Consumidor Direito + Grita

Serviço promete proteção extra para além do prazo de garantia normal. Mas é vantagem realmente ou é um desperdício de dinheiro? Especialistas aconselham a analisar prós e contras

Garantia estendida: vale a pena ou é gasto desnecessário?

» BÁRBARA XAVIER*

Ao adquirir produtos eletrônicos, eletrodomésticos ou equipamentos tecnológicos, muitos consumidores são abordados pela oferta da garantia estendida, um serviço que promete prolongar a proteção do item além do período previsto pela lei ou pelo fabricante. Mesmo diante das diversas opções no mercado e das condições muitas vezes complexas desses contratos, surge a dúvida: será que vale a pena investir na garantia estendida ou ela representa apenas um custo adicional sem benefício real?

Para responder a essa pergunta, é fundamental compreender as diferenças entre os tipos de garantias existentes e o que cada uma oferece ao consumidor. A garantia legal, prevista no Código de Defesa do Consumidor (CDC), é um direito básico e intransferível. Ela protege o comprador contra defeitos e vícios que comprometam a qualidade, o funcionamento ou a segurança do produto, sejam eles visíveis, sejam ocultos. No caso dos bens duráveis, como eletrodomésticos, a lei estabelece o prazo mínimo de 90 dias, durante os quais o consumidor pode exigir a reparação do produto, a troca, o abatimento do preço ou a devolução do valor pago, dependendo do caso.

Além dessa, existe a garantia contratual, que é uma extensão oferecida pelo fabricante ou pela loja. Ela tem prazo e condições definidos em contrato e não pode anular ou reduzir os direitos legais do consumidor. Por exemplo, é comum que fabricantes ofereçam um ano de garantia contratual, o que somado aos 90 dias da garantia legal, pode significar até 15 meses de proteção para o consumidor.

A estendida se apresenta como um seguro opcional vendido separadamente. A cobertura só começa a valer após o término da garantia contratual (ou da legal, caso não haja contratual). Regulamentada pela Superintendência de Seguros Privados (Susep), a modalidade é comercializada por seguradoras ou pelas próprias lojas, e pode variar muito em termos de cobertura, exclusões, prazos e custos.

Embora a garantia estendida pareça oferecer uma tranquilidade adicional, nem sempre ela é vantajosa para o consumidor médio. É o que explica Marina Rocha, advogada especializada em direito do consumidor. "O que a garantia estendida oferece é uma proteção para eventos que normalmente não estão cobertos pela garantia legal ou contratual. Mas o custo desse serviço pode ser alto e, muitas vezes, não compensa. Além disso, a cobertura pode ser limitada e conter diversas cláusulas que excluem tipos comuns de dano, como quedas acidentais ou mau uso, que são as situações em que os consumidores mais querem proteção", alerta a especialista.

Segundo Marina, muitos consumidores não sabem que já contam com mecanismos eficientes para resolver problemas com produtos defeituosos. "No Distrito Federal, órgãos de defesa do consumidor, como o Procon-DF, oferecem canais de atendimento que ajudam a mediar conflitos entre clientes e fornecedores, garantindo que os direitos previstos no CDC sejam respeitados, inclusive com possibilidade de reparos, trocas e até ressarcimento em casos de vícios ocultos", complementa.

Vida útil

João Carneiro, servidor público de Brasília, tem uma história que ilustra essa realidade. Ele adquiriu um notebook no valor de R$ 4 mil e foi convencido a pagar R$ 500 pela garantia estendida, que prometia dois anos extras de proteção. Após a primeira necessidade de conserto, ele percebeu que o custo do seguro foi maior que o próprio reparo. "Depois disso, quando outro problema apareceu, acionei o Procon-DF e o fabricante para resolver, usando a garantia legal. Felizmente, o processo foi rápido e o conserto gratuito. Percebi que, muitas vezes, a garantia estendida pode não valer a pena se você conhece seus direitos", comenta.

Segundo o Procon- DF, a decisão de contratar ou não a garantia estendida deve considerar alguns aspectos essenciais. Primeiramente, o perfil do produto e seu custo de manutenção. Produtos que exigem componentes caros para reparo, como televisores de última geração, eletrodomésticos inteligentes, sistemas de som ou smartphones topo de linha, podem ser bons candidatos para a garantia estendida, principalmente se o consumidor pretende usar o item por muitos anos.

Por outro lado, para produtos mais simples, que normalmente têm vida útil mais curta, o investimento na garantia estendida pode não se justificar. Além disso, é imprescindível que o consumidor leia atentamente o contrato da garantia estendida, verificando itens como quais tipos de danos são cobertos, se há exclusões (como danos causados por quedas, contato com líquidos, mau uso ou desgaste natural), a existência de franquia (valor que o consumidor deve pagar em cada atendimento), o prazo de atendimento e a rede de assistência técnica credenciada.

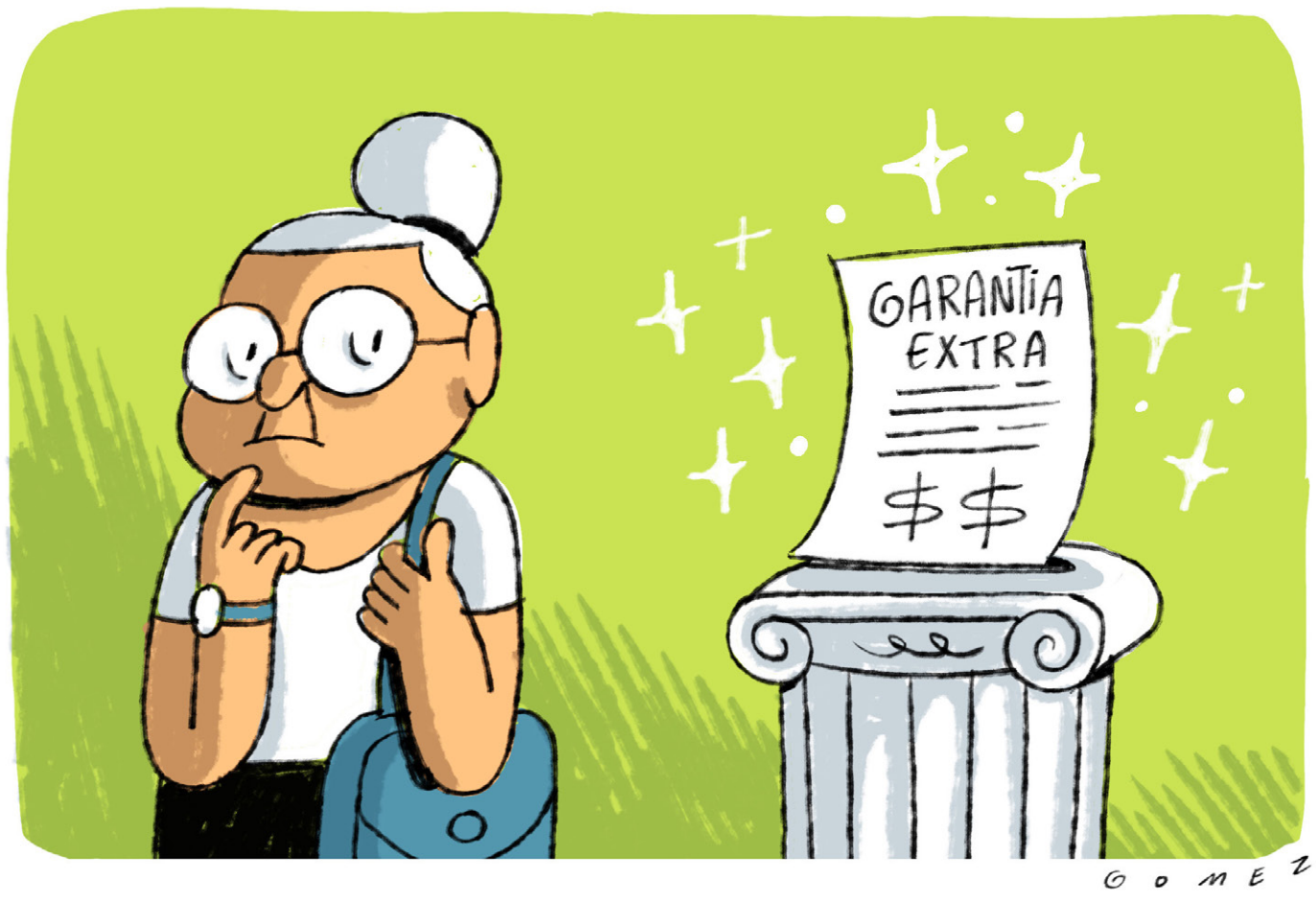
Outro ponto importante que existe no CDC é a forma como a garantia estendida é oferecida. A legislação brasileira proíbe a venda casada, ou seja, a obrigatoriedade de contratar a garantia estendida para adquirir o produto. Essa garantia deve ser sempre opcional e informada de forma clara, com o consumidor tendo plena consciência do custo e das condições antes de fechar o negócio.

No Distrito Federal, o Procon tem reforçado campanhas de orientação para que os consumidores avaliem suas reais necessidades antes de contratar esse serviço. Segundo a diretora do órgão, a conscientização é fundamental para evitar compras impulsivas e desinformadas que podem gerar frustrações e prejuízos financeiros.

Além disso, o Código de Defesa do Consumidor garante ainda o direito de arrependimento, que permite ao cliente desistir da compra, incluindo a garantia estendida, em até sete dias corridos após a contratação, desde que o produto ainda não tenha sido utilizado, devolvendo-o em condições originais e sem custos adicionais.

Em suma, a garantia estendida pode ser uma ferramenta válida para quem deseja ampliar a proteção contra possíveis problemas com seus bens, mas não é uma obrigação nem uma necessidade para todos. O melhor caminho é estar informado, conhecer seus direitos e pesar os prós e contras para cada caso, evitando gastos desnecessários e garantindo que seu investimento traga benefícios reais.

***Estagiária sob a supervisão de Malcia Afonso**



Prazos

Qual garantia cobre seu produto?

LEGAL
Automática e obrigatória. Conforme o CDC, o prazo é de 30 dias para produtos não duráveis, como alimentos, bebidas, medicamentos e produtos de higiene pessoal, e de 90 dias para duráveis, entre eles eletrodomésticos, eletroeletrônicos, móveis e automóveis.

CONTRATUAL
Oferecida pelo fabricante ou fornecedor, com prazo e condições definidos no termo de garantia. É complementar à legal.

ESTENDIDA
Opcional e paga à parte, estende o tempo de cobertura e começa a valer após o fim da garantia contratual ou legal, conforme o contrato.

»WILL BANK

COBRANÇA INDEVIDA

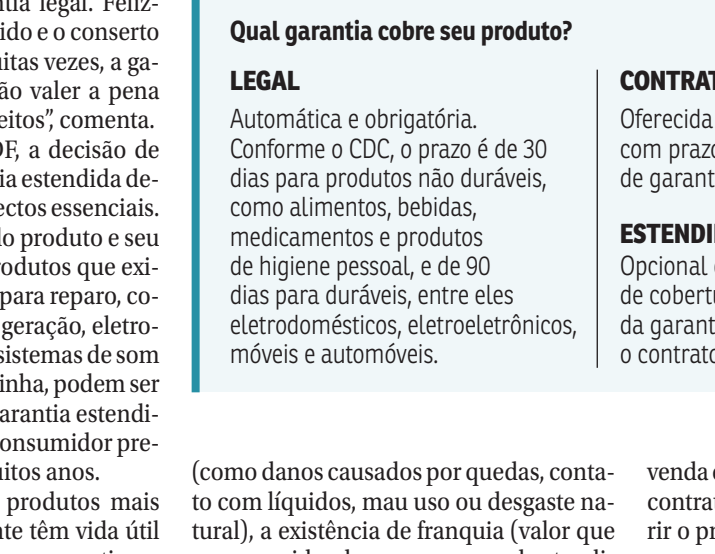
Eduardo Martins, 42 anos, percebeu a cobrança de uma assinatura de streaming que não reconhecia, no valor de R$ 38,90, debitada em seu cartão por dois meses seguidos. Ao ligar para a operadora, foi informado que a contestação deveria ser feita diretamente com a plataforma de streaming.

Resposta da empresa

» *"Após reavaliação, os valores foram cancelados e a assinatura bloqueada. Reforçamos nosso compromisso com a segurança dos dados dos clientes."*

Comentário do consumidor

» ***"Foi frustrante ser jogado de um lado para o outro. Só consegui resolver quando ameacei abrir reclamação no Banco Central. Acho que deveriam investigar melhor essas cobranças antes de repassar a responsabilidade."***



»MAGAZINE LUIZA

PRODUTO COM DEFEITO

No início de junho, Jéssica Nascimento, 29 anos, comprou uma geladeira frost-free pela internet, no valor de R$ 3,2 mil. O produto foi entregue com amassado na lateral e com a porta desalinhada. Ela entrou em contato com a loja no mesmo dia, solicitando a troca. Segundo a consumidora, o protocolo foi aberto, mas a substituição foi marcada e cancelada três vezes. "Fiquei quase um mês com a geladeira inutilizada na sala. A empresa prometia a coleta, mas ninguém aparecia."

Resposta da empresa

» *"Tivemos uma falha logística por parte da transportadora terceirizada, mas a troca do produto foi concluída no dia 5 de julho. Pedimos desculpas pelo transtorno. A cliente já recebeu um novo produto e um cupom de R$ 100 como forma de compensação."*

Comentário da consumidora

» ***"A geladeira nova chegou, mas só depois que reclamei nas redes sociais e no Procon. Resolveram, mas foi estressante demais. Um eletrodoméstico é essencial, não dá para deixar o cliente esperando tanto."***

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