

**DIREITOS
& DEVERES**

DE DONOS DE

**ASSISTÊNCIA
TÉCNICA**



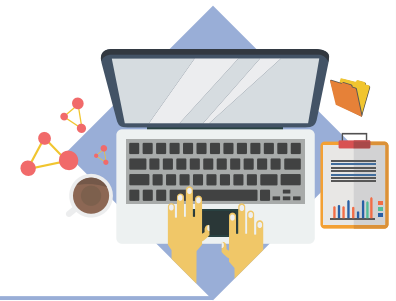
Este questionário foi elaborado para tirar algumas dúvidas comuns a todos lojistas que prestam serviços de assistência técnica. As respostas vieram de uma entrevista feita com a supervisão de fiscalização do PROCON.

O PROCON enfatiza que o cliente tem direito a informação de forma clara e precisa e cabe ao Lojista deixar isso exposto de forma adequada no seu estabelecimento, principalmente no momento da venda do produto ou serviço. O CDC (Código de Defesa do Consumidor) é obrigatório em toda empresa que vende ou presta serviço e também é através dele que nos orientamos nessa relação.



Art. 31. A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores.

O CLIENTE PODE DESISTIR DE UMA COMPRA OU SERVIÇO APÓS TER SIDO FEITO?



Depende. Se a aquisição do produto ou a contratação do serviço ocorrer fora do estabelecimento comercial (aquisição/contratação via telefone, internet, a domicilio etc.) poderá o consumidor apresentar ao fornecedor o seu desejo de cancelamento. Insta ressaltar que a legislação consumerista não determina sequer a necessidade de fundamentação do pedido, bastando apenas a manifestação inequívoca por parte do consumidor. Alfim, é de se ressaltar que a contagem do prazo de (7 dias) de arrependimento ou reflexão previsto no artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor deve ser iniciada somente com a entrega do produto ou serviço.

APARELHOS COM MAIS DE 90 DIAS E NÃO RETIRADOS DA ASSISTÊNCIA PODEM SER VENDIDOS? MULTA POR DIAS OU PERMANÊNCIA DE APARELHOS NÃO RETIRADOS PODEM SER COBRADAS?



Sugerimos a leitura do artigo publicado na revista consultor jurídico pela advogada Priscilla Yamamoto R. Godoy (Acesso em 04/03/2016 pelo site: <http://www.conjur.com.br/2014-mar-30/priscilla-yamamoto-consumidor-prazo-buscar-produto-conserto>), que reflete bem o posicionamento desta Superintendência em relação à possibilidade de venda do produto deixado na assistência e a cobrança de multa pela permanência do produto, bem como responde as questões 2 e 3. Segundo a autora, o tema tratado nesse artigo é de bastante relevância, já que há previsão específica no Código de Defesa do Consumidor.

Quem nunca deixou um produto na assistência técnica por muitos dias, pois “esqueceu” de busca-lo? Muitos também já passaram pela situação de ter ido buscar o produto e o estabelecimento informar que já vendeu o bem, ou mesmo querer cobrar pelo tempo que o produto ficou sob sua guarda e responsabilidade?

Pois bem. O consumidor tem o prazo para poder buscar o produto na assistência técnica, a contar da data do reparo.

O Código de Defesa do Consumidor não prevê data para o consumidor retirar o produto da assistência técnica, após o efetivo reparo.

Mas é perfeitamente legal que a assistência técnica estipule um prazo para a retirada do produto após o reparo, que deverá ser respeitado pelo consumidor.

Embora a Lei 8.078 de 11 de setembro de 1990, seja um avanço legislativo que regula as relações de consumo, não é possível prever todas as situações que a vida em uma sociedade moderna pode criar. Porém, não se pode deixar sem respaldo nenhuma relação jurídica, sendo que neste caso a própria Lei 8.078/90 prevê, em seu artigo 7º, que outras leis serão utilizadas, além dos princípios gerais do direito, analogia e equidade.

Assim, não havendo determinação expressa sobre o que a assistência técnica deverá fazer quando um produto é “esquecido” no seu estabelecimento, deve-se buscar amparo em outros diplomas legais.

Quando um produto é deixado em qualquer estabelecimento para reparo, melhoria, troca, orçamento, avaliação, etc., e não é retirado, pode-se pensar que houve o abandono do bem.

Porém, não pode haver esse tipo de entendimento, eis que o abandono não se presume. Deve existir a intenção de abandonar. E, o que parece um pouco logico, quem tem intenção de abandonar algo não o deixa na assistência técnica para reparo. Portanto, não há como presumir o abandono.

Alguns estabelecimentos adotam a seguinte regra: estipulam prazo para a retirada do produto, imputando a pena de perdimento da coisa como forma de pagamento pelo conserto.

No entanto, esse tipo de conduta é completamente ilegal e considerada abusiva, na forma do artigo 51, inciso IV, do Código de Defesa do Consumidor. Mesmo porque, no mundo atual, é comum o “esquecimento”, não sendo possível, portanto, a aplicação da sanção de perda de propriedade do produto.

Desta forma, o estabelecimento em nenhuma hipótese pode vender, doar e/ou se desfazer do produto, sob pena de responder civil e criminalmente por tal ato.

Mas o Estabelecimento pode cobrar pela estadia da coisa que está sob sua guarda, a contar do prazo estipulado para a retirada após o reparo.

Ou seja, é lícita a cobrança da permanência do objeto que fica na guarda do estabelecimento, quando o mesmo, após reparado, não é retirado pelo consumidor. Isto porque o estabelecimento terá despesas e responsabilidades pela guarda do bem.

Para tanto, deve haver a informação na ordem de serviço, protocolo ou recibo que o consumidor recebe ao deixar seu produto no estabelecimento.

Quando se trata de um bem de valor inexpressivo, os estabelecimentos não costumam cobrar pela estadia. Todavia, quando se trata de um carro, moto, caminhão, e estes são deixados na oficina ou concessionárias, é comum a referida cobrança, a qual é legal e não apresenta qualquer abusividade.

Como não há previsão de tempo e valor quanto a estadia do produto que é “esquecido” no estabelecimento, a assistência pode estipular, a seu critério.

Todavia, para que não se possa alegar desequilíbrio na relação contratual, podendo vir a prejudicar o consumidor, o ideal é que se estipule prazo e valor razoáveis. Mas, frise-se, as informações devem constar ordem de serviço, recibo e/ou orçamento.

O que tem sido habitualmente utilizado é o prazo de 30 dias, a contar da data da comunicação pelo estabelecimento ao consumidor, do efetivo reparo do produto. E, a título de estadia, deve ser estipulado um valor razoável, sem excessos, para não se tornar abusivos. Ainda, o valor da estadia não poderá ultrapassar o valor do serviço realizado.

Outrossim, importa dizer que, caso o consumidor não promova a retirada do bem, mesmo após notificado do prazo para tal retirada, o estabelecimento poderá entrega-lo a autoridade policial ou ao juiz.

Quanto a não retirada do produto pelo consumidor, mesmo após notificado, como não há qualquer previsão legal sobre esse aspecto no Código de Defesa do Consumidor, pode ser adotado, por nostalgia, o regramento geral dos artigos 1170 a 1176, do Código de Processo Civil, que trazem o procedimento com relação às coisas vagas.

Mesmo que o regramento mencionado tenha sido criado, a principio, para destinação de coisas perdidas, o artigo 1175 diz que a regra é aplicável aos objetos deixados em hotéis, oficinas e outros estabelecimentos.

Se o bem for entregue a autoridade policial, será lavrado um “Auto de Arrecadação”, onde deverão constar informações sobre o produto, fornecedor e as circunstâncias, o nome do consumidor e o endereço conhecido. Poderá ser feito em delegacia de qualquer circunscrição, pois será encaminhada ao juízo da competência respectiva.

Se for entregue por via judicial, deverá ser feito por meio de petição assinada por advogado. Neste caso, o juiz mandará citar o consumidor para retirar o produto, condenando-o a pagar as despesas de estabelecimento, tanto referente aos reparos (se estes tiverem sido realizados), como relativos à guarda do bem (estadia).

Se o consumidor, mesmo intimado, não retirar o produto ou não quiser pagar a dívida, o bem vai a leilão podendo o estabelecimento adjudicar o produto, depositando a diferença. Como também, qualquer outra pessoa poderá arrematar o bem no leilão.

Assim, o ideal é que o estabelecimento insira em sua ordem de serviço uma cláusula que especifique o prazo para a retirada do bem após o conserto, bem como o valor para a estadia do mesmo, caso seja expirado. Como também, informe que na hipótese do produto não ser retirado na data mencionada, o mesmo será depositado em juízo para destinação.

TAXA DE VISTORIA PODE SER COBRADA?



Entendendo que tal “taxa de vistoria” se refere a elaboração do orçamento prévio previsto no art. 40 a cobrança é ilegal. A exceção fica por conta do deslocamento do prestador de serviços ou mesmo quando o produto precisa ser desmontado para a elaboração do orçamento. Em suma, toda vez que houver o emprego de trabalho do profissional e o consumidor for avisado com antecedência será possível a cobrança da realização do orçamento. Insta ressaltar que esta cobrança deverá ser feita com observância das médias de preço do serviço praticadas pelo mercado e razoabilidade, sob pena de incorrer em prática abusiva por exigência de vantagem manifestamente excessiva.

GARANTIA É OBRIGATÓRIA?



Antes de tudo é importante esclarecer que a garantia pode ser classificada em: garantia legal e contratual. A garantia legal é obrigatória por força de lei. Segundo o Código de Defesa do Consumidor, tratando-se de produtos ou serviços não duráveis o consumidor terá prazo de 30 (trinta) dias para reclamar dos vícios e defeitos apresentados pelo produto ou serviço; já os duráveis, o prazo é de noventa dias. A garantia contratual é aquela oferecida pelo fornecedor, que crente na qualidade de seus produtos ou serviços, garante-os por um período ainda maior. Esta é facultativa, entretanto, tendo o fornecedor assumido a obrigação o mesmo não mais poderá voltar atrás em relação aquele produto ou serviço comercializado.

EXISTEM DEFEITOS DE HARDWARE (FÍSICO) E DEFEITOS DE SOFTWARE (PROGRAMA) E AMBOS APÓS O CONSERTO PODEM RETORNAR A ASSISTÊNCIA E O CLIENTE EXIGIR A GARANTIA DO SERVIÇO. PORÉM MUITOS ERROS, PRINCIPALMENTE DE SOFTWARE, SÃO CAUSADOS POR MAU USO, COMO POR EXEMPLO: INSTALAÇÃO DE APLICATIVOS NOCIVOS OU ATÉ MESMO DE BAIXA CARGA DE BATERIA AO SE INSTALAR ESSES APLICATIVOS. A ASSISTÊNCIA É OBRIGADA A DAR GARANTIA EM CONSERTOS DE SOFTWARE?



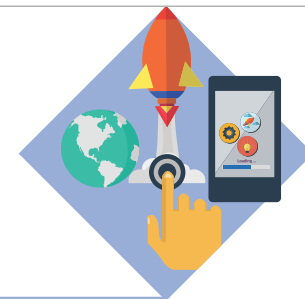
Os softwares são produtos como qualquer outro e a partir do momento que são disponibilizados no mercado passam a se submeter à legislação consumerista. Sendo assim o fornecedor está obrigado a garantia-los pelo prazo estabelecido em lei (90 dias) por tratar-se de produto durável. Todavia, constatado o mau uso – “excludente de garantia” – este deverá ser provado mediante expedição de laudo técnico fundamentado e assinado por profissional habilitado e disponibilizado ao consumidor.

EXISTE UM PRAZO PARA CONSERTAR O APARELHO DO CLIENTE?



Os produtos ainda na garantia, seja ela legal ou contratual, devem ser reparados – ter seus vícios de qualidade sanados – no prazo máximo de 30 (trinta) dias pela assistência técnica autorizada, nos termos do art. 18. § 1º da Lei Federal 8.078/90. Insta ressaltar que o prazo começará a fluir da data entrada do produto na assistência, mediante expedição de Ordem de Serviço, e a contagem se dá em dias corridos.

HÁ DIFERENÇA NO PRAZO PARA CONSERTAR O APARELHO DO CLIENTE EM GARANTIA DE SERVIÇO E FORA DA GARANTIA, OU SEJA, APARELHOS QUE ENTRAM PARA CONserto POR VONTADE PRÓPRIA DO CLIENTE?



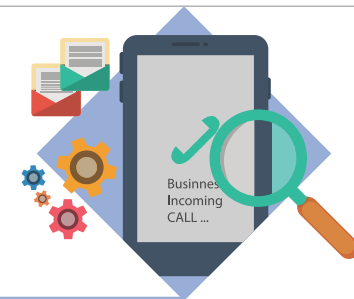
Como dissemos na questão 7, os produtos ainda na garantia deverão ter seus vícios de qualidade sanados no prazo máximo de 30 (trinta) dias, qual exigência advém de disposição legal. Já o produto fora da garantia terá prazo estipulado no orçamento prévio (disciplinado no artigo. 40, CDC) realizado pela assistência e em seguida submetido à aprovação do consumidor. Este, autorizando a realização do serviço nos termos do orçamento, obrigará as partes ao seu fiel cumprimento, inclusive no que concerne aos prazos estipulados.

POSSO RESTRINGIR A VENDA, POR EXEMPLO, NÃO ACEITAR CHEQUE OU CARTÃO?



Quanto à restrição de vendas, há exceção, mas em regra caracteriza pratica abusiva recusar atendimento às demandas dos consumidores, na exata medida de suas disponibilidades. Quanto à forma de pagamento pela realização do serviço: este poderá ser livremente estipulado, desde que o consumidor seja informado antecipadamente. Sugere-se que as formas de pagamentos (à vista, mediante cartão de débito e/ou crédito, cheque etc.) adotadas pelo estabelecimento estejam expressas no orçamento prévio a ser submetido à aprovação do consumidor.

DADOS PESSOAIS NOS APARELHOS, COMO FOTOS E AGENDAS, É RESPONSABILIDADE DA EMPRESA?



Os fornecedores de modo geral estão obrigados a esclarecer e orientar os consumidores a respeito do risco que envolvem a utilização dos produtos ou a execução dos serviços (art. 6º III do CDC). Destarte, os consumidores deverão ser devidamente informados da possibilidade da perda de dados com a execução do serviço. Sugere-se, até mesmo como forma de manter um bom relacionamento com o cliente, a orientação de realização de *backup* antes da efetivação da execução do serviço.

A O.S. (ORDEM DE SERVIÇO) É UM CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO?



Os tipos e espécies de contratos estão basicamente previstos na Lei 10.406/202 (Código Civil Brasileiro), admitindo-se, hodiernamente, até mesmo contratos inominados e verbais. O que caracteriza um contrato, de forma sintética, é a congruência de vontade das partes (proponente e oblato) em entabular um negócio jurídico com objeto definido. Portanto, a Ordem de Serviço ou equivalente se presta juntamente a formalizar esta manifestação de vontade das partes em ver o produto reparado mediante remuneração previamente ajustada.

DADOS PESSOAIS COMO CPF E RG PODEM SER EXIGIDOS?



Os dados pessoais como os números de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) e Registro Geral (RG) contido na cédula de identidade são imprescindíveis a precisa individualização do contratante, bem como do comprovante de endereço atualizado.

POSSO COMPRAR APARELHOS SEM NOTA FISCAL?



A prática da aquisição de produtos sem nota fiscal não é estimulada por esta Superintendência. A nota é o documento hábil à comprovação da propriedade daquele produto. Sempre orientamos os consumidores que não possuem a nota fiscal que procurem o fornecedor e solicite a 2ª via ou declaração da realização compra.

TERMO DE REPARO AVANÇADO (CONSERTOS MUITO COMPLEXOS E DURANTE A MANUTENÇÃO O APARELHO PODE SER INUTILIZADO) PODE SER FEITO? QUANDO HÁ RISCO DO APARELHO NÃO VOLTAR A FUNCIONAR!



Não há nada que impeça a realização deste serviço, devendo suas condições serem precisamente e corretamente esclarecidas ao consumidor. Aceitando o serviço, o fornecedor não poderá se eximir da responsabilidade pelos vícios de qualidade do serviço prestado.

"TESTAR O APARELHO NA LOJA PARA TER A GARANTIA SOBRE O SERVIÇO". POSSO EXIGIR?



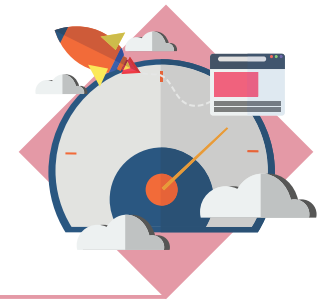
O simples teste de funcionamento do produto realizado na loja no ato da entrega do serviço e a sua constatação de adequação não exime o fornecedor de garantir o serviço durante o prazo legal estabelecido. Portanto, as regras do art. 20 do CDC que envolvem a reexecução do serviço, restituição da quantia paga, monetariamente atualizada e abatimento proporcional do preço, à livre escolha do consumidor, são perfeitamente aplicáveis no caso do serviço executado apresentar vícios de qualidade no prazo da garantia.

A GARANTIA EM ACESSÓRIOS (COMO FONE DE OUVIDO, CARREGADORES, ETC.) É DE QUANTO TEMPO?



Por se tratar de produtos duráveis o prazo de garantia legal de tais produtos é de 90 (noventa) dias.

HÁ DIFERENÇA ENTRE O TEMPO DE GARANTIA ENTRE ACESSÓRIOS ORIGINAIS E OS PARALELOS?



A legislação consumerista não faz diferenciação entre produtos originais ou paralelos. Portanto, o prazo da garantia legal dos produtos supramencionados será sempre o mesmo.

É obrigatório:

Exibir preços de produtos expostos sem a necessidade de o cliente ter que procurá-los

Exibir formas de pagamentos aceitas e não aceitas

Números do PROCON Estadual e Municipal

CDC em local visível e de fácil acesso para consulta pelo cliente