

Consumidor Direito + Grita

Quando a solução vira um problema

» CARLOS SILVA*

Nem sempre os aparelhos eletrônicos e eletrodomésticos que os consumidores adquirem funcionam da forma como deveriam. Podem até parar depois de algum tempo. Nessa hora, uma alternativa é buscar a assistência técnica e tentar recuperar o equipamento. Mas o que fazer quando o que deveria trazer a solução, só causa mais problemas?

Os transtornos com a assistência técnica podem ser minimizados levando o item para conserto em um estabelecimento autorizado da marca do produto. Porém, nem sempre o cumprimento do serviço é garantido. Esse foi o caso de Mariana Corrêa, 30 anos. Ela é dona de uma gráfica e conta que teve inúmeras dores de cabeça para realizar a manutenção de seus equipamentos. “Sempre levava na autorizada mas, às vezes, a impressora voltava com o mesmo problema ou com mais defeitos”, relembra. A moradora do Paranoá também relata que sempre havia demora excessiva na realização dos reparos ou no envio das peças, que, quando chegavam, ainda apresentavam falhas no funcionamento.

Quando a manutenção não é feita em estabelecimentos autorizados, os aborrecimentos podem ser ainda maiores. A estudante Luane Cristina, 18, moradora de Planaltina, teve problemas com o celular — a entrada do carregador havia dado defeito. Ela levou o aparelho

na assistência técnica, mas as falhas aumentaram, até ocasionar a perda total do aparelho. “O celular começou a travar, a tela mexia sozinha e não funcionava direito, até que o celular parou de vez. Não me devolveram o dinheiro e eu ainda perdi o telefone”, lamenta.

O que diz o CDC?

O prazo para a realização de reparos em produtos deve ser informado previamente a quem faz a aquisição, de acordo com art. 40 do Código de Defesa do Consumidor.

Ricardo Morishita, advogado especialista em direito do consumidor, analisa que, quanto aos prazos, não há diferença entre assistências autorizadas e não autorizadas. Ele alerta que o cliente deve ficar atento ao serviço realizado, que deve ser de qualidade e atender ao que foi contratado. “Caso ele não seja adequado, isto é, o reparo não restabeleceu a funcionalidade do produto, o consumidor poderá requerer a restituição do pagamento, a reexecução do serviço ou, ainda, o abatimento do preço, caso ele não queira mais nenhum reparo”, explica Morishita.

Os consumidores que são prejudicados pelo tipo de situação enfrentado por Mariana e Luane podem recorrer ao Procon e, caso não haja solução, buscar a Justiça.

Fique atento

Outro ponto ao qual o

O transtorno na assistência técnica pode ser minimizado levando o produto para conserto em um estabelecimento autorizado pela marca. Mesmo assim, nem sempre o serviço sai conforme o esperado



Dicas e direitos

- O prazo para realização de reparo de itens deve ser informado previamente.
- O consumidor poderá requerer a restituição do pagamento, a reexecução do serviço ou, ainda, o abatimento do preço, caso o serviço não seja adequado.
- É importante observar o manual

do fabricante e sempre buscar informação e orientação. Prevenir é melhor que remediar.

- O consumidor deve saber que o CDC determina que os fabricantes e importadores deverão assegurar a oferta de componentes e peças de reposição enquanto não cessar a fabricação ou importação do produto.

consumidor deve prestar atenção é quando reclamar, como aponta a advogada Erika Leite, também especialista no tema. “Os prazos ficam em 90 dias para produtos e serviços

duráveis (que podem ser utilizados várias vezes, como fogão e geladeira), contados a partir da entrega do produto”, esclarece. “Se o problema for mais difícil de ser encontrado

(vício oculto, ou seja, uma falha que só pode ser descoberta com o uso), o prazo é contado a partir da identificação da falha, de acordo com o art. 26 do CDC”, completa.

O consumidor também deve saber onde reclamar sobre eventuais problemas com a assistência técnica de um item. “O Código de Defesa do Consumidor determina que a responsabilidade é solidária, ou seja, todos os fornecedores (fabricantes, comerciantes, importadores, etc), podem ser acionados e responsabilizados em caso de vício do produto”, esclarece. Além disso, a reclamação pode ser feita no Procon ou pelo site consumidor.gov.br.

*Estagiário sob a supervisão de Malcia Afonso

»RAIA 10 DEMORA NO RESSARCIMENTO

TEONARA FERREIRA BARBOSA
ASA SUL

A policial militar Teonara Ferreira Barbosa, de 37 anos, moradora da Asa Sul, buscou a coluna *Grita do Consumidor*, por conta de problemas para receber o ressarcimento de mensalidades pagas em aulas de nataçao do filho na Academia Raia 10. Ela conta que, devido a pandemia, o filho, Heitor Barbosa, de 10 anos, ficou cerca de um ano sem frequentar as aulas, retornando somente em 2022. Mesmo tendo pago os 12 meses à vista, a mãe da criança cancelou as aulas. Entretanto, o estabelecimento ainda não fez a devolução do valor pago. “Cancelei no mês quatro e até hoje não devolveram meu dinheiro. Até me enviaram um comprovante de cancelamento, mas até agora nada”, afirma.

Resposta da empresa:

Em nota, a empresa informou que o pagamento do reembolso foi feito por cartão de crédito. Assim, depois que o estorno é feito, a operadora da cliente também recebe ordem para realizar a restituição. “Não conseguimos arbitrar e nem agir a partir deste ponto, uma vez que trata-se de relacionamento entre a operadora de cartão de crédito e o seu cliente, e o prazo para o efetivo crédito do valor em sua fatura, dar-se-á cumprindo o que reza o contrato entre as partes”, informam.

Resposta da consumidora:

“Escrevem muito bem, mas quero, de fato, que seja resolvido. Palavras ao vento são apenas palavras.”



»VIVO PROBLEMA NO RECEBIMENTO DE BRINDE

DANIELLE DIAS SOUZA
GUARÁ I

A militar Danielle Dias Souza, 43 anos, moradora do Guará 1, entrou em contato com a coluna *Grita do Consumidor* para falar sobre problemas que teve para receber o brinde da compra de um celular da Samsung em uma loja da Vivo. Ela conta que, para receber o objeto, um smartwatch, teria que realizar um cadastro que, devido a problemas no site, só foi finalizado depois de inúmeras tentativas. Danielle também relata que quatro dias antes do término da promoção recebeu um e-mail informando a reprovação do pedido de resgate do brinde. A militar afirma que foi informado um número errado para falar com a Samsung. Somente depois de ir a uma loja autorizada da marca, ela conseguiu o contato exato, mas foi informada de que nada poderia ser feito. “Foi um descaso completo. Comprei um aparelho caríssimo, podia escolher um brinde e não recebi”, indigna-se.

Resposta da empresa:

Em nota, a Vivo informou que a cliente havia cadastrado os próprios dados, o que causou incompatibilidade com a informações da nota fiscal do produto, que estava no nome do esposo de Danielle. Com isso, a solicitação de resgate do brinde não foi efetivada. “Ainda assim farão a liberação mediante envio de alguns documentos. Em contato com a cliente, a mesma está ciente das tratativas realizadas”, afirma a empresa.

Resposta da consumidora:

“Achei excelente a resposta da empresa! A Vivo já entrou em contato comigo, esclareceu o problema ocorrido, me pediu o envio de alguns documentos e disse que receberia o brinde!”

RECLAMAÇÕES DIRIGIDAS A ESTA SEÇÃO DEVEM SER FEITAS DA SEGUINTE FORMA:

- » Breve relato dos fatos
- » Nome completo, CPF, telefone e endereço
- » E-mail: consumidor.dfg@dabr.com.br
- » No caso de e-mail, favor não esquecer de colocar também o número do telefone
- » Razão social, endereço e telefone para contato da empresa ou prestador de serviços denunciados
- » Enviar para: SIG, Quadra 2, nº 340 CEP 70.610-901 Fax: (61) 3214-1146

Telefones úteis

Anatel 1331 | Anac 0800 725 4445 | ANP 0800 970 0267 | Anvisa 0800 642 9782 | ANS 0800 701 9656 | Decon 3362-5935 | Inmetro 0800 285 1818 | Procon 151 | Prodecon 3343-9851 e 3343-9852