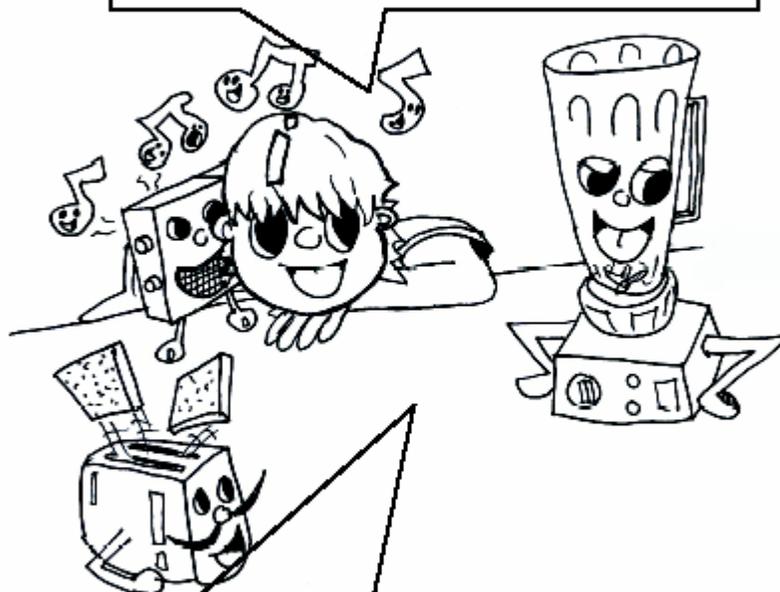


CONHEÇA SEUS DIREITOS ELETRODOMÉSTICOS

INADEC- INSTITUTO
NACIONAL DE DEFESA DO
CONSUMIDOR



ELETRODOMÉSTICOS
UMA CARTILHA EM DEFESA DO
CONSUMIDOR

ÍNDICE:

- . Apresentação
- . INADEC
- . Eletrodomésticos
- . Categorias de Eletrodoméstico
- . Conheça seus direitos
- . Dicas para redução do consumo
- . De olho no consumo
- . Do Procel

APRESENTAÇÃO:

Todos nós somos consumidores. Consumo é tudo aquilo que nos envolve vinte e quatro horas por dia. Neste exato momento, por exemplo, você deve estar consumindo alguma coisa, 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 reuniu as informações e dicas que interessam 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

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 por 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 cidadão, defesa dos interesses dos consumidores através de ações, além de campanhas educativas e palestras aos consumidores.

CONHEÇA SEUS DIREITOS

- ELETRODOMÉSTICOS

Você sabe o que é um eletrodoméstico?

Eletrodoméstico é definido como aparelho elétrico de uso caseiro (Fonte: Dicionário Aurélio).

A grande maioria das pessoas possui eletrodomésticos em suas casas, aparelhos que fazem parte do cotidiano e são extremamente necessários para a manutenção do lar, do conforto e bem estar de nossas famílias.

Na hora da compra de um eletrodoméstico, o consumidor deve ter alguns cuidados. Mas para isso, ele deve conhecer seus direitos para assim proteger sua liberdade de escolha.

Sendo assim, então vamos lá e preste atenção:

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 língua portuguesa, se é original e não pirata e se tem informações sobre a eficiência energética através do selo do Procel/Inmetro.

- Categorias de Eletrodomésticos:

Casa

Aquecedor, Chuveiro Elétrico, Condicionador de Ar e Climatizador, Cortador de Grama, Ferramenta Elétrica, Máquina de Costura, Purificador de Ar, Umidificador, Ventilador, etc.

Cozinha

Batedeira, Cafeteira Elétrica, Centrífuga, Depurador/Coifa, Espregador, Faca Elétrica, Fogão, Forno, Freezer, Fritadeira, Lava-Louça, Liquidificador, Microondas, Multiprocessador, Mixer, Máquina de Pão, Purificador de Água, Bebedouro, Refrigerador, Sanduicheira, Waffle e Grill, Torradeira, etc.

Lavanderia

Ferro de Passar, Máquina de Lava-Roupa, Secadora de Roupa e Centrífuga.

Limpeza

Aspirador de pó, Enceradeira, Lava a Jato, Vaporizador.

Saúde e Beleza

Barbeador Elétrico, Cortador de Cabelo, Depilador Elétrico, Inalador, Secador e Modelador de cabelo.

- Dos direitos:

Dentre os muitos direitos que o consumidor possui, há alguns que merecem ser destacados. Várias situações serão relatadas para que você aprenda sobre seus direitos e tenha tranquilidade na hora de efetuar suas compras, momento em que na verdade, você precisa ter a segurança que a lei estabelece.

Importante saber que a lei permite apenas que sejam comercializados produtos que não ofereçam riscos à saúde e segurança do consumidor. Por isso, os produtos devem vir acompanhados de manual de instruções que contenham informações sobre suas características, modo de uso, assistência técnica e termo de garantia.

O fabricante e o importador têm responsabilidade pelo produto que está colocando no mercado e, independentemente da existência de culpa, responde pelos danos causados aos consumidores se este produto apresentar defeito de fabricação. O comerciante é igualmente responsável quando não for possível identificar o fabricante ou o importador.

Os defeitos podem ser apresentados de duas formas: **visível** ou de fácil constatação e **invisível**, chamado pelo CDC de vício oculto, que significa um defeito escondido, que não aparece para o fabricante muito menos ao consumidor.

O fabricante e o importador respondem também por falta de informação sobre os riscos e utilização do produto. Toda vez que o manual de instruções não apresentar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa e ocorrer qualquer acidente ou problema para o consumidor, o fornecedor vai responder da mesma forma, independentemente da existência de culpa.

- Da garantia:

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.

Exemplo: imagine que você tenha comprado uma cafeteira. Após alguns dias de uso, a cafeteira não funciona corretamente. Durante o preparo do café ela desliga sozinha. A garantia é de 90 dias (art. 26, II, CDC), independentemente do certificado de garantia. Você leva a cafeteira até a assistência técnica. O técnico tem prazo de 30 dias para consertar o produto. Caso esse prazo não seja cumprido, ou seja, se a assistência técnica levar mais de 30 dias para consertar o produto, o consumidor poderá exigir a substituição da cafeteira por outra em perfeitas condições de uso, ou a restituição imediata da quantia paga devidamente atualizada.

Agora no caso do técnico não conseguir identificar o problema, deverá encaminhar o produto para a fábrica. Imagine se assim como você, outros consumidores estão com o mesmo problema. No caso da fábrica detectar um defeito, é obrigada a informar todos os consumidores que interrompam o uso da cafeteira imediatamente e que entrem em contato com a empresa para a troca do produto ou se não tiver no estoque, o ressarcimento de valores. Esse procedimento é conhecido como recall (art. 10, §1º, CDC). Além dos consumidores, o fabricante deverá comunicar o Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC).

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 (art. 18).

Em não havendo assistência técnica no município em que o eletrodoméstico 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.

Por isso mesmo que você tenha comprado um televisor numa loja, levado para sua casa e ao ligar o aparelho ele não funciona, não há como obrigar a loja a trocá-lo. É claro que, existem lojas que para agradar o seu cliente se encarregam de encaminhar diretamente para a fábrica e trocam o produto para o consumidor. Mas é bom que se diga, não há nenhuma obrigação imposta pela lei. Exceto, como dito anteriormente, no caso de não existir assistência técnica ou representante no município. Por isso, toda vez que o consumidor comprar um eletrodoméstico num estabelecimento comercial, o produto estará amparado pela garantia. Esta garantia é total e irrestrita e o fornecedor não pode fugir da sua obrigação de dar a garantia.

Ainda falando em conserto, quando você solicitar um técnico, por exemplo, para consertar sua máquina de lavar roupas e for verificada necessidade da troca de peças, a lei exige que as peças sejam novas, originais e adequadas. Se o defeito aparecer fora do prazo de garantia, poderão ser usadas peças recondicionadas, desde que o consumidor tenha

conhecimento prévio e autorize sua colocação. Tudo isso deve constar no orçamento por escrito entregue ao consumidor antes do início do serviço.

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 comercial, 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 eletrodoméstico, 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 eletrodoméstico, 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 eletrodoméstico, principalmente no caso da máquina de lavar roupas.

Também é considerado prática abusiva a venda de eletrodoméstico faltando peças, como por exemplo, batedeira 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.

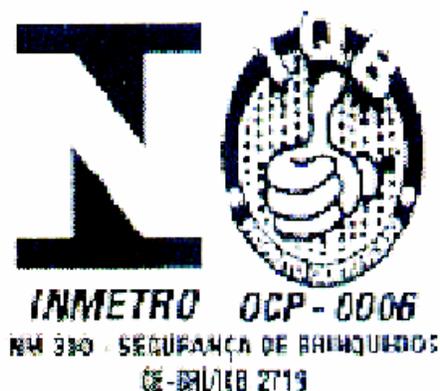
DICAS PARA REDUÇÃO DO CONSUMO: (Inmetro)

- **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**.



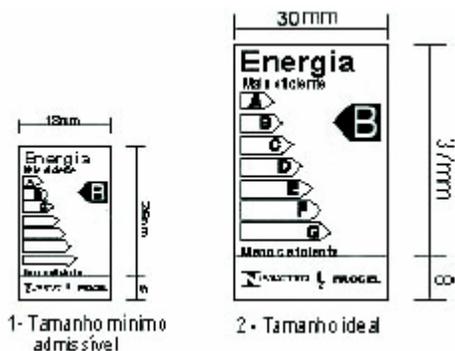
Obs: Nenhum lojista pode tirar as etiquetas dos produtos antes da venda e nenhum produto pode ser comercializado sem antes passar por uma avaliação de qualidade e segurança.

(entrar página do Inmetro)

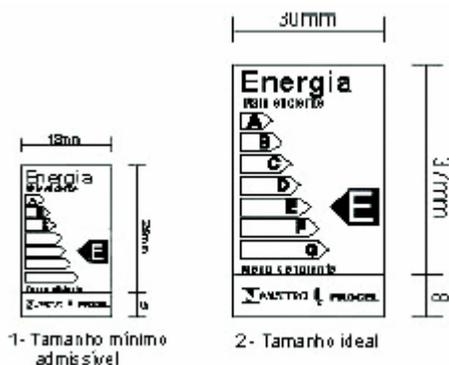
No caso de lâmpadas, a etiqueta é menor e sua presença no produto garante sua eficiência energética.

Etiquetas para lâmpadas:

Modelos de etiquetas para lâmpadas fluorescentes compactas.



Modelo de etiqueta para lâmpadas incandescentes.



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

DO PROCEL:

O Procel, criado em 1985, é um programa nacional de conservação de energia elétrica que tem como objetivo promover a racionalização da produção e do consumo de energia elétrica, para que se eliminem os desperdícios e se reduzam os custos e os investimentos setoriais.

Foi desenvolvido pelo programa um selo que serve para orientar o consumidor no ato da compra, indicando os produtos que apresentam os melhores níveis de eficiência energética dentro de cada categoria.

Também objetiva estimular a fabricação e a comercialização de produtos mais eficientes, contribuindo para o desenvolvimento tecnológico e a redução de impactos ambientais.

O Selo Procel é concedido anualmente aos equipamentos que apresentam os melhores índices de eficiência energética.

