

A woman with long dark hair, wearing a green and white striped tank top, is standing in a supermarket aisle. She is holding a pink product in her hands and looking at it intently. The background shows shelves stocked with various products, and a shopping cart is visible in the foreground. The image is overlaid with a dark blue geometric shape on the right side.

POR SAENNE CHRISTINA VAZ DE MELO

DIREITO DO CONSUMIDOR x PRODUTO COM DEFEITO

DIREITO DO CONSUMIDOR X PRODUTO COM DEFEITO

Quem já comprou um produto “defeituoso” e não soube o que fazer?

Primeiramente, esclareça-se que defeito se trata de um vício que um produto ou serviço apresenta com relação ao seu uso ou funcionamento. Em outras palavras, vício é todo defeito (oculto ou aparente) que frustra as expectativas geradas no consumidor pelo fornecedor ou pelo senso comum. Por exemplo, comprou um aparelho celular e o touch screen não funciona.

Caso o produto esteja dentro do período de garantia, você, consumidor, deve encaminhar o produto à assistência técnica autorizada para reparo (conserto) que deve ocorrer em até 30 (trinta) dias, contados da entrega do bem ao responsável pelo conserto ou da comunicação da ocorrência do vício ao fornecedor, desde que o conserto do produto seja realizado na sua residência, em caso de freezer, fogão, máquina de lavar roupa.

E se o conserto ultrapassar os 30 (trinta) dias? Se o prazo for desrespeitado, o consumidor pode substituir o produto (trocar-lo) por outro em perfeitas condições de uso, pedir o valor já pago pelo produto, devidamente atualizado ou abater o valor proporcional do preço, conforme disposto no artigo 18 do Código de Defesa do Consumidor:

"Não sendo o vício sanado no prazo máximo de trinta dias, pode o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

I - a substituição do produto por outro da

mesma espécie, em perfeitas condições de uso;

II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;

III- o abatimento proporcional no preço".

Importante esclarecer que as medidas citadas podem ser utilizadas pelo consumidor imediatamente, ou seja, sem o produto passar pela assistência técnica, quando a troca da peça danificada altere as características, qualidade ou valor do produto com defeito, como no caso de cosméticos, edredom, peças de vestuário.

Da mesma forma, em caso de medicamentos, aparelhos para tratamento médico, alimentos, geladeira por serem considerados essenciais a vida, segurança ou subsistência.