

## Garantia e possibilidade de cobrança de taxa de locomoção em assistência técnica

Se não houver previsão contratual, eventual cobrança para prestar assistência técnica poderá ser indevida

EZEQUIEL FRANDOLOSO

21/01/2021 11:45



A primeira etapa de implementação do open banking deve começar em novembro deste ano, com acesso público aos dados das instituições, como os canais de atendimento, produtos e serviços. Crédito: Pixabay

De início, cabe-nos diferenciar as espécies de garantia de produto ou de serviço. São 3 tipos: a garantia legal, a garantia contratual e a garantia estendida.

A garantia legal é obrigatória, cogente, imposta, não depende de termo escrito, e tem prazo de 90 dias a contar do recebimento do produto ou do término da prestação do serviço. Ela inicia antes da garantia contratual ou estendida (se houver), e, vale destacar, é contada em dias e não em meses.

Quanto à garantia contratual ela é uma garantia facultativa, o fabricante ou comerciante não é obrigado a fornecê-la, pois como o próprio nome diz é “contratual”, depende de termo escrito e não é imposta por lei. Todas as regras da garantia contratual, portanto, devem estar em documento escrito, e o prazo depende do fornecedor (1 ano, 2 anos, 3 anos, 10 anos, etc.).



Conheça a nossa ferramenta preditiva que **antecipa a aprovação de propostas** em tramitação no Congresso com mais de 90% de acerto.

[CLIQUE PARA SABER MAIS](#)

Importante destacar que a garantia contratual é adicional à garantia legal, e sua concessão pelo comerciante ou fabricante não exclui a última. Portanto, ela vai complementar a garantia legal, nos termos do artigo 50 do Código de Defesa do Consumidor (CDC). Isso quer dizer que, se o consumidor comprar um veículo, por exemplo, e o fabricante conceder garantia contratual de 1 ano, o consumidor terá o automóvel garantido por 1 ano e 90 dias, que é a soma do prazo da garantia legal (30 dias) e garantia contratual (1 ano).

Já a garantia estendida também é uma garantia facultativa. O consumidor pode, no momento da aquisição do produto ou, posteriormente, durante a vigência da garantia legal ou contratual (se for contratada após a aquisição do bem comumente dependerá de vistoria), adquirir um seguro garantia, a conhecida garantia estendida, mediante pagamento de prêmio (como em qualquer outra espécie de seguro), a fim de estender o prazo de garantia.

A garantia estendida somente poderá ser comercializada por uma seguradora vinculada à SUSEP (Superintendência de Seguros Privados), a qual deverá, quando contratada a garantia estendida pelo consumidor, entregar uma apólice individual ou bilhete ao consumidor, sendo vedado o uso de apólice coletiva.

Ainda, a garantia estendida poderá ser contratada por meio remoto, de acordo com a Resolução nº. 294, de 6.9.2013, do Conselho Nacional de Seguros Privados (CNSP), porém não poderá ser condicionada sua aquisição a desconto do preço do produto e, também, é vedado condicionar sua aquisição a compra do produto (venda casada), assim como poderá ser renovada por igual período, porém a seguradora não poderá renovar a garantia de forma automática.

É possível cobrar taxa de locomoção para prestar assistência técnica?

Durante o prazo de garantia legal (os primeiros 90 dias), se o produto apresentar algum tipo de vício ou defeito, o fornecedor não poderá cobrar qualquer espécie de taxa de locomoção para prestar assistência ao produto, o consumidor não tem qualquer ônus durante tal prazo, mesmo que inexista vício.

Quando da vigência da garantia contratual (complementar a legal), o fornecedor poderá, sim, cobrar pela diligência para fins de prestar assistência técnica se não houver assistência próxima do endereço do consumidor e ele não levar o produto até a sede da assistência técnica mais próxima, porém tal previsão deve estar prevista no contrato de garantia contratual (certificado de garantia).

---

## **A condição para a cobrança de “deslocamento” para prestar assistência técnica é que exista previsão contratual nesse sentido.**

Se não houver previsão contratual no certificado de garantia ou outro documento anexo aquele, eventual cobrança para prestar assistência técnica poderá ser indevida.

Com relação à possibilidade de cobrança de locomoção da assistência técnica durante o prazo de garantia estendida, destaca-se que, como a garantia estendida é um seguro, dependerá do descrito na apólice do bilhete de seguro em sintonia com o previsto na

garantia contratual, pois o seguro “garantia estendida” como o próprio nome diz é uma extensão da garantia do fornecedor.

Ainda, importante destacar que a seguradora poderá cobrar “franquia” no caso de ser acionada por algum tipo de sinistro no prazo de garantia estendida, o que é perfeitamente legal. Desse modo, cabe ao consumidor avaliar a apólice individual da garantia estendida antes da contratação e, também, antes de acionar a seguradora por eventual problema no bem.

Por fim, é importante que o fornecedor, antes de lançar produto ou serviço no mercado consumidor, redija e avalie detidamente os documentos que os acompanham em consonância com as normas legais, especialmente o certificado de garantia, conjuntamente de seu interesse acerca de eventual cobrança de deslocamento para prestar assistência técnica a fim de evitar cobrança abusiva e, conseqüentemente, descumprir a lei somado ao risco de multa.

---

***O episódio 48 do podcast Sem Precedentes faz uma análise sobre a atuação do Supremo Tribunal Federal (STF) em 2020 e mostra o que esperar em 2021. Ouça:***

Sem Precedentes, ep. 48: o STF em 2020 e o que e...



Os artigos publicados pelo JOTA não refletem necessariamente a opinião do site. Os textos buscam estimular o debate sobre temas importantes para o País, sempre prestigiando a pluralidade de ideias.