

Espaço Consumidor - Perguntas Frequentes

PRODUTOS

1. O que é vício (defeito)?

Vício é um termo adotado pelo Código de Defesa do Consumidor que indica problema (defeito) no produto.

De acordo com o Código de Defesa do Consumidor, o fornecedor deve entregar o produto em perfeitas condições de uso, em conformidade com as informações prestadas no momento da compra e com as normas de fabricação vigentes no país.

No fornecimento de produtos destacam-se os seguintes vícios (defeitos):

- produto não corresponde às informações que foram prestadas pelo fornecedor ou comerciante;
- produto foi entregue quebrado, avariado, deteriorado;
- produto não funciona;
- produto com quantidade inferior ao indicado na embalagem.

2. O que é garantia legal? Qual o prazo?

Garantia legal é o prazo que o consumidor dispõe para reclamar dos vícios (defeitos) constatados em produtos adquiridos ou na contratação/realização de serviços. O direito de reclamar independe do certificado de garantia, bastando a apresentação de um documento que comprove a compra.

Quanto aos prazos, estes estão previstos no artigo 26 do Código de Defesa do Consumidor nos seguintes termos:

“O direito de reclamar pelos vícios aparentes ou de fácil constatação caduca em:

I – trinta dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos não-duráveis;

II – noventa dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos duráveis”.

Os vícios aparentes ou de fácil constatação são aqueles facilmente identificáveis, tais como alimentos com sujidades, produtos que não funcionam, com mau funcionamento ou riscados, entre outros.

Por **vício oculto** entende-se aqueles não evidenciados de início, só aparecendo após determinado tempo ou consumo do produto. Constatado o vício oculto, inicia-se a contagem dos prazos, que serão os mesmos acima citados, para o registro da reclamação. Vale destacar que, em algumas situações, será preciso um laudo técnico detalhando os indícios de que o problema teve origem em um vício (defeito) de fabricação.

3. O que é garantia contratual?

Garantia contratual é o prazo concedido, por liberalidade, pelo fornecedor ao consumidor, após o vencimento da [garantia legal](#) para reclamar dos vícios (defeitos).

Em conformidade com o artigo 50 do Código de Defesa do Consumidor, deverá ser conferida mediante termo escrito, padronizado, que esclarecerá de maneira adequada em que consiste a garantia, a forma, o prazo, o lugar em que poderá ser exercitada, bem como as despesas que ficarão a cargo do consumidor.

Ao adquirir o produto, sugerimos que verifique a entrega do termo da garantia contratual e se o prazo de cobertura previsto no termo confere com aquele informado pelo fornecedor.

4. O que é garantia estendida?

A garantia estendida é uma modalidade de seguro, pago pelo consumidor, regulamentado pela SUSEP (Superintendência de Seguros Privados). Consiste na manutenção do produto adquirido após o vencimento da [garantia legal](#) ou [garantia contratual](#).

O consumidor deve ficar atento para os termos da garantia e o início da sua vigência. O produto só estará segurado a partir da vigência da garantia estendida e naquilo que está devidamente descrito na apólice e nas condições gerais, ou seja, o produto poderá ter cobertura apenas em parte, como por exemplo, somente o celular e não a bateria.

O termo da garantia estendida poderá assegurar, para fins de indenização, o pagamento em dinheiro ou a substituição do produto, caso não seja possível o seu conserto em até trinta dias corridos; desde que a apólice seja de “**Extensão de Garantia – Original**” ou “**Extensão de Garantia – Original Ampliada**”, como determinam as Resoluções 122 e 146 da SUSEP.

Se a apólice contiver a expressão “**Extensão de Garantia – Diferenciada**”, só caberá a troca do produto ou a devolução do valor se houver previsão nos termos da garantia estendida.

Atenção!

O consumidor não é obrigado a contratar a garantia estendida. Assim, sugerimos que leia atentamente o contrato antes de assiná-lo, verificando se a garantia estendida atenderá às suas necessidades.

5. Qual a diferença entre assistência técnica autorizada e assistência técnica especializada?

A assistência técnica autorizada é o estabelecimento comercial autorizado pelo fabricante para manutenção do produto ainda no prazo da [garantia legal](#) ou [garantia contratual](#). Os endereços e telefones da assistência técnica autorizada devem constar no termo de garantia do produto ou manual do usuário.

A assistência técnica especializada é o estabelecimento comercial que presta serviços de manutenção, de forma onerosa, a determinados produtos, sem vínculo com o fabricante.

6. Comprei um produto e este apresentou vício (defeito) ainda na garantia. O que faço?

Quando um produto apresenta vício (defeito) no prazo de garantia, o consumidor deverá encaminhá-lo à assistência técnica autorizada do fabricante para conserto no prazo máximo de 30 (trinta) dias.

O prazo máximo de 30 dias conferido ao fornecedor para sanar o vício conta-se uma única vez a partir da entrega do produto na [assistência técnica autorizada](#) ou da comunicação da ocorrência do vício ao fornecedor, desde que o conserto do produto seja realizado na residência do consumidor.

No ato da entrega do produto à assistência técnica autorizada, o consumidor deverá obter a ordem de serviço ou equivalente, documento essencial para comprovação do prazo e do vício.

Caso o conserto não seja efetivado no prazo máximo de 30 (trinta) dias, o consumidor poderá optar pela troca do produto, cancelamento da compra ou abatimento proporcional do preço, conforme dispõe o parágrafo primeiro do 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”.

Atenção!

O consumidor poderá fazer uso imediato das alternativas mencionadas sempre que não for possível a substituição das peças sem que o produto perca as suas características, qualidade ou valor, como por exemplo, cosmético, produto de limpeza, colchão; ou em caso de produto essencial à vida, segurança e subsistência, como medicamento, aparelho para tratamento médico, alimento, fogão, microondas, geladeira e freezer.

7. Tenho que pagar para enviar o produto para conserto na assistência técnica?

Os custos pela remessa serão do fornecedor, sempre que o produto estiver na [garantia legal](#) e não existir assistência técnica na cidade.

Vale destacar que os fornecedores respondem solidariamente pelos vícios (defeitos) que venham a apresentar os produtos adquiridos no mercado de consumo e que estejam no prazo da garantia legal. Assim, é possível entregá-lo no estabelecimento comercial em que fez a compra para que seja remetido para a [assistência técnica autorizada](#).

O consumidor poderá, ainda, combinar com o fornecedor para que a remessa do produto para conserto seja feita pelos Correios, com as custas pagas pelo fornecedor.

Se o produto estiver no prazo da **garantia contratual** ou **garantia estendida**, deverá ser observado o que dispõe o termo de garantia.

8. A garantia legal ou contratual é reiniciada após o conserto do produto pela assistência técnica autorizada?

Não. O prazo da **garantia legal** ou **contratual** é contínuo e contado a partir da entrega efetiva do produto. Não há reinício do prazo após o conserto pela assistência técnica autorizada.

9. O produto retornou da assistência técnica autorizada antes de 30 dias. Porém, o vício (defeito) persiste ou voltou a ocorrer. O que faço?

O prazo máximo de 30 (trinta) dias conferido ao fornecedor para sanar o vício (defeito) conta-se uma única vez a partir da entrega do produto na **assistência técnica autorizada** ou da comunicação da ocorrência de vício ao fornecedor, desde que o conserto do produto seja realizado na residência do consumidor.

Quando o fornecedor efetua o conserto em prazo inferior aos 30 (trinta) dias, e o produto volta a apresentar o mesmo ou outro vício, o consumidor poderá optar pela troca do produto, cancelamento da compra ou abatimento proporcional do preço, conforme dispõe o parágrafo primeiro do 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”.

Se a escolha for pela troca ou cancelamento da compra, o consumidor deverá devolver o produto para a assistência técnica autorizada, que deverá entregar a ordem de serviço. Se o produto foi reparado na residência, o consumidor deverá recorrer ao atendimento do fornecedor, anotando o número do protocolo de atendimento ou data, hora e nome do funcionário que fizer o atendimento.

10. Sou obrigado a aceitar o produto consertado após os 30 dias?

Não.

O parágrafo primeiro do artigo 18 do Código de Defesa do Consumidor dispõe que:

“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”.

Sugerimos que comunique a sua opção ao fornecedor guardando um comprovante. Se entregar carta, protocole uma via. Se optar pelo correio, envie com aviso de recebimento. Se o contato for por telefone, anote o número do protocolo ou data, hora e o nome do funcionário que fizer o atendimento. Se enviar e-mail imprima a mensagem. Por fax, guarde o pedido com o comprovante da remessa.

11. O produto está fora da garantia e apresentou vício (defeito). O que faço?

Quando o produto apresenta vício (defeito) fora da [garantia legal](#) ou [garantia contratual](#) e, não sendo este decorrente de [vício oculto](#), o consumidor deverá recorrer ao atendimento de uma [assistência técnica autorizada ou especializada](#) para a regularização do problema mediante pagamento.

Ao necessitar da prestação de serviço da assistência técnica, deverá solicitar ao fornecedor o orçamento prévio, que ficará pendente até sua aprovação.

O valor orçado terá validade de 10 (dez) dias, contados da data do seu recebimento, desde que a assistência não fixe outro prazo de validade para o orçamento.

Se o orçamento for aprovado, prevalecerão as condições nele estabelecidas. Entretanto, uma vez recusado, o produto deverá ser restituído tal e qual foi entregue. Lembramos que eventual cobrança pelo orçamento só poderá ser feita se comunicada e aceita previamente pelo consumidor.

12. O produto fora da garantia contratual ou legal, ao retornar da assistência técnica contratada, tem alguma garantia em decorrência do conserto?

Sim. Todo serviço executado tem garantia de trinta dias (serviço não-durável) ou noventa dias (serviço durável).

Os prazos poderão ser ampliados mediante negociação das partes, desde que o novo conste, por escrito, no contrato ou orçamento.

13. Não recebi o produto na data prometida. O que faço?

Quando o fornecedor não cumpre o prazo de entrega previamente informado, o consumidor poderá optar por uma das alternativas previstas no artigo 35 do Código de Defesa do Consumidor, que dispõe:

“Se o fornecedor de produtos ou serviços recusar cumprimento à oferta, apresentação ou publicidade, o consumidor poderá, alternativamente e à sua livre escolha:

I – exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade;

II – aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente;

III – rescindir o contrato, com direito à restituição da quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e a perdas e danos”.

No Estado de São Paulo, a Lei 13.747/09, Lei da Entrega, obriga os fornecedores de bens e serviços localizados no Estado a informarem data e turno para a entrega dos produtos ou realização dos serviços.

No ato da compra ou contratação o fornecedor deverá entregar ao consumidor, por escrito, documento com as seguintes informações:

- identificação do estabelecimento;
- identificação do endereço de entrega;
- descrição do produto ou serviço;
- data e turno.

Os turnos são manhã (entre 7h e 12h), tarde (entre 12h e 18h) ou noite (entre 18h e 23h).

Em caso de venda a distância (internet, telefone, etc) o documento deve ser enviado por e-mail, fax, correio ou outro meio indicado.

Sugerimos que comunique a sua opção ao fornecedor guardando um comprovante. Se entregar carta, protocole uma via. Se optar pelo correio, envie com aviso de recebimento. Se o contato for por telefone, anote o número do protocolo e o nome do funcionário que fizer o atendimento. Se enviar e-mail imprima a mensagem. Por fax, guarde o pedido com o comprovante da remessa.

14. O que fazer quando o fornecedor não entrega o produto, entrega incompleto ou diferente?

Quando o fornecedor não entrega o produto, entrega incompleto ou diferente, o consumidor poderá optar por uma das alternativas previstas no artigo 35 do Código de Defesa do Consumidor, que dispõe:

“Se o fornecedor de produtos ou serviços recusar cumprimento à oferta, apresentação ou publicidade, o consumidor poderá, alternativamente e à sua livre escolha:

I – exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade;

II – aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente;

III – rescindir o contrato, com direito à restituição da quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e a perdas e danos”.

Sugerimos que comunique a sua opção ao fornecedor guardando um comprovante. Se entregar carta, protocole uma via. Se optar pelo correio, envie com aviso de recebimento. Se o contato for por telefone, anote o número do protocolo e o nome do funcionário que fizer o atendimento. Se enviar e-mail imprima a mensagem. Por fax, guarde o pedido com o comprovante da remessa.

15. Em quais situações posso cancelar a compra do produto?

O cancelamento de compras de produtos é obrigatório, de acordo com as disposições do Código de Defesa do Consumidor, nas seguintes situações:

- art. 18 – Quando for constatado, no prazo de garantia, que o produto adquirido apresentou vício (defeito) e após 30 dias o fornecedor não conseguiu saná-lo;
- art. 19 – Quando a quantidade for diferente daquela especificada em sua embalagem;
- art. 35 – Quando não houver o cumprimento à oferta (por exemplo, o não cumprimento do prazo de entrega);
- art. 49 – Desistência em sete dias se a compra foi realizada fora do estabelecimento comercial (internet, telefone, etc).

Para as demais situações, o cancelamento da compra será liberalidade do fornecedor.

16. Cancelei a compra e meu nome foi negativado. O que faço?

O cancelamento da compra por descumprimento de oferta (não entrega do produto no prazo combinado, entrega incompleto ou diferente) é imediato à solicitação. O fornecedor não poderá exigir o pagamento de qualquer valor, devendo, ainda, restituir quantias eventualmente antecipadas.

Se houver a inclusão de registro nos Cadastros de Proteção ao Crédito (SPC ou SERASA) pela falta de pagamento da compra anteriormente cancelada, sugerimos que recorra ao atendimento do fornecedor para exclusão do registro no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, conforme dispõe o artigo 43, parágrafo 3º do Código de Defesa do Consumidor:

“O consumidor, sempre que encontrar inexatidão nos seus dados e cadastros, poderá exigir sua imediata correção, devendo o arquivista, no prazo de cinco dias úteis, comunicar a alteração aos eventuais destinatários das informações incorretas”.

17. O produto financiado foi roubado/furtado. Sou obrigado a pagar as prestações?

Sim. O contrato firmado com o fornecedor para compra do produto parcelado ou financiado estabeleceu obrigações mútuas: o fornecedor dividiu o valor da compra em parcelas (com ou sem juros) e o consumidor se comprometeu a pagar as prestações estabelecidas.

Não existe qualquer vínculo do fornecedor com o roubo/furto do bem. Dessa forma, a obrigação do consumidor cumprir com o pagamento das prestações restantes, incluindo os encargos financeiros referentes ao parcelamento, permanece.

18. Posso reclamar no Procon de um produto que comprei no camelô?

As reclamações apresentadas na Fundação Procon-SP devem ser amparadas por documentos que possibilitam a apuração da legalidade do produto, a sua adequação à lei ou normas técnicas (se houver), a responsabilidade do comerciante e/ou fabricante, etc.

A aquisição de produtos em vendedores ambulantes impossibilita a apuração dos itens acima descritos, especialmente no que se refere à legalidade do produto. Assim, infelizmente, não será possível questionar o vendedor.

19. Posso cancelar a compra por ter encontrado o mesmo produto por preço inferior?

Os fornecedores não são obrigados a cancelar a compra de produtos que não apresentam vícios (defeitos).

O cancelamento da compra é obrigatória, de acordo com as disposições do Código de Defesa do Consumidor, nas seguintes situações:

- art. 18 – Quando for constatado, em 90 dias, que o produto adquirido apresentou vício (defeito) e após 30 dias o fornecedor não conseguiu saná-lo;
- art. 19 – Quando a quantidade for diferente daquela especificada em sua embalagem;
- art. 35 – Quando não houver o cumprimento à oferta (por exemplo, o não cumprimento do prazo de entrega);
- art. 49 – Desistência em sete dias se a compra foi realizada fora do estabelecimento comercial (internet, telefone, etc).

20. O produto foi anunciado por um preço, mas no momento da compra constava outro. O que faço?

O fornecedor deve informar de forma clara e correta o preço do produto. Quando há divergência nos valores anunciados, o consumidor pode optar por uma das alternativas previstas no artigo 35 do Código de Defesa do Consumidor, que dispõe:

“Se o fornecedor de produtos ou serviços recusar cumprimento à oferta, apresentação ou publicidade, o consumidor poderá, alternativamente e à sua livre escolha:

I – exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade;

II – aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente;

III – rescindir o contrato, com direito à restituição da quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e a perdas e danos”.

Sugerimos que comunique a sua opção ao fornecedor guardando um comprovante. Se entregar carta, protocole uma via. Se optar pelo correio, envie com aviso de recebimento. Se o contato for por telefone, anote o número do protocolo e o nome do funcionário que fizer o atendimento. Se enviar e-mail imprima a mensagem. Por fax, guarde o pedido com o comprovante da remessa.

Porém, existem casos em que se constata claramente que houve engano na informação relativa ao preço, por ser ele incompatível com o produto anunciado. Nestas situações, não caberá a exigência do cumprimento à oferta, pois esse procedimento estaria em desacordo com o artigo 4º do Código de Defesa do Consumidor, que dispõe como um dos objetivos da política nacional das relações de consumo, a harmonização dos interesses entre fornecedores e consumidores, com base na boa fé e equilíbrio dessas relações.

21. O produto não tem o seu preço informado. Posso levar pelo menor preço que consta ao lado?

Não.

O fornecedor deve informar de forma clara e correta o preço do produto. Porém, a falta da informação não permite que o consumidor adquira o produto pelo menor valor exposto ao lado.

O artigo 31 do Código de Defesa do Consumidor estabelece que:

“A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores”.

A Lei do Estado de São Paulo 10.499/00 dispõe sobre as diversas formas de afixação de preços.

Sempre que a apresentação do produto não observar as disposições do Código de Defesa do Consumidor e Lei Estadual, o consumidor poderá apresentar a questão para apreciação da nossa Diretoria de Fiscalização, no telefone 151, disponível para o município de São Paulo; ou Caixa Postal 1151, CEP 01031-970.

Se o envio for por para Caixa Postal, solicitamos que sejam relatados os fatos e fornecidos os dados da empresa, bem como seus dados pessoais (nome e endereço completos, número do RG e um telefone para contato, se desejar). Devem ser anexados, também, os comprovantes que possuir.

Após a análise da questão, a Diretoria de Fiscalização entrará em contato.

22. A loja pode vender peças de mostruário? Há garantia para esses produtos?

Nada impede que as lojas vendam produtos de mostruário em liquidações, saldões, etc. É possível que estes produtos apresentem vícios (defeitos). No entanto, esses vícios devem ser claramente informados ao consumidor, que poderá comprar ou não o produto. Se o consumidor decidir pela compra, os vícios deverão constar detalhadamente na nota fiscal.

Para os vícios informados previamente não caberá a [garantia legal](#) ou [garantia contratual](#). Porém, se o produto apresentar algum vício não relacionado na nota fiscal no ato da compra, o consumidor poderá exigir o reparo no prazo de garantia legal ou garantia contratual, se houver.

23. Qual o prazo de garantia para carro usado? É legal a cobertura somente para motor e câmbio?

De acordo com o artigo 26 do Código de Defesa do Consumidor, na compra de bens duráveis o consumidor tem o prazo de 90 dias para reclamar de vícios (defeitos) de fácil constatação.

A garantia legal de 90 dias abrange **todas as peças que compõem o veículo** e o fornecedor não poderá se exonerar da obrigação de responder por todo o produto, conforme prevê o artigo 24 do mencionado Código:

“A garantia legal de adequação do produto ou serviço independe de termo expreso, vedada a exoneração contratual do fornecedor”.

Para resguardar direitos, a reclamação ao fornecedor deve ser feita por escrito, em duas vias, guardando-se a segunda protocolada.

24. Posso separar o produto da embalagem para comprar apenas uma unidade?

Não. Sempre que algumas unidades são embaladas, formando um único produto, com oferta e apresentação também únicas, o comerciante não é obrigado ao fracionamento para venda ao consumidor.

25. Quais os cuidados devo observar nas compras via internet?

Quando o consumidor faz uma compra via internet, fornece dados pessoais e sigilosos, tais como número do cartão de crédito e endereço para fechar o negócio. Por isso, antes de tudo, é muito importante que cuide da segurança do computador para evitar que as informações sigilosas sejam capturadas indevidamente por terceiros.

Há vários procedimentos simples para isso, como por exemplo:

- mantenha seu sistema operacional e programas atualizados;
- utilize um antivírus atualizado;
- tenha cuidado com endereços de e-mail e sites falsos que direcionam para outros locais na rede.

O consumidor deve assegurar-se, ainda, de que os responsáveis pela página e as mercadorias ofertadas são de confiança.

Os dados do responsável pelo site poderão ser consultados no endereço www.registro.br. Na página que abrirá existe o campo para digitar o endereço do site. Após a inclusão do endereço, deverá clicar em “pesquisa”, depois em “mais informações” e, por fim, em “whois”.

Com base nas reclamações registradas neste órgão, mantemos um cadastro, com informações dos últimos cinco anos, para consulta dos consumidores. A consulta poderá ser realizada através do nosso site, no link “Empresas Reclamadas”; ou pelo telefone 151.

É importante checar também o valor das despesas com frete e taxas adicionais, que podem encarecer o produto.

Deve, ainda, exigir o cupom ou a nota fiscal e lembrar que, de acordo com a legislação vigente, a empresa tem a obrigação de apresentar outras formas de pagamento que não apenas cartão de crédito.

Consumada a compra, caso se arrependa, estará protegido pelo artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor, que permite o cancelamento, no prazo máximo de 7 (sete) dias corridos, contados a partir da data da compra ou do recebimento do produto.

Estabelece o artigo:

“O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de sete dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de

fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio.

Parágrafo único. Se o consumidor exercitar o direito de arrependimento previsto neste artigo, os valores eventualmente pagos, a qualquer título, durante o prazo de reflexão, serão devolvidos, de imediato, monetariamente atualizados”.

26. O produto adquirido fora do Brasil apresentou vício (defeito). O fabricante é obrigado a consertá-lo?

O fabricante do produto deverá consertá-lo, desde que a marca seja mundialmente conhecida, já que o fornecedor nacional beneficia-se da marca, valendo-se da maciça publicidade e credibilidade.

O fornecedor brasileiro, que representa a marca internacional, deverá reparar o produto adquirido no exterior, mesmo sem a garantia mundial, no prazo máximo de trinta dias corridos, contados a partir da data da reclamação.

Decorridos os trinta dias, caso não seja possível o conserto, deverá ser observado o parágrafo 1º do artigo 18 do Código de Defesa do Consumidor, que dispõe:

“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”.

27. Qual o prazo de arrependimento para as compras realizadas via internet ou telefone?

Quando a aquisição de produto ocorrer fora do estabelecimento comercial (por telefone, em domicílio, através de internet ou por outro meio similar) o consumidor tem o prazo de reflexão de 7 (sete) dias corridos, a contar da data do recebimento do produto ou assinatura do contrato, para desistência, de acordo com o artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor.

A contagem do prazo inicia-se a partir do dia imediatamente posterior à contratação ou recebimento do produto.

A contagem não é interrompida nos finais de semana ou feriados.

Quando não há expediente do fornecedor no dia final do prazo de reflexão, o direito do consumidor se prorrogará para o 1º dia útil subsequente.

O artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor dispõe que:

“O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de sete dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de

fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou em domicílio.

Parágrafo único. Se o consumidor exercitar o direito de arrependimento previsto neste artigo, os valores eventualmente pagos, a qualquer título, durante o prazo de reflexão, serão devolvidos, de imediato, monetariamente atualizados”.

Para exercer o direito de arrependimento, o consumidor deve formalizar o pedido ao fornecedor. Se entregar carta, protocole uma via. Se optar pelo correio, envie com aviso de recebimento. Se o contato for por telefone, anote o número do protocolo e o nome do funcionário que fizer o atendimento. Se enviar e-mail guarde a mensagem enviada.

28. É correto os fornecedores cobrarem pelo desbloqueio do aparelho celular?

Não. A cobrança de qualquer valor pelo pedido de desbloqueio do aparelho celular é indevida, ainda que o contrato de telefonia móvel esteja no período de fidelização.

O artigo 81, parágrafo 2º da Resolução 477 da ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações) dispõe que:

“É vedada a cobrança de qualquer valor quando do desbloqueio da Estação Móvel”.

Assim, não deverá haver cobrança de qualquer valor pelo pedido de desbloqueio do aparelho, ainda que o contrato esteja no período de fidelização.

A fidelização é o vínculo que o consumidor possui com a operadora pelo prazo máximo de 12 (doze) meses, em virtude de um benefício adquirido no momento da compra do aparelho ou da contratação do serviço. Porém, nessa hipótese, mesmo com o aparelho desbloqueado, deverá manter a linha vinculada à empresa pelo tempo determinado em contrato.