Consumidor Direito + Grita

No recomércio, as garantias de quem compra são iguais. Especialistas explicam como se prevenir ao realizar a aquisição de produtos de "segunda mão"

Pela lei, produtos usados são tratados como novos

» BRUNA TEIXEIRA*

O comércio de produtos usados, também chamado de "recomércio", é a venda de itens que passaram por outros proprietários anteriormente. Esta prática está cada vez mais em alta no DF, seja por plataformas on-line seja por lojas físicas. No entanto, os direitos de quem compra, tanto o novo quanto o usado, são igualmente considerados pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC). É o que explica a advogada especializada em direito do consumidor Tays Cavalcante.

"O Código de Defesa do Consumidor não faz nenhuma distinção entre produto novo e usado. Contudo, é importante que se caracterize a relação de consumo, isto é, a caracterização do consumidor que adquire o produto e do fornecedor do produto. Assim, mesmo ao adquirir um produto de segunda mão, o consumidor não perde seus direitos fundamentais previstos no CDC", explica a especialista.

Vivian Santos, 30, conta que comprou um celular usado em um grupo de desapego entre colegas de trabalho e, ao receber o aparelho, percebeu que não estava funcionando. "Ele nem chegou a funcionar na minha mão. Segundo a assistência informou depois, ele estava com uma placa de rede queimada, o que impossibilitava receber o sinal da antena telefônica. Sem chamadas, o aparelho só funcionava os serviços de internet wifi", aponta a profissional de relações institucionais e governamentais.

Ela relata que a solução que encontrou para tentar amenizar o prejuízo financeiro foi revender as peças do celular separadamente. "Revendi as peças por R$ 1 mil a menos do que eu havia pago, pois, segundo a pessoa que me vendeu, ela me passou com ele funcionando perfeitamente", explica.

Segundo Vivian, o produto foi oferecido no grupo com fotos e informações do tempo de uso, mas não buscou mais detalhes pois confiou na credibilidade do anunciante, uma vez que possuem convívio social. De acordo com a advogada, os principais erros que os consumidores cometem ao comprarem produtos de segunda mão são não exigir nota fiscal ou recibo, confiar apenas em descrições superficiais, não testar o produto antes da compra (quando possível) e aceitar cláusulas que limitam indevidamente seus direitos.

Já por parte dos consumidores, a especialista afirma que as práticas abusivas mais comuns são a omissão de defeitos ocultos, venda de produtos com aparência enganosa, cláusulas contratuais que tentam excluir a garantia legal, negativa de troca ou reparo em caso de defeito e falsas promessas sobre procedência ou uso do produto.

Compras on-line

O CDC garante direitos importantes para os compradores. Em compras on-line, o consumidor tem o direito de arrependimento em até sete dias após o recebimento do produto, o que permite que a devolução e o reembolso sejam realizados sem justificativa necessária. Já nas compras presenciais, o CDC não prevê o direito de arrependimento, mas oferece outras proteções, como a garantia contra defeitos, por exemplo.

A advogada explica que os direitos básicos do consumidor ao comprar um produto usado em loja física, on-line ou até em marketplaces (plataformas on-line onde múltiplos vendedores podem oferecer seus produtos ou serviços a potenciais compradores) são os mesmos, mas o exercício desses direitos pode variar conforme o canal de compra. "Em lojas de fornecedor (física ou on-line) aplica-se integralmente o CDC, com garantia, direito à devolução por vício, direito de arrependimento em até 7 dias após o recebimento, entre outros. Em marketplaces, se a plataforma vende diretamente, ela responde como fornecedora; se apenas intermedeia a venda entre terceiros, responde solidariamente se houver falha na intermediação ou omissão quanto à confiabilidade do vendedor", afirma.

O artigo 18, §1º do CDC estabelece que, se o produto apresentar defeito (não informado previamente) após a compra, o consumidor tem o direito de exigir a substituição do produto por outro equivalente, a restituição imediata do valor pago ou o abatimento proporcional do preço, de acordo com sua escolha. Essa regra pode ser aplicada dentro do prazo de 30 dias.

Garantia

A garantia legal é aquela prevista em lei, independentemente de qualquer cláusula contratual ou termo do vendedor. De acordo com o artigo 26 do CDC, os bens duráveis, isto é, produtos que possuem longa vida útil e não são consumidos rapidamente, possuem 90 dias de garantia legal. Enquanto os bens não duráveis, produtos que se consomem rapidamente, possuem 30 dias de garantia legal.

Luciano Rodrigues, 64, relata que comprou um carro usado. Segundo ele, os vendedores haviam informado que levaram o carro para fazer uma revisão e falaram que estava tudo certo, mas, pouco tempo depois, o painel parou de funcionar. "Simplesmente não aparecia a velocidade, a quilometragem e nenhuma informação. Levamos na loja onde foi comprado, e eles orientaram a procurar a concessionária. Quando fomos à concessionária, eles disseram que já tinham notado o problema no painel e a peça já havia sido encomendada, mas os vendedores não avisaram isso", conta.

Luciano afirma que, como o veículo ainda estava na garantia, a peça foi trocada sem que fossem necessários custos adicionais e o problema foi rapidamente resolvido.

De acordo com o advogado especialista em direito do consumidor Watson Silva, os produtos de segunda mão vendidos por fornecedores, ou seja, por alguém que atue com habitualidade na venda de produtos, têm garantia legal obrigatória. "O vendedor pode oferecer uma garantia contratual maior ou menor, mas não pode excluir a garantia legal, salvo nos casos de venda entre particulares sem relação de consumo", explica.

O especialista ainda esclarece que o vendedor, se for fornecedor, não pode se isentar de responsabilidade ao vender um produto usado. "Mesmo em produtos usados, o vendedor não pode se eximir de responsabilidade por vícios ocultos ou falhas graves, especialmente se não tiver informado claramente o defeito. Cláusulas que tentam eliminar essa responsabilidade são consideradas abusivas e nulas de pleno direito", afirma. Ele ainda ressalta que, em casos de vendas particulares, é possível pactuar exclusão de responsabilidade, exceto em caso de vício oculto ou má-fé.

Além disso, o artigo 6º, inciso III, do CDC determina que é direito básico do consumidor a informação adequada e clara sobre os produtos e serviços oferecidos, incluindo suas características, composição, qualidade, preço, e riscos. O advogado afirma que a omissão dessas informações pode ser considerada prática abusiva.

Solução

Os advogados aconselham que, em caso de disputa, o caminho legal que o consumidor pode seguir é: tentar resolver diretamente com o vendedor, preferencialmente com provas (mensagens, fotos, nota fiscal, contrato etc.); registrar reclamação em órgãos de proteção ao consumidor, como o Procon ou a Plataforma consumidor.gov.br, quando for o caso; buscar o Juizado Especial Cível (Pequenas Causas), sem necessidade de advogado para causas de até 20 salários mínimos; e, em casos mais complexos ou valores maiores, é recomendável procurar assistência jurídica especializada, para ação judicial com base no CDC.

***Estagiária sob a supervisão de Patrick Selvatti**

»LOCALIZA

MULTA ABUSIVA

Francisca Brito, 45, afirma ter alugado um carro na Localiza, em uma modalidade específica para quem trabalha como motorista de aplicativo, já que atua nessa área. Após algumas semanas de aluguel, ela teve o carro arrombado. Os assaltantes levaram alguns itens do carro (som e step) e danificaram partes do veículo (vidros e fechadura). Ao entrar em contato com a empresa, notificaram que a motorista teria que pagar um valor que ela considerou muito alto para os reparos, acima do preço comum dos itens a serem consertados. "Eles falaram que para substituir o carro eu tinha que pagar um valor absurdo dos itens. Um som que vale R$ 150, tive que pagar R$ 700, por exemplo. Também não deixaram eu contratar o chaveiro para consertar onde eles arrombaram, então um serviço que sairia por R$ 200, eu tive que pagar quase R$ 1 mil", relata. Francisca afirma que, ao total, foram cobrados R$ 3 mil pelos reparos, para conseguir substituir o carro. Portanto, ela optou por devolver o carro e, atualmente, está com a dívida pendente com a empresa, pois não conseguiu "negociar um valor justo".

Resposta da Empresa:

"A companhia esclarece que todas as locações seguem um contrato padrão, que prevê responsabilidades em caso de danos de furto ou roubo, variáveis conforme o modelo e a cobertura escolhidos pelo cliente."

Comentário do Consumidor:

"Eles me cobraram valores absurdos e, se eu não pagasse, não substituiria o carro. Aí, eu optei por devolver o carro e, mesmo assim, debitaram o valor do cartão da minha mãe. Eu ainda estou devendo. Eles me cobram direto."

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