

ESSA PRÁTICA É ILEGAL: Consertar produto sem autorização prévia do cliente é prática abusiva



Antes de realizar o conserto de um bem durável fora da garantia, a oficina ou assistência técnica são obrigadas a apresentar um orçamento detalhado ao cliente, e o serviço só pode ser feito após a autorização. Essa é uma determinação prevista pelo artigo 40 do Código de Defesa do Consumidor (CDC). Conhecer seus direitos significa proteger-se contra surpresas desagradáveis, que infelizmente ainda são causadas por fornecedores desonestos e oportunistas.

Imagine a cena: o cliente leva seu veículo a uma oficina, ou um eletrodoméstico à assistência técnica, em busca de orçamento. Um ou dois dias depois, o fornecedor telefona informando que o serviço já foi concluído e informa o valor da conta. Mas o consumidor fica surpreso, já que não autorizou o serviço nem sequer recebeu o orçamento. O que fazer?

O coordenador do Procon da Assembleia Legislativa de Minas Gerais (ALMG), Marcelo Barbosa, classifica essa situação como um abuso por parte do fornecedor, citando também o inciso VI do artigo 39 do CDC, que trata exatamente das práticas abusivas. Segundo esse dispositivo legal, configura prática abusiva *“executar serviços sem a prévia elaboração de orçamento e autorização expressa do consumidor, ressalvadas as decorrentes de práticas anteriores entre as partes”*.

“Caso o consumidor não concorde com o valor cobrado, ele pode exigir a devolução do bem nas mesmas condições em que estava ao chegar na oficina ou assistência técnica”, orienta Barbosa. E vai além: se perceber algum defeito que não existia antes, o cliente deve mostrar o problema ao fornecedor e exigir a reparação, sem qualquer custo.

Os prestadores de serviço não podem jamais consertar um produto sem apresentar o orçamento com antecedência e sem receber a autorização do consumidor, explica o coordenador do Procon. O artigo 40 do CDC detalha que o orçamento precisa discriminar o valor da mão de obra, os materiais e equipamentos a serem empregados, as condições de pagamento e as datas de início e término dos serviços.

Ainda de acordo com a lei, o orçamento deve ter validade de dez dias, salvo estipulação em contrário, e só poderá ser alterado mediante a livre negociação entre as partes.

Em caso de problemas, o consumidor deve acionar o site de reclamações online www.consumidor.gov.br, caso o fornecedor esteja cadastrado nessa plataforma. Pode ainda procurar o Procon do seu município ou ainda, se quiser, recorrer ao Poder Judiciário.

Foto: Divulgação