
Priscilla Yamamoto: Consumidor tem prazo para buscar produto em conserto

O tema tratado nesse artigo é de bastante relevância, já que não há previsão específica no Código de Defesa do Consumidor.

Quem nunca deixou um produto na assistência técnica por muitos dias, pois “esqueceu” de buscá-lo? Muitos também já passaram pela situação de ter ido buscar o produto e o estabelecimento informar que já vendeu o bem, ou mesmo querer cobrar pelo tempo que o produto ficou sob sua guarda e responsabilidade?

Pois bem. O consumidor tem prazo para poder buscar o produto na assistência técnica, a contar da data do reparo.

O Código de Defesa do Consumidor não prevê data para o consumidor retirar o produto da assistência técnica, após o efetivo reparo.

Mas é perfeitamente legal que a assistência técnica estipule um prazo para a retirada do produto após o reparo, que deverá ser respeitado pelo consumidor.

Embora a Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990, seja um avanço legislativo que regula as relações de consumo, não é possível prever todas as situações que a vida em uma sociedade moderna pode criar. Porém, não se pode deixar sem respaldo nenhuma relação jurídica, sendo que neste caso a própria Lei 8.078/90 prevê, em seu artigo 7º, que outras leis serão utilizadas, além dos princípios gerais do direito, analogia e equidade.

Assim, não havendo determinação expressa sobre o que a assistência técnica deverá fazer quando um produto é “esquecido” no seu estabelecimento, deve-se buscar amparo em outros diplomas legais.

Quando um produto é deixado em qualquer estabelecimento para reparo, melhoria, troca, orçamento, avaliação, etc., e não é retirado, pode-se pensar que houve o abandono do bem.

Porém, não pode haver esse tipo de entendimento, eis que o abandono não se presume. Deve existir a intenção de abandonar. E, o que parece um pouco lógico, quem tem intenção de abandonar algo não o deixa na assistência técnica para reparo. Portanto, não há como presumir o abandono.

Alguns estabelecimentos adotam a seguinte regra: estipulam prazo para a retirada do produto, imputando a pena de perdimento da coisa como forma de pagamento pelo conserto.

No entanto, esse tipo de conduta é completamente ilegal e considerada abusiva, na forma do artigo 51, inciso IV, do Código de Defesa do Consumidor. Mesmo porque, no mundo atual, é comum o “esquecimento”, não sendo possível, portanto, a aplicação da sanção de perda de propriedade do produto.

Desta forma, o estabelecimento em nenhuma hipótese pode vender, doar e/ou se desfazer do produto,

sob pena de responder civil e criminalmente por tal ato.

Mas o estabelecimento pode cobrar pela estadia da coisa que está sob sua guarda, a contar do prazo estipulado para a retirada após o reparo.

Ou seja, é lícita a cobrança da permanência do objeto que fica na guarda do estabelecimento, quando o mesmo, após reparado, não é retirado pelo consumidor. Isto porque o estabelecimento terá despesas e responsabilidades pela guarda do bem.

Para tanto, deve haver a informação na ordem de serviço, protocolo ou recibo que o consumidor recebe ao deixar seu produto no estabelecimento.

Quando se trata de um bem de valor inexpressivo, os estabelecimentos não costumam cobrar pela estadia. Todavia, quando se trata de um carro, moto, caminhão, e estes são deixados na oficina ou concessionária, é comum referida cobrança, a qual é legal e não apresenta qualquer abusividade.

Como não há previsão de tempo e valor quanto a estadia do produto que é “esquecido” no estabelecimento, a assistência pode estipular, a seu critério.

Todavia, para que não se possa alegar desequilíbrio na relação contratual, podendo vir a prejudicar o consumidor, o ideal é que se estipule prazo e valor razoáveis. Mas, frise-se, as informações devem constar na ordem de serviço, recibo e/ou orçamento.

O que tem sido habitualmente utilizado é o prazo de 30 dias, a contar da data da comunicação pelo estabelecimento ao consumidor, do efetivo reparo do produto. E, a título de estadia, deve ser estipulado um valor razoável, sem excessos, para não se tornar abusivo. Ainda, o valor da estadia não poderá ultrapassar o valor do serviço realizado.

Outrossim, importa dizer que, caso o consumidor não promova a retirada do bem, mesmo após notificado do prazo para tal retirada, o estabelecimento poderá entregá-lo a autoridade policial ou ao juiz.

Quanto a não retirada do produto pelo consumidor, mesmo após notificado, como não há qualquer previsão legal sobre esse aspecto no Código de Defesa do Consumidor, pode ser adotado, por analogia, o regramento geral dos artigos 1170 a 1176, do Código de Processo Civil, que trazem o procedimento com relação às coisas vagas.

Mesmo que o regramento mencionado tenha sido criado, a princípio, para destinação de coisas perdidas, o artigo 1175 diz que a regra é aplicável aos objetos deixados em hotéis, oficinas e outros estabelecimentos.

Cumpra esclarecer que o dispositivo legal prevê que o procedimento de coisas vagas é aplicável aos objetos deixados e não reclamados dentro do prazo de um mês. Assim, como não há na lei o termo inicial, é prudente que a contagem se inicie após transcorridos os trinta dias, a contar do recebimento da notificação.

Em suma, deverá constar no recibo/ordem de serviço/orçamento, o prazo da retirada. Após ter expirado

o prazo de retirada do produto, a contar da comunicação do reparo, o estabelecimento envia um comunicado (notificação), com aviso de recebimento (AR), para o consumidor, solicitando a retirada do produto no prazo de 30 dias. Caso o prazo não seja respeitado, o estabelecimento pode entregar o produto à autoridade policial ou ao juiz.

Importante mencionar que na notificação/aviso, deverá constar que caso o consumidor não retire o produto no prazo de um mês, este será entregue em juízo (ou a autoridade policial) para que seja dada a destinação nos termos da lei. Ainda deverá constar se haverá ou não despesas referentes aos eventuais reparos e a estadia (guarda).

Caso a entrega seja feita por petição ao juiz, o local de ajuizamento é do domicílio do consumidor. Caso este tenha mudado e seja desconhecido seu novo endereço, a ação poderá ser ajuizada no domicílio do estabelecimento.

Se o bem for entregue a autoridade policial, será lavrado um “Auto de Arrecadação”, onde deverão constar informações sobre o produto, fornecedor e as circunstâncias, o nome do consumidor e o endereço conhecido. Poderá ser feito em delegacia de qualquer circunscrição, pois será encaminhada ao juízo da competência respectiva.

Se for entregue por via judicial, deverá ser feito por meio de petição assinada por advogado. Neste caso, o juiz mandará citar o consumidor para retirar o produto, condenando-o a pagar as despesas do estabelecimento, tanto referente aos reparos (se estes tiverem sido realizados), como relativos à guarda do bem (estadia).

Se o consumidor, mesmo intimado, não retirar o produto ou não quiser pagar a dívida, o bem vai a leilão podendo o estabelecimento adjudicar o produto, depositando a diferença. Como também, qualquer outra pessoa poderá arrematar o bem no leilão.

Assim, o ideal é que o estabelecimento insira em sua ordem de serviço uma cláusula que especifique o prazo para a retirada do bem após o conserto, bem como valor para estadia do mesmo, caso o prazo seja expirado. Como também, informe que na hipótese do produto não ser retirado na data mencionada, o mesmo será depositado em juízo para destinação legal.

Com isso, o estabelecimento fica isento de responsabilidades; recebe pelo serviço prestado e não fica com um bem ocupando seu espaço.

Date Created

30/03/2014