

CONHEÇA SEUS

DIREITOS

ELETRO-ELETRÔNICOS
UMA CARTILHA
EM
DEFESA DO CONSUMIDOR



ÍNDICE:

- . Inadec
- . Apresentação
- . Eletrodomésticos
- . Conheça seus direitos
- . Dicas para redução do consumo
- . De olho no consumo

INSTITUTO NACIONAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

O INADEC – Instituto Nacional de Defesa do Consumidor, foi fundado em 04 de Agosto de 1995. Seus sócios fundadores, atuantes na defesa dos direitos dos cidadãos e consumidores, uniram-se para criar uma ONG atuante e independente, capaz de lutar contra os abusos sofridos pelos consumidores em todo território nacional.

É uma entidade sem fins lucrativos.

É presidido pelo Deputado Federal Celso Russomanno

Está localizado na Rua Pedrália nº 98 – Vila Gumercindo – São Paulo – SP – Cep 04130-080.

Durante mais de uma década o **Inadec** atendeu mais de 200 mil pessoas.

A atuação do **Instituto Nacional de Defesa do Consumidor** abrange serviço de informação e orientação jurídica ao associado, defesa dos interesses dos consumidores através de ações, além de campanhas educativas e palestras aos consumidores.

Sede Nacional

E-mail: assessoria@inadec.org.br

Tel: 11-5062.6462 / 11-5062.6418

Atendimento das 09 às 15 horas.

APRESENTAÇÃO:

Todos nós somos consumidores e se você não sabe o que é consumo, preste atenção a partir de agora. Consumo é tudo aquilo que nos envolve vinte e quatro horas por dia. É assim: Neste exato momento, por exemplo, você deve estar consumindo alguma coisa, são roupas, sapatos, óculos, cosméticos, cadeira, um livro, mesa, energia elétrica, o imóvel e até mesmo o ar que você respira. Até durante o sono você está consumindo, é o travesseiro, a cama, os cobertores e os lençóis. Pela manhã, ao acordar você continua consumindo. Do despertador a água usada no banho, tudo é consumo. Sem contar durante o dia, quando você consome centenas de produtos e serviços diretamente e milhares indiretamente. O consumo na verdade é a expressão maior do exercício a cidadania.

Nesta cartilha, o Inadec – Instituto Nacional de Defesa do Consumidor reuni a legislação que interessa ao consumidor no seu dia-a-dia. O objetivo é facilitar a vida dos consumidores em geral e também daqueles que são operadores do direito. A cartilha visa principalmente fazer com que o cidadão comum tenha conhecimento das leis e assim possa exercer o direito a cidadania.

Celso Russomanno, Presidente do Inadec

ELETRO-ELETRÔNICO

Aparelho eletro-eletrônico é um equipamento cujo funcionamento está baseado no uso de circuitos eletrônicos.

A grande maioria das pessoas possui eletro-eletrônicos em suas casas, aparelhos que fazem parte de nosso cotidiano e são extremamente necessários para a manutenção do lar, do conforto e bem estar de nossas famílias. Por isso, é muito importante que o consumidor tenha cuidado na hora de efetuar qualquer negócio. É preciso evitar problemas.

Sendo assim, então vamos lá e preste atenção:

Na hora da compra de um eletro-eletrônico, o consumidor deve ter alguns cuidados. Mas para isso, ele deve conhecer direitos e deveres para assim proteger sua liberdade de escolha.

Para começar, o consumidor deve observar atentamente o produto que está adquirindo, verificar se ele está com a embalagem lacrada, se tem certificado de garantia devidamente preenchido pela empresa, manual de instrução em português, se é original e não pirata. Lembre-se de solicitar ao vendedor que abra o produto e faça o teste na sua presença. Isso evita uma “dor de cabeça” futura, aquela de quando você chega em casa e o produto não funciona.

CATEGORIAS DE ELETRO-ELETRÔNICOS:

Casa

Alarme e Sistema de Vigilância, Calculadora e Agenda, Campainha Eletrônica, Controle Remoto Universal, Instrumento de Medição, Automação de portão, Rádio-relógio e despertador, Tradutor, etc.

Áudio

CD player e Discman, Caixa Acústica, Fone de ouvido, Gravador Portátil, Home Theater e Receiver, MP3 Player e Mini-disc, Mini e Micro-System, Rádio de pilha, Som Portátil, Videokê e Karaokê, Walkman, etc.

TV e Vídeo

Acessório de Filmadora, DVD Player, Filmadora, Gravador de DVD, Parabólica e Decodificador, TV, CD, Vídeo Cassete, Projetor, Câmera Digital, Celular, Ipod etc...

CONHEÇA SEUS DIREITOS

Dentre os muitos direitos que o consumidor possui, há alguns que podem ser destacados. Para melhor entendimento sobre eles, vários artigos do Código de Defesa do Consumidor serão citados a partir de agora nesta cartilha para que você tenha tranqüilidade na hora de efetuar as compras, momento em que na verdade você precisa ter a segurança que a lei estabelece.

DAS GARANTIAS:

Quando você compra um aparelho de som e o manual está em inglês, francês, italiano, menos em português, você não é obrigado a entender o que está escrito. E é aí que surge o problema. Em língua estrangeira o manual informa que o aparelho é bivolt e para ser ligado na voltagem 220 é necessária a mudança da chave, localizada normalmente na parte traseira do aparelho. Acontece que você não conhece outro idioma, não entende o que está escrito e liga o aparelho de forma errada. O aparelho queima. Saiba que você não é o culpado. Quem responde pela falta de informação clara adequada, em língua portuguesa, independentemente da culpa é o fabricante.

Outro exemplo de responsabilidade por parte do fabricante são os acidentes com baterias de celulares e telefone sem fio. O consumidor deixa carregando e a bateria explode. Além da reposição do produto ainda é obrigado a pagar todos os danos causados com acidente (carpete e móveis queimados, cortina, etc.).

Se o acidente causou algum tipo de lesão corporal, o fabricante também é responsável pelo pagamento dos lucros cessantes, ou seja, a perda dos dias de trabalho do consumidor e despesas médicas.

A garantia legal é de 90 dias independentemente do certificado de garantia. Está prevista no Código de Defesa do Consumidor e independe do produto ser novo ou usado. Aliás é importante dizer que, **em nenhum artigo do Código você vai encontrar diferença entre produto novo e usado**. É necessário apenas que seja vendido por um fornecedor.

Fornecedor é pessoa física ou jurídica que faz daquilo o seu negócio.

Embora a garantia legal seja de 90 dias, a maioria dos fabricantes dá garantia de um ano ou mais aos seus produtos. Mas você deve ficar atento. Se no certificado de garantia o prazo exceder os 90 dias estipulados por lei, vale o que for prometido ao consumidor. Caso contrário, fica caracterizado crime contra o Código de Defesa do Consumidor de afirmação falsa e enganosa, previsto no artigo 66. A pena é de detenção de três meses a um ano.

É bom lembrar que, se não estiver especificado no certificado de garantia que além da garantia de 90 dias, o fabricante está dando mais 09 meses, totalizando garantia de um ano, vai prevalecer a garantia legal de 90 dias acrescida da garantia complementar do fabricante de 01 ano.

Vale a pena repetir que, quando um produto apresenta defeito, independente da culpa do fabricante, esse é obrigado a reparar os danos, inclusive os causados ao consumidor. Em se tratando de um produto em que não é possível identificar o fabricante ou o importador ou não for clara sua identificação, a responsabilidade será do comerciante.

É bom o consumidor ter em mente que o Código de Proteção e Defesa do Consumidor é muito claro: primeiro o consumidor deve levar o produto que apresenta defeito na assistência técnica, em não sendo resolvido o problema em 30 dias, poderá exigir da própria assistência técnica, porque ela é a “ponte” entre o fabricante e o consumidor, a substituição do produto por outro da mesma espécie ou a devolução da quantia gasta monetariamente corrigida sem nenhuma perda.

Caso o problema não seja resolvido em 30 dias, você pode enviar um telegrama à assistência técnica comunicando que o prazo já se encerrou e que você quer a substituição do produto ou o seu dinheiro de volta, ou ainda, procurar o Juizado Especial Cível ou um órgão de defesa do consumidor.

Em não havendo assistência técnica no município em que o aparelho eletro-eletrônico for vendido, o comerciante é responsável pelo reparo necessário ao produto com defeito ou a troca se for o caso, conforme os prazos explicados anteriormente.

Os fabricantes e os importadores estão obrigados a manter peças de reposição enquanto não parar sua fabricação e importação. E quando deixarem de ser fabricadas ou importadas, a oferta dessas peças deverá permanecer por tempo razoável. De acordo com a legislação em vigor, esse tempo é de 05 anos.

- Do “defeito escondido”:

Você já deve ter ouvido falar de vício oculto ou popularmente defeito escondido. O consumidor não o vê. O fabricante também não, por isso é importante acioná-lo para corrigir o defeito do produto.

O Instituto Nacional de Defesa do Consumidor acompanhou em meados do ano 2000 um caso interessante que retrata bem o que é um vício oculto.

Aconteceu um acidente automobilístico numa rodovia em Minas Gerais. As vítimas sobreviventes informaram que todos os passageiros estavam usando o cinto de segurança. Segundo a perícia duas vítimas estavam sem o cinto. Foi requerida realização de nova perícia para que fosse verificado se os cintos fixavam corretamente os ocupantes do veículo. Foi constatado que os cintos estavam se soltando em razão de uma peça desgastada. O material utilizado pelo fabricante não era apropriado para aquela função, o que ocasionou o vício oculto. O fabricante foi notificado a tomar providências para realização do recall, o que foi feito.

Embora o prazo para reclamar de qualquer defeito de eletrodoméstico seja 90 dias, no caso de defeito oculto, a contagem desse prazo só vai se iniciar quando for detectado o defeito pelo consumidor (art. 26, I, II, §3º do CDC).

Assim que o problema aparecer deve o consumidor procurar imediatamente a assistência técnica. Se a assistência técnica se negar a receber o produto para conserto, procure o Procon de sua cidade ou um órgão de defesa do consumidor.

Se o consumidor sofrer prejuízos causados pelo produto poderá recorrer à Justiça para ser ressarcido. O prazo é de 5 anos e se inicia a partir do conhecimento do defeito e de sua autoria (art. 27 do CDC).

- Das práticas abusivas:

Quando você for levar seu eletroeletrônico, ou qualquer outro produto, para a assistência técnica, é importante saber que o técnico é obrigado a entregar um orçamento prévio, discriminando o valor da mão-de-obra, dos materiais e equipamentos a serem empregados no conserto do eletroeletrônico, as condições de pagamento, bem como as datas de início e término dos serviços. Esse orçamento terá validade por 10 dias ou outro prazo estipulado entre as partes.

Importante: Somente com a autorização do orçamento é que o serviço poderá ser realizado.

O consumidor não responde por quaisquer acréscimos decorrentes da contratação de serviços de terceiros pelo fornecedor, não previstos no orçamento prévio.

É considerada prática abusiva a cobrança de visita ou elaboração de laudo para verificação de defeito no produto.

É assim: o que está na lei, o fornecedor não pode cobrar. Não pode inventar artimanhas, como por exemplo, ao invés de fazer o orçamento fala que fez um laudo técnico e se você contratar seus serviços não pagará o laudo, o que caracteriza venda casada. Ou ainda, ele não cobra o orçamento mas apenas a visita para consertar seu eletroeletrônico, principalmente no caso da máquina de lavar roupas.

Também é considerado prática abusiva a venda de eletrodoméstico faltando peças, como por exemplo, bateadeira sem os acessórios.

Em todos os casos, o consumidor deverá procurar pelo SAC (Serviço de Atendimento ao Consumidor) do fabricante, o Procon, o INADEC ou outro órgão de defesa do consumidor ou ainda o Juizado Especial Cível.

DICAS PARA REDUÇÃO DO CONSUMO: (Inmetro)

- **Reduza o tempo de banho, principalmente se o sistema de aquecimento for elétrico, tais como boiler ou chuveiro elétrico. O tempo gasto por banho não deve ser superior a 8 minutos. Eles representam aproximadamente 25% da sua conta.**
- **Quando não estiver no ambiente, apague as luzes. Se possível, substitua por lâmpadas fluorescentes. As lâmpadas devem ser escolhidas conforme sua utilização. A branca fria é para ambientes como banheiros e áreas de serviço. A branca neutra deve ser utilizada na cozinha. Já a branca morna em quartos e salas. Elas representam aproximadamente 20% da sua conta.**
- **Refrigeradores e freezers devem ser abertos um mínimo possível. Beba, neste período de economia, água à temperatura ambiente. Não seque roupas atrás deles e mantenham afastados aproximadamente 20cm da parede. Verifique se a vedação está normal, para isso, usando uma lanterna comum, coloque-a, à noite, dentro do refrigerador e verifique se há vazamento de luz. Caso positivo, as borrachas não estão vedando corretamente seu equipamento, o que indica que é hora de substituir as borrachas. Cada um destes equipamentos representa aproximadamente 15% da sua conta.**
- **O ferro elétrico deve ser ligado apenas quando houver uma quantidade de roupas que justifique. Evite liga-lo para passar apenas uma ou duas peças. Ele representa aproximadamente 5% da sua conta.**
- **As microondas também consomem muita energia, use-o moderadamente. Se puder substitua seu uso pelo fogão a gás. Ele representa aproximadamente 10% da sua conta.**
- **O televisor responde em média por 10% do consumo. Logo, desligue-o quando não estiver no ambiente.**

- Equipamentos que quando desligados ficam em stand by, ou seja, podem ser ligados por meio de controle remoto, devem ser desligados efetivamente, pois são responsáveis por até 5% do consumo.
- Residências que possuem ar condicionado devem ter muita cautela no seu uso. Não deixe portas e janelas abertas, se o melhor possível o ambiente em que estiver sendo usado. Este equipamento é responsável por quase 50% do consumo residencial.

DE OLHO NO CONSUMO:

A etiqueta a seguir é um exemplo para refrigerador, cada linha de eletrodoméstico possui sua própria etiqueta, só mudando as características técnicas de cada produto. Antes de comprar um eletrodoméstico com esta etiqueta verifique a letra que indique sua eficiência energética. Por exemplo, um produto com a letra **A** é mais eficiente do que um com a letra **C**.



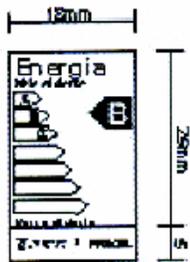
Obs: Nenhum lojista pode tirar as etiquetas dos produtos antes da venda e nenhum produto pode ser comercializado sem antes passar por uma avaliação de qualidade e segurança.

(entrar página do Inmetro)

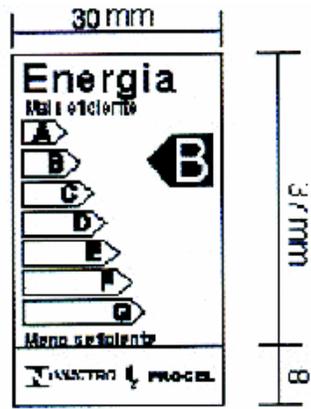
No caso de lâmpadas, a etiqueta é menor e sua presença no produto garante sua eficiência energética.

Etiquetas para lâmpadas:

Modelos de etiquetas para lâmpadas fluorescentes compactas.



1- Tamanho mínimo admissível

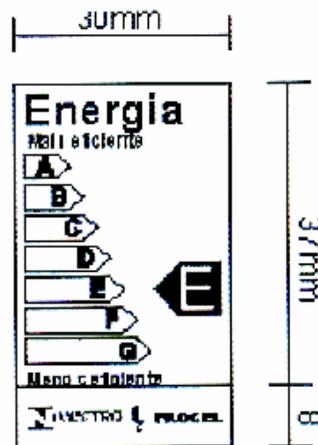


2- Tamanho ideal

Modelo de etiqueta para lâmpadas incandescentes.



1- Tamanho mínimo admissível



2- Tamanho ideal

O consumidor deve sempre observar as etiquetas para garantir assim uma compra consciente, beneficiando seu bolso e sua segurança na hora da compra e do uso do produto.

Fonte: site do Inmetro