



25/11/2024 16:27 - Senacon alerta: produtos promocionais devem ter garantia assegurada



É comum que consumidores questionem se produtos adquiridos em promoção têm os mesmos direitos de garantia oferecidos a itens com preço integral. A resposta, baseada no Código de Defesa do Consumidor (CDC), é clara: sim, produtos promocionais mantêm a garantia legal, e a redução de preço não afeta os direitos básicos de proteção ao consumidor.

De acordo com o CDC, os consumidores têm direito a uma garantia legal mínima, independentemente de a compra ter sido feita em promoção ou não. Para produtos duráveis, como eletrodomésticos e eletrônicos, a garantia legal é de 90 dias. Já para os produtos não duráveis, como alimentos e medicamentos, o prazo é de 30 dias. Essa proteção garante

que, mesmo em ações promocionais, o consumidor possa solicitar reparo, troca ou devolução caso o item apresente defeitos ou não corresponda ao que foi anunciado.

“O fato de um item estar em promoção não tira a responsabilidade do fornecedor de cumprir com os padrões de qualidade e garantia previstos na legislação. Nesse sentido, a Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) reforça que o consumidor não deve hesitar em buscar seus direitos, mesmo em casos de compra com desconto,” destaca o secretário Nacional do Consumidor, Wadih Damous.

Além da garantia legal, o Código de Defesa do Consumidor também prevê a chamada garantia contratual, oferecida voluntariamente por alguns fornecedores. Essa garantia adicional, caso seja oferecida, deve estar registrada no termo de garantia que acompanha o produto, e é de inteira responsabilidade do fabricante ou do fornecedor.

Para casos de violação de direitos de garantia em produtos promocionais, a Secretaria Nacional do Consumidor orienta que os compradores busquem diretamente o atendimento do fornecedor e, se não obtiver resposta satisfatória, registre sua reclamação em plataformas como o Consumidor.gov.br. Esse canal oficial permite ao consumidor formalizar sua queixa e obter uma mediação direta com a empresa, com a supervisão da Senacon.

Fonte: Agência Gov