica, deve-se aguardar o prazo de 30 (trinta) dias. Esse é o tempo que o código de defesa do consumidor estabelece para que QUALQUER produto seja consertado. Prazo este, ao nosso ver, já bem dilatado. Produto consertado? Ótimo! Produto ainda defeituoso ou aguardando peças da fabricante? Não lhe interessa mais. Caberá ao consumidor obter, na justiça, o que diz a lei: DEVOLUÇÃO DO VALOR CORRIGIDO – SUBSTITUIÇÃO DO PRODUTO POR OUTRO – ABATIMENTO PROPORCIONAL DO PREÇO.

É evidente que o abatimento proporcional do preço depende do tipo de defeito, mas, em geral, tal procedimento não vale a pena. Afinal, como quantificar o defeito? A substituição do produto por outro idêntico também não vemos com bons olhos, afinal, como garantir que o defeito não se apresentará cedo ou tarde naquele modelo do produto? Por estas razões, aconselhamos sempre a devolução da quantia paga corrigida.

Mas e a frustração de comprar e não poder utilizar o produto? E a péssima sensação de averiguar as parcelas vencendo mês a mês, sendo que o produto ficou mais na assistência técnica do que na sua casa? E o que falar quanto a ligar para o SAC (serviço de atendimento ao cliente) da empresa e ser atendido por funcionários despreparados que, via de regra, transferem a ligação para outro setor justamente para fazer tal ligação cair? Esse conjunto de aborrecimentos desnecessários incidindo sobre uma compra é o que configura o DANO MORAL. Se existente, tal dano deve ser pedido pelo bom advogado e, certamente, será deferido pelo bom juiz.

DR. JORGE DALTON PORTO é pós-graduado em Direito do Consumidor além de Bacharel em Direito pela Faculdade de Direito Candido Mendes – RJ. Foi aprovado no 20º Exame de Ordem dos Advogados do Brasil Seção Rio de Janeiro.