



## O que fazer nos casos em que os produtos não funcionam

Liquidificadores que “pifam”, ferros de passar que não esquentam, geladeiras – que por mal funcionamento – deixam alimentos se estragarem e até mesmo automóveis novos que parecem ter uma escola de samba debaixo do capô.

O art. 18 do Código do Consumidor é claro quanto à responsabilidade: *“Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor (...) podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas”*.

Segundo o diretor do departamento jurídico do Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec), Josué Rios, esses problemas podem ocorrer em duas circunstâncias: uma em que o produto cause dano ao seu comprador e a outros bens – o que é chamado de acidente de consumo – e a segunda em que o produto simplesmente apresenta mal funcionamento.

No caso de acidente de consumo os danos resultantes do mal funcionamento devem ser reparados pelo fabricante e não pelo comerciante. Este último só será chamado à Justiça se não souber a identificação do fabricante ou tiver conservado mal o produto.

Rios acrescenta que o consumidor não precisa provar que o fabricante é responsável pelo acidente para obter indenização. Na verdade, o que deve ser provado é o valor dos bens danificados e das possíveis despesas médicas, cabendo ao fabricante provar sua inocência.

Já para os casos de defeitos que não causem danos ao consumidor, o fornecedor tem 30 dias para consertar o produto, caso o conserto não for realizado o produto terá que ser substituído por um novo ou ter o valor pago restituído com juros e correção monetária.

O prazo para reclamação é de 90 dias, a partir do momento em que o defeito é percebido pelo consumidor. As queixas podem ser apresentadas diretamente à empresa, se esta não resolver o problema cabe reclamação ao Procon do município onde foi efetuada a compra.

Revista **Consultor Jurídico**, 20 de março de 2000.

### **Date Created**

20/03/2000