

Enquanto está em conserto, produto deve ser substituído

03/02/2006

Certamente visando dar contornos mais adequados à política nacional das relações de consumo, com vistas a coibir um dos mais freqüentes tormentos dos consumidores quando da constatação de vícios em produtos, foi proposto, no final do ano passado, pelo senador Demóstenes Torres (PFL-GO), o Projeto de Lei 6.421/2005. A proposta visa acrescentar parágrafo 7º ao artigo 18 da Lei 8.078/90 — Código de Defesa do Consumidor, estabelecendo obrigação de fazer contra o fornecedor, consistente em disponibilizar ao consumidor, enquanto não sanado o vício, produto idêntico ou em condições similares àquele pelo prazo estabelecido.

Pela disciplina vigente, tendo o produto apresentado defeito, tem o fornecedor o prazo de 30 dias para recuperá-lo e, ao final, se não for possível o uso, franquear ao consumidor a escolha entre a substituição por outro da mesma espécie, restituir os valores desembolsados ou prover abatimento proporcional no preço.

Por óbvio, durante os 30 dias que se seguirem à constatação do vício e a entrega do produto avariado ao fornecedor responsável ou ainda até a efetivação das opções acima mencionadas, o consumidor terá de aguardar paciente sem qualquer possibilidade de dispor do bem adquirido.

Não bastasse, a praxe comercial lamentavelmente tem motivado verdadeiras “cruzadas” dos consumidores para a obtenção do conserto do produto danificado em tempo satisfatório, sem falar na “remota hipótese” de ter devolvido o valor investido, quase sempre dificultado pelos maus comerciantes.

O projeto de lei, é verdade, não retira do consumidor o direito de ser ressarcido pelos valores gastos na aquisição, desde que se torne impossível a reparação do produto ou a entrega de outro similar.

Entretanto, o problema se agrava quando o bem adquirido é empregado como meio de sobrevivência, ou seja, para prover a fonte de renda de tantos brasileiros que, cansados da estafante busca pelo emprego, buscam por forças próprias, sustento produzindo alimentos e outros gêneros no recanto de suas residências.

Para se ter uma exata dimensão do fato, basta pensar em uma família que sobreviva da venda de comida congelada. A compra de um refrigerador novo certamente está ligada ao atendimento de mais clientes e lucros maiores em expectativa. A ausência do equipamento pelo prazo de 30 dias, caso manifeste defeito, certamente incorrerá em perdas econômicas decorrentes de entregas frustradas.

Outra hipótese que, embora não tenha correlação ao caso acima, mas certamente acarretaria aborrecimento, seria a situação hipotética de um pai que adquire um aparelho de vídeo-game e ao presentear seu filho por decorrência da passagem de seu aniversário e constata que este



apresenta defeito.

Presumidamente, pai e filho se sentirão incomodados, já que, de antemão, terão de aguardar pelo menos o trintídio legalmente estabelecido para que o produto efetivamente seja utilizado.

Faz-se mister nos casos relatados e na imensa quantidade de ocorrências diárias, impossíveis aqui de enumerar por questões de brevidade e lógica, que o fornecedor esteja adstrito legalmente à disponibilização imediata de equipamento similar em favor do consumidor, enquanto este aguarda a resolução acerca do bem adquirido, o que sem dúvida ocorrerá por meio da aprovação do projeto de lei em trâmite.

Tendo como norte os princípios inseridos no código consumerista, tais como o atendimento das necessidades dos consumidores, respeito a sua dignidade, saúde e segurança, bem como à efetiva proteção de seus interesses econômicos na busca pela melhoria da sua qualidade de vida, o prazo imposto para a recuperação dos produtos danificados se mostra incongruente, posto que afronta seus postulados reitores, cuja aplicação e preponderância são indubitáveis.

Diante da cinética das relações comerciais, cujo ajuste em meio digital tem se intensificado, à sofisticação e facilitação da vida moderna graças aos aparelhos eletrônicos, mormente ao avanço que representa o Código de Defesa do Consumidor no comércio, torna-se inadmissível que, ainda nos dias hodiernos, tenhamos de aguardar pacientes por pelo menos 30 dias para ver resolvido um problema que, acredito, seja objeto de pronta atenção, principalmente numa sociedade onde a satisfação do cidadão é a razão de existir da economia e de um regime jurídico responsável.

Fonte: https://conjur.jumps.com.br/2006-fev-03/enquanto_conserto_produto_substituido/