Consumidor Direito + Grita

O consumidor sempre busca adquirir um item que atenda suas necessidades, porém, em alguns casos, o produto vem com um problema não perceptível na hora da compra, e é aí que começa a dor de cabeça

Vício de fabricação: como requerer seus direitos

» JOSÉ AUGUSTO LIMÃO*
» ISAC MASCARENHAS*



Quando o consumidor vai às compras vários aspectos são determinantes para levar o produto desejado para casa. Contudo, existe um problema invisível, não perceptível no momento da aquisição. O item com vício de fábrica em um primeiro momento apresenta-se como um item normal, todavia, após alguns dias de uso, os problemas começam a aparecer até ficar impróprio para uso, sem que haja necessariamente um erro de utilização por parte do consumidor. Segundo o Tribunal de Justiça do Distrito Federal (TJDFT), o vício no produto abrange os vícios aparentes e de fácil constatação, ocultos e também os produtos em desacordo com normas regulamentares de fabricação, distribuição ou apresentação. Mas como se orientar nesse tipo de situação e garantir que sua compra não vire uma dor de cabeça? Especialistas respondem.

Obsolescência programada é uma decisão adotada por muitas empresas atualmente para diminuir a vida útil do seu produto, levando o consumidor a comprar um item mais novo da mesma marca. O professor de direito da Universidade Católica de Brasília, Ricardo Barbosa explica que o Superior Tribunal de Justiça (STJ) tem várias sentenças concedidas a empresas, condenando-as a pagar indenização ao cliente quando comprovado que o produto tem a sua vida útil desrespeitada. "A vida útil varia de produto a produto, esse é um critério muito subjetivo, muito difícil de conseguir resolver sem ir ao Judiciário porque, em regra, as empresas negam que seja um problema delas, ou que existiria esse vício," declara o especialista.

Emanuel Alves, 39 anos, observou que produto adquirido estava se desgastando facilmente. Acostumado a realizar compras pela internet, ele sempre está atento a todos os detalhes antes de efetuar o pedido, mas ultimamente não tem tido sorte com seus itens. "Sapato é uma coisa que tem me decepcionado bastante, principalmente quando compro pela internet, o resultado não é o esperado. Quando o produto chega é uma coisa de pouquíssima duração, normalmente se desgasta muito rápido, o solado descola e a costura se desfaz", conta. O morador do Novo Gama sempre opta por lojas consagradas na hora das compras, mas todas têm causado decepções. "Já me frustrei na Magalu e Mercado Livre, os produtos tinham a garantia e eu observei que após os 30 dias da garantia, você vê o produto se degradando muito rápido. Eu comprei uma bola oficial de futsal recentemente e, com 15 dias, ela começou a descolar toda," exemplifica.

No momento em que o consumidor vai a determinada loja para adquirir um artigo é preciso estar atento a todos os aspectos para evitar dores de cabeça futuras. O advogado especialista em direito do consumidor Welder Rodrigues explica como o consumidor deve se inteirar a respeito das características técnicas e elementares do produto, para ter certeza sobre o que deve ser esperado do produto. "É necessário estarmos atentos com o desempenho que se espera de determinado item, conforme previsto em suas especificações técnicas, que devem ser observadas antes da compra, ao passo que qualquer funcionamento em desacordo com o que foi prometido, ainda que transcorrido o prazo legal, é responsabilidade do fornecedor pela reparação", alerta.

As compras on-line já não são uma novidade para o consumidor, mesmo assim é preciso tomar alguns cuidados no momento de adquirir itens no mundo virtual. O advogado Ricardo Barbosa fala da importância de realizar uma pesquisa, para saber a reputação da empresa e comentários das pessoas sobre o produto antes de realizar o pedido. "Nas compras pela internet, o Código de Defesa do Consumidor (CDC) dá o direito ao cliente provar o produto por sete dias e devolver dentro desse prazo, sem nenhum tipo de ônus. Temos também o arrependimento legal, onde você tem as mesmas regras de uma compra realizada numa loja física," pontua.

Atento a todos os processos na hora das compras, Fernando Britto, 64 anos, sempre mantém a cautela no momento de adquirir algum produto. "Nunca tive esse problema de pegar produto com vício de fabricação, sempre tive cuidado na hora de comprar", explana. O carioca está passando alguns dias no Distrito Federal e comemora a segurança atual dos consumidores, já que antes da criação do Código de Defesa do Consumidor, em 1990, o cliente não tinha tantos direitos. "Antigamente você comprava um ventilador no verão e ele funcionava só no inverno. A parte da qualidade do produto melhorou muito, forçado pela lei que dá direito a troca, isso tornou as coisas muito mais fáceis", comemora.

Procure seus direitos

Quem comprou produtos com vício de fabricação deve procurar a empresa para buscar a resolução do problema. Welder Rodrigues defende que o consumidor deve procurar o fornecedor e exigir a reparação em uma prazo de 30 dias. "Caso o reparo do produto não ocorra, o cliente pode exigir ainda a substituição do produto por outro da mesma espécie — em perfeitas condições de uso — ou a restituição imediata da quantia paga — monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos ou o abatimento do preço —, aponta. Após os 30 dias para empresa e o problema persistir o consumidor pode aderir outros caminhos para resolução do conflito. Ricardo Barbosa orienta o consumidor que se sentir lesado a fazer uma reclamação no Reclame Aqui https:*https://bit.ly/3k36C3z* , no *consumidor. gov* e também no Procon mais próximo *https://bit.ly/3Gqbbwb*. Em último caso, o cliente pode buscar a Justiça por meio do juizados especiais da sua cidade.

***Estagiários sob a supervisão de Márcia Machado**

Caminhos para cobrar direitos

» Se estiver dentro do prazo de garantia exija o reparo, troca ou reembolso do valor do produto;

» Caso o problema não seja resolvido pela empresa, procure o Procon ou, em último caso, a Justiça;

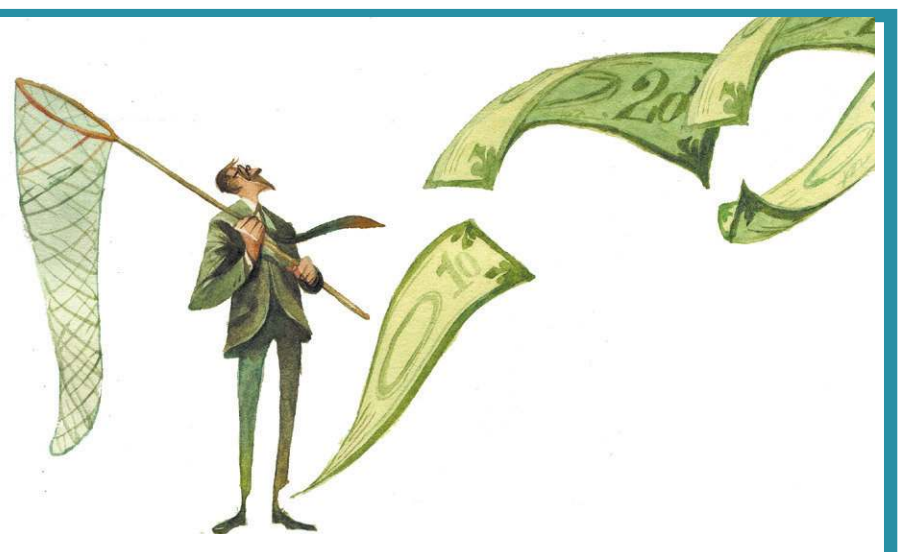
» Fique atento às especificações do produto para saber se ele vai suprir as suas necessidades;

» Compre sempre em lojas de confiança e procure saber as políticas de troca, reparo e reembolso da empresa;

»BRB

PARCELA EXTRA NO EMPRÉSTIMO

» VALNEI FERREIRA PARENTE
SOBRADINHO



Valnei Ferreira Parente, 57 anos, procurou a coluna *Grita do Consumidor* porque, em agosto de 2021, decidiu fazer um empréstimo consignado no BRB. Quando pagou todas as 15 parcelas de R$ 2.272,07, resolveu pedir um novo empréstimo. Para isso, o banco exigiu que o servidor público pagasse a última parcela — que já estava paga — do primeiro financiamento e retirou R$ 2.302,87 da conta-corrente do cliente. "Fiquei devendo o cheque especial e ainda paguei juros", lembra. Com mais de R$ 4,5 mil retirados da conta, Valnei entrou em contato com sua gerente, que negou qualquer erro. Valnei exigiu uma resposta e o *Grita do Consumidor* fez contato com o banco.

Resposta da empresa

"O BRB informa que já entrou em contato com o cliente e prestou os esclarecimentos necessários."

Comentário do consumidor

"O BRB, por meio do gerente Renato, me ligou e explicou toda a dinâmica da devolução. Já foi tudo resolvido." Obrigado"

»BRADESCO

AUMENTO SURPRESA

» VICENTE LIMONGI
LAGO NORTE

O morador do Lago Norte Vicente Limongi entrou em contato com a coluna *Grita do Consumidor*, pois há vários anos ele paga o Plano Bradesco Saúde. Até novembro do ano passado, eram R$ 2.970,42 todos os meses para o convênio de sua filha e dois netos. Em dezembro, porém, uma surpresa: o boleto de dezembro chegou com uma valor de R$ 3.542,22 — um acréscimo de R$ 572. "Absurdo e inacreditável. O mais grave é que não fui comunicado do abusivo aumento", relata o aposentado de 78 anos.

Resposta da empresa

"A Bradesco Saúde informa que contatou o reclamante, sendo prestados os devidos esclarecimentos."

Comentário do consumidor

"O Bradesco me ligou, encontraram minha filha, cujo plano está no nome dela, e explicou que foi informado os aumentos no verso do papel, que vem no boleto. De toda forma, discordo do aumento absurdo," enfatizou Vicente.

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

» Breve relato dos fatos
» Nome completo, CPF, telefone e endereço
» E-mail: *consumidor.df@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