

Dúvidas de Leitores

PRODUTO IMPORTADO QUE NÃO FUNCIONA

Leitor Ronaldo (localidade que reside não informada): *“...comprei uma peça para colocar na antena de minha casa para melhorar a imagem da televisão no começo do ano mas somente tive tempo de subir no telhado nesse feriado de carnaval. Instalei conforme as instruções do papel que veio junto com a peça e ao invés de melhorar teve que canal que ficou com a imagem pior. Voltei na loja que fica próxima ao meu trabalho e o moço que me atendeu disse que é assim mesmo, que eu tenho que ajustar a antena. Eu já fiz isso e não resolve. Voltei lá novamente para reclamar e ele falou que a peça veio da China e que não tem garantia, por isso vende por preço barato. Dr. a loja não tem que trocar? Eu não tenho direito a garantia?*

Página | 1

Resposta do Prof. Ricardo Cabezón: Olá Ronaldo. A garantia de produtos e de serviços segundo o Código de Defesa do Consumidor (CDC) é de 30 dias para bens que se consomem já com o primeiro uso (bens “não duráveis” como alimentos e medicamentos) e de 90 dias para aqueles bens que não se consomem com o seu uso imediato como eletrodomésticos, eletrônicos, brinquedos, automóveis etc, independentemente do produto ter sido fabricado no Brasil ou não: o que importa é se ele foi vendido em nosso país com base nas nossas leis. A peça que você comprou se enquadra como bem durável e obriga ao fornecedor garantir o seu funcionamento em até 90 dias da compra, caso ele não tenha oferecido prazo maior por sua conta e risco. Quanto a troca devemos verificar se o problema do não funcionamento está no fato de ter vindo peças a menos na caixa (problema quantitativo); se o produto está completo e não funciona (problema qualitativo) ou se o consumidor é que não soube instalar. Pela sua descrição o problema é de qualidade e nesse sentido você teria levar a peça na assistência técnica do fabricante, o que não foi possível, segundo seu relato em virtude do produto ser importado e de não haver no Brasil assistência técnica. Em casos dessa natureza a lei determina que quem deverá dar uma solução ao caso é o importador e se, em último caso, não estiver descrito o nome do importador na embalagem ou for difícil a sua localização é o comerciante que lhe vendeu que, será o responsável pelo produto, devendo então arrumar alguém que o conserte, ou deixar o consumidor escolher livremente entre três opções: 1) troca por outro produto da mesma marca ou equivalente; 2) desfazer o negócio e devolver o valor pago e 3) abater o valor do produto, devolvendo o dinheiro pago na proporção do valor do conserto, caso seja o consumidor que o mandou consertar. Se o comerciante (lojista) ou o importador não quiserem cumprir com a sua obrigação você deve procurar a Fundação PROCON com todos os dados da compra (nota fiscal, nome do produto etc) e em último caso ingressar com uma ação no Juizado Especial de Pequenas Causas. Boa sorte e obrigado por nos escrever!

Texto publicado no periódico “O DEMOCRATA” em 09/03/2012 com circulação em São Roque, Mairinque, Alumínio, Araçariguama, Ibiúna e Vargem Grande Paulista.

Atenção:

O presente artigo é protegido pelas normas de direito da propriedade intelectual. Ao reproduzir parte ou a integralidade do presente texto deverá ser consignado na bibliografia:

CABEZÓN, Ricardo de Moraes. *Duvidas de Leitores*. Disponível no site: <http://www.cabazon.com.br> acessado em __/__/__