

## **SAIBA QUAIS SÃO AS GARANTIAS DOS PRODUTOS E COMO UTILIZÁ-LAS**

Hoje em dia é comum nos depararmos com algum produto que apresente mau funcionamento logo após a sua compra. Quando isso ocorre o que fazer? E a garantia, como utilizá-la? Nesses casos, o consumidor não precisa arcar com as despesas de reparo ou troca, basta utilizar a garantia. Atualmente existem 3 tipos de garantia: a legal, a contratual e a estendida. Todas elas foram criadas visando assegurar a qualidade, eficiência e durabilidade dos produtos que são colocados no mercado.

A garantia legal está prevista na Lei 8.078/90 – Código de Defesa do Consumidor – que garante ao consumidor o direito de reclamar, independentemente de previsão contratual, pelos vícios aparentes ou de fácil constatação nos produtos. O prazo é de 30 dias quando se tratar de produtos não duráveis (alimento por exemplo) e de 90 dias quando se tratar de produtos duráveis (ex.: eletrodomésticos). Há casos em que o vício não é aparente e só com o tempo de uso do produto é que ele acaba sendo percebido. É o chamado vício oculto. Nesse caso, o prazo para o consumidor reclamar iniciará a partir de sua constatação.

Já a garantia contratual é facultativa. Cabe ao fornecedor ou fabricante do produto concedê-la ou não. Todas as suas condições estarão previstas no Termo de Garantia, de acordo com os critérios adotados pelo próprio fornecedor ou fabricante. Quanto a vigência da garantia contratual, por ela ser um “plus” em favor do consumidor, por via de regra, ela é somada à garantia legal. Assim, o fornecedor ou fabricante que não quiser conceder a somatória das garantias deverá prever expressamente que a garantia contratual por ele oferecida “inclui” o prazo de garantia legal. Tal cláusula deve estar em destaque e ser imediatamente percebida pelo consumidor, sob pena de ser desconsiderada.

Por último, há a garantia estendida. Ela está sendo oferecida em quase todas as lojas físicas e virtuais. Essa garantia visa assegurar o consumidor por meio de uma apólice de seguro, regulamentada pela SUSEP (Superintendência de Seguros Privados). Quem paga essa apólice é o próprio consumidor e a empresa seguradora não possui qualquer relação com o fornecedor ou fabricante do produto. Esta garantia tem por finalidade a manutenção do produto adquirido após o vencimento da garantia legal (90 dias) ou garantia contratual (prazo estipulado pelo fornecedor ou fabricante). A garantia estendida é dividida em três modalidades: a original (cuja cobertura é igual a garantia original de fábrica); a original ampliada (que possui acréscimos à original); e a diferenciada (que é menos abrangente ou prevê outras situações diversas à original). Em todas estas modalidades, o consumidor deve ficar atento com o “Termo de Garantia”, pois o produto só estará seguro naquilo que está devidamente descrito na apólice, ou seja, o produto poderá ter cobertura apenas em parte, como por exemplo, somente o câmbio e não o motor do veículo, ou cobertura de roubo e não de furto. Portanto, o consumidor deverá obter informações sobre qual é a modalidade do seguro, solicitar uma cópia do contrato ou apólice, analisar atentamente antes de assiná-lo, e principalmente, verificar se a garantia estendida atenderá as suas necessidades.

Dentro do prazo de garantia o consumidor, ao constatar o problema do produto, deverá dar a oportunidade para que o fornecedor ou fabricante solucione o problema do produto. Este prazo é de 30 dias a partir da efetiva reclamação do consumidor. Após este prazo, o consumidor pode exigir um produto similar (troca), a imediata restituição do valor pago pelo produto (com correção monetária) ou ficar com o produto que possui vício e exigir o abatimento proporcional do preço. Há exceção quando se tratar de produto “essencial” com defeito, por exemplo uma geladeira. Não se aplica, portanto, o prazo de 30 dias para solução do problema. A troca deve ser imediata. Outro ponto importante e não respeitado é que tanto o fabricante quanto a loja que vendeu o produto possuem responsabilidade solidária e são obrigadas, por força de lei, a sanar o vício do produto, cabendo ao consumidor escolher a quem reclamar porém, o que sempre ocorre é que as principais lojas não respeitam os prazos legais e encaminham o consumidor para a assistência técnica.

*ADRIANO FLORES MARIANO  
ADVOGADO DA “ARTEIRO GARGIULO ADVOGADOS”*