

Balcão do CONSUMIDOR

SÉRIE TIRE SUAS DÚVIDAS

Para que a compra e a venda de produtos e serviços ocorra adequadamente, conheça seus direitos e deveres como consumidor.

GARANTIA DE PRODUTOS E SERVIÇOS

Se torna essencial que o consumidor esteja ciente sobre os direitos em relação aos produtos e serviços adquiridos, afinal os mesmos podem apresentar vícios ou defeitos. Dessa forma, os consumidores precisam saber como agir em cada situação.

DICAS:

Primeiramente, se faz necessário a ciência de que existem 3 tipos de garantia. Sendo assim, é importante ressaltar que os produtos a que elas se refere também se diferenciam. São eles:

- **Bens duráveis:** longo tempo de duração. Ex: celulares, eletrodomésticos, etc.
- **Bens semiduráveis:** tempo médio de duração. Ex: roupas, calçados, etc.
- **Bens não duráveis:** pouco tempo de duração. Ex: sabonete, perfume, alimentos, etc

Já as garantias são:

- **Garantia Legal:** segundo o CDC o consumidor possui o período de 30 dias em relação aos bens não duráveis e de 90 dias em relação aos bens duráveis, para buscar o reparo de seu produto ou serviço. Se extinto o prazo e o problema não for resolvido, o consumidor pode optar pela troca do produto, ressarcimento ou abatimento proporcional do valor do produto, em consonância com os arts. 18, 26, I e II do Código do Consumidor.
- **Garantia Contratual:** nessa modalidade o fabricante do bem durável oferece um ano de garantia. Dentro desse 1 ano, o consumidor pode e deve buscar a solução para qualquer problema que acomete seu produto. Assim como fundamenta o Código de Defesa do Consumidor, em seu Art. 50.
- **Garantia Estendida:** nessa categoria, o vendedor oferece ao comprador uma ampliação da garantia, ou seja, além do prazo fornecido pelo fabricante. Ela funciona como espécie de seguro, é como o nome sugere uma garantia a mais, isto é, seu período de duração é superior a um ano. Ressalta-se que essa garantia, diferente das demais, deve ser paga pelo consumidor e fica a seu critério aderir ou não a ela.

- Para sua segurança, solicite ao vendedor que preencha o termo de garantia e o guarde junto com a nota fiscal.
- Verifique também o que está disposto na garantia, principalmente se houver contrato.
- A garantia cobre apenas produtos que contém vícios ou defeitos, o mau uso (tudo aquilo que atenta contra as recomendações de uso e o descuido ao manusear seu bem), não são abrangidos pela garantia.
- As mesmas garantias das compras físicas se aplicam às compras online, com a diferença, de que nas compras online existe o direito ao arrependimento.

Consumidor (a), fique atento! Você também é um fiscal da lei. Caso seus direitos não sejam respeitados, denuncie aos órgãos competente.

ONDE RECLAMAR?

Balcão do Consumidor - Passo Fundo

BR 285 Km 292,7 - Campus I, Bairro São José

Passo Fundo/RS

CEP: 99052-900

Telefone: (54) 3316-8518

E-mail: consumidor@upf.br

PROCON - Passo Fundo

Av. Gen. Neto, N° 443 - 5° Andar - Centro

Passo Fundo - RS, 99010-023

CEP: 99010-023

Telefone: (54) 3313 - 1818

E-mail: procon@pmpf.rs.gov.br

MINISTÉRIO PÚBLICO ESTADUAL:

Reclamações coletivas de consumo

R. Bororós, 89 - Vila Lucas Araújo,

Passo Fundo - RS

CEP: 99010-000

Telefone: (54) 3313-5330



PPGDireito
Programa de Pós-Graduação
em Direito
Faculdade de Direito - FD