

Consumidor tem dificuldade para trocar celular quebrado

Consumidor

Postado em: 27/07/2010

Os consumidores não têm conseguido trocar ou consertar com rapidez os telefones celulares com defeito de fábrica - e que ainda estão na garantia - nas lojas e assistências técnicas, conforme determinação do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC) editada no mês passado. Na maioria dos casos, funcionários das redes de assistência ou desconhecem a medida ou, de forma explícita, dizem ao cliente que a norma "não tem validade".

A nota técnica do órgão informa que o dispositivo móvel é considerado um item essencial para a vida profissional e pessoal. Sendo assim, fabricantes e lojistas devem trocar imediatamente o aparelho telefônico com defeito ou devolver o valor pago pelo cliente.

O analista de sistema Tiago Tellini está há mais de um mês sem seu telefone e, ao solicitar um novo, recebeu um "não" como resposta. "Em menos de um mês de uso, o celular pifou. Fui à loja da Vivo, mas informaram que o prazo para troca era somente de sete dias."

Tellini tentou, sem sucesso, alertar o estabelecimento sobre a nova determinação. "Voltei com a nota técnica em mãos, mas fui ignorado pela gerente, que pediu para eu me informar no Procon, pois a nota do Ministério da Justiça não era válida", conta.

De acordo com a Vivo, a nota técnica do DPDC ainda está em análise. "Enquanto isso, os procedimentos atuais estão mantidos."

O Procon-SP notificou 34 empresas - entre fabricantes e comerciantes - para que apresentem um plano de ação no qual garantam a substituição imediata dos telefones com defeito. "O objetivo da notificação é verificar como as empresas que vendem celulares estão agindo em relação à nova interpretação do Código de Defesa do Consumidor (CDC)", explica a assistente técnica da entidade Selma do Amaral.

Enquanto isso, representantes do setor ignoram a norma. A Samsung teve de prestar esclarecimento ao DPDC por divulgar nota em seu site. Lá a empresa comunica aos consumidores seu "entendimento" sobre a não aplicabilidade da nota técnica. Procurada pelo JT, a Samsung informou que tomará providências para atender os clientes de forma adequada.

Apesar da reação das empresas, o DPDC considera que não há nada novo na nota técnica, pois trata-se de uma reinterpretação do CDC. "Essa norma existe há 20 anos. O artigo 18 do Código já diz que, quando o bem defeituoso é essencial, deve ser trocado na hora", conta a diretora substituta do DPDC Juliana Pereira.

A Associação Brasileira da Indústria Elétrica e Eletrônica (Abinee) - entidade que representa o setor eletroeletrônico -, defende que a nota técnica não tem respaldo jurídico. "Vamos manter as possibilidades de diálogo abertas, mas estamos analisando medidas para que a indústria não seja

prejudicada", declara o diretor Luiz Claudio Carneiro, em nota.

Para o economista chefe da Associação Comercial de São Paulo (ACSP), Marcel Solimeo, a determinação é contraditória e irá prejudicar o comércio. "O comércio vai ficar com a responsabilidade de trocar o aparelho sem saber se é defeito de fabricação ou por mau uso do consumidor."

Já o Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec) argumenta que as companhias do setor têm de ter estrutura para oferecer ao consumidor o dispositivo de telefonia móvel funcionando em perfeita ordem. "Os aparelhos devem vir de fábrica com a qualidade garantida. Se isso acontecer, não tem porque temer a reposição de estoque", diz Guilherme Varela, advogado do instituto. As informações são do Jornal da Tarde.

Fonte: Yahoo! Notícias - 26/07/2010