

ALERTA: PRODUÇÃO INTERROMPIDA NÃO PODE DEIXAR CLIENTE DESAMPARADO, DIZ PROCON



Em janeiro de 2021, a montadora de veículos Ford anunciou o encerramento de suas atividades produtivas no Brasil e o fechamento das suas duas fábricas no país. No início de abril foi a vez da LG Electronics informar que deixaria de produzir celulares no Brasil. A Mercedes-Benz já havia fechado sua fábrica de automóveis em dezembro de 2020. São três exemplos recentes, mas a descontinuidade de produção de artigos de consumo acontece frequentemente. Nessa situação, como fica o cliente, caso precise de assistência técnica para os produtos que deixaram de ser fabricados no país?

O Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90), em seu artigo 32, determina que os fabricantes e importadores devem oferecer componentes e peças de reposição por período razoável de tempo, caso a produção ou a importação seja encerrada. A definição de “*período razoável de tempo*” é vaga. O Decreto 2.181/97, em seu artigo 13, inciso XXI, define que esse prazo não pode ser inferior à vida útil do produto, o que leva a um novo questionamento: qual é a vida útil de um produto? Os consumidores não sabem, e isso dificulta sobremaneira a aplicação da legislação citada.

Essa resposta depende de vários fatores, incluindo o modo com que seu proprietário utiliza seu produto. Porém, independentemente do cuidado que o consumidor tenha com seu equipamento, muitos fabricantes, especialmente na área de eletrônica, aplicam uma estratégia comercial intitulada “*obsolescência programada*” que, de acordo com o Wikipedia, é “*a decisão do produtor propositalmente desenvolver, fabricar, distribuir e vender um produto para consumo de forma que se torne obsoleto ou não funcional especificamente para forçar o consumidor a comprar a nova geração do produto*”. Quem nunca teve um celular que, mesmo sem jamais ter sido maltratado, aos poucos foi perdendo velocidade de processamento até se transformar numa “*carroça*” sem utilidade?

De acordo com o coordenador do Procon da Assembleia Legislativa de Minas Gerais (ALMG), Marcelo Barbosa, o Brasil carece de uma legislação que obrigue os fabricantes a divulgarem uma estimativa de vida útil para seus produtos. “*O Código de Defesa do Consumidor dispõe, em seu artigo 6º, inciso III, bem como no artigo 31, que é um direito básico do consumidor receber informações claras e precisas sobre produtos e serviços. Na minha opinião, a informação referente ao tempo de vida útil de um produto é essencial para ajudar na decisão do cliente no momento da compra*”, avalia. Barbosa acredita também que uma determinação legal nesse sentido pode ser saudável para fomentar a concorrência. “*As empresas que oferecerem maior vida útil para seus produtos certamente terão vantagem no mercado*”, avalia.

A informação referente à vida útil dos produtos e serviços, apresentada de forma clara nas embalagens, nos contratos ou nos manuais de utilização, pode ser a garantia para o consumidor de que, ocorrendo o encerramento da produção, esse tempo serviria como base para a continuidade de fornecimento de peças de reposição. No caso da Ford, a empresa firmou um acordo com a Fundação Procon de São Paulo comprometendo-se a manter a assistência técnica no Brasil, bem como a

fornecer peças de reposição e serviços de garantia durante toda a vida útil dos veículos da montadora. *“Esse foi um acordo cuja assinatura dependeu da vontade da empresa. O que queremos é que esse tipo de prática seja previsto em lei”*, afirma Marcelo Barbosa.

Foto: Arquivo / Divulgação

<https://jornalpanfletus.com.br/noticia/2100/alerta-producao-interrompida-nao-pode-deixar-cliente-desamparado-diz-procon-em-07/07/2024-09:25>