

Como Dar Garantia

Por Silvio Ferreira



Como dar Garantia

Dar garantia em um serviço é algo que o cliente espera de você. Se você não fizer isso saiba que seu concorrente poderá fazer. Por isso essa questão é importante.

Sempre dê garantia nos equipamentos em que você fez algum serviço, instalou sistema e/ou trocou algum componente com prazos de 30 a 90 dias, seja novo ou usado.

Mas, qual o prazo darei em cada caso? Para responder a essa pergunta, vamos analisar o que diz a lei:

Art. 26 – O direito de reclamar pelos vícios aparentes ou de fácil constatação caduca em:

I – 30 (trinta) dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produto não duráveis;

II – 90 (noventa) dias, tratando-se de fornecimento de serviço e produto duráveis.

Portanto, se for serviço a garantia é de 30 dias. Exemplo: formatação, Instalação do Windows, instalação de algum programa, etc.

Se for troca de peças, a garantia é de 90 dias sobre a peça trocada.

Se envolver os dois tipos: 30 dias sobre o serviço e 90 sobre a peça.

Só que existe uma polêmica enorme na questão de dar garantia de 30 dias no serviço (formatação, instalação do windows, programas, etc.). O primeiro ponto a observar é que em 90% dos casos o sistema Windows do cliente será “pirata”. Geralmente o cliente não quer ter o gasto extra com pagamento do Windows original.

E o segundo ponto é que em 30 dias o cliente pode fazer de tudo com esse computador, acessar sites de todo tipo, pegar vírus e ter todo tipo de má prática e mal uso. Mal uso perde garantia. Software pirata pode ser considerado mal uso.

O ideal nesses casos é você avaliar, caso por caso. Se julgar que o cliente em questão faz mal uso, você deve explicar de forma clara ao cliente que você não dá garantia em sistema pirata, não dá garantia por mal uso (acessar sites perigosos como sites de downloads de programas piratas e jogos, o que vai fazer com que o sistema pegue vírus de todo tipo que se possa imaginar).

Além disso entenda que a garantia seria pelo seu serviço e não em bug no programa/sistema.

Vejam alguns exemplos para você perceber onde sua garantia deve valer:

- **Você instalou o Windows para o usuário (pirata ou não):** Quando o usuário chegou na casa dele ele percebeu que o computador não se conecta na rede. Ele volta na sua oficina e você percebe que o driver não foi instalado por você, talvez você tenha se esquecido ou o driver estava desatualizado. A garantia cobre? Nesse caso sim. Era um vício oculto;
- **O cliente pediu para instalar o Adobe Photoshop Pirata:** você instala e explica a ele que nesse caso não há garantia, pois, o sistema é pirata. O cliente concorda e você faz o serviço. No dia seguinte o cliente te liga e fala que o Photoshop não está funcionando corretamente e ele resolveu instalar uma versão original. Uma ferramenta do programa pirata trava quando ele tenta usar. Ora, o sistema instalado foi pirata e ele aceitou os riscos quando contratou o seu serviço. Não há garantia, você pode cobrar outro valor (nem que seja com desconto para ajudar o cliente) para desinstalar o pirata e instalar o original. Nesse caso não vale a lei do vício, pois, já era algo esperado pelo simples fato de ser pirata. O simples fato de ser pirata já é um mal uso.

“O vício é inerente ao produto ou serviço ofertado e não um dano que ocorra em razão de ação ou omissão de culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, caso fortuito ou força maior, ou seja, o defeito apresentado surge do uso regular e razoável do produto ou serviço fornecido tal qual entregue pelo fornecedor.”

Fonte: <https://www.procon.sc.gov.br/index.php/noticias/348-garantias-legal-contratual-e-estendida>

Dica 1: Sempre peça ao cliente para assinar a ordem de serviço.

Dica 2: explique todos os termos de garantia ao cliente antes de executar o serviço.

Dica 3: deixe claro o que é mal uso.

Dica 4: se for realizado algum serviço e/ou reparo no equipamento por outro técnico (terceiros) que não seja você a garantia também será perdida.

Posso fazer contratos de garantia?

Fazer contratos de garantia é bom somente para clientes grandes, clientes importantes como uma empresa, uma contabilidade (só para dar exemplo) que precisa muito de seus serviços, etc. Fazer contrato com todos é inviável.

Sempre avalia essa questão. Será que fazer um contrato de garantia poderá se tornar uma brecha para o cliente te cobrar com mais vigor e dentro da lei? Ou será uma forma de fidelizar um cliente muito importante?

O que diz a lei?

“O Código de Defesa do Consumidor (CDC) também prevê a existência da garantia contratual, a qual é contratada por escrito diretamente com o fornecedor (que não é obrigado a ofertar mas, em ofertando, tem o dever de cumprir), com preenchimento de termo escrito, podendo ser a mesma parcial (desde que clara e previamente especificado as limitações e restrições do direito de garantia).”

Fonte: <https://www.procon.sc.gov.br/index.php/noticias/348-garantias-legal-contratual-e-estendida>

E quanto aos certificados de garantia?

A ideia do certificado é igual ao explicado anteriormente. É semelhante ao contrato de garantia.

Se você possui um cliente importante, como uma empresa que possui muitos computadores, talvez seja interessante fornecer um certificado de garantia como forma de fidelizar esse cliente.

De qualquer forma, avalie se isso será útil ou não. No final da página há um modelo de certificado de garantia.

E como se proteger de mal uso?

Quem é técnico sabe que existe clientes que “não fuçam” o computador e existe cliente capaz de fazer todo tipo de bagunça.

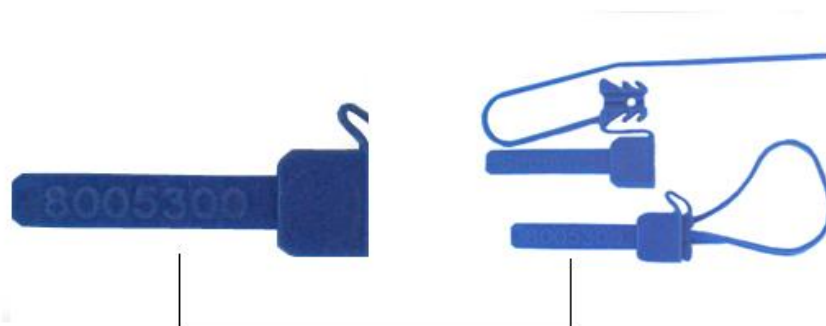
E ainda tem aquele cliente que danifica o computador e tenta jogar a culpa no técnico. Como se proteger disso?

A forma mais simples é colocar lacres ou selos de garantia. Use no equipamento lacres e/ou selos de garantia. Caso o lacre seja violado, a garantia é anulada.

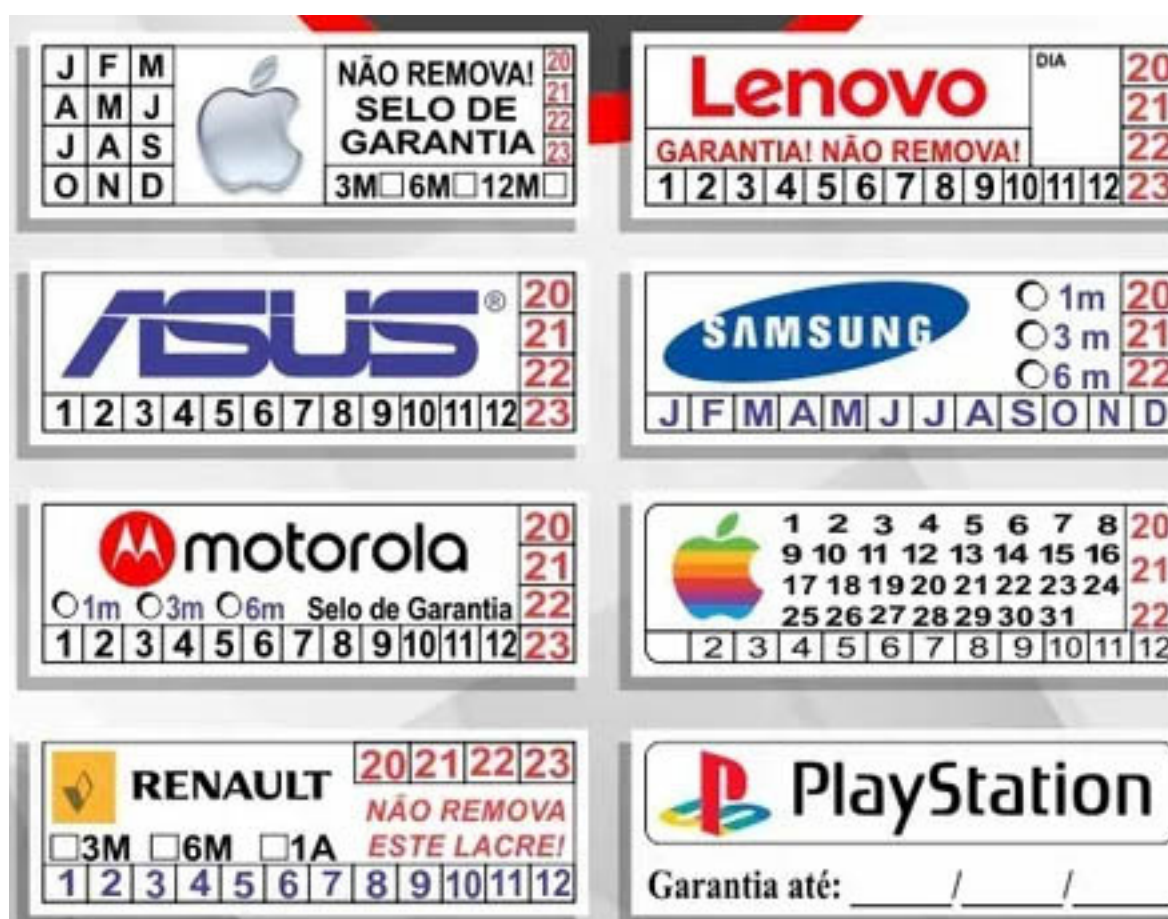
No caso dos selos de garantia, faça-os em uma gráfica, e coloque neles a sua identificação (nome do estabelecimento, telefone, etc).

Nos casos dos lacres, prefira os lacres numerados, pois o controle será melhor. Para você usar os lacres em um gabinete, este deverá ter um local próprio. A maioria dos gabinetes novos tem um local (na parte traseira) em que é possível colocar o lacre. Dessa forma o gabinete só poderá ser aberto se o lacre for cortado.

Entenda o seguinte: o lacre ou selo não serve para evitar ou proibir que o usuário abra o equipamento. Muitos confundem essa questão. É um direito do usuário abrir o seu gabinete. O equipamento é dele. Ele pode até botar fogo no equipamento se ele quiser. O selo ou lacre serve para proteger você técnico. O usuário não poderá dizer que o seu serviço ficou mal feito e o “HD queimou sozinho” se o lacre ou selo estiver rompido. O usuário não poderá dizer que você “é obrigado a dar um HD novo para ele” se o lacre ou selo estiver rompido e o equipamento estiver todo fuçado. O lacre ou selo é para proteger você técnico. Lacre ou selo rompido é uma prova material.



Exemplo de lacre



Exemplos de selos de garantia

Certificado de Garantia Comentado

Cliente : (Coloque o nome Completo de seu cliente)

Garantia n° (Coloque um número que identifica esse documento, exemplo: 001, 002, 003, etc, de preferência o número do lacre numerado e/ou do selo de garantia)

Equipamento: (descreva o equipamento de seu cliente)

Serviço técnico realizado: (descreva o serviço que foi realizado)

[Seu Nome completo] portador da cédula de identidade n° [número do seu RG], CPF N° [seu número de CPF], declara pela presente notificação garantir por um prazo de [aqui o prazo de sua garantia] a contar da data desse documento, sobre os serviços técnicos prestados acima registrado e no equipamento que se trata esse certificado.

Esta garantia cobre apenas os defeitos de funcionamento dos componentes em questão. Essa garantia não cobre defeitos provocados por mau uso, uso incorreto dos equipamentos/componentes. Essa garantia será cancelada caso o lacre/selo de garantia seja violado, caso o equipamento seja reparado por pessoas não autorizadas, caso receba maus tratos ou danos provocados por acidentes (queda, incêndio, problemas na rede elétrica do domicílio, etc).

Acordamos nomeadamente que a nossa responsabilidade a título da presente garantia não pode ser liberada por nenhuma alteração dos termos do contrato que seja acordada entre ambas as partes. Declaramos renunciar a ser notificados das eventuais alterações, aditamentos ou modificações do contrato.

A presente garantia entrará em vigor e produzirá efeitos a partir da data da sua assinatura.

...../...../.....

(local e data)

.....

(assinatura)

Certificado de Garantia

Cliente : _____

Garantia nº _____

Equipamento: _____

Serviço técnico realizado: _____

_____ portador da cédula de identidade nº _____, CPF N° _____, declara pela presente notificação garantir por um prazo de _____ a contar da data desse documento, sobre os serviços técnicos prestados acima registrado e no equipamento que se trata esse certificado.

Esta garantia cobre apenas os defeitos de funcionamento dos componentes em questão. Essa garantia não cobre defeitos provocados por mau uso, uso incorreto dos equipamentos/componentes. Essa garantia será cancelada caso o lacre/selo de garantia seja violado, caso o equipamento seja reparado por pessoas não autorizadas, caso receba maus tratos ou danos provocados por acidentes (queda, incêndio, problemas na rede elétrica do domicílio, etc).

Acordamos nomeadamente que a nossa responsabilidade a título da presente garantia não pode ser liberada por nenhuma alteração dos termos do contrato que seja acordada entre ambas as partes. Declaramos renunciar a ser notificados das eventuais alterações, aditamentos ou modificações do contrato.

A presente garantia entrará em vigor e produzirá efeitos a partir da data da sua assinatura.

.....,...../...../.....

.....