



PROCON

AGÊNCIA DE PROTEÇÃO E DEFESA
DO CONSUMIDOR DE JUIZ DE FORA

MANUTENÇÃO DE ELETRÔNICOS

DIREITOS E DEVERES DOS CONSUMIDORES E FORNECEDORES

DIREITOS E DEVERES DO PRESTADOR DE SERVIÇO

1) É vedado ao fornecedor, executar serviços sem a prévia elaboração de orçamento e autorização expressa do consumidor (ressalvadas as decorrentes de práticas anteriores entre as partes).

2) O prestador de serviço tem a obrigação de entregar ao consumidor orçamento prévio discriminando:

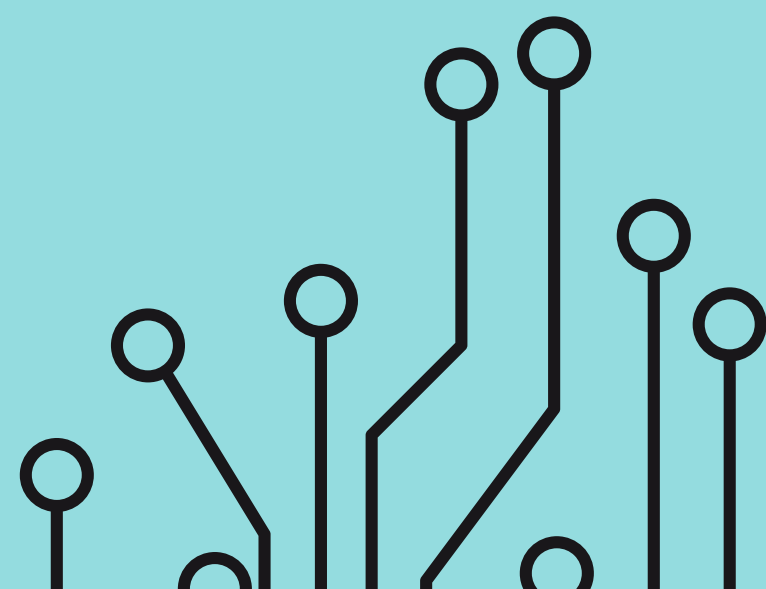
- os valores de mão-de-obra;
- os materiais e equipamentos a serem empregados;
- as condições de pagamento;
- as datas de início e término dos serviços.

O consumidor fica isento de arcar com quaisquer ônus ou acréscimos decorrentes da contratação de serviços de terceiros não previstos no orçamento prévio.

3) Se o fornecedor não estipular previamente, o orçamento terá validade de 10 dias após sua entrega ao consumidor.

4) De acordo com o CDC, é obrigatório o fornecimento de garantia do serviço prestado pelo prazo de 90 dias, tratando-se de fornecimento de serviços duráveis (garantia legal). Por liberalidade do fornecedor essa garantia pode ser maior que 90 dias.

5) Ao fornecedor de serviço que seja de reparação de produto, é obrigatória a utilização de componentes de reposição originais adequados e novos, ou que mantenham as especificações técnicas do fabricante. Somente se autorizado pelo consumidor, o fornecedor poderá utilizar componentes que não possuem as especificações técnicas do fabricante.





6) O fornecedor não pode se apropriar do produto ou vendê-lo caso o consumidor não busque o objeto na data estipulada. Porém, desde que conste na Ordem de Serviço e tenha valor razoável, é permitida a cobrança de multa por estadia, após a notificação do consumidor.

7) Caso o consumidor, após notificado, não busque o produto, é permitida a retirada peça usada no reparo pela assistência e o objeto deverá ser entregue a autoridade policial ou em juízo.

DIREITOS E DEVERES DO CONSUMIDOR

1) É aconselhável que o consumidor peça ao técnico que teste o produto na sua presença, antes de retirá-lo da assistência. Isso auxilia na comprovação de que o serviço foi devidamente prestado e o produto está em perfeitas condições de uso.

2) O consumidor tem direito de obter informações claras e precisas sobre o serviço que será prestado e sobre eventuais riscos prejuízos, tais como perda de dados, fotos, vídeos, nos casos de celulares e notebooks, por exemplo. É recomendável a realização de backups.

3) Caso o produto do consumidor tenha sido doado, vendido, ou extraviado indevidamente, ele pode recorrer aos Órgãos de Proteção e Defesa do Consumidor, bem como às autoridades policiais e Judiciário.

4) Em caso de serviço de manutenção/reparo em softwares (programas) se aplicam todos os direitos citados acima. Ou seja, tanto em reparos de bens físicos quanto os de caráter não físicos (ex: formatação, instalação de jogos) possuem respaldo pelo código de defesa do consumidor.

5) Se após a execução do serviço, o produto ainda apresentar vício, o consumidor pode pedir a reexecução do serviço, a devolução imediata dos valores pagos ou o abatimento proporcional do preço.

DICAS PARA O CONSUMIDORES

- 1)** Quando for levar o produto para reparo na Assistência Técnica, informe de maneira detalhada qual o problema apresentado e converse com o prestador de serviços sobre qual conserto será realizado.
- 2)** Peça sempre um orçamento por escrito, discriminando o valor, a forma de cobrança e também os prazos de entrega e garantia do serviço.
- 3)** Sempre peça o comprovante de qualquer pagamento que tenha sido realizado. Solicite também a nota fiscal referentes aos materiais que tenham sido utilizados no reparo.
- 4)** Evite pagamentos antecipados. Quando não for possível, procure não efetuar o pagamento de mais que 50% do valor do serviço. Lembre-se de pedir o comprovante.
- 5)** Verifique se o serviço foi prestado conforme o combinado. Manuseie e teste o produto. Caso o serviço não tenha sido realizado de acordo com o solicitado, não efetue o pagamento até que o produto esteja em perfeitas condições de uso.
- 6)** Em caso de dúvidas e reclamações, entre em contato com os Órgãos de Defesa e Proteção do Consumidor.

FONTES:
[HTTPS://WWW.PROCON.
GO.GOV.BR/NOTICIAS-
PROCON/OS-DIREITOS-
DO-CONSUMIDOR-
NAPRESTACAO-DE-
SERVICOS.HTML](https://www.procon.go.gov.br/noticias-procon/os-direitos-do-consumidor-na-prestacao-de-servicos.html)

Av. Presidente Itamar Franco, 992

Centro I Juiz de Fora - MG

Telefone: (32) 3690-7610 | (32) 3690-7611

Horário de Funcionamento: 2ª a 6ª das 8h às 18h

Horário de Atendimento: 2ª a 6ª das 8h às 18h