Consumidores devem ficar atentos a prazos de garantia muito longos

Todo produto comercializado no mercado de consumo, ainda que usado, tem, no mínimo, garantia de noventa dias, que corresponde à garantia legal. Em relação aos produtos novos, os fabricantes costumam oferecer prazos de garantia mais elásticos. Algumas montadoras de veículos anunciam prazos de garantia de até seis anos

O consumidor deve desconfiar de prazos de garantia muito longos, tendo em vista que os próprios manuais dos produtos costumam excepcionar uma série de circunstâncias, dentre as quais o mau uso e o desgaste natural de peças.

Em produtos com prazos de garantia menores já é difícil de exercer esse direito, porque os fabricantes, em geral, estão preocupados em produzir peças para os produtos e não em produzir peças de reposição. Temos visto casos de consumidores que adquirem produtos novos que apresentam problemas, televisores e veículos, por exemplo, e ficam por longos períodos sem eles pela falta de peças de reposição.

O consumidor, diante do vício do produto, deve encaminhá-lo à assistência técnica exigindo o comprovante. A partir dessa reclamação o fornecedor terá o prazo máximo de trinta dias para resolver o problema. Se isso não ocorrer, poderá o consumidor optar pelo desfazimento do negócio, pela substituição do produto por outro em perfeitas condições e, em alguns casos, pelo abatimento proporcional do preço.

Se o fabricante não oferece peças de reposição no mercado, as consequências dessa falha são de sua exclusiva responsabilidade, porque o Código de Defesa do Consumidor obriga a disponibilidade de peças de reposição enquanto não cessar a fabricação do produto.

A nosso ver, os anúncios de prazos de garantia muito extensos são enganosos, porque a partir de um certo tempo de vida útil do produto fica muito fácil para o fabricante dizer que a garantia não se aplica porque o produto foi mal utilizado ou, ainda, porque a peça teve desgaste natural. Dependendo da frequência de uso, o produto vai ter mesmo um desgaste natural não coberto pela garantia do fabricante.

A mensagem publicitária obviamente só vai ressaltar as qualidades do produto e não os problemas que os consumidores certamente terão ao tentar exercer o prazo de garantia. Verifica-se que os fabricantes diminuíram os seus controles de qualidade e, cada vez mais, os consumidores estão insatisfeitos.

Cada vez mais também os consumidores encontram dificuldades para exercer o seu direito de garantia. Ou as peças não estão disponíveis ou existe a alegação de mau uso, que, necessariamente, deverá ser comprovada pelo fornecedor.

Não existe produto eterno. Por mais duráveis que sejam, com o tempo, os produtos deixam de ser úteis. Os consumidores devem desconfiar de prazos de garantia muito longos porque fatalmente quando do seu exercício haverá muitas dificuldades. A melhor opção é pela qualidade, tendo em vista que produtos de qualidade costumam funcionar perfeitamente muito além do prazo de garantia oferecido pelo fabricante.

Date Created

2023 - www.conjur.com.br - Todos os direitos reservados.

10/06/2011

2023 - www.conjur.com.br - Todos os direitos reservados.