



Garantia contratual do produto engloba garantia legal prevista no CDC

Ao contrário do que muitos consumidores imaginam, *a garantia contratual concedida aos produtos não é uma obrigação das empresas fornecedoras*, e sim uma faculdade.

Mesmo assim, muitas empresas recebem centenas de reclamações, *principalmente através dos Procons*, de consumidores que, por possuírem o entendimento equivocado de que o prazo da garantia contratual dever ser somado ao prazo da garantia legal, buscam esta medida para a solução dos seus problemas.

A persistir o engano, com tais reclamações sendo aceitas pelos Procons ou pelo Judiciário, não há como negar o fato de que as empresas estão sendo efetivamente prejudicadas, por terem que arcar com os custos provenientes de uma garantia adicional, não prevista quando da compra do produto.

Por outro lado, também como consequência desta imposição contra as empresas, em um futuro próximo não restará dúvidas de que os maiores prejudicados nestas relações serão os próprios consumidores, já que as empresas necessitarão rever seus custos com os contratos de garantia.

Muitos doutrinadores do Direito, como o professor *Nelson Nery Junior*, ao referirem-se à característica de facultatividade da garantia contratual, reconhecem que, diferente da garantia legal que é sempre obrigatória, se trata de um benefício e acréscimo a favor do consumidor, o qual guarda relação com o prazo presumível do bom funcionamento do produto, fixado pelo próprio fornecedor.

É importante ressaltarmos que *a garantia contratual engloba a garantia legal* e, desta forma, não pode ser vista como seu complemento.

A garantia legal é aquela disposta por imposição de lei, ou seja, é uma obrigação *ex legis*, sendo vedada qualquer exoneração contratual do fornecedor neste sentido, nos termos do artigo 24 do Código de Defesa do Consumidor.

Já a garantia contratual, prevista no artigo 50 do Código de Defesa do Consumidor, versa expressamente sobre o fato de que a garantia contratual é complementar à legal e será conferida mediante termo escrito.

A garantia contratual é mera faculdade do fornecedor, podendo este estabelecer prazo de acordo com sua conveniência, para que seus produtos ou serviços possam ter competitividade no mercado, atendendo, portanto, ao princípio da livre iniciativa.

Em termos práticos, se uma empresa fornecedora concede a garantia contratual de 12 meses para um produto, significa que, além de cumprir a garantia reservada ao consumidor por lei, concedeu outros nove meses adicionais como *forma de cortesia* ao seu cliente, seja por estratégia de venda ou pela confiança demonstrada no produto oferecido.



Ressalta-se, por razões claras, que o tempo de garantia pode ser um fator de contribuição do cliente para escolha de determinado produto. Mas isso não vem ao caso, nesse momento.

De acordo com o Código de Defesa do Consumidor, a garantia contratual deve ser formalizada através de termo escrito, com conteúdo claro e conciso, para que o consumidor possa avaliar com facilidade a extensão do contrato e as vantagens que possa vir a ter com os termos apresentados.

Esta prática certamente é um instrumento de atendimento de qualidade, promovida pela atividade do fornecedor e que dá maior transparência às relações com o consumidor.

Diante desse pensamento, há de se concluir que *os consumidores devem levar em conta o princípio da boa-fé já previsto no próprio Código de Defesa do Consumidor* e, se necessário, usufruir da garantia contratual oferecida de acordo com a previsão do contrato de cada empresa fornecedora.

Da mesma forma, *é preciso que os órgãos de proteção ao consumidor entendam, previamente, a verdadeira essência do pedido apresentado pelo consumidor, antes de adotarem a prática de chamamento imediato das empresas para solução de um litígio* (ao qual não deram causa). Isso gera um desgaste na imagem da empresa, que precisará se defender e “confrontar” seu cliente, assim como aumento do seu custo direto para gestão e resposta destas reclamações administrativas.

Date Created

24/09/2010