

	UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA CENTRO DE CIÊNCIAS HUMANAS, LETRAS E ARTES PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM LINGUÍSTICA	
---	--	---

NEXOS SEMÂNTICOS EM CERTIFICADOS DE GARANTIA

JOÃO PESSOA
FEVEREIRO/2015

KÊNIO ANGELO DANTAS FREITAS ESTRELA

NEXOS SEMÂNTICOS EM CERTIFICADOS DE GARANTIA

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Linguística da Universidade Federal da Paraíba, como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre em Linguística.

Área de Concentração: Teoria e Análise Linguística

Linha de Pesquisa: Linguagem, Sentido e Cognição

Orientadora: Prof^a Dra. Maria Leonor Maia dos Santos

JOÃO PESSOA
FEVEREIRO/2015

KÊNIO ANGELO DANTAS FREITAS ESTRELA

NEXOS SEMÂNTICOS EM CERTIFICADOS DE GARANTIA

Dissertação submetida ao Programa de Pós-Graduação em Linguística da Universidade Federal da Paraíba, em cumprimento às exigências para obtenção do grau de Mestre em Linguística. Área de concentração: Teoria e Análise Linguística.

Aprovada em: __/__/____

BANCA EXAMINADORA

Profa. Dra. Maria Leonor Maia dos Santos
Universidade Federal da Paraíba - UFPB
(Orientadora)

Profa. Dra. Mônica Mano Trindade Ferraz
Universidade Federal da Paraíba – UFPB
(Examinadora)

Prof. Dr. Giovanni da Silva de Queiroz
Universidade Federal da Paraíba - UFPB
(Examinador)

E82n Estrela, Kênio Angelo Dantas Freitas.
Nexos semânticos em certificados de garantia / Kênio
Angelo Dantas Freitas Estrela.- João Pessoa, 2015.
127f.
Orientadora: Maria Leonor Maia dos Santos
Dissertação (Mestrado) - UFPB/CCHLA
1. Linguística. 2. Teoria e análise linguística. 3. Nexos
semânticos. 4. Certificado de garantia. 5. Semântica.

UFPB/BC

CDU: 801(043)

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente ao nosso Deus, Todo Poderoso, Mestre supremo de nossas vidas e aos seus anjos de luz, espíritos elevados, missionários da luz, pela oportunidade de realizar esta pesquisa, por toda a inspiração e pela saúde que não me faltou em nenhum momento desses 24 meses de estudos.

À minha orientadora Dra. Maria Leonor Maia dos Santos, por ter acreditado em meu potencial e ter aceitado me auxiliar na elaboração desta pesquisa. A sua generosidade, comprometimento e sabedoria servirão para mim como exemplo de profissionalismo acadêmico a ser seguido. O peso do desafio de realizar essa pesquisa certamente foi muito menor por ter uma mentora tão precisa quanto ela.

Ao prof. Dr. Giovanni da Silva de Queiroz, por ter aceitado participar da banca de avaliação desta pesquisa, o que é representa uma grande honra para mim. Desde o início do ano de 2011, momento em que participei de um mini-curso sobre Lógica Clássica na UEPB ministrado por ele, muito tenho aprendido com suas indicações de bibliografias e orientações sempre muito pertinentes.

À profa. Dra. Mônica Mano Trindade Ferraz, pela generosidade, apreço e humanidade para comigo ao me acolher em seu grupo de pesquisa, junto aos seus orientandos, oportunizando que eu, a cada encontro do grupo, aprendesse um pouco mais sobre as diversas semânticas. Também agradeço pela honra de tê-la como integrante da banca de avaliação desta pesquisa e pelas sábias orientações ao longo destes dois anos de estudos no PROLING.

Aos meus pais, Geraldo e Silvânia Estrela, por todo amor, confiança e suporte oferecidos a mim desde o princípio desta minha vida. Espero poder um dia retribuir ao menos uma parcela de tudo o que eles fizeram e fazem por mim.

À minha irmã Karla Estrela, pelo exemplo de determinação e disciplina.

À minha noiva Maria Eduarda, por toda dedicação, carinho, amor, companheirismo e, principalmente, paciência comigo vinte e quatro horas por dia, sete dias na semana. Eu certamente não conseguiria concluir com tanta serenidade esta pesquisa caso ela não estivesse ao meu lado.

À minha amiga Angélica Vilar, que me apresentou o PROLING e me deu todo o suporte para que eu realizasse o processo de seleção de mestrado. Há quem não acredite em anjos, mas tenho a convicção de que pessoas desse calibre não merecem um título menos divino.

Aos amigos José Wellisten e Alessandra Miranda pela disponibilidade e atenção para lerem meu trabalho e fazerem críticas construtivas.

Ao amigo Thiago Magno, que me ajudou em um dos momentos mais delicados no período pós-defesa. Dedico minha amizade e minha eterna gratidão por tudo.

À CAPES, pelo apoio financeiro oferecido para essa pesquisa pelo período de 17 meses.

εἰδέναι δὲ χρὴ τὸν πόλεμον ἔοντα
ξυνόν, καὶ δίκην ἔριν, καὶ γινόμενα
πάντα κατ' ἔριν καὶ χρεών

(Heráclito, frag. 80)

RESUMO

O estudo das relações de significado entre sentenças é um campo bastante discutido e pesquisado nos estudos linguísticos. A observação de como se comportam os termos na construção de significados em textos de diversos gêneros e seus efeitos de interpretação também são temas muito difundidos entre as pesquisas das semânticas. Nesta produção discutiremos sobre as relações de significado e seus efeitos de sentido em um gênero específico. As relações que investigaremos são os nexos semânticos ou nexos de significado, como proposto por Chierchia (2003) que são respectivamente: acarretamento, equivalência semântica, contraditoriedade e contrariedade. O gênero que escolhemos para nossa análise é o certificado de garantia e a escolha de tal gênero se deu pelo fato deste fazer parte do grupo de textos injuntivos ou instrucionais que, a nosso ver, possui características que favorecem a amostragem dos nexos semânticos. Iremos analisar como os nexos semânticos são utilizados para restringir ou abranger as possibilidades de interpretação nos certificados de garantia. O corpus desta pesquisa conta com 22 (vinte e dois) exemplares de certificados de garantia de produtos de diversos segmentos e decidimos escolher certificados de produtos de linhas diversas para constituirmos um panorama sobre o gênero. A coleta dos textos se deu através da internet, sem utilizar nenhuma metodologia específica, apenas atentamos para buscar certificados de produtos variados. Buscamos nessa pesquisa instigar a reflexão sobre as relações de significado entre sentenças e a observação destas nos textos instrucionais que lidamos no dia-a-dia e que, por muitas vezes, deixamos passar despercebido o seu conteúdo. O entendimento sobre os nexos de significado pode nos oferecer ferramentas para melhor leitura de textos desse tipo.

Palavras chave: Nexos semânticos, Certificado de garantia, Semântica.

ABSTRACT

The study of the meaning of relations between sentences is a much discussed and researched field in linguistic studies. The observation of how the terms behave in the construction of meanings in texts of different genres and their interpretation effects are also widespread themes among semantic research. In this work we will discuss about the meaning of the relations of meaning and their sense of purpose in a specific genre. The relations that we will investigate are semantic nexus or semantic links, as proposed by Chierchia (2003), which are respectively: entailment, semantic equivalence, contradictoriness and contrariness. The genre we chose for our analysis is the warranty certificate and the choice of this genre was made because it is part of the injunctive or instructional texts group that, in our opinion, has characteristics that favor the sampling of semantic nexus. We will analyze how the semantic nexus are used to restrict or cover the possibilities of interpretation in the warranty certificates. The corpus of this research has 22 (twenty two) copies of warranty certificates from different segments and we decided to choose certificates from separate lines to constitute an overview of the genre. The collection of the texts took place through the internet, without using any particular methodology of choice, only we pay attention to seek warranty certificates of diverse products. We seek in this research instigate reflection on the meaning relations between sentences and observance of these in instructional texts that we have contact in daily life and that, for many times, let go unnoticed its contents. The understanding of the semantic nexus can offer us tools to better read texts of this type.

Keywords: Semantic nexus, Warranty certificate, Semantics.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	13
1. O GÊNERO CERTIFICADO DE GARANTIA.....	16
1.1 GÊNEROS TEXTUAIS: CONCEITOS BÁSICOS.....	16
1.2 O CERTIFICADO DE GARANTIA COMO GÊNERO TEXTUAL.....	26
2. NEXOS SEMÂNTICOS: CONCEITOS E PROBLEMAS.....	32
2.1 ACARRETAMENTO.....	35
2.2 EQUIVALÊNCIA SEMÂNTICA	42
2.3 CONTRADITORIEDADE	45
2.4 CONTRARIEDADE	48
2.5 JUSTIFICANDO O PERCURSO	51
3. A EXPRESSÃO DOS NEXOS NOS CERTIFICADOS DE GARANTIA.....	53
3.1 OCORRÊNCIAS COM QUANTIFICADOR UNIVERSAL.....	55
3.2 USO DO CONDICIONAL	64
3.3 USO DO APENAS/SOMENTE.....	68
3.4 CONSIDERAÇÕES SOBRE OS RESULTADOS OBTIDOS	83
CONSIDERAÇÕES FINAIS	88
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	92
ANEXOS.....	95

LISTA DE QUADROS

QUADRO 1 - Certificados de garantia que compõem o <i>corpus</i> desta pesquisa.....	14
QUADRO 2 - Ocorrências coletadas nos certificados de garantia	83

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

ILUSTRAÇÃO 1 - Certificado de garantia dos condicionadores de ar LG	27
ILUSTRAÇÃO 2 - Recorte 1 do Certificado de garantia dos condicionadores de ar LG ...	28
ILUSTRAÇÃO 3 - Recorte 2 do Certificado de garantia dos condicionadores de ar LG ...	28
ILUSTRAÇÃO 4 - Recorte 3 do Certificado de garantia dos condicionadores de ar LG ...	28
ILUSTRAÇÃO 5 - Recorte 4 do Certificado de garantia dos condicionadores de ar LG ...	29

INTRODUÇÃO

A abordagem das relações de significado é algo bastante presente e discutido nos estudos semânticos. Observar como se comportam os termos na construção da significação em textos de diversos gêneros distintos e seus efeitos interpretativos também são temas de diversas produções na área de linguística.

Neste trabalho iremos discutir as relações de significado entre sentenças e os efeitos interpretativos dessas relações em textos. Mais especificamente, abordaremos os nexos semânticos ou nexos de significado (Chierchia 2003): acarretamento, equivalência semântica, contrariedade (os quais podemos encontrar no referido trabalho de Chierchia) e contraditoriedade (nexo semântico que geralmente é relacionado com a contrariedade e que foi tratado por Aristóteles em seu sistema lógico, representado através de seu quadrado lógico ou tábua de oposições, em seu texto *Periérmenes* (1985), mais especificamente nos capítulos 6 e 7, sobre o qual faremos menção na seção sobre este nexo).

Este trabalho tem por objetivo observar alguns dos recursos linguísticos utilizados para favorecer a existência de nexos semânticos e, com isso, restringir ou ampliar possibilidades de interpretação em um gênero textual específico. Por este motivo, o gênero que escolhemos analisar foi o certificado de garantia, ou termo de garantia, que pertence à categoria dos textos instrucionais (ou injuntivos) e, a nosso ver, possui características que favorecem a amostragem das ocorrências dos nexos.

O gênero certificado de garantia possui como uma de suas características a apresentação organizada dos direitos e deveres do cliente e do fabricante com relação a um produto, servindo também para informar ao cliente os seus direitos referentes à validade, prazos e extensão de cobertura da garantia. Supõe-se então que o texto deve, por isso, ser objetivo e livre de ambiguidades e incoerências.

Nossa hipótese é a de que recursos linguísticos que favoreçam a existência de nexos semânticos nos textos dos certificados – como o emprego, por exemplo, de conectivos e quantificadores (Chierchia 2003; PIRES DE OLIVEIRA 2001) – estão presentes em textos deste gênero, e contribuem para que os textos alcancem o objetivo de informar ao cliente e ao fabricante seus deveres e direitos.

O *corpus* desta pesquisa conta com 22 (vinte e dois) exemplares de certificados de garantia de produtos diversos, para constituir um panorama, ainda que reduzido, de instâncias do gênero. A coleta dos textos se deu através da internet, sem utilizar nenhuma metodologia

específica de escolha, atentando para buscar certificados de produtos variados. Os textos escolhidos para a análise de nosso trabalho incluem diversos produtos manufaturados como móveis, veículos, eletroeletrônicos, entre outros equipamentos domésticos, como ilustrado no quadro a seguir:

Nº	Tipo de objeto	Fabricante
1	Refrigerador	Samsung
2	TV led	Sony
3	Condicionador de ar	LG
4	Tablet	AOC
5	AudioMixer	Oneal
6	Garantia para todos os produtos	Elgin
7	Estabilizador de energia	APC
8	Aquecedor de água	Bosch
9	Fogão	Brastemp
10	Máquina de lavar	Electrolux
11	Ventilador	Cadence
12	GPS	Positron
13	Umidificador de ar	Springer
14	Certificado internacional de garantia	Philips
15	Colchão	Ortobom
16	Caminhões	Mercedes-Benz
17	Carro de passeio	Hyundai
18	Móveis	Bartzen
19	Aquecedor de ar	Fujitsu
20	Tv	AOC
21	Aquecedor de água para piscina	Rheem
22	Bicicleta	Total Health

Quadro 1 – Certificados de garantia que compõem o *corpus* desta pesquisa. Fonte: elaborado pelo autor.

Como nosso propósito é analisar os textos, observando as ocorrências de termos que restringem e abrangem interpretações, não temos a intenção de analisar se um fabricante elaborou um texto melhor que outro.

No primeiro capítulo apresentamos, num primeiro momento, o que são gêneros textuais e, em seguida, caracterizamos o certificado de garantia como um gênero textual. Para tanto, utilizamos o aporte teórico baseado na obra de Mikhail Bakhtin (2000), linguista do início do século, referência nos estudos de gêneros textuais, e de Luiz Antônio Marcuschi (2002, 2005, 2008), linguista contemporâneo que desenvolveu importantes trabalhos nessa disciplina. Vale salientar que, como o foco de nossa pesquisa não é a discussão de gêneros textuais, o capítulo que construímos trata de conceitos gerais sobre gêneros, tendo como

objetivo observar que o certificado de garantia é um gênero textual, e mostrando como se estrutura, em linhas gerais, um texto deste gênero.

No segundo capítulo, trataremos dos nexos semânticos, dos quais consideraremos para nossa pesquisa os seguintes: acarretamento, equivalência semântica, contraditoriedade e contrariedade. Através de exemplos, discutimos brevemente cada um deles, mostrando exemplos que funcionam e também exemplos problemáticos em relação ao léxico, especialmente em casos de polissemia, para que então seja possível a análise do capítulo seguinte.

No terceiro capítulo trataremos a análise do *corpus*, que se apresentará organizado por ocorrências distribuídas em tipos, a saber: uso do quantificador universal, uso do condicional e uso do apenas/somente. Após o exame das três categorias citadas, trataremos então das relações entre o emprego dos recursos e a função dos certificados. Procuraremos também refletir se os recursos são mais utilizados para favorecer o cliente ou mais utilizados para favorecer o fabricante.

Por último, mostraremos as considerações finais do trabalho e, em seguida, as referências bibliográficas utilizadas na elaboração de nosso texto.

1. O GÊNERO CERTIFICADO DE GARANTIA

Neste capítulo tratamos dos gêneros textuais e da caracterização dos certificados de garantia como um gênero textual. Em um primeiro momento, traremos a perspectiva sobre gêneros textuais de Mikhail Bakhtin, precursor dos estudos de gêneros textuais na linguística e, em seguida, apresentaremos a perspectiva de Luiz Antônio Marcuschi, linguista brasileiro que também trabalha com o tema e compartilha, em grande parte, da perspectiva de Bakhtin sobre os gêneros. É importante ressaltar que este capítulo não tem por objetivo o aprofundamento nos estudos dos gêneros, e serve como um instrumento para contextualizar o *corpus* desta pesquisa.

1.1 GÊNEROS TEXTUAIS: CONCEITOS BÁSICOS

Considerando a perspectiva apresentada por Mikhail Bakhtin, na obra *Estética da criação verbal* (2000), o ato de se comunicar é indispensável para as relações humanas. Além disso, ressaltamos que é por tal razão que, nas diversas situações de interação que vivenciamos em nosso cotidiano, observamos a utilização da língua em suas modalidades oral e/ou escrita, como instrumento principal de nossas trocas comunicativas.

É notório que a quantidade de atividades é enorme, assim como são os diferentes tipos de situações em que a língua é empregada. Através da formulação de enunciados podemos caracterizar quais as funções dos discursos que escolhemos para os diversos tipos de interação.

Nesse sentido, é possível afirmarmos que todas as nossas construções linguísticas organizam-se em gêneros discursivos, por meio dos quais conseguimos nos comunicar e interagir socialmente.

Em conformidade com a proposta de Bakhtin, todo gênero discursivo se constitui a partir das seguintes dimensões: o conteúdo temático, o estilo e a construção composicional. Esta descrição é clássica como ponto de partida para a descrição dos gêneros textuais e nos oferecerá a possibilidade de, tanto descrever o que é um gênero textual, quanto caracterizar um texto como gênero, que será o nosso objetivo na segunda parte deste capítulo.

O conteúdo temático se refere ao tipo de assunto veiculado no texto. Por tal razão, Bakhtin (2000) afirma que o gênero é escolhido a partir do que o locutor decide falar. Assim,

é fácil compreender por que cada atividade comunicativa necessita de um tipo específico de texto/discurso. Por exemplo, não se responde (normalmente) uma carta informal com uma bula de remédio (a não ser que, na carta, um texto desse gênero seja solicitado como resposta). Nesse sentido, percebe-se que, para cada esfera de comunicação, o locutor e interlocutor utilizam uma mesma forma de expressão, tendo em vista o assunto que escolheram tratar. Caso contrário, se locutor e interlocutor agregam formas distintas de expressão, pode ser que a comunicação não seja efetivada com sucesso, visto que é possível não haver o entendimento das partes, uma vez que cada gênero abarca certo campo de uso, mesmo estando em constante desenvolvimento.

O estilo se refere aos recursos linguísticos, desde gramaticais até lexicais, e eles variam de acordo com o gênero. Essa dimensão abarca a seleção frasal, lexical, gramatical e as formas de apresentar o discurso, que são inerentes ao gênero escolhido. Bakhtin (2000) afirma que o estilo é a primeira vista individual do gênero e ela reflete (ou não) a individualidade de quem escreve ou fala. Isso porque, dependendo do gênero, o estilo individual aparece com mais clareza. Da mesma forma, há gêneros que não possuem essa característica, a exemplo dos textos injuntivos, sobre os quais trataremos mais à frente. Ainda a respeito do estilo, Bakhtin assegura que:

Quando escolhemos as palavras no processo de construção de um enunciado, nem de longe as tomamos sempre do sistema da língua em sua forma neutra, *lexicográfica*. Costumamos tirá-las de *outros enunciados* e antes de tudo de enunciados congêneres com o nosso, isto é, pelo tema, pela composição, pelo estilo; consequentemente, selecionamos as palavras segundo a sua especificação de gênero. O gênero do discurso não é uma forma da língua mas uma forma típica do enunciado; como tal forma, o gênero inclui certa expressão típica a ele inerente (BAKHTIN, 2010 [1992], p. 292, grifos do autor)

Nessa perspectiva, podemos afirmar que tal critério se refere às propriedades das unidades de linguagem e relaciona-se à posição enunciativa do locutor, às sequências textuais e aos tipos discursivos que estruturam o texto.

Por fim, Bakhtin (2000) afirma que cada gênero possui uma forma padrão, que é a estrutura composicional. É através dessa forma que podemos identificar qual gênero está sendo empregado, pois essa dimensão se refere aos procedimentos utilizados na formulação dos textos, com a estrutura e demais aspectos formais, incluindo as partes envolvidas no discurso. Em suma, para Bakhtin (2000):

Estes três elementos (conteúdo temático, estilo e construção composicional) fundem-se indissolúvelmente no *todo* do enunciado, e todos eles são marcados pela especificidade de uma esfera de comunicação. Qualquer enunciado considerado isoladamente é, claro, individual, mas cada esfera de utilização da língua elaborava seus *tipos relativamente estáveis* de enunciados, sendo isso que denominamos *gêneros do discurso*. (BAKHTIN, 2000: p. 279. Grifos do autor).

Ainda a respeito dos gêneros do discurso, convém ressaltar que sua variedade é proporcional às possibilidades de interações humanas, pois as diversas esferas de interação são compostas por classes de gêneros que se desenvolvem, tornando-se maiores e mais complexas em consonância com o desenvolvimento dessas esferas.

Bakhtin (2000) utiliza o termo “heterogeneidade” para adjetivar os gêneros do discurso, sejam eles orais ou escritos, inferindo que estes incluem desde conversas informais, cartas, relatos familiares até produções mais complexas como os documentos oficiais, textos científicos e de escolas literárias. ‘Não há razão para minimizar a extrema heterogeneidade dos gêneros do discurso e a consequente dificuldade quando se trata de definir o caráter genérico do enunciado’ (BAKHTIN, 2000, p. 281). Dessa forma, entendemos que a variedade de gêneros é muito grande, se estendendo, por exemplo, dos romances mais eruditos até os bilhetes de recados do dia-a-dia, e que tratar dos gêneros admitindo suas características estruturais particulares não é uma tarefa fácil de realizar.

Além de discorrer sobre as dimensões constitutivas de um gênero, tendo em vista essa heterogeneidade, Bakhtin categoriza os gêneros textuais em primários (simples) e secundários (complexos). Assim, os gêneros primários são aqueles referentes às réplicas de diálogos cotidianos, como cartas pessoais e demais gêneros de comunicação imediata. São chamados “simples” porque são formados por discursos de baixa complexidade. Já os gêneros secundários são aqueles referentes a romances, textos científicos, sociopolíticos e afins. São textos (escritos ou produzidos para serem encenados, como os teatrais – exemplo usado pelo próprio Bakhtin) com maior carga de complexidade de produção e caracterização. Surgem a partir de interações mais aprofundadas nas comunidades, com maior grau de imersão em relação aos padrões culturais e sociais.

Ele ainda ressalta que os gêneros secundários também podem conter gêneros primários: “o romance em seu todo é um enunciado, da mesma forma que a réplica do diálogo cotidiano ou a carta pessoal (são fenômenos da mesma natureza); o que diferencia o romance é ser um enunciado secundário (complexo)” (BAKHTIN, 2000, p. 281). Ao discorrer sobre essa questão, o autor assevera que é de grande importância teórica a

diferenciação entre esses tipos de gêneros, pois, com isso e a partir disso, podemos fazer análises precisas dos enunciados que podem contrapor dois ou mais tipos de textos.

Ignorar as características intrínsecas a cada gênero, a “natureza dos enunciados” - que segundo Bakhtin é indispensável para qualquer estudo – é partir para a abstração da língua, desvalorizando o conteúdo histórico imerso em cada tipo de gênero. É importante considerar a relação existente entre “a língua e a vida” e não restringir os enunciados a categorias formais. Há, portanto, uma relação de complementação entre a língua, a vida e os enunciados, pois “a língua penetra na vida através dos enunciados concretos que a realizam, e é também através dos enunciados concretos que a vida penetra na língua” (BAKHTIN, 2000, p. 282).

Bakhtin (2000) também se refere a questões da “totalidade do enunciado” que ele define como aquilo que oportuniza a resposta em um discurso. Bakhtin afirma que essa ação é definida por três fatores diretamente associados ao “todo orgânico do enunciado”: primeiramente, o tratamento exaustivo do objeto de sentido; depois, o querer-dizer do locutor e, por fim, as formas típicas de estruturação do acabamento.

O tratamento exaustivo do objeto de sentido “varia profundamente conforme as esferas da comunicação verbal”. Em algumas esferas ele pode ser quase total, como por exemplo, na vida prática, na vida profissional, na vida militar, basicamente em esferas que não possuem características de mutabilidade de discurso e pouca “criatividade” nas formulações, entre outras palavras, onde os gêneros do discurso são padronizados. Já nas esferas em que os gêneros são “criativos”, o tratamento exaustivo é muito menos abrangente, como no caso das ciências, em particular, onde Bakhtin infere que o tratamento exaustivo “oferece exatamente um mínimo de acabamento capaz de suscitar uma atitude responsiva” (BAKHTIN, 2000, p. 300).

O querer-dizer do locutor está ligado ao primeiro fator. O filósofo afirma que em todo enunciado, desde uma réplica cotidiana até complexas obras científicas ou da literatura, compreendemos, sentimos o “intuito discursivo”, ou querer-dizer do locutor, que é o que determina o “todo do enunciado: sua amplitude, suas fronteiras”. Nós identificamos o que o locutor quer expressar e, a partir dessa detecção, medimos e definimos como se dará o enunciado. Isso é determinante para a escolha do objeto com seus limites e o tratamento exaustivo do objeto adequado a este, além de ser essencial para a escolha da forma do gênero onde será edificado.

As formas típicas de estruturação do gênero do acabamento representam o fator mais importante para Bakhtin, que as descreve como “formas estáveis do gênero do enunciado” (BAKHTIN, 2000, p. 301).

As formas do gênero às quais modelamos nossa fala se distinguem substancialmente das formas da língua, do ponto de vista de sua estabilidade e de suas leis normativas para o locutor. De um modo geral, elas são mais maleáveis, mais plásticas e mais livres do que as formas da língua. (BAKHTIN, 2000, p. 302)

Concluindo a discussão sobre gêneros a partir dos conceitos gerais propostos por Bakhtin, passamos agora para a discussão sobre gêneros realizada por Marcuschi (2008). É possível perceber ao longo da explanação que este autor se identifica com a teoria bakhtiniana de gêneros textuais e foi essa identificação uma das motivações que nos levou a escolhê-los para a composição deste capítulo.

De acordo com Marcuschi (2008, p. 154), toda comunicação só pode ser efetivada por meio de um gênero, pois “é impossível não se comunicar verbalmente por algum gênero, assim como é impossível não se comunicar verbalmente por algum texto”. Partindo dessa premissa, podemos entender que qualquer manifestação verbal se dá dentro dos limites dos gêneros. É por esse motivo que a variedade de gêneros é extensa, mas não infinita. Através desse conceito observamos que Marcuschi compactua com o conceito bakhtiniano de que os gêneros possuem formas padronizadas e finitas.

Os gêneros textuais são os textos que encontramos em nossa vida diária e que apresentam padrões sociocomunicativos característicos definidos por composições funcionais, objetivos enunciativos e estilos concretamente realizados na integração de forças históricas, sociais, institucionais e técnicas. (Marcuschi, 2008: p. 155)

Não devemos considerar os gêneros textuais como modelos imutáveis e de “estrutura rígidas”. A apresentação dos gêneros se mostra ligada diretamente ao meio em que circulam. São formas culturais que tomam forma na língua e que evoluem junto com ela. Obviamente que não podemos deixar de considerar que os gêneros possuem identidade e é através dessa identidade que escolhemos um tipo específico para cada esfera discursiva. Dessa forma, admitimos que os gêneros limitam nossa ação na escrita.

Em relação à distinção entre gêneros, Marcuschi (2008) não os distingue pelas formas linguísticas, mas sim pelos seus campos de ação. Nesse sentido, ele reafirma a perspectiva bakhtiniana de que os gêneros são dinâmicos e que, por serem sócio-históricos, não podem ser contados de modo exaustivo, o que dificulta sua classificação. Marcuschi (2008) afirma que, atualmente, o objetivo maior nos estudos sobre gêneros textuais é procurar identificar e explicar como eles são constituídos e como circulam na sociedade.

É importante apresentar alguns conceitos referentes ao que estamos discutindo sobre gêneros do discurso, dentre os quais destacamos os conceitos de tipo textual, gênero textual e domínio discursivo, segundo Marcuschi (2008), levando em consideração a possibilidade de se obter melhor entendimento no trato com o texto em si e seus fenômenos.

O tipo textual é definido pelos aspectos linguísticos, ou seja, por marcas lexicais, tempos verbais, estilo, relações lógicas e aspectos sintáticos. Logo, relaciona-se mais às sequências linguísticas do que a materializações textuais, fazendo com que o conjunto tipológico de textos seja limitado e não apresente tendências de aumentar. Marcuschi (2002, p.22) afirma que os tipos textuais compreendem categorias amplamente conhecidas como narração, argumentação, exposição, descrição e injunção, que observaremos separadamente a seguir.

A narração relata um fato que pode ser real ou imaginário em um tempo e lugar definidos, envolvendo personagens. Nesse tipo de texto, o tempo verbal predominante é o passado, ao menos nos exemplos mais típicos. É predominante em crônicas, piadas, romances, poemas, fábulas, entre outros. Vejamos o exemplo a seguir:

O cavalo e o burro

O cavalo e o burro seguiam juntos para a cidade. O cavalo contente da vida, folgando com uma carga de quatro arrobas apenas, e o burro — coitado! gemendo sob o peso de oito. Em certo ponto, o burro parou e disse:

– Não posso mais! Esta carga excede às minhas forças e o remédio é repartirmos o peso irmanamente, seis arrobas para cada um.

O cavalo deu um pinote e relinchou uma gargalhada.

– Ingênuo! Quer então que eu arque com seis arrobas quando posso tão bem continuar com as quatro? Tenho cara de tolo?

O burro gemeu:

– Egoísta! Lembre-se que se eu morrer você terá que seguir com a carga de quatro arrobas e mais a minha.

O cavalo pilheriou de novo e a coisa ficou por isso. Logo adiante, porém, o burro tropica, vem ao chão e rebenta.

Chegam os tropeiros, maldizem a sorte e sem demora arrumam com as oito arrobas do burro sobre as quatro do cavalo egoísta. E como o cavalo refuga, dão-lhe de chicote em cima, sem dó nem piedade.

– Bem feito! exclamou o papagaio. Quem mandou ser mais burro que o pobre burro e não compreender que o verdadeiro egoísmo era aliviá-lo da carga em excesso? Tome! Gema dobrado agora...

(LOBATO, M. 2010, p. 85)

Acima podemos observar um exemplo de narração, que é uma das fábulas de Monteiro Lobato, escrita, em grande parte, em discurso direto. Podemos observar na fábula que o texto é conduzido pelo narrador, intercalado pela interação dos personagens. A seguir,

continuaremos a descrição dos tipos textuais e exemplos com o conceito do tipo textual argumentativo.

Já a argumentação tem por principal característica a construção do convencimento acerca da validade ou invalidade de um ponto de vista por sobre outro. Nesse tipo de texto, há a reflexão sobre temas específicos confrontando perspectivas distintas, predominante em gêneros como debates, resenhas, editoriais, artigos de opinião e afins. Vejamos o exemplo a seguir:

O povo brasileiro está cansado de tanta corrupção, desigualdade de renda, serviços públicos precários, sensação de insegurança nas ruas, elevada carga tributária, ineficiência nos gastos públicos e elevação da inflação, além do estilo autoritário e inflexível da presidente. O estranho é pensar sobre as razões que levaram a população às ruas no momento atual, em que a economia apresentou uma significativa evolução em relação aos anos 80 e 90, além de presenciar sensível melhora na renda média e na sua distribuição, nos anos 2000.

A minha impressão é de que, depois de sentir a possibilidade de que o país entraria em uma rota segura de crescimento da renda e de desenvolvimento econômico (semelhante à sensação que a população brasileira presenciou nos anos 70), o enfraquecimento econômico e os sinais cada vez mais claros de que ele é resultante de problemas internos deixaram a população transtornada. Mais uma vez, somos apenas o país do futuro. (NAKABASHI, 2013. Acesso: <http://www.gazetadopovo.com.br/opiniaio/artigos/manifestacoes-e-governo-no-brasil-bdcjgu3mm6ql5e18tqoj73c5q>)

Observamos acima uma parte de um artigo de opinião publicado no jornal *Gazeta do Povo* em 02/07/2013 por Luciano Nakabashi, que trata das manifestações e do governo no Brasil. O autor anuncia primeiro o problema que vai discutir e, em seguida, lança sua opinião sobre o tema, o que faz com que esse tipo de texto seja distinto da exposição, que abordaremos a seguir.

A exposição apresenta informações sobre acontecimentos, materiais e objetos de forma detalhada e específica, e por isso costuma lançar mão de recursos como a descrição, informação, enumeração, comparação e contrastes. O tipo expositivo é característico de gêneros como as aulas expositivas, verbetes de dicionários, notícias jornalísticas, entre outros. Vejamos o exemplo:

Dianoia: Termo grego que pode ser traduzido por "pensamento", "intelecto". "espírito". A dianoia é o pensamento discursivo, enquanto elaboração, explicitação ou desenvolvimento da *noese ou *nous, isto é. da razão intuitiva que capta de modo imediato o real (Aristóteles. Tratado da alma, III). Neste sentido, a dianoia é inferior ao nous, já que depende deste. (MARCONDES e JAPIASSÚ, 2001, p.54)

Tomamos como exemplo de exposição um verbete de um dicionário de filosofia. Podemos observar que os autores apresentam a palavra “dianoia” e em seguida conceituam a dianoia a partir da perspectiva de um filósofo específico (neste caso, Aristóteles).

O tipo textual descrição, por sua vez, é o relato particular de eventos e entidades, e se relaciona comumente com outros tipos em inúmeros gêneros textuais. É característico em cartazes promocionais, anúncio de classificados, entre outros. Vamos observar agora um exemplo de descrição através da análise de uma obra de arte de Salvador Dali de 1955, intitulada “A última ceia”.

“Sua cena está contida num retângulo. Uma imensa janela ao fundo, representada por um dodecaedro (figura geométrica de 12 lados, que sua vez são pentágonos, ou seja, possuem cinco ângulos cada um) domina toda a composição.

Jesus Cristo e seus 12 apóstolos estão reunidos numa sala moderna, envidraçada. Ele ocupa o centro da mesa de pedra, o centro da tela e o centro do pentágono frontal do dodecaedro. Cristo está de frente para o observador, contudo, seu corpo translúcido permite ver o mar e um barco, o que indica que ele não mais é humano, mas divino. A sensação que temos é de que seu corpo emerge de dentro do mar. Diante de Cristo, sobre a mesa, estão: um copo com vinho e as duas bandas do pão já repartido, o que nos permite concluir que Dalí pintou o momento da Eucaristia. A presença dos barcos no mar remete aos “pescadores de homens”.

A mesa é formada por um bloco retangular. Doze apóstolos debruçam-se sobre ela, sendo três à esquerda de Cristo e três à direita. Nas suas extremidades estão quatro apóstolos, sendo dois de cada lado. De costa para o observador estão mais dois deles. Todos estão com as cabeças baixas. Um dos apóstolos diverge dos demais, ao usar uma toga amarela. O pintor queria, com certeza, diferenciá-lo. Portanto, tanto pode ser Pedro, o fundador da Igreja, ou Judas, o traidor.

No alto, com a cabeça invisível e com parte do tronco visível e os braços abertos, Deus Pai humanizado, abraça toda a cena, como se aguardasse a chegada do Filho, que se encontra entre os homens. Ao fundo, um mar tranquilo com rochas espalhadas e um céu cheio de nuvens compõem o segundo plano da tela.” (Vírus da arte & cia – Site brasileiro especializado em arte e cultura. Disponível em: <http://virusdaarte.net/dali-a-ultima-ceia/>)

Acima podemos observar a descrição de uma obra de arte do pintor catalão Salvador dali, retirado de uma página sobre arte. Como o nome do tipo textual sugere, a descrição tem por objetivo descrever fatos, mas também características para objetos, paisagens e situações diversas. No exemplo que utilizamos para descrição, observamos a descrição de uma obra de arte por parte de um espectador, demonstrando detalhes do que está impresso na pintura, assim como uma interpretação da cena.

O último tipo textual que consideraremos aqui é o tipo injuntivo, que tem por objetivo instruir o leitor ou persuadi-lo a fazer algo ou adotar algum ponto de vista. Também tem como característica a indução do interlocutor a proceder de uma ou outra forma. Geralmente

é escrito no modo imperativo e é característico de gêneros como a bula de remédio, os manuais de instruções, receitas culinárias e contratos. Vale ressaltar que dentro dos textos injuntivos podem-se encontrar outros tipos de texto, como, por exemplo, descrições de objetos, endereços, procedimentos, etc. Vejamos o exemplo a seguir:

Bolo simples

Tempo de preparo: 40 minutos

Rendimento: 12 porções

Ingredientes:

- 2 xícaras de açúcar
- 3 xícaras de farinha de trigo
- 4 colheres de margarina bem cheias
- 3 ovos
- 1 ½ xícara de leite aproximadamente
- 1 colher (sopa) de fermento bem cheia

Modo de preparo:

- 1) Bata as claras em neve
- 2) Reserve
- 3) Bata bem as gemas com a margarina e o açúcar
- 4) Acrescente o leite e a farinha aos poucos sem parar de bater
- 5) Por último agregue as claras em neve e o fermento
- 6) Coloque em forma grande de furo central untada e enfarinhada
- 7) Asse em forno médio, pré-aquecido, por aproximadamente 40 minutos
- 8) Quando espetar um palito e sair limpo estará assado

(<http://www.tudogostoso.com.br/receita/29124-bolo-simples.html> , Acesso em 20/04/2014)

No exemplo, uma receita culinária, podemos observar que há descrição na primeira parte (a lista de ingredientes) e, na segunda parte (modo de preparo), que é a mais nitidamente injuntiva, encontramos instruções de como proceder na execução da receita.

Além da classificação e caracterização dos tipos de texto, é interessante observarmos também a definição de gêneros textuais e domínio discursivo, conforme Marcuschi (2008).

Os gêneros textuais são definidos como “textos materializados em situações comunicativas recorrentes” (MARCUSCHI, 2008, p.155) que apresentam características sócio-comunicativas marcadas pelos conteúdos, e pelas propriedades referentes às funções e composição. Diferente dos tipos textuais, que se restringem a cerca de meia dúzia, como afirma Marcuschi (2008), “os gêneros são inúmeros”. Também há de ressaltar que são culturalmente e historicamente formados, visto que evoluem no mesmo passo que as comunidades.

O domínio discursivo, por sua vez, é a esfera de atividade humana em que os textos circulam. Ele não é um texto em si, mas proporciona o surgimento de discursos específicos. Para ilustrar, podemos citar alguns domínios como discurso religioso, discurso jurídico, etc.

O domínio é constituído por práticas do discurso nas quais podemos identificar uma série de gêneros que possuem a mesma proposta discursiva, como o tema e as práticas institucionais ou informais.

As definições aqui trazidas de *gênero*, *tipo*, *domínio discursivo* são muito mais operacionais do que formais e seguem de perto a posição bakhtiniana. Assim, para a noção de *tipo textual*, predomina a identificação de sequências linguísticas como norteadora; e para a noção de *gênero textual*, predominamos critérios de padrões comunicativos, ações, propósitos e inserção sociohistórica. No caso dos *domínios discursivos*, não lidamos propriamente com textos e sim com formações históricas e sociais que originam os discursos. Eles ainda não se acham bem definidos e oferecem alguma resistência, mas seguramente, sua definição deveria ser na base de critérios etnográficos, antropológicos e sociológicos e históricos. (MARCUSCHI, 2008: p. 158. Grifos do autor)

Nessa perspectiva, faz-se necessário apresentarmos o papel dos gêneros textuais como controle social. Como já vimos anteriormente, segundo Bakhtin (2000), toda atividade discursiva humana se dá através de algum gênero e é também por esse motivo que há uma considerável pluralidade de gêneros. Marcuschi (2008) afirma que os gêneros são “necessários para a interlocução humana”. Assim, para cada esfera de atividade humana, certos gêneros específicos são considerados mais ou menos adequados. Na esfera empresarial, por exemplo, temos que nos adequar às formalidades dos gêneros de redação oficial como os ofícios, atas, circulares e relatórios. Na academia, apresentamos nossas produções através de dissertações, artigos científicos, teses e relatórios de projetos. No meio publicitário, encontramos as propagandas, anúncios de diversos tipos. Enfim, são inúmeras as esferas de discurso, domínios discursivos e gêneros textuais atrelados a estes.

Marcuschi (2008) enfatiza que o controle social por gêneros discursivos é incontornável, mas não determinista. De acordo com o autor, nós temos liberdade para nos expressarmos em qualquer esfera discursiva. Porém, temos que admitir que a sociedade é constituída por uma “máquina discursiva”, logo, somos moldados a ela de forma intuitiva e os gêneros textuais constituem um poderoso instrumento desta máquina. Quanto maior a nossa inserção na sociedade, maior o controle social. Por exemplo, não são todas as pessoas que podem expedir um mandato de segurança, escrever uma dissertação de mestrado, ministrar uma aula de física quântica, ou publicar uma coluna em um jornal. É nessa perspectiva que Marcuschi (2008) afirma, veemente, o direcionamento dos gêneros textuais para com o envolvimento social e suas especificidades.

A partir das considerações apresentadas a respeito dos gêneros textuais, dedicamos a seção a seguir para a caracterização do certificado de garantia como um gênero textual, conforme relatamos na introdução deste capítulo.

1.2 O CERTIFICADO DE GARANTIA COMO GÊNERO TEXTUAL

O certificado de garantia ou termo de garantia é um documento oferecido por prestadoras de serviços, fabricantes de produtos diversos ou de qualquer outro segmento que envolva comercialização de bens duráveis, com a função de formalizar os direitos e deveres do consumidor e do fabricante para com o estado físico e funcional do produto em vista de problemas de qualquer natureza.

É também uma espécie de contrato, visto que consiste fundamentalmente na combinação de interesses de partes sobre algo. Além de “certificado de garantia”, utilizaremos também a nomenclatura “termo de garantia”, tendo em vista que o documento do certificado de garantia e o termo em si estão internamente ligados. A expressão “termo de garantia” é usada no Código de Proteção e Defesa do Consumidor e Decreto Nº 2.181 de 20 de março de 1997:

Art. 50. A garantia contratual é complementar à legal e será conferida mediante termo escrito.

Parágrafo único. O termo de garantia ou equivalente deve ser padronizado e esclarecer, de maneira adequada, em que consiste a mesma garantia, bem como a forma, o prazo e o lugar em que pode ser exercitada e os ônus a cargo do consumidor, devendo ser-lhe entregue, devidamente preenchido pelo fornecedor, no ato do fornecimento, acompanhado de manual de instrução, de instalação e uso de produto em linguagem didática, com ilustrações. (Código de Proteção e Defesa do Consumidor e Decreto Nº 2.181 de 20 de março de 1997, p. 30)

Em linhas gerais, o documento é composto por quatro partes: garantia contratual, garantia legal, condições para validade da garantia contratual e legal, condições não cobertas pela garantia legal e contratual. Vejamos um exemplo de certificado de garantia:

Certificado de Garantia

Condicionadores de Ar

Garantia Contratual

A LG Electronics da Amazônia Ltda., através de sua Rede de Serviços Autorizados, garante ao usuário deste produto os serviços de Assistência Técnica para substituição de componentes ou partes, bem como mão-de-obra necessária para todo equipamento e 05 (cinco) anos para o compressor, incluindo o período de garantia legal de 90 (noventa) dias, contados a partir da data de emissão da nota fiscal de compra pelo primeiro proprietário, desde que o mesmo tenha sido instalado conforme orientações descritas no manual do usuário que acompanha o produto e, somente em Território Nacional.

Garantia Legal

O consumidor tem o prazo de 90 (noventa) dias, contados a partir da data de emissão da nota fiscal de compra, para reclamar de irregularidades (vícios) aparentes, de fácil e imediata observação no produto, como os itens que constituam a parte externa, plásticos, filtros de ar, correias ou qualquer outra acessível ao usuário, assim como, peças de aparência e acessórios em geral.

Condições para validade da garantia legal e contratual

A Garantia Legal e Contratual perderá seu efeito se:

- O produto não for utilizado para os fins a que se destina;
- A instalação ou utilização do produto estiver em desacordo com as recomendações do Manual de Instruções;
- O produto sofrer qualquer dano provocado por mau uso, acidente, queda, agentes da natureza, agentes químicos, aplicação inadequada, alterações, modificações ou consertos realizados por pessoas ou entidades não credenciadas pela LG Electronics de São Paulo Ltda;
- Houver remoção e/ou alteração do número de série ou da identificação do produto.

Condições não cobertas pela garantia legal e contratual

A Garantia não cobre:

- Danos ou corrosão provocados por riscos, amassados e uso de produtos químicos/abrasivos sobre o gabinete;
- Transporte e remoção de produtos para conserto que estejam instalados fora do perímetro urbano onde se localiza o Serviço Autorizado LG mais próximo. Nestes locais, qualquer despesa de locomoção e/ou transporte do produto, bem como despesas de viagem e estada do técnico, quando for o caso, correrão por conta e risco do Consumidor;
- Desempenho insatisfatório do produto devido a instalação ou rede elétrica inadequadas;
- Troca de peças e componentes sujeitos a desgaste normal de utilização ou por dano de uso tais como: filtro de ar, carga de gás refrigerante, pintura, óleo, correias, etc;
- Serviços de instalação, regulagens externas e limpeza, pois essas informações constam no Manual de Instruções;
- Manutenção preventiva do produto que inclui limpeza e troca de filtro de ar.

Observações:

- A LG Electronics de São Paulo Ltda. não assume custos ou responsabilidade relativos a pessoa ou entidade que venham a oferecer garantia sobre produtos LG, além das aqui descritas;
- As despesas decorrentes e consequentes da instalação de peças que não pertençam ao produto são de responsabilidade única e exclusiva do comprador;
- A LG Electronics de São Paulo Ltda se reserva o direito de alterar as características gerais, técnicas e estéticas de seus produtos sem prévio-aviso;
- A garantia somente é válida mediante a apresentação de nota fiscal de compra deste produto;
- Fica compreendido que em hipótese alguma, a LG Electronics assumirá custos com eventuais perdas e danos ao comprador caso ocorra mau funcionamento ou paralisação do produto, assumindo a responsabilidade apenas nos termos deste Certificado de Garantia.

Para sua conveniência utilize o telefone de atendimento ao consumidor:

Central de Atendimento ao Consumidor 0800-707-5454 (Ligação Gratuita)

ILUSTRAÇÃO 1: Certificado de garantia dos condicionadores de ar LG. Fonte:

http://static.webarcondicionado.com.br/blog/uploads/Manual/LG/Manual_do_Usuario_de_ar_condicionado_split_neo_plasma_LG.PDF. Acesso em 24/03/2014.

Observamos na primeira parte a disposição da garantia contratual, ou seja, a garantia oferecida pelo fabricante:

Certificado de Garantia

Condicionadores de Ar

Garantia Contratual

A LG Electronics da Amazônia Ltda., através de sua Rede de Serviços Autorizados, garante ao usuário deste produto os serviços de Assistência Técnica para substituição de componentes ou partes, bem como mão-de-obra necessária para todo equipamento e 05 (cinco) anos para o compressor, incluindo o período de garantia legal de 90 (noventa) dias, contados a partir da data de emissão da nota fiscal de compra pelo primeiro proprietário, desde que o mesmo tenha sido instalado conforme orientações descritas no manual do usuário que acompanha o produto e, somente em Território Nacional.

ILUSTRAÇÃO 2: Recorte 1 do Certificado de garantia dos condicionadores de ar LG. Fonte:

http://static.webarcondicionado.com.br/blog/uploads/Manual/LG/Manual_do_Usuário_de_ar_condicionado_split_neo_plasma_LG.PDF. Acesso em 24/03/2014.

Na segunda parte, encontramos a disposição da garantia legal, ou seja, a garantia assegurada pelo Código de Proteção e Defesa do consumidor:

Garantia Legal

O consumidor tem o prazo de 90 (noventa) dias, contados a partir da data de emissão da nota fiscal de compra, para reclamar de irregularidades (vícios) aparentes, de fácil e imediata observação no produto, como os itens que constituam a parte externa, plásticos, filtros de ar, correias ou qualquer outra acessível ao usuário, assim como, peças de aparência e acessórios em geral.

ILUSTRAÇÃO 3: Recorte 2 do Certificado de garantia dos condicionadores de ar LG. Fonte:

http://static.webarcondicionado.com.br/blog/uploads/Manual/LG/Manual_do_Usuário_de_ar_condicionado_split_neo_plasma_LG.PDF. Acesso em 24/03/2014.

Em seguida, vemos as condições de validade da garantia legal e contratual, composta por uma lista exaustiva de itens a serem considerados:

Condições para validade da garantia legal e contratual

A Garantia Legal e Contratual perderá seu efeito se:

- O produto não for utilizado para os fins a que se destina;
- A instalação ou utilização do produto estiver em desacordo com as recomendações do Manual de Instruções;
- O produto sofrer qualquer dano provocado por mau uso, acidente, queda, agentes da natureza, agentes químicos, aplicação inadequada, alterações, modificações ou consertos realizados por pessoas ou entidades não credenciadas pela LG Electronics de São Paulo Ltda;
- Houver remoção e/ou alteração do número de série ou da identificação do produto.

ILUSTRAÇÃO 4: Recorte 3 do Certificado de garantia dos condicionadores de ar LG. Fonte: http://static.webarcondicionado.com.br/blog/uploads/Manual/LG/Manual_do_Usuário_de_ar_condicionado_split_neo_plasma_LG.PDF. Acesso em 24/03/2014.

E, por fim, encontramos as condições não cobertas pela garantia legal e contratual, assim como, observações gerais:

Condições não cobertas pela garantia legal e contratual

A Garantia não cobre:

- Danos ou corrosão provocados por riscos, amassados e uso de produtos químicos/abrasivos sobre o gabinete;
- Transporte e remoção de produtos para conserto que estejam instalados fora do perímetro urbano onde se localiza o Serviço Autorizado LG mais próximo. Nestes locais, qualquer despesa de locomoção e/ou transporte do produto, bem como despesas de viagem e estada do técnico, quando for o caso, correrão por conta e risco do Consumidor;
- Desempenho insatisfatório do produto devido a instalação ou rede elétrica inadequadas;
- Troca de peças e componentes sujeitos a desgaste normal de utilização ou por dano de uso tais como: filtro de ar, carga de gás refrigerante, pintura, óleo, correias, etc;
- Serviços de instalação, regulagens externas e limpeza, pois essas informações constam no Manual de Instruções;
- Manutenção preventiva do produto que inclui limpeza e troca de filtro de ar.

Observações:

- A LG Electronics de São Paulo Ltda. não assume custos ou responsabilidade relativos a pessoa ou entidade que venham a oferecer garantia sobre produtos LG, além das aqui descritas;
- As despesas decorrentes e conseqüentes da instalação de peças que não pertençam ao produto são de responsabilidade única e exclusiva do comprador;
- A LG Electronics de São Paulo Ltda se reserva o direito de alterar as características gerais, técnicas e estéticas de seus produtos sem prévio-aviso;
- A garantia somente é válida mediante a apresentação de nota fiscal de compra deste produto;
- Fica compreendido que em hipótese alguma, a LG Electronics assumirá custos com eventuais perdas e danos ao comprador caso ocorra mau funcionamento ou paralisação do produto, assumindo a responsabilidade apenas nos termos deste Certificado de Garantia.

Para sua conveniência utilize o telefone de atendimento ao consumidor:

ILUSTRAÇÃO 5: Recorte 4 do Certificado de garantia dos condicionadores de ar LG. Fonte: http://static.webarcondicionado.com.br/blog/uploads/Manual/LG/Manual_do_Usuário_de_ar_condicionado_split_neo_plasma_LG.PDF. Acesso em 24/03/2014.

Em relação à estrutura padrão dos certificados de garantia, a partir do *corpus* analisado nesta pesquisa, observou-se que o texto que se refere à garantia em si corresponde a menos da metade do documento. Grande parte do documento se dedica à restrição de possibilidades de cobertura, assim como observações gerais quanto às responsabilidades do fabricante diante de situações como: despesas referentes à locomoção para depósito do produto para assistência, documentação necessária para apresentação na assistência, etc.

O termo de garantia é vinculado diretamente ao Código de Proteção e Defesa do consumidor. O código estabelece um padrão abrangente de formulação do documento, constando recomendações como o uso de linguagem de fácil interpretação, necessidade do acompanhamento do manual de instruções e instalação do produto, assim como clareza na disposição dos prazos de garantia legal e contratual.

Como discutimos na primeira parte desse capítulo, Bakhtin (2000) propõe que três dimensões constituem os gêneros de discurso: conteúdo temático, estilo e construção composicional. Iremos, a seguir, apresentar como estas dimensões são percebidas nesse gênero textual.

Como conteúdo temático do gênero certificado de garantia, temos a veiculação de direitos e deveres do fabricante e do consumidor. O documento apresenta listas exaustivas de ações que possibilitam ou não o uso do termo de garantia, assim como instruções gerais para a realização desse ato. Esse conteúdo pode variar em parte e apenas questões referentes à garantia legal não podem mudar, pois está prevista no Código de Proteção e Defesa do Consumidor.

Em relação ao estilo, observamos nos certificados a utilização da norma padrão. Busca-se construir um texto claro e objetivo, para que, dessa forma, não haja problemas de interpretação para o consumidor. Nesse gênero, não há identificação de quem escreve de maneira particular, como observamos em gêneros do tipo carta. A identificação do autor é geralmente atribuída à empresa que oferece a garantia. O estilo individual, que é característico em diversos gêneros, como o artigo de opinião e cartas pessoais, não cabe para os certificados. Como se trata de um texto instrucional, esse gênero apresenta-se de forma objetiva, de modo que não há a necessidade prática da identificação de quem escreve.

Quanto à estrutura composicional, em linhas gerais, tal gênero segue uma sequência de apresentação em duas etapas. Em um primeiro momento, apresenta-se o termo de garantia em si, no qual é descrito o direito do consumidor em relação à garantia, assim como sua validade. No segundo momento, parte mais extensa do texto, há a apresentação de listas supostamente exaustivas referentes aos casos que não são cobertos pela garantia, assim como as instruções gerais para o reclame do direito. Essa sequência de apresentação do documento é variável. Há certificados que são inclusos no manual de instrução do produto (geralmente na última página). Há certificados que são destacados: o documento é apresentado à parte de qualquer outro texto.

Se retomarmos a classificação dos gêneros do discurso de Bakhtin (2000) entre primários (simples) e secundários (complexos), podemos considerar que o certificado de

garantia está inserido nos gêneros complexos, pois se trata de um documento elaborado de forma sistemática, no qual há necessidade de um aprofundamento social complexo, com caracterizações e descrições bem delimitadas.

Quanto ao tipo de texto, dentro do que foi proposto por Marcuschi (2008), o certificado de garantia se enquadra no tipo injuntivo, porque é um texto instrucional, com predominância do modo imperativo nas frases, e é composto pela listagem de uma série de procedimentos a serem observados e seguidos, com listas exaustivas contendo direitos e deveres do fabricante e do consumidor. O objetivo do documento é oferecer ao cliente todas as informações relacionadas à validade da garantia, os casos em que há perda da validade e os casos em que os problemas apresentados se enquadram como defeitos de fabricação.

O certificado de garantia se caracteriza como um gênero textual a partir da perspectiva de Marcuschi (2008), pois é um texto que possui características sócio-discursivas bem delimitadas, com conteúdo padrão, obedecendo a uma mesma linha temática e foi constituído socialmente. O gênero foi criado a partir da necessidade jurídica de resguardar os fabricantes e consumidores de produtos industrializados e afins quanto à possibilidade de apresentação de defeitos ou falhas.

De posse dos conhecimentos gerais sobre os gêneros textuais que apresentamos e da caracterização do certificado de garantia como um gênero textual, partiremos no próximo capítulo para a apresentação das teorias que servirão de aporte teórico para a compreensão das análises realizadas no capítulo 3.

2. NEXOS SEMÂNTICOS: CONCEITOS E PROBLEMAS

Neste capítulo tratamos dos nexos semânticos ou “nexos de significado”, dos quais consideramos para nossa pesquisa os seguintes: acarretamento, equivalência semântica, contraditoriedade e contrariedade. Caracterizamos cada um deles, utilizando exemplos em linguagem natural, com o intuito de demonstrar o funcionamento dessas relações, assim como mostrar quando tais exemplos deixam de apresentar o nexo. Nosso intuito final é de oferecer uma base para a compreensão das análises que virão no capítulo posterior.

Para entendermos melhor o que são os nexos semânticos, devemos compreender a distinção entre a semântica e a pragmática, que são linhas de estudos linguísticos inter-relacionáveis. Uma definição bastante difundida da semântica, e também bastante geral, é encontrada em Trask (2004, p. 261), que diz que a semântica é o ramo da linguística que estuda o significado, e em Chierchia (2003, p. 7) para quem a semântica é um estudo do significado das expressões das línguas naturais. Podemos também caracterizar a semântica destacando a relação do usuário da língua e o significado que ele atribuiu às palavras que compõem sentenças, como propõe Pires de Oliveira (2001, p. 42). Já a pragmática, por outro lado, também estuda o significado das línguas naturais, mas trata das intenções que os falantes supostamente revelam a partir do uso de sentenças.

Para o termo “pragmática” há diversas possibilidades de definição. Levinson (2007) procura mostrar as implicações que algumas definições podem ter em relação a outros estudos. Assim, podemos citar pelo menos dois conceitos de pragmática para Levinson: “pragmática é o estudo de todos os aspectos do significado não capturados em uma teoria semântica” (Levinson, 2007, p.14), assim como “pragmática é o estudo das relações entre língua e contexto que são gramaticalizadas ou codificadas na estrutura de um língua” (Levinson, 2007, p. 11). Podemos perceber que nessas duas definições Levinson tanto atribui à pragmática a responsabilidade sobre aquilo que está além da semântica, quanto destaca a relação de língua e contexto. Já em Wilson (2008), encontramos as definições que Yule (1996) apresenta para a pragmática:

- a) pragmática é o estudo do significado sob o ponto de vista do falante; b)
- pragmática é o estudo do significado contextual (isto é, leva em conta o modo como os falantes organizam seus enunciados, aquilo que eles querem dizer, de acordo com os seguintes fatores: a quem vão dizer, como vão dizer, onde e quando vão dizer e sob que circunstâncias); c) pragmática é o estudo do como se diz além daquilo que é

dito (isto é, o estudo do significado subjacente, do não dito; d) pragmática é o estudo da expressão da proximidade/distanciamento relativo (isto é, de acordo com o tipo de proximidade física, social ou conceitual em relação aos ouvintes, os falantes determinam como e quanto precisam dizer). (WILSON, 2008, p. 89)

A discussão sobre as definições de pragmática e semântica e suas distinções vem desde o início do século XX e muitos autores contribuíram para a evolução desses conceitos. Em vista desta histórica discussão, apresentaremos os conceitos de Charles Morris e Rudolf Carnap para estas disciplinas linguísticas.

Segundo a definição de Charles Morris (1938), pragmática é o estudo da “relação dos signos com seus intérpretes”. Já para Rudolf Carnap (1938), a pragmática é o estudo da linguagem em relação aos seus falantes. Diante dos conceitos de semântica e pragmática que apresentamos e da distinção entre as linhas de estudos linguísticos, Marcondes (2000) afirma que “tanto a definição de Morris, quanto a de Carnap, fazem parte da já consagrada distinção geral do campo de estudos da linguagem entre *pragmática*, que considera a linguagem em seu uso concreto e *semântica*, que examina os signos linguísticos em sua relação com os objetos que designam ou a quem se refere”. Os nexos semânticos estão inseridos no campo da semântica e voltaremos a este ponto no final do capítulo.

Sobre as relações semânticas há diversas perspectivas nos estudos linguísticos. A forma como combinamos as palavras e nossa tendência em buscar um conceito fixo de um termo são complicações que podem dificultar o uso da língua. O significado linguístico das línguas naturais, segundo Basso (2009), possibilita nexos semânticos entre sentenças. E, ainda sobre o significado, Basso propõe:

Quando perguntamos o significado de alguma palavra, muitas vezes buscamos aquele modelo significativo presente nos dicionários. Porém, não há no dicionário maneiras pré-estabelecidas de como uma palavra pode se combinar com outra em busca da trama de significados, dos nexos que favorecem infinitas interpretações. Essas combinações são decorrentes do próprio uso da língua pelos seus falantes, mas não estão nem presentes nos dicionários nem tampouco alguém nos ensina: são conhecimentos implícitos. Uma área da linguística moderna defende que o nosso conhecimento semântico é um dote genético, portanto, os possíveis nexos semânticos são decorrentes de uma capacidade inata de combinação de palavras e sentenças, parte do conhecimento semântico implícito ou competência semântica. (BASSO, 2009, p. 25)

Os nexos semânticos são caracterizados na literatura da semântica como grupos de relações de inferência muito estáveis, direcionáveis e fortemente dependentes do material

linguístico dos enunciados (SANTOS, 2012). Essas relações diferem de perspectivas de inferências como a pressuposição e a implicatura, que dialogam diretamente com o não-dito. Para contrastar os nexos com esses outros tipos de relação, vamos observar os exemplos a seguir:

- (1) Carlos parou de beber refrigerante.
- (2) A tese sobre bolhas de sabão foi escrita por Mário.

Seguindo a mesma linha de exposição de Moura (1999, p. 12), a partir das duas sentenças acima, observamos dois níveis nas informações veiculadas. No primeiro nível, temos contato com o sentido literal das palavras. Dessa forma, em (1) temos a informação de Carlos não toma mais refrigerantes e em (2), que Mário escreveu uma tese sobre bolhas de sabão. No segundo nível, através da enunciação das sentenças, somos levados a considerar informações que não estão afirmadas literalmente nas sentenças. Dessa forma, a partir de (1) podemos inferir que Carlos bebia refrigerantes antes e em (2), que uma tese sobre bolhas de sabão já foi escrita. Ducrot (1987) denomina de conteúdo posto, o primeiro nível, que consiste no conteúdo literal das sentenças e de conteúdo pressuposto ou pressuposição, o segundo nível, que abarca as inferências que podemos fazer a partir da enunciação das sentenças. Devemos entender que o conteúdo posto depende do conteúdo pressuposto, pois a aceitação do primeiro leva a aceitação do segundo. Para que possamos aceitar a verdade do posto (1) que diz que Carlos parou de beber refrigerante, temos que aceitar a verdade pressuposta de que Carlos já tinha bebido refrigerante antes.

Outra relação semântica que dialoga diretamente com o não-dito é a implicatura. Grice (1987) propõe dois tipos de implicaturas: as implicaturas convencionais, que não são sujeitas a condições de verdade e as implicaturas conversacionais, que não dependem diretamente da significação usual das palavras, sendo determinadas por certos princípios básicos do ato comunicativo.

As implicaturas convencionais são inferências não sujeitas a condições de verdade, não são derivadas de princípios pragmáticos mais gerais como as máximas conversacionais, mas são simplesmente ligadas pela convenção a itens ou expressões lexicais específicos.

Levinson (2007) toma a implicatura conversacional como uma das ideias mais importantes da pragmática e vamos considerar neste trabalho apenas as implicaturas do tipo conversacional, de forma que, quando mencionarmos o termo implicatura, devemos entender que estamos falando das implicaturas conversacionais e não das convencionais.

Para exemplificar uma implicatura, vamos supor uma situação entre dois amigos, em que, ao dialogar sobre as últimas defesas de teses e dissertações do departamento de pós-graduação, deparam-se com a notícia de que um de seus colegas escreveu uma tese sobre um tema muito irrelevante e nada original. Diante desta situação um amigo disse para o outro: “A tese sobre bolhas de sabão foi escrita por Mário”. A partir da situação em que os dois amigos estavam imersos nesse contexto e da sentença utilizada por um dos amigos, podemos inferir que foi Mário quem escreveu uma tese sobre um tema irrelevante. Podemos perceber neste exemplo que, como descrito nas definições que trouxemos anteriormente, a implicatura, por ser uma relação puramente pragmática, utiliza-se do não-dito e de situações convencionadas entre falantes para poder existir.

Dessa forma, podemos retomar o que foi exposto nos parágrafos anteriores, afirmando que os nexos semânticos, as pressuposições e as implicaturas são inferências de significado, sendo que os nexos estão no campo da semântica e as pressuposições e implicaturas estão no campo da pragmática.

A partir deste ponto iremos descrever os nexos semânticos com exemplos, mostrando como essas relações funcionam e também casos em que a interpretação não acontece da maneira esperada. Em relação aos casos em que a interpretação é prejudicada, trataremos de casos relacionados com a ambiguidade lexical, mais especificamente com vagueza e casos relacionados com a polissemia (desconsiderando seus limites com a homonímia).

2.1 ACARRETAMENTO

Em linhas gerais, o acarretamento ocorre quando a verdade de um conjunto de sentenças¹, que nomearemos de A, garante a verdade de outra sentença, que nomearemos de B. Dessa forma, a verdade da primeira sentença ou do conjunto delas autoriza a verdade de B (CHIERCHIA, 2003). O acarretamento é uma inferência que os falantes estão autorizados a fazer e o que os autoriza é o conhecimento linguístico. Vamos observar o exemplo a seguir:

¹ Em nosso trabalho utilizaremos os termos “sentença” e “proposição” intercambiavelmente. Alguns autores definem os dois termos de formas distintas. Por exemplo, na semântica contemporânea de mundos possíveis, desenvolvida por autores como, por exemplo, Kripke e Lewis, define-se proposição como a classe de todos os mundos possíveis nas quais ela é verdadeira. Murcho (2006) apresenta dois exemplos para distinguir proposições e sentenças: “Sócrates era um filósofo” e “Socrates was a philosopher”. Murcho afirma que os dois exemplos são duas sentenças que exprimem uma única proposição. Outros, como Mortari (2001) não distinguem proposições e sentenças.

- (3) a'. Neymar é brasileiro.
 a''. Neymar é um jogador de futebol.
 b. Neymar é um jogador de futebol brasileiro.

Podemos observar no exemplo acima que a sentença (3b) tem a sua verdade garantida pela verdade de (3a') e (3a''). Sendo assim, (3a') e (3a'') acarretam (3b). Podemos observar no exemplo que o acarretamento é bastante claro, pois as informações que estão presentes em (3b) são a soma das informações contidas nas sentenças (3a') e (3a''). É interessante destacar que, para que a sentença (3b) constitua um acarretamento de (3a') e (3a''), não precisamos conhecer a pessoa Neymar, nem sua nacionalidade e/ou profissão. Como as informações estão postas nas sentenças (3a') e (3a''), a verdade de (3b) é inevitável. Mesmo que no mundo real Neymar não fosse jogador de futebol e não fosse brasileiro, isso em nada modificaria o acarretamento, pois, dentro da relação estabelecida entre (3a'), (3a'') e (3b), as informações contidas nas sentenças (3a') e (3a'') acarretam (3b). Vejamos o exemplo a seguir:

- (4) a'. Todos os sacis têm apenas uma perna.
 a''. Denis Diderot é um saci.
 b. Denis Diderot tem apenas uma perna.

Observando o exemplo acima, identificamos que, em relação ao conhecimento de mundo, a sentença (4a') é verdadeira, já que no folclore admitimos como uma característica dos sacis ter apenas uma perna. A sentença (4a'') é falsa, pois Denis Diderot foi um filósofo e escritor francês e não um saci. Por fim, a sentença (4b) também é falsa em relação ao nosso conhecimento de mundo, pois Denis Diderot possuiu durante toda a sua vida as duas pernas. Podemos então admitir que as sentenças do conjunto (4), em relação ao nosso conhecimento de mundo, são falsas. Mesmo assim, o conjunto é um acarretamento. Diferente do exemplo (3), em que trouxemos sentenças que constituíam um acarretamento com informações verdadeiras em relação ao mundo, o exemplo (4) mostra que a relação semântica que estamos discutindo independe da verdade das informações das sentenças no mundo. O que o acarretamento faz é concatenar as sentenças de uma forma que se as premissas forem verdadeiras, a conclusão também será verdadeira. O acarretamento depende exclusivamente

da forma em que as sentenças se apresentam. Tendo em vista que a relação depende apenas da forma, podemos representar o acarretamento da seguinte maneira, como propõe Soares (2003):

Em língua natural:

Se estudar, então serei aprovado.	(1ª premissa)
Ora, estudei.	(2ª premissa)
Logo, fui aprovado.	(Conclusão)

E simbolizando²:

$a \rightarrow b$	(1ª premissa)
a	(2ª premissa)
$\vdash b$	(Conclusão)

Vale ressaltar que ao utilizarmos o termo “sentença” estamos nos referindo ao que os gramáticos costumam chamar de oração. Também é interessante mencionar que o acarretamento é chamado de consequência semântica. Iremos utilizar como representação das premissas, sentenças do tipo (Xa') e (Xa'') e, para a conclusão, sentenças do tipo (Xb) .

Podemos entender que o acarretamento é um tipo de relação estabelecida entre premissas e a consequência, de forma que a verdade das premissas determina a verdade da consequência. Também devemos entender que não é possível que as premissas sejam verdadeiras junto da negação da conclusão, pelo fato de que, dessa forma, estaria descaracterizada a relação de acarretamento.

Como ressaltamos acima, os acarretamentos são dependentes da forma, ou seja, da relação que as sentenças possuem entre si e não da verdade ou falsidade no mundo das informações contidas nas sentenças. Diante disso, traremos à tona exemplos de sentenças que

² O símbolo “ $\rightarrow$ ”, na lógica clássica, representa um condicional, assunto de que trataremos no terceiro capítulo deste trabalho e o símbolo “ $\vdash$ ” representa um acarretamento.

não possuem relação semântica, mas, através da verdade ou falsidade das informações nas sentenças, podem nos confundir e nos induzir ao erro. Para tal raciocínio errôneo, damos o nome de falácias.

Soares (2003) distingue três características fundamentais das falácias: (i) são argumentos parecidos com argumentos válidos; (ii) estabelecem entre premissas e conclusões uma relevância puramente psicológica, que tão-só se dirige às emoções da pessoa, sem que as premissas sejam logicamente relevantes para extrair a conclusão; (iii) apresentam-se com intenção enganadora, para que o argumento, ainda que inválido, seja de todas as maneiras aceito por todos. Vejamos a seguir exemplos de falácias:

- (5) a'. A presidente do Brasil é mulher.
 a''. Dilma Rousseff é mulher.
 b. Dilma Rousseff é a presidente do Brasil.

A partir do nosso conhecimento de mundo, poderíamos dizer que a sentença (5b) é verdadeira. Na sentença (5a') temos que *A presidente do Brasil é mulher*. De fato, também se formos utilizar nosso conhecimento de mundo intuitivamente diremos que esta sentença está correta, considerando a época em que este trabalho foi escrito. Seguindo, temos a sentença (5a'') com a informação *Dilma Rousseff é mulher*. Assim como as sentenças (5a') e (5a''), a partir de nosso conhecimento de mundo, podemos afirmar que esta sentença também é verdadeira, mas devemos entender que é preciso considerar a relação que as sentenças estabelecem entre si. A sentença (5a') não estabelece nenhuma relação com a sentença (5a'') para que (5b) seja um acarretamento. Para mostrar de forma mais clara que o exemplo (5) não é um acarretamento, vamos compará-lo com o exemplo a seguir:

- (6) a'. A presidente do Brasil é mulher.
 a''. Michelle Bachelet é mulher.
 b. Michelle Bachelet é a presidente do Brasil.

Observamos que (6a') e (6a'') são verdadeiras (no momento da redação deste trabalho), mas (6b) nos parece estranho. Sabemos que Michelle Bachelet atualmente é presidente do Chile. Mas nada disso interfere para caracterizar um acarretamento e o exemplo acima foi para deixar claro que, a partir das relações semânticas dispostas entre os grupos de

sentenças (5) e (6), não podemos considerar que há acarretamento pelo fato acima mencionado.

Até o momento, tratamos do conceito de acarretamento seguido de exemplos em língua natural, sua representação na lógica clássica e exemplos de falácias. A partir deste ponto, trataremos dos fatores que interferem nas relações semânticas de uma forma diferente das falácias. A compreensão dos tipos de interferências a seguir será importante para a análise do *corpus* deste trabalho, pois se trata de interferências lexicais.

No exemplo a seguir, trataremos de um problema que pode invalidar relações semânticas: a polissemia. Quando um termo adquire mais de um sentido além daquele que é originalmente atribuível, temos um caso de polissemia. Crystal (1985) conceitua polissemia da seguinte maneira:

Polissemia: termo usado na análise semântica para caracterizar um item lexical com uma variedade de significações diferentes, como manga = “parte da camisa”, “parte do abajur”, etc. Uma grande parte do vocabulário da língua é polissêmica. (...) (Crystal, 1985: p. 202)

Tendo em vista que a polissemia é uma característica de um item lexical que possui diversos significados para diversos contextos, vamos observar o exemplo a seguir:

- (7) a. João perdeu a cabeça no trânsito.
- b. João morreu.

A sentença (7a) pode ser interpretada pelo menos de duas formas distintas pelo fato da expressão “perdeu a cabeça” ser polissêmica. Se interpretarmos a sentença (7a) considerando “perder a cabeça” como ter a cabeça desprendida do corpo, há acarretamento de (7a) para (7b). Mas esta não é a única interpretação possível para a expressão em questão. Se interpretarmos “perder a cabeça” como perder a paciência, ficar furioso, estressado ou algo parecido, a sentença (7a) não acarreta (7b) numa mesma situação, pois o fato de João ter perdido a paciência não garante que ele venha a morrer. Dessa forma, para não ter problemas com a polissemia, é preciso assegurar que se convencie um sentido único para cada premissa, para, desta forma, haver um acarretamento.

Outro aspecto que é preciso ser mencionado é que (7) do jeito que se apresenta não é um acarretamento, mesmo que perder a cabeça tenha o sentido de ter a cabeça desprendida do corpo. Isso se dá porque (7) é um acarretamento incompleto, ou seja, um entimema:

Argumento com uma premissa não-formulada, sem a qual ele não é válido. Chama-se muitas vezes de ‘premissa implícita’ à premissa não formulada. Na argumentação cotidiana omitem-se premissas óbvias. A premissa implícita do argumento ‘Antônio deveria ser despedido porque roubou dinheiro público’ é: ‘Todas as pessoas que roubam dinheiro público devem ser despedidas’. (BRANQUINHO, MURCHO, GOMES. 2006, p. 298)

Vamos observar o exemplo (7) de uma forma que o entimema seria evitado:

(8) a’ Todas as pessoas que perdem a cabeça morrem.

a’’ João perdeu a cabeça no trânsito.

b João morreu.

Podemos constatar no exemplo acima que, ao incluirmos a sentença (8a’), que é a sentença geral que estava implícita no exemplo (7), resolvemos o problema do entimema, completando assim, a relação de acarretamento de (8a’) e (8a’’) para (8b).

A partir de agora vamos tratar de outro tipo de interferência em relações sentencias, que está também no campo do léxico: a vagueza.

A vagueza é, assim como a polissemia, um tipo de ocorrência que dificulta a interpretação dos nexos entre sentenças. Podemos considerar que há vagueza em uma sentença, quando observamos que uma palavra ou expressão causa sentido incompleto, impedindo o entendimento da sentença como um todo. Branquinho, Murcho e Gomes conceituam a vagueza de seguinte maneira:

As línguas naturais contêm palavras (tipicamente predicados, denotando propriedades ou relações) cujo domínio de aplicação é parcialmente indeterminado, isto é, em relação às quais os falantes competentes não estão certos em todos os casos de que determinado objeto (ou par ordenado de objetos) pertence ao conjunto denotado por elas (ou à relação). (BRANQUINHO, MURCHO, GOMES. 2006, p. 805)

De uma forma geral, Allan (2010) caracteriza a vagueza como um tipo particular de incerteza sobre a aplicação de um predicado. Podemos considerar como um exemplo padrão de predicado vago a classe de adjetivos graduáveis, como altura. Se uma determinada pessoa

não é suficientemente alta para ser claramente alta e não é suficiente baixa para ser claramente baixa, então aí temos um caso de vagueza.

Os adjetivos vagos são sempre utilizados em relação a uma classe de comparação, no dia-a-dia. Estar acima do peso, por exemplo, pode variar a partir do grau de comparação. Para uma top model estar acima do peso é visto de forma diferente do que para um lutador de sumô, por exemplo.

Ainda em relação ao conceito de vagueza, Kempson (1977) propõe que existem quatro tipos inter-relacionáveis de vagueza: vagueza referencial; indeterminação de significado; falta de especificação no significado de um item; disjunção na especificação do significado de um item, em que o significado abarca uma ou qualquer declaração de diversas possibilidades de interpretação. Dentre estes quatro tipos propostos por Kempson, iremos nos dedicar a observar os casos relacionados à vagueza referencial. Tendo em vista os conceitos acima, vamos observar um exemplo em que a vagueza pode prejudicar a interpretação de um acarretamento:

- (9) a. Tobias é um gênio no xadrez
- b. Tobias é um bom jogador de xadrez

No exemplo acima podemos observar os termos vagos “gênio”, na sentença (9a) e “bom” na sentença (9b). Para haver a relação de acarretamento, temos que admitir para (9a) e (9b) o mesmo grau de comparação de classe. Por exemplo, há acarretamento entre as sentenças (9a) e (9b) se Tobias for um garoto de oito anos e diante seus colegas da escola ele se destacar como um exímio conhecedor das regras e técnicas do jogo de xadrez. Dessa forma, a sentença “Tobias é um gênio no xadrez” acarretaria que “Tobias é um bom jogador de xadrez”. Já se não utilizarmos o mesmo grau de comparação de classe para as sentenças (9a) e (9b), como por exemplo, se em (9a) Tobias for um garoto de oito anos que diante de seus colegas da escola se destaca como um exímio jogador de xadrez, mas comparando-o com os competidores da categoria sênior do campeonato mundial de xadrez e, a partir disso, afirmando (9b), não poderíamos acarretar que Tobias é um bom jogador de xadrez. Dessa forma, podemos observar que a presença de termos vagos em sentenças dificulta a interpretação dos acarretamentos. A seguir observaremos outros nexos que se relacionam com o acarretamento.

2.2 EQUIVALÊNCIA SEMÂNTICA

Como discutimos anteriormente, o acarretamento é uma relação semântica que ocorre em um único sentido, ou seja, das premissas para a conclusão. Quando uma conclusão acarreta as premissas, chamamos essa relação de equivalência semântica.

Para o termo “equivalência” há diversas definições. Segundo Branquinho, Murcho e Gomes (2006, p. 281), podemos identificar dois sentidos distintos para este termo: o primeiro se refere ao que tratamos neste trabalho, ou seja, faz referência a relação entre as sentenças de certa língua; o segundo trata de determinados tipos de sentenças declarativas, às frases bicondicionais ou declarativas. Dentro desses dois sentidos diversos para o termo “equivalência”, no primeiro, que é o que mais nos interessa, os autores ainda distinguem três variedades centrais de equivalência. São elas: equivalência material, equivalência estrita e equivalência lógica.

A equivalência material é a relação estabelecida entre duas sentenças p e q (por exemplo) exatamente quando p e q possuem o mesmo valor de verdade, ou seja, quando ou são as duas verdadeiras juntas ou são as duas falsas juntas.

A equivalência estrita é a relação estabelecida entre duas sentenças p e q no caso em que é necessário que p seja materialmente equivalente a q ou no caso de ser impossível tanto que p seja verdadeira e q seja falsa, quanto que p seja falsa e q seja verdadeira. Branquinho, Murcho e Gomes (2006, p. 281) afirmam que nesse caso diz-se que p é estritamente equivalente a q .

A equivalência lógica é uma relação que se estabelece entre duas sentenças p e q exatamente no caso de p e q serem duas sentenças mutuamente dedutíveis num dado sistema lógico. Diz-se nesse caso que p é logicamente equivalente a q .

Em nosso trabalho iremos considerar para “equivalência” o sentido apresentado por Branquinho, Murcho e Gomes (2006) para equivalência material. A partir deste conceito vamos observar o exemplo a seguir:

- (10) a. O gato matou o rato.
 b. O rato foi morto pelo gato.

Nas sentenças acima podemos identificar uma relação de equivalência semântica. É impossível que o gato tenha matado o rato e que o rato não tenha sido morto. Claro que se

considerarmos que estamos tratando sobre o mesmo gato e o mesmo rato. Dessa forma, sempre que (10a) for verdadeira, (10b) também terá de ser. Também podemos observar uma relação de equivalência semântica no exemplo (3). Utilizamos o exemplo (3) para mostrar uma relação de acarretamento, que é efetiva, mas também há a relação de equivalência, pois as premissas “Neymar é brasileiro” e “Neymar é um jogador de futebol” acarretam que “Neymar é um jogador de futebol brasileiro” da mesma forma que esta última sentença acarreta as duas anteriores. Tal exemplo reafirma o conceito descrito acima, de que uma equivalência semântica é um acarretamento duplo.

Assim como acontece no acarretamento, a equivalência semântica tem problemas com a polissemia. Vamos observar exemplo a seguir:

- (11) a. O Brasil ganhou o jogo contra o Chile.
 b. O Chile perdeu o jogo contra o Brasil.

No exemplo acima, vemos que a sentença (11a) acarreta a sentença (11b) ao mesmo tempo em que a sentença (11b) acarreta a sentença (11a). Não é possível que a sentença (11a) seja verdadeira ao mesmo tempo em que a (11b) seja falsa. Se uma das sentenças é falsa e a outra é verdadeira não há acarretamento em nenhum dos dois “sentidos” (em relação à direção, de (11a) para (11b) e de (11b) para (11a)). Não podemos considerar que o Brasil ganhou o jogo contra o Chile e que o Chile ganhou o jogo contra o Brasil, pois sabemos que, em uma partida de futebol, há apenas um ganhador. Há a possibilidade de alguém querer ir mais além e inferir que é possível que os dois times ganharam, mas em jogos diferentes. Se considerarmos a situação de que o Chile já ganhou outros jogos contra o Brasil, assim como que o Brasil já ganhou outros jogos contra o Chile, a relação de equivalência seria possível escolhendo qualquer outro jogo como referência, mas não é o que nos interessa, pois devemos considerar apenas uma situação para as duas sentenças.

A partir deste ponto iremos tratar sobre como a polissemia pode interferir na interpretação numa relação de equivalência semântica, da mesma forma que mostramos anteriormente nas relações de acarretamento. Vejamos o próximo exemplo:

- (12) a. A lagosta está mais salgada que o peixe.
b. O peixe está menos salgado que a lagosta.

Podemos observar que as sentenças (12a) e (12b) são equivalentes pelo fato de que não é possível que a sentença (12a) seja verdadeira e a sentença (12b) seja falsa, assim como não é possível que a sentença (12b) seja verdadeira e a sentença (12a) seja falsa. Porém, se passarmos a admitir significados diferentes para expressões empregadas nas sentenças, por exemplo, para a palavra “salgado”, encontraremos problemas. Se admitirmos que sentença (12a) o conceito de “salgado” é de o alimento estar impregnado de sal, salpicado de sal ou com gosto de sal e se este conceito for também considerado para a sentença (12b), há equivalência semântica. Mas também podemos interpretar o termo “salgado” como uma expressão para se referir ao preço alto do produto no mercado. Só há equivalência semântica se admitirmos o mesmo conceito para “salgado” em ambas as sentenças, ou seja, se considerarmos o significado de “salgado” como sendo impregnado de sal, para a sentença (12a) ou em (12b) como sendo relativo ao valor alto no mercado, não há equivalência semântica entre (12a) e (12b).

No próximo exemplo trataremos de outro tipo de ocorrência que dificulta a interpretação de nexos: a vagueza. Como já apresentamos a definição de vagueza na seção anterior, partiremos direto para o exemplo em que a vagueza dificulta a interpretação de uma equivalência semântica:

- (13) a. Górgias é mais sábio que Hípias.
b. Hípias é menos sábio que Górgias.

Na relação entre (13a) e (13b) há equivalência semântica, mas podemos identificar que nas duas sentenças foram utilizados termos vagos, que tornam a interpretação dificultosa. Em (13a) há o uso dos termos “mais” e “sábio”, assim como em (13b) há o uso dos termos “menos” e “sábio”. Esses termos são vagos e dificultam a interpretação da relação semântica entre as sentenças. O que dificulta a interpretação da relação entre (13a) e (13b) é o fato de que termos como “mais” e “menos”, assim como “sábio”, possuem significados diferentes de acordo com as situações em que são utilizadas. Ou seja, é necessário que admitamos o

mesmo grau de comparação de classe para as sentenças (13a) e (13b). Dessa forma, haverá a relação de equivalência semântica.

A seguir trataremos sobre outro tipo de relação semântica entre sentenças: a contraditoriedade.

2.3 CONTRADITORIEDADE

Diferente da relação de equivalência semântica, que consiste em sentenças que são verdadeiras juntas ou falsas juntas, as sentenças são contraditórias quando uma é oposta da outra, tipicamente quando uma sentença B é a negação de uma sentença A. Sobre a relação de contraditoriedade, Branquinho, Murcho e Gomes (2006, p. 229) afirmam que “obtem-se a contraditória de qualquer proposição p prefixando-lhe o operador de negação, de modo a obter $\neg p$ ”³. Com base no conceito de contraditoriedade exposto, vamos observar o exemplo a seguir:

(14) a. O Brasil está preparado para as olimpíadas de 2016.

b. O Brasil não está preparado para as olimpíadas de 2016.

Podemos observar no exemplo acima que, se a sentença (14a) for verdadeira, obrigatoriamente a sentença (14b) tem que ser falsa. Se a informação da sentença (14a) que diz que o Brasil está preparado para as olimpíadas for verdadeira, a informação da sentença (14b) que diz que o Brasil não está preparado para as olimpíadas não pode ser verdadeira.

Em relações de contraditoriedade, o uso de uma afirmação e sua negação é algo típico, mas não determinante. No exemplo (14) pudemos observar a relação de contraditoriedade caracterizada pelo uso da negação, mas também podemos encontrar esse tipo de relação sem tal uso. Vejamos a seguir:

³ O símbolo $\neg$, na lógica clássica, é a representação do operador de negação “não”.

- (15) a. Mênnon está acordado.
 b. Mênnon está dormindo.

A partir das sentenças acima podemos ver que a relação entre estas sentenças é de contraditoriedade, pois se a sentença (15a) for verdadeira, a sentença (15b) tem que ser falsa, da mesma forma que se a sentença (15b) for verdadeira, a sentença (15a) deverá ser falsa. Não é possível que Mênnon esteja acordado e dormindo ao mesmo tempo, claro que considerando o mesmo sentido para as palavras “acordado” e “dormindo” nas duas sentenças e em relação ao mesmo Mênnon.

Assim como as demais relações semânticas que apresentamos anteriormente, a contraditoriedade também é sensível à polissemia. Vamos observar como a polissemia se apresenta no exemplo a seguir:

- (14) a. A minha gata está acordada.
 b. A minha gata está dormindo.

No exemplo acima não encontramos apenas a relação de contraditoriedade sem utilização da negação, mas também um problema de polissemia que pode anular a relação de contraditoriedade. Se numa determinada situação, escrevendo este texto, me viro na cadeira e vejo em cima de minha cama o meu animal de estimação deitado olhando para mim e com isso afirmo: “a minha gata está acordada”, como na sentença (14a), não posso considerar verdadeira a sentença (14b), pois não se pode estar dormindo e estar acordado ao mesmo tempo, tomando as definições de “estar acordado” e “estar dormindo” como oposições. A partir disso, as sentenças são contraditórias. Se, em outra situação, me viro na cadeira e vejo minha esposa deitada na cama dormindo e afirmo: “a minha gata está dormindo”, como na sentença (14b), ela não pode ser verdadeira ao mesmo tempo em que a sentença (14a), pois minha esposa não poderia estar acordada e dormindo ao mesmo tempo. Até o momento pudemos atribuir dois sentidos diferentes para o termo “gata”. Se considerarmos para a sentença (14a) o sentido de que o meu animal de estimação está acordado e para a sentença (14b) o sentido de que a minha esposa está dormindo, essas sentenças não são contraditórias. No exemplo acima percebemos, portanto, dois aspectos da contradição em sentenças de uma língua natural, como o português. Primeiro, que não há a obrigatoriedade de ter a negação de

uma sentença para que a relação de contraditoriedade exista e, segundo, que a polissemia pode tornar problemática essa relação.

Podemos considerar uma relação de contraditoriedade entre sentenças sempre que A é verdadeira, B é falsa e sempre que a sentença B é verdadeira, A é falsa. Ou seja, as sentenças A e B nunca podem ser verdadeiras ou falsas juntas.

O exemplo de contraditoriedade que mostramos anteriormente foi relacionando duas sentenças, mas podemos encontrar a relação de contraditoriedade dentro de uma sentença apenas. Vamos observar o exemplo a seguir:

(15) Herbert Vianna é cantor e não é cantor.

Se afirmamos que uma pessoa é e não é cantora, constatamos uma contraditoriedade nesta sentença. Em (15) encontramos a apresentação de um argumento e a negação do mesmo argumento em seguida. Uma sentença com esta forma não pode ser verdadeira. Se consideramos, numa mesma situação, que Herbert Vianna é cantor e, em seguida, afirmo que Herbert Vianna não é cantor, esta sentença é contraditória.

Se partirmos para determinar sentidos diferentes para o termo “cantor”, como por exemplo, que Herbert Vianna é um cantor pelo simples fato de que ele emite pelas cordas vocais sons musicais, que “cantor” é um termo que só pode ser utilizado para os profissionais que trabalham com a voz na música ou que “cantor” se já um termo utilizado para designar alguém que canta muito bem, não há contraditoriedade efetivamente. Mas se mantivermos o mesmo sentido para o termo, haverá relação de contraditoriedade.

Da mesma forma que a polissemia dificulta a interpretação de nexos entre sentenças, vamos observar um exemplo em que a vagueza – tópico que desenvolvemos na primeira seção deste capítulo - invalida uma relação de contraditoriedade:

(16) a. O professor de lógica é muito alto.

b. O professor de lógica não é muito alto.

Na relação entre (16a) e (16b), seguindo o conceito contraditoriedade, há uma relação de contradição entre as duas sentenças, porém, podemos identificar termos vagos nas duas sentenças, o que pode dificultar a interpretação. Na sentença (16a) e na sentença (16b),

identificamos dois termos vagos, que são: “muito” e “alto”. É possível considerar as duas sentenças como falsas ou verdadeiras juntas, invalidando a contraditoriedade, pois os termos “muito” e “alto” são variáveis de acordo com o grau de comparação adotado. Por exemplo, em (16a) o professor de lógica pode ser considerado muito alto em comparação às crianças para quem ele leciona, porém se compararmos o professor de lógica da sentença (16a) com os outros professores do departamento, talvez o professor fosse considerado baixo. Desta forma, podemos observar que a vagueza dificulta a interpretação das duas sentenças.

A seguir traremos o último nexos semântico que utilizaremos em nosso trabalho. Este tipo de relação é um pouco parecido com a contraditoriedade.

2.4 CONTRARIEDADE

A contrariedade ocorre quando duas sentenças podem ser falsas juntas, mas não podem ser verdadeiras juntas. Branquinho, Murcho e Gomes (2006, p. 234) definem contrariedade da seguinte forma: “duas proposições são contrárias se não podem ser ambas verdadeiras, mas podem ser ambas falsas, distinguindo-se assim das contraditórias, que não podem ser ambas verdadeiras nem ambas falsas, e das subcontrárias, que não podem ser ambas falsas, mas podem ser ambas verdadeiras”.

É importante enfatizar que, mesmo estando tratando dos nexos semânticos e sua aplicação em língua natural, os conceitos de sentenças contrárias, contraditórias, equivalências e acarretamentos têm suas raízes na silogística. As relações de sentenças contrárias e contraditórias são tratadas por Aristóteles em seu sistema lógico, representado através de seu quadrado lógico ou tábua de oposições. No *Periérmenias* (1985), mais especificamente nos capítulos 6 e 7, Aristóteles nos apresenta os conceitos de sentenças contrárias e contraditórias, afirmando que duas sentenças são contrárias quando não podem ser verdadeiras juntas ao mesmo tempo, mas podem ser falsas juntas ao mesmo tempo. Já em relação às contraditórias, Aristóteles propõe que toda afirmação possui sua exata negação correspondente e que toda afirmação e sua negação sem opõem, sendo uma sempre verdadeira e a outra sempre falsa. Dessa forma, para Aristóteles, um par formado por uma afirmação e sua negação corresponde a uma contradição.

A partir do conceito de contrariedade vamos observar o exemplo a seguir. Nele encontraremos um caso de polissemia:

- (17) a. A seleção brasileira de futebol foi formada em 20 de agosto de 1914.
b. A seleção brasileira de futebol foi formada em 18 de julho de 1921.

Se admitirmos que a seleção brasileira de futebol sobre a qual estamos falando na sentença (17a) é a mesma seleção que estamos falando na sentença (17b), não é possível que a sentença (17b) seja verdadeira, pois algo não pode ser fundado efetivamente em dois momentos distintos. Há a possibilidade de se afirmar que estamos falando de duas seleções brasileiras de futebol diferentes, pois para “seleção brasileira” há diversos significados aplicáveis, ou seja, a expressão “seleção brasileira” é polissêmica. Por exemplo, podemos definir uma seleção como sendo de futebol de campo e a outra de futebol de salão. A partir dessa interpretação as duas sentenças poderiam ser verdadeiras juntas e, com isso, não haveria contrariedade. Mas como devemos admitir apenas uma situação para as duas sentenças, (17a) e (17b) não podem ser verdadeiras juntas, mas podem ser falsas juntas, constituindo uma relação de contrariedade. É possível que a seleção brasileira de futebol não tenha sido formada nem em 20 de agosto de 1914 e nem em 18 de julho de 1921. Em contrapartida, numa interpretação usual, a seleção de futebol de um país é formada pela primeira vez, uma só vez. Alguém pode querer ir além e afirmar que foram empregados sentidos diferentes para a expressão “foi formada” nas sentenças em questão. Poderia dizer que na sentença (17a) o sentido foi de que a seleção se reuniu pela primeira vez para jogarem juntos de forma extraoficial e que na sentença (17b) o sentido foi de que a seleção efetivamente foi documentalmente formada. Se admitíssemos essas interpretações, as sentenças (17a) e (17b) poderiam ser verdadeiras juntas, o que descaracterizaria a relação de contrariedade entre as sentenças. Assim como o fato de que se a sentença (17a) for falsa, a sentença (17b) pode ser verdadeira ou falsa. A falsidade da sentença (17a) não assegura a verdade da sentença (17b). Podemos entender, dessa forma, que a polissemia afeta a interpretação do nexos.

Vamos observar mais um exemplo desta relação:

- (18) a. A reitoria da UNISUL está localizada no estado do Acre.
b. A reitoria da UNISUL está localizada no estado de Santa Catarina.

Se considerarmos a sentença (18a) verdadeira, ou seja, que a reitoria da UNISUL está localizada no estado do Acre e também levando em conta que a UNISUL é uma universidade que tem uma reitoria e que a reitoria de uma universidade só pode estar numa cidade, a sentença (18b) deverá ser falsa. A sentença (18a) é falsa e a sentença (18b) é verdadeira e as duas estabelecem uma relação de contrariedade. A reitoria da UNISUL está localizada no estado de Santa Catarina e não no estado do Acre. A partir desse exemplo e da convenção que admitimos para ele, podemos observar que se uma sentença A for falsa, uma sentença B pode ser falsa ou verdadeira, não podendo ser as duas verdadeiras juntas, apenas falsas. Ilustrando mais uma vez, veja a relação a seguir:

- (19) a. A reitoria da UNISUL está localizada em Paris.
b. A reitoria da UNISUL está localizada em Roma.

No exemplo acima, podemos afirmar que as sentenças (19a) e (19b) podem ser falsas, pois, como já citamos no parágrafo anterior, a reitoria da UNISUL está localizada no estado de Santa Catarina. Dessa forma há relação de contrariedade, as duas sentenças são falsas.

Já tratamos de exemplos da relação de contrariedade com problemas de polissemia, mas podemos também identificar problemas de validade dos nexos por causa da vagueza. A seguir, observe o exemplo:

- (20) a. Este café está forte.
b. Este café está aguado.

Observando as sentenças acima identificamos que (20a) e (20b) possuem termos vagos que podem dificultar a interpretação da relação entre as sentenças. Em (20a) foi usado o termo “forte” e em (20b) foi usado o termo “aguado”. Como nas outras relações que apresentamos anteriormente, esses termos são vagos pois, dependendo da classe de comparação em que são apresentados, eles podem mudar de sentido. É possível que, numa determinada situação, consideremos que um café pode não estar nem forte, nem fraco, autorizando a possibilidade de (20a) e (20b) serem as duas falsas ao mesmo tempo, descaracterizando a relação de contrariedade. Dessa forma, podemos observar que os termos

vagos dificultam a interpretação das sentenças, conseqüentemente, da relação que as sentenças estabelecem entre si. Concluindo a exposição dos nexos que nos interessam neste trabalho, apresentaremos a seguir a justificativa de nosso percurso sobre estas relações semânticas e os tipos de ocorrências que podem dificultar a interpretação destas.

2.5 JUSTIFICANDO O PERCURSO

Neste capítulo apresentamos inicialmente os conceitos de semântica e pragmática, com o objetivo de mostrar que os nexos semânticos que tratamos em nosso trabalho (acarretamento, equivalência semântica, contraditoriedade e contrariedade) são tipos de inferências que pertencem ao campo da semântica. Para isso, também apresentamos duas inferências que pertencem ao campo da pragmática (pressuposição e implicatura).

Na exposição de cada nexo trouxemos os conceitos seguidos de exemplos em que a interpretação das relações semânticas é clara. Em seguida, apresentamos exemplos de nexos com dois tipos de ocorrências que, no campo do léxico, dificultam a interpretação das relações semânticas: a polissemia e a vagueza.

Pode parecer confuso, a princípio, o fato de tratarmos de tipos de inferência que dependem da forma para se concretizarem (os nexos semânticos) relacionando-as com ocorrências que dificultam o entendimento do conteúdo das sentenças (a polissemia e a vagueza). A confusão se apresenta caso não lembremos que estamos tratando das relações de inferências em língua natural e não numa língua controlada, como num sistema lógico, por exemplo.

Quando afirmamos que as relações entre sentenças que tratamos em nosso trabalho dependem da forma, falamos de uma “dessemantificação”, ou seja, a existência dos nexos vai depender unicamente da semântica dos quantificadores e conectivos (e, ou, se). Os nexos não dependem da semântica restante do material linguístico exposto na sentença. A semântica dos conectivos e quantificadores, numa linguagem formal, é mantida estável por definição. Na linguagem natural, podemos observar que os tipos de ocorrência que dificultam a interpretação dos nexos, se fazem presentes justamente no restante do material linguístico da sentença, ou seja, para além da estrutura da sentença, que é composta pelos quantificadores e demais conectivos.

A polissemia e a vagueza são ocorrências típicas de língua natural e, dessa forma, somos obrigados a admitir que, ao nos depararmos com qualquer gênero textual (que obviamente está no campo das línguas naturais) numa análise, devemos considerar que o significado das palavras vai naturalmente interferir nas relações semânticas. Também na exposição de tipos de ocorrências que interferem nos nexos semânticos, tratamos de falácias, que são argumentos inválidos apresentados como válidos, explorando justamente a interpretação do conteúdo das sentenças.

A partir dos nexos semânticos que tratamos neste capítulo junto com os tipos de inferências que dificultam a interpretação dessas relações, no capítulo seguinte apresentaremos a análise de certificados de garantia. Como o nosso objetivo é analisar quais são os recursos linguísticos utilizados nos certificados para restringir possibilidades de interpretação, decidimos realizar a análise de ocorrências com conectivos e quantificadores. Consideramos pertinente a escolha desse tipo de análise, pois entendemos que os quantificadores como o “todo” são, tradicionalmente, apresentados em relações semânticas de restrição ou abrangência, assim como o condicional “se” ou “somente se” e o “apenas” e “somente”. A partir desse raciocínio, acreditamos que esta seria a forma mais correta para identificarmos ocorrências do tipo que precisamos para a realização de nossa análise. Os nexos semânticos não são propícios para as línguas naturais, pois não se apresentam de forma controlada. Ocorrências lexicais, como as que descrevemos anteriormente, podem dificultar a interpretação dessas relações, e isso é algo que trataremos nas análises.

É nesta perspectiva que observaremos no capítulo seguinte as análises de vinte e dois certificados de garantia, nos quais não buscaremos relações bem marcadas e controladas entre sentenças, pois não encontraríamos facilmente, mas sim, quais são os recursos linguísticos utilizados pelos autores dos textos para restringir as possibilidades de interpretação, admitindo também, obviamente, os nexos semânticos como possíveis recursos.

3. A EXPRESSÃO DOS NEXOS NOS CERTIFICADOS DE GARANTIA

Os certificados de garantia são textos muito presentes em nosso cotidiano e muitas das vezes nós não levamos em conta a sua importância, tanto por serem documentos que podem resguardar nossos direitos sobre um determinado produto, quanto pelo fato de não sermos treinados para ler e interpretar devidamente as informações dispostas nos textos. Dessa forma, justificamos a escolha de tal gênero para analisarmos em nossa pesquisa. Até este momento de nosso trabalho seguimos o seguinte percurso:

- 1) Mostramos no primeiro capítulo que, na elaboração de certificados de garantia, o autor deve se preocupar em construir o texto buscando restringir ao máximo as possibilidades de interpretação para que ele se torne mais eficiente em passar as informações desejadas e para evitar problemas de interpretação por parte dos clientes.
- 2) Tendo em vista que os certificados de garantia são textos instrucionais, ou seja, que direcionam a leitura para um fim específico, nossa análise tem por objetivo verificar quais são os recursos linguísticos utilizados pelos autores destes textos para restringir as possibilidades de interpretação e, para alcançar este objetivo, nos utilizaremos da teoria dos nexos semânticos apresentada no segundo capítulo.

Como anunciado na introdução, o *corpus* dessa pesquisa é formado por 22 certificados de garantia de produtos de diversos segmentos. Ele foi coletado utilizando a internet e não teve um método definido de categorização na escolha dos textos. Decidimos escolher certificados de diversos segmentos para não obtermos uma análise viciada e também para obtermos um panorama da estrutura textual.

Como analisaremos os recursos linguísticos utilizados pelos autores dos certificados de garantia para restringir as possibilidades de interpretação, elegemos três categorias de termos a serem analisadas: quantificadores universais, condicionais e uso do apenas/somente. A escolha dessas categorias se deve ao fato delas possuírem, tradicionalmente, funções de restrição ou abrangência em inferências.

Assim como na lógica de predicados, a silogística se caracteriza pelo uso dependente em argumentos dos quantificadores “alguns” e “todos”. Nomeamos de quantificador existencial ou particular aqueles referentes a “alguns” e nomeamos de quantificador universal aqueles referentes a “todos” (MURCHO, 2006). Utilizaremos em nossa pesquisa às ocorrências com quantificadores do segundo tipo. Vejamos um exemplo ilustrativo:

(21) TODO produto defeituoso estará coberto pela garantia.

Possivelmente não encontraremos em nossa análise nenhuma sentença como esta, pois vemos que o quantificador universal, destacado em letras maiúsculas, abrange totalmente a possibilidade de cobertura da garantia de um produto. Da forma que está expressa, se compro uma TV, por exemplo, e a mergulho na água, causando defeito, poderei receber outra nova do fabricante pois “todo produto defeituoso estará coberto pela garantia”.

Sobre os condicionais, trataremos a análise na mesma linha de raciocínio, pois eles são utilizados em proposições do tipo “se X, então Y”, oportunizando abrangência ou restrição de possibilidades de interpretação, como podemos ver ilustrado no exemplo a seguir:

(22) SE o produto apresentar defeito, será reparado gratuitamente.

Da mesma forma como mostramos no exemplo anterior, provavelmente não encontraremos sentenças tão abrangentes em nosso *corpus* como esta, pois da forma como está posta, ampliaria muito a possibilidade de cobertura da garantia de um produto. Podemos interpretar, a partir da leitura da sentença acima, que o reparo do produto será efetuado caso o produto apresente qualquer defeito, por qualquer motivo, durante qualquer período de tempo, sendo utilizado por qualquer pessoa e em qualquer circunstância, entre outras possibilidades. Para reparar tamanha abrangência, os autores dos textos podem utilizar listas exaustivas com detalhes específicos após a apresentação dos condicionais para direcionar efetivamente a cobertura da garantia.

Por fim, em relação ao uso dos termos “apenas” e “somente”, analisaremos os termos nos contextos que os autores buscam restringir as possibilidades de interpretação nos textos. Vejamos o exemplo a seguir:

(22) Estarão cobertos pela garantia APENAS os produtos que não estão em promoção.

No exemplo acima, também inventado, vemos que o “apenas” aparece como um restritor da garantia, deixando claro que só os produtos que foram adquiridos pelos preços normais, ou seja, fora da promoção, estarão cobertos pela garantia. Dessa forma, produtos em promoção ficam descobertos.

Com os conceitos sobre as categorias de análise dispostos acima, apresentaremos a seguir a análise dos trechos coletados em nosso *corpus*, separada por tipos de ocorrência. Iremos observar como se apresentam os quantificadores, condicionais, ocorrências com o apenas/somente, assim como observaremos os tipos de ocorrências no campo do léxico que dificultam a interpretação dos trechos (polissemia e vagueza).

3.1 OCORRÊNCIAS COM QUANTIFICADOR UNIVERSAL

Vejamos a seguir as ocorrências⁴ em que o quantificador universal é utilizado⁵.

- (1) Este produto e as peças substituídas serão garantidos pelo restante do prazo original. **TODAS** as peças substituídas se tornarão propriedades da SAMSUNG.

Podemos observar na ocorrência acima que o fabricante utiliza o quantificador para fazer com que o leitor infera que absolutamente todas as peças que forem substituídas na assistência a algum aparelho defeituoso se tornarão propriedade da fabricante. Dessa forma, o cliente não poderá, em hipótese alguma, ficar com a peça trocada.

Percebemos no trecho acima que o quantificador universal “todas” poderia ser excluído da sentença e, com isso, em nada alteraria o sentido da sentença. Forçando uma possível interpretação da sentença, o leitor poderia afirmar que, se a sentença fosse disposta da seguinte maneira: “As peças substituídas se tornarão propriedades da SAMSUNG”, poderia existir uma classe de peças eletrônicas de produtos SAMSUNG que,

⁴ Utilizaremos o termo “ocorrência” tanto para se referir ao trecho completo do *corpus*, quanto para a sentença em que o conectivo grifado se apresenta. Não faremos distinção para este uso.

⁵ Para a exibição das ocorrências do nosso *corpus* reiniciaremos a numeração, não seguindo a contagem realizada para os exemplos dos capítulos anteriores.

tradicionalmente, fossem substituídas em manutenções, mas não recolhidas pelo fabricante. Dessa forma, o quantificador universal “todas” se mostraria como a solução para esse problema de interpretação. Não identificamos nem termos vagos, nem termos polissêmicos na ocorrência⁶ (1).

- (2) Esta garantia substitui **TODAS** as outras garantias expressas ou tácitas, incluindo sem limitação, garantias tácitas de comercialização e adequação a um fim específico.

(Certificado 1)

Nesta ocorrência o fabricante utiliza o quantificador para abranger ao máximo seu texto no intuito de inferir que a garantia em análise se sobrepõe a qualquer outro tipo de garantia oferecida ao cliente.

Podemos observar que se o quantificador universal “todas” não fosse utilizado, o sentido da sentença permaneceria o mesmo. Se tivéssemos encontrado a sentença da forma “Esta garantia substitui as outras garantias...” o cliente iria interpretar a sentença sem dificuldades. O uso do quantificador aparece como um termo para dar ênfase ao que já está dito na sentença acima. Não identificamos nem termos vagos, nem termos polissêmicos na ocorrência (2).

- (3) **TODO** atendimento de reparo deve ser precedido de ligação telefônica ao Suporte Técnico Telefônico da AOC (0800-10-9539) para que seja feita uma avaliação prévia do problema a fim de constatar a existência de defeito ou vício do produto, esgotando-se **TODAS** as possibilidades de se tratar de uma falha de operação ou uso do produto por parte do consumidor.

(Certificado 4)

No trecho acima, podemos observar que na primeira ocorrência do quantificador o fabricante utiliza-o para inferir que o cliente, em qualquer caso de submissão do aparelho à assistência, deve entrar em contato com o suporte técnico telefônico da empresa; e ainda

⁶ Decidimos pontuar no final de cada análise o fato de haver ou não termos polissêmicos ou vagos nas ocorrências porque consideramos estes tipos de ocorrências como sendo os principais meios de dificultar a interpretação dos textos instrucionais. Ao anunciar que não há termos dessas categorias em cada análise, por mais que se mostre repetitivo na leitura, ao mesmo tempo invoca a importância (e necessidade, segundo nossa perspectiva) que depositamos nesses fatos em cada ocorrência.

reforça utilizando outra vez o quantificador “todas”, inferindo que o produto só irá para a assistência efetivamente caso não haja mais nenhuma possibilidade de resolução do problema através do contato telefônico. Ao utilizar esse reforço, o fabricante se resguarda em relação ao fato de que, por exemplo, o problema possa ser resolvido através de instruções passadas pela empresa via telefone ao cliente e o cliente não aceitar e exigir que o produto seja reparado somente na assistência técnica ou simplesmente para evitar que a assistência técnica receba algum produto que não está defeituoso ou viciado.

Diferente da ocorrência (2), o uso do quantificador universal “todo” se faz necessário para evitar que o cliente interprete a sentença de uma forma indesejada por parte do fabricante. Por exemplo, caso o autor do texto não tivesse utilizado o quantificador “todo” na primeira parte “Todo atendimento de reparo deve...”, o cliente poderia interpretar que ele poderia obter atendimento de reparo sem passar pelo contato telefônico com o suporte técnico do fabricante. Na utilização do quantificador universal “todas” no final da sentença, também observamos que se o autor do texto não utilizasse esta estratégia, também possibilitaria que o texto fosse interpretado de outra maneira. Se o cliente se deparasse com a sentença “esgotando-se as possibilidades de se tratar de uma falha...”, poderia interpretar que se para algum tipo de falha de operação, ou seja, de utilização do produto, haveria a possibilidade de enviar o produto para assistência técnica. Como o autor utilizou o quantificador nas duas passagens que citamos, ele direcionou a interpretação do texto para que o cliente não tenha dúvidas sobre aquilo que o fabricante deseja expressar.

Sobre tipos de ocorrência que dificultam a interpretação do texto, pudemos identificar a expressão “vício do produto”. Esta expressão é muito específica e está presente no Código de defesa do consumidor. Segundo Bruno Miragem (2008) “Vício do produto ou do serviço abrange o efeito decorrente da violação aos deveres de qualidade, quantidade ou informação, impedindo, com isso, que o produto ou serviço atenda aos fins que legitimamente dele se esperam (dever da adequação)”. O autor do certificado não disponibilizou nenhum conceito para a expressão “vício do produto”, apresentando, desta forma, uma dificuldade a mais para a interpretação do texto por parte do cliente. Caso o autor tenha elaborado o texto considerando, por exemplo, que qualquer pessoa que leia um certificado de garantia deve ser conhecedor de todos os termos e expressões descritas no CDC (a partir desse ponto iremos utilizar esta sigla para “código de defesa do consumidor”), não haveria problema em simplesmente usar o termo sem conceituar, mas isso não é pertinente. Para evitar que esta expressão não fosse polissêmica, o autor deveria ter elaborado um mini-glossário com os termos que seriam usuais no texto e que possuem um sentido específico no ramo em que o

produto está inserido (por exemplo, peças de carros ou peças eletrônicas) e no CDC⁷.

- (4) A Garantia do Produto oferecida por este Termo abrange **TODOS** os defeitos de material ou de fabricação do aparelho, constatados pela Robert Bosch Ltda., bem como a substituição das peças que apresentarem vícios, além da mão-de-obra utilizada no respectivo reparo.

(Certificado 8)

No trecho acima, o fabricante utiliza o quantificador “todos” para assegurar ao cliente que, em qualquer caso em que o produto possua defeito de material ou de fabricação, a garantia estará assegurada. Além de assegurar isso, também garante a substituição da peça do aparelho que estiver com problema e a mão-de-obra, tudo por conta do fabricante. Caso o autor do texto não tivesse utilizado o quantificador “todos”, ele poderia abrir margem para outras interpretações, como, por exemplo, que esta garantia não abrange qualquer defeito do produto constatado pelo fabricante. É interessante citar que a utilização do quantificador “todos” foi realizada beneficiando o fabricante, pois, mesmo afirmando que a “garantia abrange todos os defeitos...”, o autor direciona para “todos” os casos que forem constatados pelo fabricante. Ou seja, fica a critério do fabricante decidir o que é defeito e o que não é.

Assim como na ocorrência (3), identificamos o uso do termo “vícios”, que não tem o seu conceito descrito no texto do certificado. O termo “vício” não é utilizado em nosso cotidiano como algo vinculado a um objeto. Geralmente, conceituamos esse termo como referente à dependência física ou psicológica em relação a uma substância. Também podemos conceituar como uma mania (costume de fazer sempre a mesma coisa). Enfim, o termo utilizado da forma em que foi descrita em (4), necessitaria que, em alguma parte do texto, aparecesse o conceito para este termo, que deve ser interpretado de forma específica, pois é um termo técnico apresentado no CDC e, muitas das vezes, o cliente não tem conhecimento deste conceito, favorecendo dificuldades a interpretação do texto.

- (5) **TODOS** os eventuais danos ou demoras resultantes da não observância dessas recomendações fogem à responsabilidade da APC.

(Certificado 7)

⁷ Sobre esta estratégia de eliminação da polissemia e vagueza através do uso de um glossário por autores de textos instrucionais, ver Estrela e Santos (2014).

Na ocorrência acima, a empresa APC se resguarda de qualquer responsabilidade sobre o produto caso o cliente não siga as recomendações dadas pelo fabricante. Para isso, utiliza o quantificador universal para abranger ao máximo as possibilidades de não cobertura, favorecendo o fabricante. Observamos que a utilização do quantificador na ocorrência (5) serviu para intensificar o que foi descrito na sentença. Caso não fosse utilizado, poderia deixar margem para outras interpretações, como por exemplo, que poderia existir algum tipo de dano eventual que fosse de responsabilidade do fabricante. O quantificador “todos” elimina esse tipo de interpretação. Não identificamos nem termos vagos, nem termos polissêmicos na ocorrência (5).

- (6) A CAO A Montadora de Veículos S/A garante e consequentemente compromete-se a reparar ou substituir, pelo prazo abaixo indicado, contado a partir da data indicada no documento fiscal representativo de venda do veículo Hyundai, **TODAS** as peças que em serviço normal apresentem defeito de fabricação ou de material, desde que observadas as respectivas condições, sob pena de ser automaticamente considerado cancelado o presente Certificado de Garantia, independentemente de qualquer aviso ou notificação.

(Certificado 17)

No trecho acima, podemos observar que a utilização do quantificador universal se dá de forma bastante controlada. Mesmo o termo “todas” sendo, naturalmente, utilizado para abranger ou restringir, ao máximo, inferências, na ocorrência acima vemos sua utilização dependendo de vários aspectos para se concretizar. A Hyundai se compromete em reparar ou substituir “todas” as peças dos veículos que estiverem dentro de todas as características descritas antes do termo ser usado, como: estar dentro do prazo estabelecido pelo fabricante; apresentarem defeito de fabricação ou material e, além disso, observando os procedimentos detalhados pelo fabricante. Dessa forma, podemos entender que o quantificador universal é utilizado de forma controlada pelo fabricante, restringindo ao seu sabor, as possibilidades de validade da garantia.

- (7) **TODA** revisão deverá ser registrada no quadro de registro de revisões para assegurar a garantia de seu veículo.

(Certificado 17)

Na ocorrência acima observamos que o fabricante utilizou o quantificador universal para restringir as possibilidades de interpretação por parte do cliente da seguinte forma: o cliente que possui um veículo na garantia poderia interpretar, por exemplo, caso não houvesse a utilização do quantificador “toda” na sentença (7), fazer as revisões do veículo em qualquer oficina e não registrar as mudanças feitas no carro em lugar algum, não perdendo a garantia do veículo. O quantificador universal “toda” direciona a interpretação da inferência para que o cliente efetue qualquer revisão do veículo numa concessionária do fabricante e, além disso, ter as revisões registradas no quadro de registro de revisões do fabricante. Na ocorrência (7) não identificamos termos vagos e polissêmicos.

- (8) **TODOS** aparelhos da ONEAL saem da fábrica pré-ajustados em 220V.

(Certificado 5)

Nesta ocorrência (8) o fabricante utiliza o quantificador universal “todos” para abranger a informação de que qualquer produto produzido por ele é ajustado em 220V, resguardando-se de, por exemplo, um questionamento de algum cliente sobre o funcionamento de qualquer produto em outra voltagem ou utilização do produto em outra voltagem ocasionando defeito no produto. Caso isso ocorra, o fabricante não poderá ser responsabilizado, pois, a partir da ocorrência (8), ele explica a voltagem a ser utilizada, não garantindo o funcionamento do produto em outras voltagens. Na ocorrência (8), observamos que se o fabricante não tivesse utilizado o quantificador universal “todo”, não alteraria a interpretação da sentença. Podemos entender que a utilização do quantificador universal na ocorrência (8) serviu apenas para intensificar a informação da sentença.

- (9) **TODOS** nossos produtos são testados durante horas nos mais severos regimes antes de serem aprovados para o mercado.

(Certificado 5)

No trecho acima o fabricante utiliza o quantificador universal “todos” para abranger a interpretação da inferência. Dessa forma, o fabricante tenta nos levar a interpretar a

ocorrência (9) da seguinte forma: qualquer produto produzido por este fabricante é testado de forma rigorosa antes de ser despachado para comercialização. Essa interpretação é dificultada pela presença de termos vagos. Ao utilizar a expressão “durante horas nos mais severos regimes”, o fabricante não teve o cuidado de atrelar essa informação à classe de comparação na qual o cliente deve se basear para interpretar a sentença da forma como o fabricante deseja. Ao afirmar que os produtos são testados “durante horas” o fabricante não especificou por quantas horas os produtos são testados e o que isso representa. Por exemplo, para produtos X, identificados como em bom funcionamento, deve-se testá-los durante Y horas, segundo o manual Z, que regulamenta a qualidade dos produtos X. Além disso, o fabricante ainda afirma sobre os testes que são “nos mais severos regimes”, cometendo a mesma falha da expressão anterior, não descrevendo o que é isso e o que isso representa. A expressão é vaga, pois esses regimes de testes são severos em relação a quê? Como não há um grau de comparação de classe, o cliente pode interpretar a ocorrência de formas diversas. Se o fabricante tivesse especificado em algum lugar do texto que a expressão “nos mais severos regimes” deveria ser comparada, por exemplo, a um tipo de teste que coloca os produtos em condições extremas para averiguar a sua qualidade, durabilidade e bom funcionamento, que é norma padrão de qualidade para os produtos que ele está justificando em (9), não haveria vagueza. Do modo como a ocorrência se apresenta, as informações “durante horas” e “nos mais severos regimes” são vagas e dificultam a interpretação da sentença.

- (10) A ONEAL garante **TODOS** os seus produtos por um período de 01 (um) ano já incluído o período de garantia legal (os primeiros 90 dias) a partir da data da compra para problemas mecânicos ou por falhas industriais em montagem e pintura.

(Certificado 5)

Podemos observar na ocorrência (10) que o fabricante assegura a garantia para todos os seus produtos utilizando o quantificador universal com algumas restrições. Se não houvesse a utilização do quantificador nesta inferência, o cliente poderia considerar que a garantia de seu produto, por exemplo, teria validade vitalícia e que o produto estaria coberto pela garantia mesmo se for danificado por negligência do cliente. O fabricante restringe o período de validade, especificando que o período de um ano já inclui o período da garantia legal, que é de 90 dias. Ainda enfatiza que se deve contar o período a partir da data da compra e ainda explica que a garantia cobrirá somente produtos que apresentarem problemas

mecânicos ou aqueles que apresentarem problemas industriais em montagem e pintura. Dessa forma, problemas de outra natureza não serão cobertos pela garantia, assim como produtos com mais de um ano de adquiridos também não estarão cobertos. Poderíamos identificar a expressão “garantia legal” como polissêmica caso o fabricante não tivesse apresentado o conceito para a expressão, logo após entre parênteses. É sabido que no CDC a garantia legal é caracterizada como o período de 90 dias após a aquisição de um produto. Para evitar que houvesse uma interpretação indevida, o fabricante conceituou a expressão imediatamente após o aparecimento dela na sentença.

- (11) Em vista das mudanças de leis que poderão ocorrer, **TODO** certificado será regido pelas normas do cartão de garantia mais recentemente atualizado pela fábrica.

(Certificado 5)

Na ocorrência acima, o fabricante utiliza o quantificador universal “todo” para afirmar que qualquer certificado de garantia de seus produtos deverá seguir as normas dispostas no cartão de garantia mais recentemente atualizado pela fábrica, ou seja, caso algum cliente tente solicitar a garantia através de um cartão de garantia desatualizado, ele não estará autorizado. Dessa forma, o fabricante se resguarda em relação às possíveis atualizações de leis ou informações nos cartões de garantia dos diversos lotes de produtos, impossibilitando o cliente de reclamar sobre qualquer tipo de alteração no documento em questão. A utilização do quantificador universal em (11) é importante para dar ênfase à informação central da sentença e também para evitar que, por exemplo, o cliente interpretasse que algum certificado poderia ser regido pelas normas de outro cartão de garantia que não fosse o mais recente. Não identificamos nem termos vagos, nem termos polissêmicos em (11).

- (12) A garantia incide sobre **TODOS** os componentes montados originalmente em Veículo, conforme descrito na Nota Fiscal de venda, quer fabricados por qualquer empresa do grupo DAIMLER ou por esta adquiridos de terceiros.

(Certificado 16)

Na ocorrência acima o fabricante utiliza o quantificador universal “todos” para restringir a interpretação da sentença, quando afirma que a garantia cobre qualquer

componente montado originalmente em veículo, ou seja, a garantia não cobre componentes avulsos. Além disso, os componentes montados devem estar descritos na Nota Fiscal de venda, sendo assim, se não estiverem lançados, invalidam a garantia e, por fim, os veículos devem ter sido fabricados por alguma empresa do grupo DAIMLER ou fabricado por outra empresa, mas tendo sido adquirido pelo fabricante que está oferecendo a garantia. Dessa forma, podemos ver que o quantificador universal foi utilizado pelo fabricante de forma restrita, limitando a abrangência de acordo com seus interesses. Caso o quantificador universal não tivesse sido utilizado na sentença, haveria a possibilidade do cliente interpretar (12) de várias maneiras. Por exemplo, admitir que a garantia pode ser válida para produtos que foram fabricados por qualquer empresa do grupo DAIMLER, mas não foram lançados na Nota Fiscal de venda. Em vista disso, a utilização do quantificador universal se justifica pela necessidade do fabricante restringir a interpretação do texto da garantia, buscando direcionar melhor a informação que ele está vinculando em seu texto. Não identificamos nem termos vagos, nem termos polissêmicos em (12).

- (13) Executar **TODAS** as revisões estabelecidas pela Mercedes-Benz do Brasil Ltda.

(Certificado 16)

- (14) Executar **TODAS** as manutenções, reparações e regulagens em um dos Concessionários ou Postos de Serviços Autorizados Mercedes-Benz, no território brasileiro.

(Certificado 16)

Nas duas ocorrências acima podemos observar que o fabricante utiliza o quantificador universal “todas” para definir que a garantia do produto só será válida caso o cliente realize as funções descritas. Caso o cliente não realize pelo menos uma delas, a garantia será invalidada. Se o cliente não realizar pelo menos uma revisão sugerida pela fabricante, perderá a validade. Além disso, se o cliente realizar algum tipo de manutenção no veículo em alguma concessionária que não seja autorizada da Mercedes-Benz e no território brasileiro, também perderá a garantia. O fabricante, mesmo utilizando o quantificador universal nas duas ocorrências, não deixa de condicionar a validade da garantia de acordo com seus interesses. O cumprimento das recomendações dispostas após o quantificador não garantem efetivamente que a garantia do produto está assegurada. Ou seja, mesmo que o cliente execute todas as manutenções, reparos e regulagens em um dos concessionários do fabricante, não impede que

a garantia seja invalidade por outro motivo. O quantificador universal foi utilizado pelo fabricante em (13) e (14) sem limites e em seu benefício. Não identificamos nem termos vagos, nem termos polissêmicos em (13) e (14).

- (15) **TODA** solicitação de assistência técnica durante o período da garantia, deverá ser feita obrigatoriamente à fábrica, via e-mail ou fax, descrevendo detalhadamente os problemas apresentados, não excedendo o prazo de 30 dias após detectá-lo, indicando o modelo do equipamento e o número de série descrito na placa de identificação do mesmo e constante neste certificado.

(Certificado 22)

Na ocorrência (15) o fabricante utiliza o quantificador universal “toda” de forma abrangente, determinando que todas as solicitações de assistência técnica para qualquer produto deverá seguir as instruções definidas em seguida. Caso o cliente tente solicitar a assistência não seguindo algum dos passos e prazos determinados pelo fabricante, a garantia será invalidada. O quantificador universal foi utilizado para evitar interpretações relativas sobre os procedimentos descritos no texto. Por exemplo, se (15) não tivesse o quantificador universal “toda”, uma possível interpretação seria que uma solicitação de assistência técnica durante o período da garantia poderia ser realiza na loja em que o produto foi comprado e não apenas na fábrica. Dessa forma, a utilização do quantificador universal se justifica pela necessidade do fabricante restringir o percurso da solicitação da garantia para o procedimento que ele deseja que seja seguido pelo cliente. Não identificamos termos vagos e polissêmicos em (15).

3.2 USO DO CONDICIONAL

Vejamos a seguir as ocorrências em que o condicional é utilizado. Quando as ocorrências apresentarem o mesmo sentido de interpretação, agruparemos numa mesma análise, como podemos observar a seguir nas ocorrências (16), (17) e (18).

- (16) A garantia fica automaticamente invalidada, **SE**:

(Certificado 2)

(17) A garantia legal e contratual perderá seu efeito SE:

(Certificado 3)

(18) Esta garantia perderá a validade SE:

(Certificado 11)

Podemos observar nas ocorrências (16), (17) e (18) que o condicional tem a função de limitar a aplicação da garantia. Os usos do “se” não excluem a possibilidade de haver outros casos em que a garantia não se aplica, ou seja, as listas que são apresentadas após o condicional não são exaustivas. Vale mencionar que, da mesma forma que o “todo”, o “se” foi utilizado para beneficiar o fabricante, como afirmamos acima. O “se” assegura que a validade do produto será perdida nos casos que são listados após o condicional, sem eliminar a possibilidade de haverem outros casos, abrangendo sem limites os casos em que a garantia não cobrirá o produto e restringindo a validade da garantia para o cliente. Não identificamos termos vagos ou polissêmicos nas ocorrências (16), (17), (18). Na ocorrência (17) o autor usou os termos “garantia legal” e “contratual”, que poderiam ser considerados termos polissêmicos, que dificultariam a interpretação da ocorrência, mas foram apresentados no certificado os conceitos para os dois termos. Para “garantia legal”, o autor definiu como sendo o prazo inicial da garantia, com duração de 90 dias (contados imediatamente após a emissão da Nota Fiscal de compra) e previsto no CDC; por sua vez, para “garantia contratual”, se refere ao período de dois anos, incluindo o período da garantia legal, para todo equipamento (neste caso, condicionador de ar) e cinco anos para o compressor. Com a apresentação destas definições o autor evitou que os termos se apresentassem no texto como polissêmicos.

(19) A garantia do produto não se aplica:

(Certificado 8)

Trouxemos para a análise a ocorrência acima, pois a expressão “não se aplica” desta sentença funciona como um condicional, mesmo sem ter a forma das ocorrências que analisamos anteriormente. O fabricante utiliza esse condicional precedendo uma lista de possíveis situações em que a garantia poderia ser reclamada pelo cliente, dessa forma, impossibilitando o cliente de exigir qualquer direito sobre alguma das possíveis situações. Não identificamos termos polissêmicos e vagos na ocorrência (19).

(20) A garantia do produto extingue-se:

(Certificado 8)

Assim como na ocorrência anterior, também não encontramos o condicional “se” de forma explícita, mas o termo “extingue-se” se comporta como tal. A sentença acima foi utilizada pelo fabricante antecedendo uma lista de possibilidades de situações em que o cliente poderia reclamar a garantia do produto, excluindo então, qualquer direito do cliente em relação ao que foi listado abaixo da sentença em questão. Não identificamos termos vagos e polissêmicos na ocorrência (20).

(21) O cliente perderá a garantia do seu veículo **SE**:

(Certificado 17)

Na ocorrência (21), o fabricante utiliza o condicional antecedendo uma lista de situações que, se concretizadas, invalidarão a garantia. Dessa forma, se o veículo do cliente que deseja ser atendido pela garantia se enquadrar em algum dos itens dispostos após essa sentença, a garantia não será concedida. Assim como nas ocorrências com o uso do condicional apresentadas anteriormente, o uso do “se” aparece sem limites. Como afirmamos na análise das ocorrências (16), (17) e (18), o autor utiliza o condicional para, em seguida, apresentar uma lista de situações em que, se concretizadas, o cliente perderá a garantia. Mas, mesmo com a apresentação dessa lista, o cliente poderá perder a garantia, caso ocorra outro tipo de situação não listada. Dessa forma, o fabricante se favorece abrangendo ao máximo as possibilidades de perda da garantia e “prejudica” o cliente, oferecendo-lhe restritas possibilidades de validade da garantia do produto a que se refere o texto. Não identificamos nem termos polissêmicos, nem vagos na ocorrência (21). Apenas vale ressaltar que, diferente das ocorrências apresentadas anteriormente, o autor em vez de escrever “a garantia do produto”, ele utilizou “a garantia do seu veículo”, que especifica ao que se refere o texto, diminuindo a possibilidade de o cliente interpretar a ocorrência de uma forma diferente da que o autor se propõe a transmitir.

(22) A garantia vigorará **SOMENTE SE** o Veículo atender, cumulativamente, as seguintes condições:

(Certificado 16)

É interessante observar a forma como o fabricante utiliza o condicional na ocorrência (22), que precede uma lista de condições a serem observadas pelo cliente. Caso o fabricante não utilizasse esse condicional “somente se” na sentença acima, o cliente poderia interpretar que se o seu produto atendesse pelo menos a uma das condições, estaria coberto pela garantia. Mas o fabricante, além de utilizar o condicional “somente se”, também utilizou o termo “cumulativamente”, explicitando que o produto deve obedecer a todas as condições dispostas pelo fabricante. Dessa forma, podemos entender que o autor utilizou o condicional para restringir as possibilidades de validade da garantia com restrições, o que não ocorre quando o fabricante trata sobre as possibilidades de invalidade da garantia, como na ocorrência (21). Comparando as ocorrências (21) e (22), vemos claramente que o autor, em (21), utilizou o condicional para lhe favorecer sem limites quando tratou sobre as condições pelas quais o cliente pode perder a garantia, abrangendo a possibilidade de não cobertura não apenas para as situações que estão listadas, mas também para qualquer outra possível. Já em (22), o autor (mesmo essa comparação sendo feita entre ocorrências de certificados diferentes) utiliza o condicional para restringir as possibilidades de validade da garantia para as situações listadas após a apresentação do condicional e, além disso, afirmou que todas as situações listadas devem ser atendidas para que a garantia seja válida para o produto. Dessa forma, ainda sobre a ocorrência (22), caso uma das situações listadas não seja atendida, a garantia automaticamente será perdida. Com isso, podemos afirmar que tanto em (21), quanto em (22), os autores utilizaram o condicional para se beneficiar. Em (21), abrangendo as possibilidades de invalidade da garantia e em (22), restringindo ao máximo as possibilidades de validade da garantia do produto. Não identificamos nem termos vagos, nem polissêmicos na ocorrência (22).

(23) A garantia Philips não é aplicável **SE**:

(Certificado 14)

Na ocorrência acima, o fabricante utiliza o condicional “se” antecedendo uma lista de informações a serem observadas pelo cliente. Caso algum produto Philips se encaixar em alguma das situações descritas após o condicional, mesmo estando dentro do prazo de garantia, o cliente perderá a cobertura. Não identificamos nem termos polissêmicos, nem

vagos na ocorrência (23).

(24) Esta garantia não se aplica:

(Certificado 21)

Assim como nas ocorrências (18) e (19), a ocorrência acima não possui o condicional explícito, mas o termo “não se aplica” se comporta como tal. O fabricante utiliza o condicional precedendo uma lista de condições de não aplicação da garantia. Dessa forma, caso o produto se encaixe em alguma das condições, a garantia será invalidada automaticamente. Não identificamos nem termos polissêmicos, nem vagos na sentença (24).

3.3 USO DO APENAS/SOMENTE

Vejamos a seguir ocorrências em que identificamos o uso do “apenas” ou “somente”.

(25) Esta garantia **SOMENTE** será válida se o presente certificado estiver devidamente preenchido e sem rasuras, acompanhado da via original da Nota Fiscal de Compra.

(Certificado 4)

Na ocorrência (25), o fabricante utiliza o “somente” para restringir a validade da garantia, indicando que o cliente terá direito à garantia caso preencha de forma correta o certificado e apresente a nota fiscal de compra. Caso as instruções não sejam seguidas pelo cliente, a garantia não será válida. Podemos identificar que o termo “rasuras” presente em (25) pode ser considerado como vago e polissêmico neste caso, dificultando a interpretação do texto. Uma rasura pode ser, por exemplo, desde um rabisco fora de lugar no formulário, até o dano no documento por água, amasso do papel em excesso, etc. O autor poderia evitar a vagueza e a polissemia, definindo o termo da forma como ele deseja que o leitor interprete este termo e comparando-o a uma classe específica (por exemplo, o que é considerado rasura

nos documentos instrucionais).

- (26) Danos decorrentes de desgaste natural, inclusive e não **SOMENTE** nas partes plásticas que compõem o gabinete do produto.

(Certificado 4)

Na ocorrência acima, o fabricante utiliza o “somente” numa sentença que trata sobre uma das situações em que a garantia não será válida. O fabricante deixa claro que qualquer defeito no produto causado por desgaste natural não será coberto pela garantia. Se o fabricante não utilizasse o “somente” nesta sentença, o cliente poderia interpretar, por exemplo, que danos decorrentes de desgaste natural nas partes que não são de plástico seriam cobertas pela garantia. O autor utiliza o “somente” para se resguardar sobre outras possíveis interpretações do trecho, abrangendo a possibilidade de não cobertura da garantia para qualquer peça do produto que for afetado por danos decorrentes de desgaste natural. Na ocorrência (26), a expressão “desgaste natural” é polissêmica. O autor, em nenhuma parte do certificado de garantia, definiu a expressão em questão para que o cliente compreenda da forma desejada pelo fabricante. Dessa forma, podemos interpretar “desgaste natural” de muitas formas. Podemos, por exemplo, interpretar como o desgaste do produto como um todo ou suas peças, referentes ao uso em excesso ao longo do tempo e diretamente vinculado à vida útil tanto do produto em geral, quanto de peças específicas. Mas também podemos interpretar como sendo um desgaste proveniente do contato do produto com a natureza, como a exposição à chuva, maresia, sol em excesso. Pode parecer um exagero esta última interpretação, mas ela é possível a partir da forma como (26) se apresenta. O autor utilizou no texto a expressão sem dar-lhe a definição que ele pensou para a utilização dela na ocorrência, dificultando a interpretação do texto.

- (27) Este termo de garantia é válido **APENAS** para produtos comercializados e utilizados em território brasileiro.

(Certificado 4)

- (28) Este Certificado de Garantia é válido **APENAS** para produtos vendidos e utilizados no território brasileiro.

(Certificado 10)

- (29) Esta garantia é válida **APENAS** em território brasileiro.

(Certificado 2)

(30) Esta garantia é válida APENAS em território brasileiro.

(Certificado 13)

(31) Esta garantia é válida SOMENTE para o território brasileiro.

(Certificado 12)

Nas ocorrências (27), (28), (29) e (30) observamos que os fabricantes utilizam o termo “apenas” para restringir a cobertura da garantia, tanto em relação ao local da compra, quanto em relação ao local de uso do produto, assim como o autor da ocorrência (31) utiliza o termo “somente” com o mesmo sentido. Caso o produto tenha sido comprado em outro país, não haverá cobertura da garantia, assim como, mesmo que o produto tenha sido comprado no Brasil, mas tenha sido utilizado em outro país culminando em um defeito, também não haverá cobertura da garantia. Mas para a expressão “território brasileiro” que aparece em (27), (28), (29), (30) e (31), podemos também interpretar como não apenas a extensão territorial do país, mas também admitir territórios brasileiros em outros países, a saber: os consulados honorários do Brasil nas diversas nações ao redor do mundo. Nesse caso, por exemplo, se o produto for adquirido dentro dos limites geográficos do Brasil e for utilizado em algum consulado do Brasil em outro país, a garantia deve ser válida. É possível que o fabricante não tenha pensado nessa possibilidade, porém, da forma que estas ocorrências se apresentam, há essa possibilidade de interpretação. Ao apresentar essa possível interpretação para a expressão “território brasileiro”, nós quisemos mostrar que o fabricante deveria ter especificado em alguma parte do certificado de garantia o conceito que ele deseja que o cliente admita para esta expressão, para não deixar que a expressão “território brasileiro” seja interpretada de outras formas, ou seja, para evitar a polissemia, que dificulta a leitura do texto. Outra questão que também podemos considerar é que nas ocorrências (29), (30) e (31), a afirmação sobre a validade da garantia é apresentada de forma menos detalhada. Os autores apresentam a afirmação de que a garantia é válida para o território brasileiro, sem informar se é em relação ao produto ser adquirido e utilizado no país Brasil ou se o produto pode ser utilizado fora do Brasil, mas para requerer a garantia do produto o consumidor, caso resida no exterior, deva se dirigir ao Brasil para fazer jus a sua garantia. Diferente das ocorrências (27) e (28), em que os autores enfatizam que a garantia dos produtos é válida unicamente para produtos comercializados e utilizados dentro do Brasil, restringindo a garantia mais do que nas ocorrências (29), (30) e (31).

- (32) A garantia **SOMENTE** é válida mediante a apresentação de nota fiscal de compra deste produto.

(Certificado 3)

Podemos observar na ocorrência (29) que o fabricante utiliza o termo “somente” para restringir a validade da garantia. Fica claro que, caso o produto apresente algum defeito e o cliente procure a assistência técnica sem estar de posse da nota fiscal, não haverá cobertura da garantia. Caso o autor não tivesse utilizado o “somente” em (29), o cliente poderia interpretar, por exemplo, que a garantia do produto é válida com ou sem a apresentação da nota fiscal de compra do produto. Neste caso, a função do “somente” é de restringir a interpretação de acordo com o que o fabricante deseja. Não identificamos nem termos polissêmicos, nem vagos em (29).

- (33) A garantia oferecida por esse Certificado é de 36 (trinta e seis) meses e **SOMENTE** terá validade se o presente documento for devidamente preenchido no ato da venda do produto, conforme acima, e se a instalação for feita por uma pessoa ou empresa credenciada pela Robert Bosch Ltda.

(Certificado 8)

Na ocorrência acima o fabricante utiliza o termo “somente” para restringir a validade da garantia. Caso o cliente não siga as instruções, de forma cumulativa, que seguem a utilização do termo, a garantia será invalidada. Por exemplo: se o cliente preencher no ato da venda do produto o certificado, mas se a instalação do produto não tiver sido feita por alguém credenciado pela Robert Bosch Ltda., a garantia não terá validade. A importância do uso do “somente” em (33) se dá pelo fato de que, caso o autor não tivesse utilizado este termo, haveria a possibilidade do cliente interpretar, por exemplo, que a garantia teria validade caso a instalação do produto tenha sido feita por uma pessoa ou empresa não credenciada pela fabricante. Não identificamos nem termos polissêmicos, nem termos vagos em (33).

- (34) Os consertos em Garantia do Produto **SOMENTE** serão efetuados

por um Serviço Autorizado devidamente nomeado pela Robert Bosch Ltda., em território brasileiro.

(Certificado 8)

Podemos observar que o fabricante utiliza o termo “somente” em (34) para restringir a validade da garantia. O fabricante define tanto quem efetuará o conserto dos produtos, quanto os limites territoriais de cobertura. Dessa forma, fica explícito para o cliente que o conserto não poderá ser efetuado por pessoas não autorizadas pela Robert Bosch Ltda. e tal conserto não pode ser realizado em outros países. Caso o autor não tivesse utilizado o “somente” em (34), abriria a possibilidade de interpretar a sentença de outras formas, como, por exemplo, que os consertos em garantia do produto poderiam ser realizados em territórios de outros países ou que os consertos poderiam ser realizados por serviços não autorizados pelo fabricante. Não identificamos nem termos polissêmicos, nem termos vagos em (34).

(35) O exame e reparo do produto só poderão ser efetuados pelo fabricante.

(Certificado 7)

Na ocorrência (36) o fabricante utiliza no lugar do termo “somente”, o termo “só” para restringir a interpretação. Nesse caso, se o cliente procurar reparar e/ou examinar o produto sozinho ou em assistências técnicas que não sejam autorizadas pelo fabricante, a garantia será invalidada. A utilização do termo “só” tem grande importância para o direcionamento da interpretação da ocorrência (35), pois, caso não tivesse sido utilizado pelo autor, a ocorrência traria apenas uma informação vaga, dificultando a interpretação do texto. Sem o “só”, a partir de (35), poderíamos interpretar que o exame e reparo do produto podem ser efetuados pelo fabricante, mas também por qualquer outra pessoa ou empresa. Utilizando o “só”, o autor restringe a inferência, evitando múltiplas interpretações para a sentença.

(36) O presente “Termo de Garantia Hyundai” aplica-se única e exclusivamente ao veículo da marca e fabricação Hyundai devidamente identificado no início deste documento, e que tenha sido comercializado por um Revendedor Autorizado da CAO Montadora de Veículos S/A.

(Certificado 17)

Em (36) o fabricante não utiliza os termos “apenas” ou “somente”, mas consideraremos em nossa análise a expressão “única e exclusivamente” como um restritor de mesmo sentido. Observamos que o fabricante utiliza a expressão para restringir a cobertura da garantia. Caso o cliente esteja, por exemplo, solicitando a garantia de um veículo Hyundai que não seja o mesmo que está descrito no início do documento de garantia e que não tenha sido comercializado por uma autorizada da CAO A Montadora de Veículos S/A, a garantia não terá validade. Caso o fabricante não tivesse utilizado a expressão “única e exclusivamente” em (36), haveria a possibilidade de interpretar a ocorrência de outras maneiras.

- (37) A CAO A Montadora de Veículos S/A e/ou o Revendedor Autorizado da CAO A Montadora de Veículos S/A APENAS substituirá as peças que forem por elas e a seu exclusivo critério, julgadas como defeituosas;

(Certificado 17)

Na ocorrência (37) o fabricante utiliza o termo “apenas” para restringir a interpretação da sentença. Dessa forma, o fabricante fica resguardado tanto em relação a substituição de peças, quanto em relação ao método utilizado para jogar se a peça está defeituosa ou não. A importância da utilização do “apenas” em (37) também se dá pelo fato de não permitir outras interpretações diferentes da definida pelo fabricante. Caso o “apenas” não tivesse sido utilizado, poderíamos interpretar, por exemplo, que o fabricante poderia substituir peças julgadas por ela como defeituosas utilizando seus próprios critérios, mas também substituiria em outros casos. O “apenas” serviu para especificar e restringir a interpretação dos critérios definidos pelo fabricante em relação à substituição de peças do produto. Não identificamos nem termos polissêmicos, nem termos vagos em (37).

- (38) Permita que SOMENTE técnicos autorizados pela fábrica prestem assistência a seu aparelho, pois se for aberto por técnicos ou pessoas não autorizadas automaticamente você estará perdendo sua garantia.

(Certificado 5)

Na ocorrência (38) o fabricante deixa explícito ao utilizar o termo “somente” que, caso o cliente não siga as instruções dispostas nesta sentença, a garantia do produto será

invalidada. Dessa forma, o fabricante utiliza o termo “somente” para restringir a informação veiculada pelo fabricante, da mesma forma como vimos na ocorrência (37). Não identificamos nem termos polissêmicos, nem termos vagos em (38).

(39) A presente garantia é válida SOMENTE para o Veículo comercializado em território brasileiro.

(Certificado 16)

Na ocorrência (39), um pouco parecida com as ocorrências (27), (28), (29), (30) e (31), o fabricante utiliza o termo “somente” para restringir a garantia do produto. Nesse caso, se o veículo tiver sido adquirido em outro país, sua garantia não será válida no Brasil. Um pouco diferente das ocorrências (27) e (28), que especificam ao máximo a possibilidade de cobertura da garantia, a ocorrência (39) veicula que a garantia é válida para o produto comercializado em território brasileiro, não tratando sobre a possibilidade da perda da garantia, caso o veículo seja utilizado em outros países. Neste caso, o cliente não tem direito a garantia do veículo caso ele seja adquirido em outros países. Sobre a expressão “território brasileiro”, assim como nas ocorrências (27), (28), (29), (30) e (31), o autor não definiu um sentido para a expressão, que pode ser interpretada de outras maneiras, como exemplificamos nas análises anteriores.

(40) Utilizar SOMENTE peças de reposição e acessórios genuínos Mercedes-Benz e comprovar sua aquisição mediante e apresentação da Nota Fiscal, quando adquiridos pelo consumidor final.

(Certificado 16)

Na ocorrência (40), que faz parte de uma lista de recomendações para o cliente não perder a garantia, o fabricante utiliza o termo “somente” para delimitar a interpretação da sentença. Na passagem, se o cliente não seguir as instruções descritas, consequentemente perderá a garantia do produto. A importância da utilização do “somente” na ocorrência (40) é a de dificultar que o cliente interpreta a sentença de outra maneira. Sem o “somente” na sentença, o cliente poderia interpretar que ele pode utilizar peças de reposição e acessórios originais do fabricante, mas também está autorizado a utilizar peças de outros fabricantes. Com a presença do “somente” na sentença, o cliente é levado a interpretar a sentença da

forma direcionada pelo fabricante. Não identificamos nem termos polissêmicos, nem termos vagos na ocorrência (40).

- (41) A comprovação de defeito de fabricação do produto, que provocará a execução da troca do mesmo, deverá ser feita exclusivamente por funcionário credenciado da Ortobom.

(Certificado 15)

Na ocorrência (41), o fabricante não utiliza explicitamente os termos “apenas” ou “somente”, mas consideraremos em nossa análise que o termo “exclusivamente” possui a mesma função de restringir interpretações. O fabricante utiliza o termo para restringir a garantia do produto em questão. Não há a possibilidade de o cliente comprovar um defeito de fabricação em seu produto através de outro profissional que não seja um funcionário credenciado da Ortobom. Haveria a possibilidade de interpretar a ocorrência (41) caso o fabricante não tivesse utilizado o termo “exclusivamente”. Sem tal uso, o cliente poderia interpretar que poderia comprovar algum defeito no produto para possível troca, por intermédio de qualquer profissional, não obrigatoriamente por um funcionário do fabricante Ortobom. O termo “exclusivamente” especifica e destaca a informação que o fabricante veicula em (41). Não identificamos em (41) nem termos polissêmicos, nem termos vagos.

- (42) A garantia cobre exclusivamente defeitos de materiais e/ou fabricação, sendo que as despesas de deslocamento, alimentação e hospedagem do técnico, para atendimento em garantia ou não, referente à: entrega, montagem, instrução de uso e reparo do equipamento, assim como o frete de retirada para conserto e retorno do mesmo, e de envio de peças e retorno das substituídas em garantia, ocorrerão por conta do cliente.

(Certificado 22)

Assim como em (41), o fabricante utiliza o termo “exclusivamente” para restringir a garantia do produto. O fabricante, ao utilizar esse termo, se resguarda de possíveis cobranças por parte do cliente ao solicitar a garantia como, por exemplo, ajuda de custo para custear a ida do técnico para manutenção do produto, envio de peças para fábrica, etc. Fica explícito que, em todas essas situações, o cliente é responsável. Caso o termo “exclusivamente” não

tivesse sido utilizado, o cliente poderia interpretar a ocorrência de diferentes modos. Uma possibilidade de interpretação seria a de entender que a garantia cobre outros tipos de defeitos, que não fossem de peças ou de fabricação. Com a utilização do termo “exclusivamente”, o fabricante diminui as possibilidades de interpretação, tornando o texto mais claro para o cliente. Não identificamos nem termos polissêmicos, nem termos vagos na ocorrência (42).

- (43) A garantia não cobre peças ou componentes de desgaste normal de uso, dentre as quais: selim, pedais, firma-pés; não se limitando **SOMENTE** a estes, mas incluindo: rodas de transporte, carenagens, adesivos, elementos de acabamento de plástico, borracha e alumínio, danos na pintura e quaisquer acessórios que não sejam de nossa exclusiva distribuição, devendo as reclamações ser encaminhadas aos seus respectivos representantes ou fabricantes.

(Certificado 22)

Em (43) o fabricante, além de utilizar o termo “somente” para abranger a interpretação sobre as peças que não serão cobertas pela garantia do produto, utiliza outros termos que alargam ainda mais, sem restrições, a não cobertura da garantia, como “quaisquer acessórios que não sejam de nossa exclusiva distribuição”. O fabricante se resguarda especificando quais peças que ele considera como de “desgaste normal”, para evitar problemas de interpretação por parte do cliente. O uso do “somente” na ocorrência (43) se apresenta de forma contrária às outras ocorrências que apresentamos anteriormente. Enquanto em ocorrências como a (40), que o “somente” foi utilizado para restringir a interpretação da sentença para as informações descritas depois do termo, em (43) o fabricante utiliza o “somente” precedido da negação “não se limitando”, direcionando o termo para o sentido de abrangência. Ou seja, a garantia que o fabricante oferece não cobre peças ou componentes de desgaste natural como selim e pedais. Para não correr o risco de esquecer de citar algum dos componentes de desgaste natural do produto e deixar brechas na interpretação da garantia, o fabricante utiliza a expressão “não se limitando” seguida do “somente”, para abranger ao máximo as possibilidades de interpretação sobre os itens de desgaste natural que não são cobertos pela garantia. Depois do uso do “somente” e de apresentar mais uma lista de itens que não são cobertos pela garantia, o fabricante ainda abrange mais a interpretação, utilizando a expressão “quaisquer acessórios que não sejam de nossa exclusiva distribuição”. Dessa forma, pudemos perceber que o fabricante utilizou não apenas o termo de restrição

“somente” para limitar as possibilidades de interpretação da sentença, mas também utilizou listas especificando itens e a expressão “quaisquer acessórios que não sejam de nossa exclusiva distribuição”. Todas essas estratégias foram utilizadas com o objetivo de tornar a interpretação do texto clara, sem oferecer a possibilidade de o cliente obter múltiplas interpretações do texto. Não identificamos nem termos polissêmicos, nem termos vagos na ocorrência (43).

- (44) A mão-de-obra em garantia limita-se **SOMENTE** ao horário normal de expediente, sendo de segunda a sexta-feira das 7:30 às 18:00 horas, devendo o equipamento estar disponível para a assistência técnica
(Certificado 22)

Em (44) o fabricante utiliza o termo “somente” para restringir o horário disponível para reparos em produtos na garantia e, além disso, enfatizando que o produto deve estar disponível para a assistência. Dessa forma, o cliente fica impossibilitado de reclamar assistência fora do horário que está descrito na sentença, assim como fica consciente de que seu produto ficará a disposição da assistência para conserto, ou seja, não será reparado imediatamente. A importância do uso do “somente” na ocorrência (44) se dá pelo fato de que caso não fosse utilizado, o cliente poderia interpretar, por exemplo, que a mão-de-obra em garantia estaria disponível vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana. Como o “somente” foi utilizando precedendo as informações sobre dia e horário de atendimento, não é possível interpretar a informação de outra maneira que não seja a descrita. Haveria a possibilidade de definir a expressão “horário normal de expediente” como uma expressão polissêmica, caso ela não estivesse acompanhada de uma definição (“de segunda a sexta-feira das 7:30 às 18:00 horas”), pois o horário de expediente pode variar de acordo com o trabalho que você tem, por exemplo. Se você trabalha em um banco financeiro o seu horário de expediente será, possivelmente, diferente do horário de um feirante. Para evitar a polissemia, o fabricante utilizou a expressão e, em seguida, apresentou a definição da expressão de acordo com o seu interesse.

- (45) A presente garantia limita-se **SOMENTE** ao produto fornecido, não responsabilizando a TOTAL HEALTH por danos causados a pessoas, a terceiros, a outros equipamentos ou instalações, lucros cessantes ou quaisquer outros danos emergentes ou conseqüentes.
(Certificado 22)

Na ocorrência (45) o fabricante utiliza o termo “somente” para restringir a validade da garantia. Nesse caso, a garantia se limita unicamente ao produto descrito. Se, por exemplo, o produto em questão, apresentar defeito e tal defeito ocasionar dano físico ao dono do produto ou a terceiros, a garantia não cobrirá tais problemas. Assim como nas ocorrências anteriores, o uso do “somente” em (45) teve a função de direcionar a interpretação do texto para uma única possibilidade de interpretação. Caso o “somente” não tivesse sido utilizado, poderíamos interpretar (45) de outras maneiras. Não identificamos nem termos polissêmicos, nem termos vagos na ocorrência (45).

- (46) **SOMENTE** os profissionais indicados pela loja revendedora dos produtos Bartzen estão autorizados a prestar atendimento dentro do prazo de garantia.

(Certificado 18)

Na ocorrência (46) o fabricante utiliza o termo “somente” para restringir a interpretação da sentença. Nesse caso, o cliente só poderá usufruir de assistência técnica em seu produto, através de profissionais indicados pela loja na qual ele adquiriu seu produto Bartzen e dentro do prazo da garantia. Caso o cliente realize algum serviço em seu produto com profissionais não autorizados pela fabricante, sua garantia será invalidada. A importância da utilização do termo “somente” na ocorrência (46) é a de diminuir as possibilidades de interpretação da sentença ao máximo. Dessa forma, não há como o cliente interpretar que, por exemplo, ele pode realizar a manutenção ou reparo do seu produto com qualquer outro funcionário que não seja autorizado pela fabricante do produto. Não identificamos nem termos polissêmicos, nem termos vagos em (46).

- (47) A garantia é válida **SOMENTE** para o consumidor que consta identificado na nota fiscal de compra do produto (primeiro usuário), a qual deverá ser apresentada junto com este Certificado de Garantia devidamente preenchido com os dados do consumidor e do produto para fins de cobertura para reparo ou substituição do produto, se necessário.

(Certificado 19)

Em (47) o fabricante utiliza o termo “somente” para restringir a garantia. Nesse caso, o cliente fica ciente de que a garantia só será válida para o primeiro proprietário do produto, assim como, só será aceito o pedido de garantia, caso o cliente apresentar a nota fiscal contendo tanto os dados do produto, quanto os seus. Todas as possibilidades fora das descritas serão desconsideradas e, conseqüentemente, a garantia será invalidada. A importância da utilização do “somente” em (47) se dá pelo fato de que há diversas informações a serem consideradas pelo cliente na ocorrência (47) e, caso o autor do texto não tivesse utilizado o termo “somente” antes dessas informações, o cliente poderia interpretar que sua garantia poderia ser válida ao cumprir algumas das informações descritas na sentença e não, obrigatoriamente, todas. Por exemplo, se não houvesse o uso do “somente” em (47), o cliente poderia interpretar que a garantia é válida para o consumidor que tem o nome constando na nota fiscal, mas também, para qualquer outro consumidor que esteja de posse da nota fiscal, mesmo que não seja a pessoa que tem o nome na nota fiscal. O “somente” possui o papel de restringir a interpretação de toda ocorrência ao máximo, direcionando a leitura do texto para evitar múltiplas interpretações. Com esse uso, não é possível que cliente interprete que ele pode ter acesso a garantia caso não cumpra alguma das recomendações. Não identificamos nem termos polissêmicos, nem termos vagos na ocorrência (47).

- (48) O Certificado de Garantia é válido **SOMENTE** para os condicionadores vendidos e instalados no território brasileiro.
(Certificado 19)

Em (48), semelhante às ocorrências (31) e (39), o fabricante utiliza o termo “somente” para restringir o território de cobertura da garantia. Neste caso, condicionadores adquiridos e utilizados em outros países não serão cobertos pela garantia descrita acima. Ainda retomando a discussão sobre a expressão “território brasileiro”, consideramos que, pelo fato do autor do texto não ter apresentado um conceito para esta expressão em nenhum local do certificado de garantia, da forma como se apresenta ela pode ser interpretada de outras maneiras, assim como discutimos nas ocorrências (27), (28), (29), (30) e (31).

- (49) Para o uso de condicionadores de ar em ambientes com alta concentração de compostos salinos, ácidos ou alcalinos, ou de enxofre será válida **SOMENTE** a garantia legal de 90 (noventa) dias contados

da data de emissão da nota fiscal de compra do produto.

(Certificado 19)

Na ocorrência (49) o fabricante utiliza o termo “somente” para restringir a validade da garantia do produto que seja utilizado em ambientes específicos, como “ambientes com alta concentração de compostos salinos, ácidos ou alcalinos, ou de enxofre”. Dessa forma, o fabricante se resguarda em relação a qualquer solicitação de garantia “normal”, ou seja, prazo de validade de garantia para condicionadores de ar que são utilizados em ambientes considerados “normais”, por parte de um cliente que utilize o produto em ambientes como os descritos acima. Dessa forma, o uso do “somente” se justifica pelo fato de que o fabricante busca direcionar a interpretação do texto para que o cliente não tenha dúvidas de que, como descrito em (49), os produtos utilizados em ambientes atípicos só estarão cobertos pela garantia legal. Assim como já discutimos em outras ocorrências anteriormente, o fabricante utiliza a expressão “garantia legal”, que é uma expressão técnica do CDC e, para que ela não se tornasse polissêmica, logo após seu uso o autor apresentou o conceito para o termo, que é o de um período de 90 dias corridos compreendidos imediatamente após a expedição da nota fiscal de compra do produto.

(50) A partir do 91º (nonagésimo primeiro) dia, tais despesas são de responsabilidade única e exclusiva do consumidor.

(Certificado 19)

Em (50), o fabricante não utilizou os termos “somente” e “apenas”, mas consideraremos em nossa análise a utilização da expressão “única e exclusivamente” como umas expressões utilizadas para restringir interpretações como discutimos anteriormente em outras análises. Na sentença acima, o fabricante utilizou a expressão de restrição para enfatizar que, passados os três meses de garantia, as despesas referentes a qualquer manutenção e garantia do produto serão de responsabilidade do cliente. Como apresentamos na ocorrência (49), a garantia legal para um produto cobre os primeiros 90 dias após a emissão da nota fiscal de compra do produto. Ao informar em (50) que, a partir do primeiro dia após o término da garantia legal, despesas referentes ao traslado do produto para manutenção será de responsabilidade do cliente, o autor utiliza a expressão “única e exclusiva” para se resguardar de qualquer possibilidade de participação em possíveis gastos.

Caso o fabricante não tivesse enfatizado essa informação utilizando esta expressão, o cliente poderia interpretar, por exemplo, que poderia haver algum caso em que o fabricante se responsabilizaria por tais gastos. Não identificamos nem termos polissêmicos, nem termos vagos na ocorrência (50).

- (51) A reposição de peças defeituosas e execução dos serviços decorrentes desta Garantia **SOMENTE** serão procedidas nas localidades do território brasileiro onde a ENVISION mantiver “Centro de Serviço Autorizado”, de titularidade dela própria ou de terceiro por ela expressamente indicado, onde deverá ser entregue o produto para reparo.

(Certificado 20)

Na ocorrência (51) o fabricante utiliza o termo “somente” para restringir os locais de execução de serviços da garantia. Neste caso, o fabricante se resguarda em relação a, por exemplo, não haver assistências técnicas em todas as cidades do país. Além de enfatizar que o produto deverá ser entregue na assistência pelo cliente, ou seja, o fabricante não se responsabiliza quanto ao recolhimento do produto para reparo. A utilização do “somente” se justifica pelo fato de que o fabricante busca restringir ao máximo as possibilidades de interpretação da ocorrência. Caso o fabricante não tivesse utilizado o “somente”, o cliente poderia, por exemplo, interpretar que, se a cidade em que o cliente tenha adquirido o produto não tenha uma assistência técnica, a fabricante se responsabilizaria pelo recolhimento do produto para manutenção numa cidade que possua a assistência técnica. Com a utilização do “somente” precedendo as demais informações, não é possível interpretar a ocorrência dessa maneira. Não identificamos nem termos polissêmicos, nem termo vagos na ocorrência (51).

- (52) Esta Garantia **SOMENTE** será válida se o presente certificado estiver devidamente preenchido e sem rasuras, acompanhado da via original da Nota Fiscal de Compra.

(Certificado 20)

Na ocorrência (52) o fabricante utiliza o termo “somente” para restringir a forma como o cliente deve solicitar a garantia do produto. Caso o cliente deixe de apresentar o certificado preenchido corretamente e/ou a nota fiscal de compra, a garantia será invalidada.

Assim como na ocorrência (51), o autor fabricante utiliza o “somente” para restringir ao máximo a interpretação do texto. Caso o fabricante não tivesse utilizado o termo “somente”, haveria a possibilidade de o cliente interpretar que a garantia do produto seria válida caso o certificado estivesse preenchido, sem rasuras, acompanhado da nota fiscal de compra, mas também de qualquer outra forma. A ocorrência ficaria sem limites para interpretação caso o fabricante não tivesse utilizado o termo “somente”. Porém, como o termo foi utilizado, não há outra forma de o cliente interpretar a ocorrência sobre a validade da garantia do produto. Não identificamos nem termos polissêmicos, nem termos vagos na ocorrência (52).

- (53) Esta garantia é válida APENAS se o produto for reparado pela rede autorizada Rheem, ou por autorização prévia formalizada pelo Departamento de Assistência Técnica.

(Certificado 20)

Na ocorrência (53), o fabricante utiliza o termo “apenas” para restringir a validade da garantia quanto ao local de assistência. Caso o produto seja reparado por profissional não autorizado pela fabricante Rheem, a garantia do produto será perdida. A importância o uso do termo “apenas” na ocorrência (53) se dá pelo fato de que o autor busca restringir a interpretação do texto ao máximo. Caso o fabricante não tivesse utilizado o termo “apenas”, o cliente poderia, por exemplo, interpretar que a garantia do produto é válida em qualquer situação e não unicamente se seguir as recomendações descritas após o uso do termo “apenas”. Não identificamos nem termos polissêmicos, nem termos vagos na ocorrência (53).

- (54) Os produtos SOMENTE poderão ser remetidos à fábrica, para análise e constatação de defeitos, após sua autorização por escrito.

(Certificado 21)

Na ocorrência (54) o fabricante utiliza o termo “somente” para restringir o modo como deve submeter o produto à garantia. Caso não haja uma autorização por escrito para enviar o produto para a fábrica, o produto não poderá seguir para análise. A importância da utilização do termo “somente” se dá pelo fato de que, caso o fabricante não tivesse utilizado o termo na ocorrência (54), a interpretação do texto ficaria sem limites, ou seja, os produtos poderão ser remetidos à fábrica, para análise e constatação de defeitos, após a autorização por

escrito ou de qualquer outra forma. Não identificamos nem termos polissêmicos, nem termos vagos na ocorrência (54).

3.4 CONSIDERAÇÕES SOBRE OS RESULTADOS OBTIDOS

Em nossa pesquisa analisamos cinquenta e quatro ocorrências selecionadas a partir dos vinte e dois certificados de garantia de nosso *corpus*. Dividimos a análise por tipos de ocorrências: com quantificador universal, com condicional e com o apenas/somente. Para apresentar um panorama sobre os tipos de ocorrência e a quantidade das análises de cada tipo, vamos observar o quadro a seguir:

Tipo de ocorrência	Número de ocorrências	
Quantificador universal	15	
Condicional	9	
Apenas/Somente	30	
	TOTAL	54

Quadro 2 – Ocorrências coletadas nos certificados de garantia. Fonte: elaborado pelo autor

Antes de discorrer nossos comentários sobre as análises de nosso trabalho temos que tratar sobre a primeira importante impressão que tivemos diante do corpus e das consequentes análises: dos quatro nexos semânticos que invocamos em nosso trabalho, somente identificamos ocorrências com acarretamentos. Tratamos com muita naturalidade este fato porque, por mais que, em algumas leituras, uma parte do conteúdo do segundo capítulo possa ser vista como desnecessária – pelo fato de tais conceitos não estarem presentes nas análises dessa pesquisa – encontramos aí uma característica do gênero textual certificado de garantia, que é a presença de diversos acarretamentos, mesmo que não-explicitos, como demonstramos em nosso trabalho (porque o gênero textual certificado de garantia não possui uma linguagem tão controlada quanto a linguagem encontrada nos exemplos que criamos para ilustrar os conceitos dos nexos). Dessa maneira, fica claro que não encontramos ocorrências com equivalências semânticas, contrariedades ou contraditoriedades, o que nos permite definir estas ausências como uma característica intrínseca do gênero.

Na primeira parte de nossa análise tratamos das ocorrências com o quantificador universal. Identificamos quinze ocorrências em que os autores dos certificados de garantia utilizaram esse recurso linguístico. A partir da análise das ocorrências entre (1) e (15), percebemos que o uso do quantificador universal em algumas ocorrências serviu apenas para reforçar a informação que o fabricante quis veicular, ou seja, se não tivesse sido utilizado não modificaria o sentido do texto. Pudemos identificar esse sentido, por exemplo, nas ocorrências (1) e (2).

Além desse sentido para o uso do quantificador universal, encontramos ocorrências em que, caso o quantificador não tivesse sido utilizado, haveria a possibilidade de interpretarmos a ocorrência de várias maneiras. Nesses casos, os autores utilizaram o quantificador para restringir as possibilidades de interpretação, direcionando a leitura do texto para que o cliente possa interpretar o certificado da forma que o fabricante deseja. Pudemos identificar esse sentido, por exemplo, nas ocorrências (3), (4) e (8).

Pudemos observar que os autores dos certificados de garantia utilizam também o quantificador universal em seus textos para se resguardarem em relação a deveres que poderiam ser reclamados pelo cliente, caso não houvesse o uso deste recurso. Dessa forma, podemos entender que os autores dos certificados utilizaram o quantificador universal para se favorecerem. Pudemos observar essa estratégia, por exemplo, nas ocorrências (5), (11), (13) e (14). Em relação a ocorrências com o uso do quantificador universal em que o cliente é beneficiado, não identificamos nenhum caso em nossa análise.

Sobre o aparecimento de termos vagos ou termos polissêmicos nas ocorrências com a presença do quantificador universal, pudemos observar que o maior motivo da sensibilidade dos textos a esses tipos de efeitos linguísticos é o fato de os autores dos textos, em muitos casos, não conceituarem os termos técnicos que eles utilizam nos certificados de garantia. Ao utilizar um termo técnico, como por exemplo, na ocorrência (3), em que o autor do certificado de garantia utiliza o termo “vício do produto” – termo técnico do CDC – não apresentando o conceito em seu texto, dificulta a interpretação da ocorrência. Tendo contato com o termo de forma solta, sem estar delimitada pelo conceito que o autor deseja que o cliente interprete, a ocorrência se torna vaga e polissêmica.

Ainda sobre os termos vagos ou termos polissêmicos, encontramos também ocorrências em que os autores buscaram evitá-las justamente apresentando após a utilização de um termo técnico, o seu respectivo conceito, desta forma, não oferecendo a possibilidade de interpretá-lo de várias maneiras. Pudemos observar este uso, por exemplo, na ocorrência (10), em que o autor do certificado usa o termo “garantia legal” e, logo em seguida, apresenta

o conceito para o termo, que é “os primeiros 90 dias”. Dessa forma, o cliente não é autorizado a interpretar o termo “garantia legal” de nenhuma outra forma que não seja a descrita pelo fabricante.

Na segunda parte de nossa análise tratamos das ocorrências com o uso do condicional. Identificamos nove ocorrências em que os autores dos certificados de garantia utilizaram este recurso linguístico. A partir da análise das ocorrências entre (16) e (24), pudemos identificar que o condicional foi utilizado pelos autores dos textos precedendo listas instrucionais, o que era esperado, devido a característica própria desse recurso que é o de condicionar algo à alguma coisa. Assim como nas ocorrências que os autores utilizaram o quantificador universal, o condicional foi utilizado, em boa parte das ocorrências analisadas, para restringir a interpretação do texto. Pudemos identificar este sentido, por exemplo, nas ocorrências (16), (17) e (18).

Identificamos em boa parte das ocorrências que possuem o uso do condicional que este uso não impõe um limite na interpretação. Pudemos observar em nossa análise que os condicionais foram utilizados precedendo listas exaustivas que continham situações, por exemplo, em que a garantia seria invalidada. Ao apresentar tais listas, os autores não especificavam que não haveria outros casos fora da lista em que a garantia seria invalidada. Dessa forma, observamos que, assim como nas ocorrências com quantificador universal, os autores utilizaram os condicionais para se favorecerem. Identificamos na ocorrência (22), recursos que restringem ainda mais as possibilidades de interpretação por parte do cliente e que, conseqüentemente, favorecem o fabricante, como o uso do termo “cumulativamente” que obriga o cliente a, não apenas estar dentro de uma ou mais situações descritas pelo fabricante após o condicional, mas a seguir todas as situações descritas ao mesmo tempo.

Quando os fabricantes utilizaram o condicional precedendo listas que constam as situações em que o cliente poderia perder a garantia, eles usaram o recurso sem limites, como pudemos observar na ocorrência (21). Mas quando os fabricantes utilizaram o condicional precedendo listas que constam as situações em que o cliente tem direito a garantia, eles usaram os recursos com limites e, como mostramos na ocorrência (22), ainda utilizaram recursos que limitam mais ainda a garantia.

Consideramos em nossa análise, além das ocorrências em que o condicional apareceu de forma explícita, ocorrências que possuem termos ou expressões que possuem o mesmo sentido, como em (19), (20) e (24).

Sobre a presença de termos polissêmicos ou termos vagos nas ocorrências com o uso do condicional, pudemos identificar que, diferente das ocorrências com o uso do

quantificador universal, não encontramos casos de termos vagos ou termos polissêmicos nas ocorrências analisadas. Identificamos em muitas ocorrências que os autores dos certificados apresentaram os conceitos para termos técnicos após uso, geralmente entre parênteses, para evitar que o termo ou a expressão fossem interpretados de formas indevidas. Encontramos este tipo de estratégia, por exemplo, na ocorrência (17) do certificado 3, em que o autor utiliza os termos “garantia legal” e “garantia contratual”, mas no texto do certificado há o conceito para cada termo, o que impossibilita que o cliente interprete os termos de diversas maneiras. Caso o fabricante tivesse utilizado os dois termos técnicos e em lugar algum do certificado de garantia ele apresentasse os conceitos para os termos, oportunizaria, por conseguinte, diversas possibilidades de interpretação, dificultando a leitura do texto por parte do cliente.

Na terceira parte da análise tratamos sobre as ocorrências com o uso do “apenas” e do “somente”. Identificamos trinta ocorrências em que os autores dos certificados de garantia utilizaram esses recursos linguísticos. Apesar do número elevado de ocorrências, os sentidos em que o “apenas” e o “somente” foram utilizados não variaram muito. Em grande parte das ocorrências analisadas, o “apenas” e o “somente” foram utilizados para restringir a validade da garantia, desde restrições em relação ao território de vigência, até tipos de ambientes em que os produtos podem ser utilizados. Um tipo de ocorrência que foi bastante recorrente em nosso *corpus* foi o que utilizou o “apenas” ou “somente” para delimitar o território em que a garantia pode ser válida, como por exemplo, nas ocorrências (27), (28), (29), (30) e (31). Nestas ocorrências há o uso da expressão “território brasileiro”, que levantamos na análise uma discussão sobre as possibilidades de interpretação para tal expressão, pelo fato de não haver, nos certificados de garantia analisados, um conceito definido para ela. A ausência do conceito para este termo nos certificados de garantia pode dificultar a interpretação.

Também podemos afirmar que em grande parte das ocorrências analisadas, o uso do “somente” ou “apenas” serviu para impor limites às interpretações dos textos, direcionando-os para a interpretação que o fabricante desejasse impor. Ou seja, em grande parte das ocorrências em que foi utilizado o “somente” precedendo uma situação X, caso não houvesse esse uso, a garantia, por exemplo, seria válida na situação X, mas também nas situações Y, Z, W, sem limites. Sem o uso do “somente” nessas ocorrências, o texto da garantia não teria sentido definido. Pudemos observar esse sentido em diversas ocorrências analisadas, como por exemplo, nas ocorrências (27) e (28). Ilustrando, caso não houvesse o uso do “apenas” nas ocorrências (27) e (28) a garantia seria válida no território brasileiro e em qualquer outro. Ainda sobre as ocorrências usam o “somente” ou “apenas” para restringir o território em que

a garantia será válida, observamos que algumas ocorrências especificam mais a validade da garantia, como em (48), que afirma que a garantia só é válida para produtos vendidos e instalados em território nacional, e outras ocorrências que especificam menos, como em (39), que afirma que a garantia só é válida para o veículo comercializado em território brasileiro.

Consideramos em nossa análise, além de ocorrências em que o “apenas” e “somente” apareciam explicitamente, ocorrências que possuem termos ou expressões que possuem o mesmo sentido, como em (35), (36) e (41).

Sobre o aparecimento de termos polissêmicos ou termo vagos, além da expressão “território brasileiro”, que mencionamos nos parágrafos anteriores, pudemos identificar outros casos de termos polissêmicos como, por exemplo, nas ocorrências (25) e (26). Os termos técnicos utilizados pelos autores dos certificados de garantia não possuíam, em lugar algum dos textos, os conceitos para lhes definirem, possibilitando que o cliente interprete estes termos de diversas maneiras.

Ainda sobre casos de termos polissêmicos, observamos em algumas ocorrências que os autores dos certificados procuraram utilizar os termos técnicos e, em seguida ou em alguma parte dos textos, apresentaram os conceitos para os termos, evitando múltiplas interpretações. Identificamos o uso dessa estratégia, por exemplo, nas ocorrências (43), (44) e (49).

Nos três tipos de ocorrências que definimos para nossa análise, pudemos identificar que nos usos do quantificador universal, condicional e “apenas” e “somente”, os autores dos certificados de garantia usaram esses recursos para se favorecerem. Como analisado nas ocorrências do *corpus*, os fabricantes utilizaram essas estratégias, tanto pelo fato de que é necessário utilizar esses recursos por ser característico de textos instrucionais, quanto pelo fato de que o direcionamento das interpretações dos textos que eles constroem a partir destes recursos podem favorecer os próprios fabricantes.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Na presente seção iremos pontuar o percurso de nossa pesquisa e apresentar nossas impressões sobre o *corpus*, as teorias apresentadas e os resultados obtidos com as análises.

O primeiro capítulo de nossa pesquisa foi subdividido em duas partes: na primeira, buscamos apresentar os conceitos gerais sobre os gêneros textuais com base na proposta de Bakhtin (2000), reafirmada por Marcuschi (2008), com o intuito de fornecer aporte teórico para a segunda parte do capítulo, em que caracterizamos o certificado de garantia como um gênero textual. Tal caracterização se deu pelo fato do nosso *corpus* ser composto por vinte e dois certificados de garantia. Ficamos surpresos por tomar conhecimento do fato de que, até o presente momento, não identificamos publicações acadêmicas em nosso país referentes à caracterização de certificados de garantia como gêneros textuais e esta dificuldade nos levou a construir, através de nossa leitura, a caracterização tanto quanto ao conteúdo, quanto à estrutura do texto. A única bibliografia que encontramos e utilizamos como base para a estruturação da segunda parte do capítulo tratando diretamente sobre os certificados de garantia foi o Código de Defesa e Proteção do Consumidor (1997), em que pudemos extrair alguns conceitos gerais e recomendações de como se deve construir o texto de um certificado de garantia. Um dos problemas que encontramos foi a carência de detalhes apresentados pelo CDC na seção em que sugerem um padrão de formulação do documento. O CDC apenas enfatiza que se faz necessário o uso de linguagem de fácil interpretação e, por exemplo, a necessidade de ser acompanhado do manual de instruções e instalação do produto. Com base nessas informações, apresentamos os conceitos e também um exemplo de certificado de garantia ilustrando cada parte da estrutura do texto.

Na introdução do segundo capítulo, apresentamos uma discussão geral sobre a distinção entre semântica e pragmática, com o objetivo de caracterizar os nexos como relações linguísticas do campo da semântica. Para isso, apresentamos também os conceitos e exemplos de relações linguísticas que são consideradas como pertencentes ao campo da pragmática, como a implicatura e pressuposição. Para esta discussão, buscamos aporte teórico nas obras de autores como Trask (2004), Levinson (2007), Grice (1987), Basso (2009), Moura (1999) e Santos (2012).

Após a introdução do capítulo apresentamos a teoria dos nexos semânticos que escolhemos tratar em nossa pesquisa. Foram eles: o acarretamento, a equivalência semântica, a contradição e a contrariedade. Utilizamos como referencial teórico para a teoria dos nexos

semânticos autores como Aristóteles (1985), Chierchia (2001), Branquinho, Murcho e Gomes (2006), Pires de Oliveira (2001) e Mortari (2001). A apresentação de cada nexos se deu a partir dos conceitos seguidos de exemplos e, dentro de cada seção, apresentamos também tipos de ocorrências lexicais que podem dificultar a interpretação dos nexos, que são: a polissemia e a vagueza. Ao apresentar os conceitos dessas ocorrências lexicais, assim como fizemos na apresentação dos nexos, também ilustramos com exemplos. Utilizamos como aporte teórico para os conceitos de polissemia e vagueza autores como Crystal (1985), Allan (2010) e Kempson (1977). Além da polissemia e vagueza, tratamos sobre outro problema que dificulta a interpretação dos nexos: as falácias. Quando tratamos sobre as características das falácias, utilizamos como base teórica o texto de Soares (2003), em que o autor distingue as características fundamentais das falácias e, com esse aporte, apresentamos nossos exemplos.

Quando tratamos sobre a contradição e contrariedade, apresentamos o fato de que as suas origens têm suas raízes na silogística. A partir disso, trouxemos uma breve apresentação sobre os conceitos de Aristóteles presentes em seu texto *Organon* (1985), mais especificamente no *Periérmenes*, capítulos 6 e 7.

No final do capítulo dois, fizemos uma retrospectiva de todos os pontos que foram apresentados ao longo do capítulo e justificamos a nossa escolha em pesquisar sobre os nexos semânticos, assim como a polissemia, vagueza e falácias. Durante todo o capítulo dois apresentamos os nexos e outras relações lexicais dentro de uma linguagem controlada que é diferente do que acontece nos textos dos diversos gêneros, inclusive naquele escolhido para compor o nosso *corpus*, que são os certificados de garantia. A importância dos conceitos apresentados em nosso segundo capítulo se deu pelo fato de que ele oferece uma base para a compreensão do funcionamento dessas relações semânticas para que, diante das análises que realizamos no capítulo três, tenhamos uma leitura mais refinada e atenciosa para perceber como essas relações semânticas típicas de linguagens controladas se apresentam em textos que são suscetíveis a diversas ocorrências que dificultam a interpretação. Ficamos surpresos pelo fato de que pouco se escreveu sobre nexos semânticos em nosso contexto nacional de pesquisa, o que tornou a construção do nosso segundo capítulo bastante desafiadora. Em relação a artigos que trataram diretamente sobre os nexos semânticos e os seus usos como suporte para a análise de ocorrências em gêneros textuais, tivemos contato apenas com Santos (2012) e Estrela e Santos (2013, 2014).

No terceiro capítulo, que foi dedicado para conter a análise desta pesquisa, inicialmente apresentamos nossa justificativa para a escolha do gênero certificado de garantia

para analisar, assim como a justificativa para a escolha de procurar nesses textos as estratégias linguísticas utilizadas para restringir a interpretação de sentenças. Em seguida, tratamos sobre os tipos de ocorrências que elegemos para nossa análise, como quantificador universal, condicional e o “apenas” e o “somente”. Esta escolha se deu pelo fato de tais termos possuem características propícias para o uso em restrições ou abrangências de textos. Mesmo assim, tínhamos conhecimento de que dificilmente encontraríamos ocorrências com as relações semânticas que apresentamos no capítulo dois de forma explícita e controlada, pois, como discutimos anteriormente, os diversos gêneros textuais são suscetíveis a interferências lexicais que podem dificultar a interpretação dos textos.

Em seguida, apresentamos a análise do nosso *corpus*, que totalizou cinquenta e quatro trechos de certificados nos três tipos de ocorrências escolhidas para serem investigadas. Como já apresentamos no final do capítulo anterior nossas impressões sobre como foram utilizados os recursos linguísticos para restrição de interpretações pelos autores dos certificados, gostaríamos de enfatizar que nas ocorrências com quantificador universal, com condicional e com o “apenas” e “somente”, os fabricantes utilizaram estes recursos, em grande parte dos certificados, para se favorecerem, ou seja, para abranger as possibilidades de invalidade da garantia do produto, aumentando as situações em que a garantia é perdida e diminuindo as situações em que a garantia é válida (principalmente nas listas exaustivas).

Sobre ocorrências em que identificados termos vagos ou termos polissêmicos, identificamos como o motivo principal do aparecimento dessas ocorrências a falta de definição dos termos técnicos. Em muitos certificados identificamos que os autores utilizaram termos técnicos (a maioria deles provenientes do CDC) e não apresentaram, em nenhuma parte do texto, as definições para tais termos, oportunizando que o leitor interprete de diversas maneiras os termos ou expressões.

Por fim, pudemos perceber que os quantificadores, os condicionais e termos como o “apenas” e o “somente”, que são responsáveis por abranger ou restringir interpretações de sentenças, são próprios do tipo de texto instrucional que abarca o gênero que escolhemos para nossa pesquisa. A utilização desses termos seguiu uma ordem de apresentação similar nos vinte e dois certificados de garantia de nosso *corpus*. Os quantificadores universais apareceram muitas vezes nas explicações em que os fabricantes apresentavam prazos, deveres e direitos do fabricante e cliente; os condicionais apareceram, na maioria das vezes, precedendo as listas exaustivas e o “apenas” e “somente” apareceram, em grande parte, nos trechos em que os fabricantes apresentavam delimitações territoriais para cobertura da

garantia e explicações sobre as situações em que a garantia é invalidada e as situações em que a garantia se assegura.

Assim como justificamos no início das considerações sobre os resultados obtidos, em nossa análise não encontramos ocorrências com três dos quatro nexos semânticos apresentados no segundo capítulo. O fato de não termos identificado ocorrências com equivalências semânticas, contrariedades e contraditoriedades trás a tona uma interessante característica do gênero certificado de garantia que é a constante presença de acarretamentos na redação do texto, mesmo que apresentados indiretamente, diferente dos exemplos que utilizamos para ilustrar os conceitos nos diversos textos sobre o assunto; e a não utilização de equivalências, sentenças contrárias e contraditórias na redação do texto.

Através dessa pesquisa em que tratamos sobre os nexos semânticos, a polissemia, a vagueza e alguns outros tipos de relações semânticas, desejamos que outros pesquisadores se interessem por este tipo de trabalho e busquem explorar nas análises linguísticas outros gêneros textuais pouco explorados como o que utilizamos no presente trabalho. Apresentar uma teoria que é tipicamente de linguagens controladas, como a dos nexos semânticos (que são, como já discutimos, dependentes unicamente da forma das sentenças) e analisar como essas estratégias linguísticas se comportam dentro de textos instrucionais (que ainda são pouco explorados nas análises semânticas), são, a nosso ver, interessantes caminhos a serem desbravados nos estudos da semântica, assim como as suas aplicações nos diversos gêneros textuais que nos rodeiam.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ARISTÓTELES. *Organon*: I. Categorias e II Periérmeneias. Trad. Pinharanda Gomes. Lisboa: Guimarães, 1985.

BAKHTIN, Mikhail. *Os gêneros discursivos*. In: Estética da Criação Verbal. São Paulo: Martins Fontes, 2000. p. 279-326.

BRANQUINHO, J.; MURCHO, D.; GOMES, N. G. (Eds.) *Enciclopédia de termos lógico-filosóficos*. Martins Fontes, São Paulo, 2006.

BRAIT, Beth. (Org.). *Bakhtin: Dialogismo e Polifonia*. São Paulo: Contexto, 2009.

CANÇADO, Márcia. *Manual de semântica: noções básicas e exercícios*. 2. ed. revisada. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2008.

CORNETTA, Willian. *Vício e defeitos de produtos no CDC*. Jus navigandi. 2014.

CHIERCHIA, G. *Semântica*. Campinas: Editora da UNICAMP; Londrina: EDUEL, 2003.

CRYSTAL, David. *Dicionário de lingüística e fonética*. Oxford: Blackwell, 1985.
Concise Encyclopedia of Semantics - Concise Encyclopedias of Language and Linguistics. Editor Keith Allan. Colaborador Keith Brown Editora Elsevier, 2010.

FERRAREZI JR, Celso. *Introdução à Semântica de Cenários e Contextos*. São Paulo: Ed. Mercado de Letras, 2010.

GATO. In: WIKIPÉDIA, a enciclopédia livre. Flórida: Wikimedia Foundation, 2015.
Disponível em: <<http://pt.wikipedia.org/w/index.php?title=Gato&oldid=41071500>>.
Acesso em: 24/03/2014.

ILARI, Rodolfo; GERALDI, João Wanderley. *Semântica*. 3ª ed. São Paulo: Ática, 1987.

JAPIASSÚ, Hilton; MARCONDES, Danilo. *Dicionário básico de filosofia*. 3ª ed. Rio de

Janeiro: Jorge Zahar Ed., 1996.

LINS, Maria da Penha Pereira. *A Pragmática e análise de textos*. Revista (con) textos linguísticos (UFES), v. 2, p. 15-24, 2008.

LOBATO, Monteiro. *Fábulas*. 50.ed. ilustr. Manoel v. Filho. São Paulo: Brasiliense, 1994.

MARCONDES, Danilo. *Desfazendo mitos sobre a pragmática*. ALCEU - v.1 - n.1 – pg. 38 a 46 - jul/dez, 2000.

MARCUSCHI, Luiz Antônio. *Gêneros textuais: definição e funcionalidade*. In: Gêneros textuais & ensino. Organizadoras: Angela Paiva Dionísio, Anna Rachel Machado, Maria Auxiliadora Bezerra. Rio de Janeiro: Lucerna, 2002.

_____. *Produção de texto, análise de gêneros e compreensão*. São Paulo: Parábola Editorial, 2008.

_____. *Gêneros textuais: constituição e práticas sociodiscursivas*. Versão mimeo. 2005.

MIRAGEM, Bruno. *Direito do Consumidor: Fundamentos do direitos do consumidor; Direito material e processual do consumidor; Proteção administrativa do consumidor; direito penal do consumidor* – São Paulo: Revista dos Tribunais, 2008.

MORTARI, Cezar A. *Introdução à lógica*. 1. ed. São Paulo, SP: UNESP, 2001.

MOURA, Heronides M. de Melo. *Significação e contexto: uma introdução a questões de semântica e pragmática*. Florianópolis: Insular, 1999.

PIRES DE OLIVEIRA, R. *Semântica formal: uma breve introdução*. São Paulo: Mercado das Letras, 2001.

ROSSA, Letícia Pires. *Indeterminação semântica: ambigüidade, vagueza e polissemia na teoria da relevância*. 2001. 172 f.. Dissertação de mestrado em linguística – UFSC,

Florianópolis.

KEMPSON, Ruth M. *Semantic theory*. Cambridge University Press, 15 de set de 1977 - 216 páginas

SANTOS, Maria Leonor Maia dos, TRINDADE, Mônica Mano. *Semântica*. In: ALDRIGUE, Ana Cristina de Sousa, FARIA, Evangelina Maria Brito de. Linguagens, usos e reflexões. Vol. 5. João Pessoa: Editora da UFPB, 2009.

_____. *Um problema na distinção entre sentenças contrárias e contraditórias*. In: VI Congresso Internacional da Abralín, 2009, João Pessoa, PB. Anais do VI Congresso Internacional da Abralín. João Pessoa: Ideia, 2009.

_____. *Nexos semânticos na leitura de um edital*. In: XXIV Jornada do Grupo de Estudos Linguísticos do Nordeste, 2012, Natal, RN. Anais da Jornada do Grupo de Estudos Linguísticos do Nordeste. Natal, RN: EDUFRN, 2012.

TRAVAGLIA, L. C. (1991). *Um estudo textual-discursivo do verbo no português*. Campinas, Tese de Doutorado / IEL / UNICAMP, 1991.

ULLMANN, S. 1964. *Semântica: uma introdução à ciência do significado*. Tradução de J. A. Osório Mateus. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian

ZAVAGLIA, Claudia. *Ambigüidade gerada pela homonímia: revisitação teórica, linhas limítrofes com a polissemia e proposta de critérios distintivos*. DELTA [online]. 2003, vol.19, n.2, pp. 237-266. ISSN 0102-4450.

ANEXOS

Certificado 1


**GARANTIA LIMITADA PARA
REFRIGERADOR SAMSUNG**
I. ABRANGÊNCIA E PRAZO DE GARANTIA

A **SAMSUNG ELETRÔNICA DA AMAZÔNIA LTDA. (SAMSUNG)** garante o produto acima identificado contra defeitos de material e mão-de-obra, em condições normais de uso e manutenção, pelo prazo de 3 (três) meses (garantia legal), mais 9 (nove) meses de garantia adicional, num total de 1 (um) ano, contado a partir da data de aquisição identificada pela Nota Fiscal de venda ao Consumidor Final do produto ou da data da entrega do produto.

A **SAMSUNG**, sem nenhum custo para o usuário, reparará o produto de acordo com os termos desta garantia. O reparo, a critério da **SAMSUNG**, poderá incluir a substituição de peças, por novas ou recondicionadas equivalentes. Este produto e as peças substituídas serão garantidos pelo restante do prazo original. Todas as peças substituídas se tornarão propriedade da **SAMSUNG**.

II. CONDIÇÕES DE GARANTIA

A **SAMSUNG** não assume qualquer obrigação ou responsabilidade por acréscimos ou modificações desta garantia, salvo se efetuadas por escrito em caráter oficial. Exceto se houver contrato escrito separado entre a **SAMSUNG** e o usuário, a garantia não cobre a instalação do equipamento bem como danos decorrentes da instalação inadequada.

III. ITENS EXCLUÍDOS DESTA GARANTIA (LEGAL E ADICIONAL)

A garantia não cobre: (a) Defeitos ou danos resultantes do uso anormal do produto pelo cliente, como superfícies plásticas e outras peças expostas externamente arranhadas, trincadas ou quebradas, limpeza em desacordo com o Manual de Instruções, bem como derramamento de alimentos ou líquidos de qualquer natureza; (b) Defeitos ou danos decorrentes de testes, instalação, alteração, modificação de qualquer espécie em nossos produtos, bem como o reparo realizado por outras oficinas que não sejam Autorizadas **SAMSUNG** para este produto; (c) Quebra ou danos que não foram constatados no ato da aquisição (gabinete, porta, prateleiras, gavetas, cabos, etc.); (d) Produtos que tenham tido o número de série removido, adulterado ou tomado ilegível; (e) Defeitos e danos decorrentes da utilização de componentes não compatíveis com o produto **SAMSUNG** (gabinete, cabos, placas, peças em geral, etc.); (f) Defeitos e danos causados por agentes naturais (enchente, maresia, descarga elétrica e outros) ou exposição excessiva ao calor; (g) se o uso do produto não for exclusivamente doméstico. (h) Desempenho insatisfatório do produto devido a instalação ou rede elétrica local inadequadas.

(i) Peças que se desgastam naturalmente com o uso regular, tais como lâmpadas, filtros, botões de comando, puxadores, bem como, a mão-de-obra utilizada na aplicação das peças e as consequências advindas dessas ocorrências. (j) Falhas no funcionamento do produto decorrentes da falta de fornecimento ou problemas e/ou insuficiência no fornecimento de energia elétrica, água, tais como oscilações de energia elétrica superiores ao estabelecido no Manual de Consumidor, pressão de água insuficiente para o ideal funcionamento do produto. (k) Serviços e/ou despesas de manutenção e/ou limpeza do produto. (l) Falhas no funcionamento normal do produto decorrentes da falta de limpeza e excesso de resíduo, ou ainda, decorrente da existência de objetos em seu interior, estranhos ao seu funcionamento e finalidade de utilização.

IV. A GARANTIA ADICIONAL NÃO COBRE

(a) Deslocamentos para atendimentos de produtos instalados fora do município sede da assistência técnica, a qual poderá cobrar taxa de locomoção do técnico, previamente aprovada pelo consumidor, conforme tabela de quilometragem emitida pela **SAMSUNG** divulgada através do Serviço de Atendimento ao Consumidor.

V. CONSIDERAÇÕES GERAIS

Esta garantia substitui todas as outras garantias expressas ou tácitas, incluindo sem limitação, garantias tácitas de comercialização e adequação a um fim específico. Em hipótese alguma a **SAMSUNG** será responsável por indenização superior ao preço da compra do produto, por qualquer perda de uso, perda de tempo, inconveniência, prejuízo comercial, perda de lucros ou economias, por outros danos diretos ou indiretos, decorrentes do uso ou impossibilidade de uso do produto. Esta Garantia fica automaticamente cancelada na ocorrência de qualquer uma das hipóteses do item III.



CCC
Customer Contact Center

0800 124 421

SUA LINHA DIRETA COM A **SAMSUNG**

www.samsung.com

SONY®

I-CONTEÚDO E PRAZO DE GARANTIA

1. A Sony Brasil Ltda. garante o produto acima identificado, o qual foi recebido devidamente lacrado, pelo prazo de **12 (doze) meses**, incluindo o da garantia legal (primeiros noventa dias), contados a partir da aquisição pelo primeiro consumidor, contra defeitos de projeto, fabricação, montagem, ou solidariamente em decorrência de vícios de qualidade do material, que o torne impróprio ou inadequado ao consumo a que se destina.
2. A garantia acima mencionada não se refere aos acessórios que acompanham este produto, sendo que para estes o prazo é de **90 (noventa) dias** conforme legislação.
3. A Garantia se faz mediante a exibição deste termo, bem como da Nota Fiscal correspondente.

II-EXCLUDENTES DA GARANTIA

1. O presente Termo exclui despesas de transporte, frete, seguro, constituídos tais itens, ônus e responsabilidade do consumidor, além de não cobrir:
 - a) peças que se desgastam naturalmente com o uso regular, tais como cabeças gravadora/reprodutor, cabo de microfone, cabos e espumas dos fones de ouvido, agulha, lâmpadas de mostrador, etc. (para linha áudio, vídeo e TVs com vídeo integrado);

ATENÇÃO

Este Termo de Garantia só tem validade quando acompanhado da Nota Fiscal correspondente. Conserve-os em seu poder.

TERMO DE GARANTIA

- b) bateria de lítio, bateria de hidreto de metal níquel (Ni-MH), pilhas AA, pilhas AAA;
- c) danos à parte externa do produto (gabinete, painel, acabamentos, botões, etc.), bem como peças e acessórios sujeitos à quebra causada por mau trato;
- d) mau uso inadequado, indevido aos fins a que se destina, em desacordo com as recomendações do Manual de Instruções.
2. Esta garantia não compreende produtos que tenham sido adquiridos usados, recondicionados ou vendidos "no estado".

III-INVALIDADE DA GARANTIA

1. A Garantia fica automaticamente invalidada, se:
 - a) não for apresentada a Nota Fiscal de venda no Brasil, ou documento fiscal equivalente, conjuntamente com o Termo de Garantia;
 - b) o produto for ligado em rede elétrica fora dos padrões especificados ou sujeita à flutuação excessiva de voltagem;
 - c) o produto for aberto para conserto, manuseado ou tiver o circuito original alterado por técnico não autorizado ou não credenciado;
 - d) o número de série do produto for removido ou alterado;

Modelos: KDL-60NX725 / XBR-55HX925 / KDL-55HX825 / KDL-55NX725 / XBR-46HX925 / KDL-46HX825 / KDL-40NX725

- e) o produto for utilizado em ambientes sujeitos a gases corrosivos, umidade excessiva ou em locais com altas/baixas temperaturas, poeira, acidez, etc.;
- f) o produto sofrer qualquer dano por acidente (quebra), ou agente da natureza (raio, enchente, inundações, etc.);
- g) o produto for manuseado ou usado em desacordo com o Manual de Instruções que o acompanha;
- h) qualquer modificação for introduzida no aparelho, não prevista no Manual de Instruções.

IV-FORMA E LOCAL DE UTILIZAÇÃO DA GARANTIA

1. Para usufruir desta garantia adicional à legal, o consumidor deverá utilizar-se de um dos Postos de Serviço Autorizado Sony, dentre aqueles que constam na relação que acompanha o produto.
2. Esta Garantia é válida apenas em território brasileiro.
3. O transporte do produto ao Posto de Serviço Autorizado é de responsabilidade do consumidor.



Unidade comercial: Sony Brasil Ltda.
Rua Inocêncio Tobias, 125 - Bloco A,
Barra Funda, São Paulo - SP, CEP 01144-000

Central de Relacionamento Sony:

4003 SONY (7669) - Capitais e regiões

metropolitanas:

0800 880 SONY (7669) - Demais localidades

(<http://www.sony.com.br>)



PRODUZIDO NO
PÓLO INDUSTRIAL
DE MANAUS



CONHEÇA A AMAZÔNIA



PROTEJA O MEIO AMBIENTE
AMAZÔNIA,
A NATUREZA EM NOSSAS MÃOS



© 2011 Sony Corporation Impresso no Brasil

Certificado 3

Certificado de Garantia**Condicionadores de Ar****Garantia Contratual**

A LG Electronics do Brasil Ltda., através de sua Rede de Serviços Autorizados, garante ao usuário deste produto os serviços de Assistência Técnica para substituição de componentes ou partes, bem como mão-de-obra necessária para reparos de eventuais defeitos, devidamente constatados como sendo de fabricação, pelo período de 02(dois) anos para todo equipamento e 05(cinco) anos para o compressor, incluindo o período de garantia legal de 90(noventa) dias, contados a partir da data de emissão da nota fiscal de compra pelo primeiro proprietário, desde que o mesmo tenha sido instalado conforme orientações descritas no manual do usuário que acompanha o produto e, somente em Território Nacional.

Garantia Legal

O consumidor tem o prazo de 90(noventa) dias, contados a partir da data de emissão da nota fiscal de compra, para reclamar de irregularidades (vícios) aparentes, de fácil e imediata observação no produto, como os itens que constituam a parte externa, plásticos, filtros de ar, correias ou qualquer outra acessível ao usuário, assim como, peças de aparência e acessórios em geral.

Condições para validade da garantia legal e contratual**A Garantia Legal e Contratual perderá seu efeito se:**

- O produto não for utilizado para os fins a que se destina;
- A instalação ou utilização do produto estiver em desacordo com as recomendações do Manual de Instruções;
- O produto sofrer qualquer dano provocado por mau uso, acidente, queda, agentes da natureza, agentes químicos, aplicação inadequada, alterações, modificações ou consertos realizados por pessoas ou entidades não credenciadas pela LG Electronics do Brasil;
- Houver remoção e/ou alteração do número de série ou da identificação do produto.

Condições não cobertas pela garantia legal e contratual**A Garantia não cobre:**

- Danos ou corrosão provocados por riscos, amassados e uso de produtos químicos/abrasivos sobre o gabinete;
- Transporte e remoção de produtos para conserto que estejam instalados fora do perímetro urbano onde se localiza o Serviço Autorizado LG mais próximo. Nestes locais, qualquer despesa de locomoção e/ou transporte do produto, bem como despesas de viagem e estada do técnico, quando for o caso, ocorrerão por conta e risco do Consumidor;
- Desempenho insatisfatório do produto devido a instalação ou rede elétrica inadequadas;
- Despesas decorrentes da preparação do local de instalação (ex.: rede elétrica, de água, esgoto, aterramento, alvenaria, etc.) sendo estas de total responsabilidade do Consumidor;
- Troca de peças e componentes sujeitos a desgaste normal de utilização ou por dano de uso tais como: filtro de ar, carga de gás refrigerante, pintura, óleo, correias, etc;
- Serviços de instalação, regulagens externas e limpeza, pois essas informações constam no Manual de Instruções;
- Manutenção preventiva do produto que inclui limpeza e troca de filtro de ar.

Observações:

- A LG Electronics do Brasil não assume custos ou responsabilidade relativos a pessoa ou entidade que venham a oferecer garantia sobre produtos LG, além das aqui descritas;
- As despesas decorrentes e consequentes da instalação de peças que não pertençam ao produto são de responsabilidade única e exclusiva do comprador;
- A LG Electronics do Brasil se reserva o direito de alterar as características gerais, técnicas e estéticas de seus produtos sem prévio aviso;
- A garantia somente é válida mediante a apresentação de nota fiscal de compra deste produto;

Para sua conveniência utilize o telefone de atendimento ao consumidor:

Central de Atendimento ao Consumidor 0800-707-5454 (Ligação Gratuita)



Certificado 4

CERTIFICADO DE GARANTIA AOC BREEZE
(Válido somente no território brasileiro)



Este produto da marca AOC é enquadrado na categoria "Tablet" e é garantido pela ENVISION INDÚSTRIA DE PRODUTOS ELETRÔNICOS LTDA. ("ENVISION"), de acordo com os seguintes termos e condições:

1. CONDIÇÕES GERAIS DA GARANTIA

- 1.1. A ENVISION garante o produto contra qualquer defeito de material ou processo de fabricação, desde que seja constatado por seus técnicos autorizados que o defeito é inerente ao produto e surgiu em condições normais de uso.
- 1.2. Caso o produto apresente alguma das situações descritas na cláusula 3 abaixo, serão cobradas do consumidor as despesas de frete para envio e retorno do produto, bem como as despesas de mão de obra da Assistência Técnica Autorizada AOC.
- 1.3. Esta garantia somente será válida se o presente certificado estiver devidamente preenchido e sem rasuras, acompanhado da via original da Nota Fiscal de Compra.
- 1.4. A presente garantia é do tipo balcão e não cobre atendimento domiciliar ou despesas com seguro e transporte, ficando estas a cargo do Consumidor. Caso não haja uma Assistência Técnica Autorizada AOC num raio de até 100 km (cem quilômetros) de distância da residência do Consumidor, a ENVISION assumirá as despesas de frete.
- 1.5. Todo atendimento de reparo deve ser precedido de ligação telefônica ao Suporte Técnico Telefônico da AOC (0800-10-9539) para que seja feita uma avaliação prévia do problema a fim de constatar a existência de defeito ou vício do produto, esgotando-se todas as possibilidades de se tratar de uma falha de operação ou uso do produto por parte do consumidor. Neste contato será fornecido pelo Suporte Técnico Telefônico AOC um número de autorização de envio do produto para reparo na Assistência Técnica Autorizada AOC indicada pela ENVISION, de acordo com a localização do consumidor, se de fato constatada a necessidade.
 - 1.5.1. O prazo de atendimento passará a contar a partir da data de entrega do produto na Assistência Técnica AOC.
- 1.6. A ENVISION fornecerá suporte técnico telefônico gratuito por um período de trinta (30) dias, para a reinstalação dos programas instalados originalmente e que acompanham o produto, exceto para os processos de instalação, configuração de acessórios e periféricos, assim como quaisquer outros dispositivos e aplicativos não fornecidos originalmente com o produto.
 - 1.6.1. Após o prazo inicial de 30 (trinta) dias de Suporte Técnico Telefônico gratuito, a Assistência Técnica Autorizada AOC poderá cobrar pelo serviço de reinstalação dos programas instalados originalmente e que acompanham o produto, bem como para qualquer reconfiguração do equipamento.
 - 1.6.2. A ENVISION não garante que os programas instalados originalmente e que acompanham o produto correspondam às necessidades do consumidor, nem que sejam compatíveis com qualquer hardware e software fornecido por terceiros.
- 1.7. Durante o período de garantia descrito na cláusula 2, a ENVISION fará a reinstalação dos programas fornecidos originalmente com o produto sem qualquer ônus ao consumidor no caso de eventuais falhas apresentadas no produto.
 - 1.7.1. Em nenhum momento ou sob qualquer circunstância, a ENVISION será responsável, direta ou indiretamente, pela perda de dados ou informações contidas no produto ou por qualquer outra informação do consumidor.

2. PRAZO DA GARANTIA

- 2.1. O prazo de validade desta Garantia é de 3 (três) meses (garantia legal) e de mais 9 (nove) meses (garantia adicional), totalizando 1 (um) ano de garantia, contado a partir da data da emissão da Nota Fiscal de Compra emitida pelo revendedor estabelecido no mercado nacional ao primeiro Adquirente/Consumidor.
- 2.2. A transferência do produto a terceiros não exclui a validade desta Garantia original, desde que esteja de acordo com as condições previstas neste certificado e seja apresentada a via original Nota Fiscal de Compra.
- 2.3. A ENVISION não fornece garantia de fabricação para produtos adquiridos no exterior. Nesse caso o reparo poderá ser executado por uma Assistência Técnica AOC no território brasileiro, entretanto o consumidor será responsável pelo pagamento de todos os custos de reparo do produto.

3. LIMITAÇÕES DA GARANTIA

A garantia perderá sua validade na ocorrência de qualquer um dos seguintes eventos:

- 3.1. Decurso do prazo de validade previsto nos itens 2.1;
- 3.2. Não apresentação da via original ou segunda via da Nota Fiscal de Compra;
- 3.3. Ligação incorreta do aparelho ou ligação à rede elétrica fora dos padrões especificados no manual ou no próprio produto ou, ainda, ligação do aparelho a rede elétrica sujeita a variações excessivas de voltagem;
- 3.4. Danos causados por mau uso ou descuido na utilização do produto;
- 3.5. Utilização do produto em desacordo com as instruções do manual do usuário;
- 3.6. Danos causados por agentes naturais (enchente, maresia, descarga elétrica, entre outros) ou exposição excessiva ao calor;
- 3.7. Utilização do produto em ambientes sujeitos a gases corrosivos ou com umidade excessiva ou local com altas/baixas temperaturas, poeira, acidez, etc.;
- 3.8. Danos decorrentes de desgaste natural, inclusive e não somente nas partes plásticas que compõem o gabinete do produto;
- 3.9. Danos causados por acidentes, como por exemplo, quedas, derramamento de quaisquer tipos de líquidos, inserção de objetos, quebra da tela de cristal líquido, entre outros;
- 3.10. Danos causados por acidentes de transporte e/ou manuseio, riscos e amassamentos;
- 3.11. Danos decorrentes da limpeza inadequada do aparelho com a utilização de produtos químicos, solventes, esponjas de aço, produtos químicos abrasivos e quaisquer outras substâncias não adequadas à limpeza de produtos eletro-eletrônicos;
- 3.12. Apresentação de sinais de violação do produto ou da embalagem, ajustes, reparos ou modificações realizadas por pessoa ou empresa não autorizada pela ENVISION;
- 3.13. Defeitos e danos causados pelo uso de software e/ou hardware não compatíveis com as especificações do manual do usuário;

Certificado 5

CERTIFICADO DE GARANTIA**INSTRUÇÕES PARA UM BOM USO:**

- Antes de ligar este aparelho siga as instruções abaixo:
 - Leia com bastante atenção o manual do proprietário, pois lá você encontrará respostas para a maioria de suas dúvidas.
 - Preste muita atenção na tensão da rede elétrica antes de conectar o aparelho à tomada, certificando-se que o seletor de voltagem esteja na posição correta. Todos aparelhos da ONEAL saem da fábrica pré-ajustados em 220V. A queima deste aparelho por tensão errada não é coberta pela garantia.
 - Jamais use seu aparelho em locais com flutuações de tensões excessivas.
 - Permita que somente técnicos autorizados pela fábrica prestem assistência a seu aparelho, pois se for aberto por técnicos ou pessoas não autorizadas automaticamente você estará perdendo sua garantia.
- Com o bom uso, temos certeza que nossos aparelhos lhe proporcionarão excelentes resultados bem como tranquilidade, satisfação e confiança.

Todos nossos produtos são testados durante horas nos mais severos regimes antes de serem aprovados para o mercado. Por isso temos certeza que quando você comprar um aparelho da marca ONEAL, estará adquirindo um equipamento dos mais confiáveis do mercado.

INFORMAÇÕES E NORMAS SOBRE A GARANTIA:

A ONEAL garante todos os seus produtos por um período de 01 (um) ano já incluído o período de garantia legal (os primeiros 90 dias) a partir da data da compra para problemas mecânicos ou por falhas industriais em montagem e pintura. E 06 (seis) meses para componentes que não são de sua fabricação ou industrialização. Garantia esta válida somente ao primeiro adquirente consumidor. Esta garantia é válida em todo território nacional.

1. Esta garantia não cobre danos causados por:

- Acidentes da natureza.
- Uso em desacordo com o manual de instruções
- Ligação em tensão errada da eletricidade ou picos de energia ocasionados por problemas das fornecedoras, raios ou descargas elétricas.
- Danos por quedas ou qualquer tipo de acidente físico que possa ocasionar avarias no equipamento.
- Desgaste normal por tempo de uso.
- Corrosão, ferrugem, maresia, umidade ou líquidos derramados no aparelho.

2. Esta garantia fica anulada quando:

- O cartão de garantia não for preenchido corretamente e nem enviado à fábrica ou ao revendedor autorizado no prazo máximo de 15 (quinze) dias a partir da data da compra.
- Expirar o período normal de validade da garantia
- O cartão de garantia for alterado, deformado ou rasurado por qualquer motivo.
- Qualquer parte deste equipamento for alterada sem a permissão ou conhecimento da fábrica.
- O aparelho for aberto ou apresentar sinais que indiquem que o equipamento foi violado, modificado ou alterado por qualquer pessoa não autorizada pela fábrica.
- O número de série e o de garantia forem removidos ou alterados.

3. Esta garantia não cobre

- Quebras, danos, defeitos ou mau funcionamento causados pela natureza, fogo, vandalismo, tumultos ou qualquer problemas de responsabilidade civil.
- Gastos com transporte e entrega quando for enviado a nossos serviços autorizados para assistência técnica.

4. O transporte será por conta e risco do comprador quando não houver postos autorizados na cidade.

Obs: Em vista das mudanças de leis que poderão ocorrer, todo certificado será regido pelas normas do cartão de garantia mais recentemente atualizado pela fábrica.

I - CONTEÚDO E PRAZO

1. A ELGIN S/A garante o produto

abaixo identificado, o qual foi recebido devidamente lacrado, pelo prazo de

12 (doze) meses, incluído o da garantia legal (primeiros noventa dias), contados

a partir da aquisição do consumidor, contra defeitos de projeto, fabricação,

montagem, ou solidariamente em decorrência de vícios de qualidade

do material, o que torne impróprio ou inadequado ao consumo a que se destina.

2. A garantia se faz mediante a exibição deste termo, bem como da nota fiscal correspondente.

II - EXCLUDENTES DA GARANTIA

1. O presente termo exclui despesas de transporte, frete, seguro, constituídos tais itens, ônus e responsabilidade do consumidor, além de não cobrir:

a) danos à parte externa do produto (gabinete, painel, acabamentos, botões,

etc.), bem como peças e acessórios sujeitos a quebra causada por maus tratos; b) peças que se desgastam naturalmente com uso regular;

c) manuseio inadequado, indevido, aos fins a que se destina, em desacordo com as recomendações do manual de instruções; d) exclusão-se da garantia os itens consumíveis, tais como: fita de impressão (entintada) e bobina de impressão.

III - INVALIDADE DA GARANTIA

1. A garantia do produto ficará automaticamente invalidada:

a) Se não for apresentada a nota fiscal de venda;

b) Se a nota fiscal de venda apresentar rasuras ou modificações:

c) Se o número de série, que identifica o produto, estiver adulterado ou rasurado;

d) Se o defeito for ocasionado por mau uso, utilização de operação presente no

e) Aplicativos/software não desenvolvido

f) Derramamento de líquidos;

g) Avarias provenientes de quedas,

agentes da natureza: fogo, raio, inundação, desabamento, produtos químicos, terremotos, explosões, maresia, etc.

IV - UTILIZAÇÃO DA GARANTIA

1. Para usufruir dessa garantia adicional à legal, o consumidor deverá procurar/entrar em contato com a RTE - Rede Técnica ELGIN (Postos de Serviços Autorizados de Assistência Técnica).

O exame e reparo do produto, dentro do prazo de garantia, só poderá ser realizado pela RTE.

2. Dentro do prazo de garantia, a troca de partes, peças e componentes eventualmente defeituosos será gratuita, assim como a mão de obra empregada. Esta garantia é exclusivamente para atendimento balcão, portanto não estão incluídos atendimentos on-site.

ELGIN

PRODUZIDO NO
PÓLO INDUSTRIAL
DE MANAUS

ELGIN Industrial da Amazônia

Av. Abiurana, 579 Distrito Industrial
Mauaus - AM - CNPJ: 14.200.166/0001-66
Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC):
São Paulo: 11 3383 5876 11 3383 5809
Outras localidades: 0800 707 9890
www.elgin.com.br

Equipamento/Modelo	Número de Série	Data da Compra	Número da Nota Fiscal
--------------------	-----------------	----------------	-----------------------

Certificado 7

Termo de Garantia

Condições de garantia:

Atenção: este certificado é uma garantia adicional à legalmente oferecida ao Consumidor pela APC. Para que esta garantia tenha validade é indispensável a apresentação do Certificado acompanhado da respectiva Nota Fiscal de compra do produto. A garantia está diretamente relacionada ao cumprimento de todas as recomendações indicadas no Manual de Instalação e Uso que acompanha o produto, cuja leitura é altamente recomendada.

A APC concede a este produto garantia complementar de 9 (nove) meses à legal (3 meses) e garante este produto contra eventuais defeitos de fabricação que porventura sejam identificados no prazo de 1 (um) ano, contados a partir da data de emissão da Nota Fiscal de venda ao Consumidor, desde que o mesmo tenha sido instalado e utilizado conforme as orientações contidas no Manual de Instalação e Uso. É importante que o produto seja testado no local da compra.

1. A garantia terá validade pelo prazo legal acima especificado, contado a partir da data de aquisição pelo primeiro Consumidor final, mesmo que a propriedade do produto tenha sido transferida.

2. Constatado o defeito, o Consumidor deverá entrar em contato com o Suporte Técnico APC pelo telefone 0800-555-272, que informará os procedimentos para atendimento em garantia. O exame e reparo do produto só poderão ser efetuados pelo fabricante.

O encaminhamento para reparos deve ser feito exclusivamente pelo Consumidor. Nenhum Revendedor ou Posto de Serviço está autorizado pela APC a executar essas ações pelo Consumidor. Todos os eventuais danos ou demoras resultantes da não observância dessas recomendações fôgem à responsabilidade da APC.

3. Dentro do prazo de garantia, a troca de partes, peças e componentes defeituosos será gratuita, assim como a mão de obra aplicada. Esta garantia não cobre, no entanto, atendimento domiciliar.

4. Os componentes: gabinete (superfície externa) e tampa do compartimento, e os serviços de manutenção serão garantidos contra defeitos de fabricação por mais 90 (noventa) dias após o fim do período legal. A constatação do defeito deverá ser feita pelo fabricante.

5. A garantia não cobre:

a) Transporte e remoção de produtos para conserto / instalação.

b) Caso o consumidor deseje ser atendido no local de instalação do produto, ficará a critério da Autorizada a cobrança ou não da taxa de visita, devendo o consumidor consultá-lo quando solicitar o serviço. Caso não haja Autorizada APC em sua localidade, o consumidor será responsável pelas despesas e pela segurança do transporte de ida e volta do produto a um Serviço Autorizado situado em outra localidade.

c) Atendimento ao consumidor, gratuito ou remunerado, além daquele oferecido pela APC.

d) Transporte e remoção de produtos que estejam instalados em locais de risco até a Autorizada.

e) Serviços de instalação, pois estas informações constam no Manual de Instalação e Uso.

6. Por tratar-se de garantia complementar à legal (90 dias), fica convencionado que a mesma perderá totalmente a sua validade se ocorrer uma das hipóteses a seguir expressas:

a) Se o defeito apresentado for ocasionado pelo mau uso do produto pelo Consumidor ou terceiros estranhos ao fabricante.

b) Se o produto for examinado, alterado, adulterado, fraudado, ajustado, corrompido ou consertado por pessoa não autorizada pelo fabricante.

c) Se ocorrer a ligação do produto a instalações elétricas ou lugares inadequados, diferentes das recomendadas no manual de instalação e uso ou sujeitas a flutuações excessivas.

d) Se o dano tiver sido causado por acidentes como quedas, agentes da natureza como raios, inundações, desabamentos e demais causas de força maior ou casos fortuitos.

e) Se a Nota Fiscal da compra apresentar rasuras ou modificações.

7. Estão excluídos desta garantia os eventuais defeitos decorrentes do desgaste natural do produto ou causados por negligência, imperícia ou imprudência do Consumidor no cumprimento das instruções contidas no seu Manual de Instalação e Uso.

8. Estão igualmente excluídos desta garantia os defeitos decorrentes do uso do produto fora das aplicações regulares para as quais foi projetado.

9. A APC garantirá a disponibilidade de peças por 5 (cinco) anos a contar da data em que cessara fabricação desse modelo.

SUPOORTE TÉCNICO APC
0800-555-272

www.apc.com/br

APC
by Schneider Electric

© 2011 APC by Schneider Electric. APC, o logotipo APC são propriedade da Schneider Electric Industries S.A.S., American Power Conversion Corporation ou de suas empresas controladas. Todas as outras marcas comerciais são propriedade de seus respectivos donos.

Certificado 8

1-A Garantia do Produto oferecida por este Termo abrange todos os defeitos de material ou de fabricação do aparelho, constatados pela Robert Bosch Ltda, bem como a substituição das peças que apresentarem vícios, além da mão-de-obra utilizada no respectivo reparo.

2-A Garantia de Instalação é de responsabilidade do Serviço Autorizado indicado no verso deste certificado, ou empresa responsável pela instalação, e tem o prazo de 90 dias, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor (lei 8078, de 11/09/1990).

3-A garantia do produto não se aplica:

- a. Para avarias provocadas no transporte;
- b. A problemas causados por ligações erradas, uso indevido, acidente no local, desgaste natural, modificações não autorizadas introduzidas no equipamento;
- c. Quando verificada montagem em desacordo com as normas técnicas brasileiras aplicáveis;
- d. A acessórios incorporados ao equipamento e peças que apresentem desgaste natural, tais como filtros de ar, filtros de óleo, filtros secadores, óleo, carga de gás refrigerante, etc;
- e. Se o equipamento for danificado devido à sujeira, ar, misturas, ou qualquer outra partícula estranha dentro do sistema frigorífico;
- f. Se houver montagem do equipamento em local sujeito a intempéries (chuvas, ventos);
- g. Se forem verificados defeitos decorrentes de instalação do equipamento feita por técnicos não autorizados;
- h. A produtos que apresentem alterações em suas características originais.

4-Condições para benefício da Garantia do Produto:

Apresentação do Certificado de Garantia, devidamente preenchido e autenticado com carimbo da empresa e assinatura do instalador do Serviço Autorizado, acompanhado da respectiva Nota Fiscal de compra, em via original.

Os consertos em Garantia do Produto somente serão efetuados por um Serviço Autorizado devidamente nomeado pela Robert Bosch Ltda., em território brasileiro.

5-A Garantia do Produto extingue-se:

- a. Pela transferência do equipamento para outro local sem a assistência de um Técnico Autorizado pela Robert Bosch Ltda.;
- b. Quando o equipamento for violado ou consertado por pessoas não autorizadas pela Robert Bosch Ltda.
- c. Se durante o período de garantia não forem realizadas, por Serviço Autorizado da Robert Bosch Ltda., manutenções preventivas a cada 12 meses;
- d. Violação de lacres ou adulteração/destruição da placa de identificação do equipamento;
- e. Se houver inobservância em qualquer uma das recomendações feitas em nossos manuais de instrução e operação durante processo de partida do equipamento.

6-Atenção:

- a. O deslocamento do Técnico Autorizado é pago pela Bosch em casos comprovados de defeito do equipamento, dentro de seu prazo de Garantia, desde que o equipamento tenha sido instalado por um Serviço Autorizado;
- b. No caso de não haver avaria que justifique o pedido de assistência, o Cliente deverá arcar com os custos do atendimento/visita.

7-Rede Autorizada BOSCH

Para identificar um Serviço Autorizado mais próximo da sua região, e de sua preferência, a BOSCH disponibiliza para você o telefone 0800 70 45 446 e o site www.bosch.com.br



BOSCH
Tecnologia para a vida.

12. Termo de garantia

O seu fogão Brastemp é garantido contra defeitos de fabricação, pelo prazo de 12 meses contados a partir da data da emissão da Nota Fiscal ao consumidor, sendo:

- 3 meses - garantia legal;
- 9 últimos meses - garantia especial, concedida pela Whirlpool S.A - Unidade de Eletrodomésticos.

A garantia compreende a substituição de peças e mão-de-obra no reparo de defeitos devidamente constatados, pelo fabricante ou Rede de Serviços Brastemp, como sendo de fabricação.

Durante o período de vigência da garantia, o produto terá os serviços da Rede de Serviços Brastemp.

As garantias legal e/ou especial ficam automaticamente invalidadas se:

- o uso não for exclusivamente doméstico;
- na instalação do fogão, não forem observadas as especificações e recomendações do Manual do Consumidor quanto às condições para instalação do fogão, tais como, nivelamento do fogão, adequação do local para instalação, tensão elétrica compatível com o fogão, etc;
- na instalação, as condições elétricas e/ou de gás não forem compatíveis com a ideal recomendada no Manual do Consumidor;
- na utilização do fogão não forem observadas as instruções de uso e recomendações do Manual do Consumidor;

- tiver ocorrido mau uso, má conservação, uso inadequado, descuido com o fogão, ou ainda, sofrido alterações ou modificações estéticas e/ou funcionais, bem como, tiver sido realizado conserto por pessoas ou entidades não credenciadas pela Rede de Serviços Brastemp;
- houver sinais de violação do fogão, remoção e/ou adulteração do número de série ou da etiqueta de identificação do fogão.

As garantias legal e/ou especial não cobrem:

- despesas com a instalação do fogão realizada pela Rede de Serviços Brastemp, para os fogões convencionais ou por pessoas ou entidades não credenciadas pela Whirlpool S.A - Unidade de Eletrodomésticos;
- despesas decorrentes e conseqüentes de instalação de peças e acessórios que não pertençam ao fogão, mesmo aqueles comercializados pela Whirlpool S.A - Unidade de Eletrodomésticos, salvo os especificados para cada modelo;
- despesas com mão-de-obra, materiais, peças e adaptações necessárias à preparação do local para instalação do fogão, ou seja: rede elétrica, de gás, alvenaria, aterramento e etc.;
- falhas no funcionamento do fogão decorrentes de insuficiência, interrupções, problemas ou falta no fornecimento de energia elétrica ou gás na residência, tais como: oscilações de energia

elétrica superiores ao estabelecido no manual do consumidor e etc.;

- serviços e/ou despesas de manutenção e/ou limpeza do fogão;
- falhas no funcionamento normal do fogão decorrentes da falta de limpeza e excesso de resíduos, ou ainda, decorrentes da existência de objetos em seu interior, estranhos ao seu funcionamento e finalidade de utilização;
- transporte do fogão até o local definitivo da instalação;
- fogão ou peças que tenham sido danificados em consequência de remoção, manuseio, quedas ou atos e efeitos decorrentes da natureza, tais como relâmpago, chuva, inundação e etc.;
- despesas por processos de inspeção e diagnóstico, incluindo a taxa de visita do técnico, que determinem que a falha no fogão foi causada por motivo não coberto por esta garantia;
- chamados relacionados a orientação de uso de eletrodomésticos, cuja explicação esteja presente no Manual de Instruções ou em Etiquetas Orientativas que acompanham o produto, serão cobrados dos consumidores.

A garantia especial não cobre:

- deslocamentos para atendimentos de fogões instalados fora do município sede da Rede de Serviços Brastemp, o qual poderá cobrar taxa de locomoção do técnico, previamente aprovada pelo consumidor, conforme tabela de quilometragem informada pela Whirlpool S.A - Unidade de Eletrodomésticos através

do Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC);

- peças sujeitas ao desgaste natural, descartáveis ou consumíveis, peças móveis ou removíveis em uso normal, tais como botões de comando, puxadores, bem como, a mão-de-obra utilizada na aplicação das peças e as consequências advindas dessas ocorrências.

Considerações gerais:

A Whirlpool S.A - Unidade de Eletrodomésticos não autoriza nenhuma pessoa ou entidade a assumir em seu nome, qualquer outra responsabilidade relativa à garantia de seus produtos além das aqui explicitadas.

A Whirlpool S.A - Unidade de Eletrodomésticos reserva-se o direito de alterar características gerais, técnicas e estéticas de seus produtos, sem aviso prévio. Este termo de garantia é válido para produtos vendidos e instalados no território brasileiro. Para a sua tranquilidade, mantenha o Manual do Consumidor com este Termo de Garantia e Nota Fiscal de compra do produto em local seguro e de fácil acesso.

Whirlpool S.A.

Unidade de Eletrodomésticos

Atendimento ao Consumidor:

Rua Olympia Semeraro nº 675

Jardim Santa Emília - São Paulo/SP

CEP 04183-901 - Caixa Postal 5171

Capitais e Regiões Metropolitanas,

ligue: (11) 3003-0099

Demais localidades, ligue:

0800 970 0999

Certificado 10

Certificado de Garantia

Certificado de Garantia

A Electrolux do Brasil S/A concede garantia contra qualquer defeito de fabricação aplicável nas seguintes condições:

1. O início da vigência da garantia ocorre na data de emissão da nota fiscal de venda ao consumidor correspondente ao produto a ser garantido, com identificação, obrigatoriamente de modelo e características de produto.

2. O prazo total de vigência da garantia é de 12 (doze) meses, contados a partir da data de emissão da nota fiscal e conforme o item "1" acima, assim divididos:

2.1 03 (três) meses de garantia legal e,

2.2 09 (nove) meses de garantia especial complementar, concedida pela Electrolux do Brasil S.A.

Para o produto LTE12 e pelo prazo de 24 meses sucessivos ao prazo estabelecido no parágrafo anterior, a fabricante concede garantia suplementar aplicável exclusivamente para defeitos provenientes de oxidação e/ou corrosão natural eventualmente identificados no gabinete, e itens metálicos intrínsecos ao gabinete do produto acima identificado. Exclui-se da garantia mencionada casos de corrosão provocada por riscos, deformações ou similares decorrentes da utilização do produto, bem como eventos consequentes da aplicação de produtos químicos, abrasivos ou similares que provoquem eventos danosos à qualidade do material componente.

O fabricante concede uma garantia suplementar para o produto LTE12 pelo prazo de 108 (cento e oito) meses imediatamente sucessivos ao prazo estabelecido no parágrafo anterior, aplicável única e exclusivamente nas hipóteses de defeitos provenientes de fragmentação ou partimento eventualmente identificados no cesto de acomodação de roupas. Constitui hipótese de exclusão da referida garantia suplementar aqueles casos derivados de danos provocados por risco, amarelamento e/ou manchas, bem como eventos consequentes da aplicação de produtos químicos, abrasivos e/ou similares que provoquem resultados danosos à integridade e à qualidade do material de composição do referido cesto.

Condições desta Garantia

1. Qualquer defeito que for constatado neste produto deve ser imediatamente comunicado ao Serviço Autorizado Electrolux mais próximo de sua residência, constante na relação que acompanha o produto.

2. Esta garantia abrange a substituição de peças que apresentarem defeitos constatados como sendo de fabricação, além da mão-de-obra utilizada no respectivo reparo.

A Garantia perderá a Validade quando:

1. Houver remoção e/ou alteração do número de série ou da etiqueta de identificação do produto.

2. O produto for instalado ou utilizado em desacordo com o Manual de Instruções e utilizado para fins diferentes do uso doméstico (uso comercial, laboratorial, industrial, etc).

3. O produto for utilizado em tensão diferente a qual foi destinado.

4. O produto tiver recebido maus tratos, descuidos ou ainda sofrer alterações, modificações e/ou consertos feitos por pessoas ou entidades não credenciadas pela Electrolux do Brasil S.A.

5. O defeito for causado por acidente e/ou má utilização do produto pelo Consumidor.

A Garantia Legal e/ou Especial

não cobrem:

1. Despesas com instalação do produto.

2. Produtos ou peças danificadas devido a acidente de transporte, manuseios (tais como riscos, amassados) e atos e efeitos da natureza.

3. Não funcionamento ou falhas decorrentes de problemas de fornecimento de energia elétrica e/ou falta de água no local onde o produto está instalado.

4. Despesas com transporte, peças, materiais e mão-de-obra para preparação do local onde será instalado o produto (ex.: Rede elétrica, conexões elétricas e hidráulicas, tomadas, esgoto, alvenaria, aterramento).

5. Chamadas relacionadas à orientação de uso constantes no Manual de Instruções ou no próprio produto serão passíveis de cobrança aos Consumidores.

Outras Disposições:

As despesas de deslocamento do Serviço Autorizado para atendimento a produtos quando instalados fora do município sede do respectivo Serviço Autorizado obedecerão aos seguintes critérios:

- Para atendimentos existentes nos primeiros 90 (noventa) dias seguintes à data de emissão da nota fiscal de venda ao Consumidor, as despesas de deslocamento serão suportadas pela Electrolux.

- Para atendimentos existentes a partir do 91º (nonagésimo primeiro) dia seguinte à data da emissão da nota fiscal de venda ao Consumidor, as despesas de deslocamento serão suportadas única e exclusivamente pelo Consumidor.

- As despesas decorrentes e consequentes de instalação de peças que não pertençam ao produto são de responsabilidade única e exclusiva do Consumidor.

- Esta garantia anula qualquer outra assumida por terceiros, não estando nenhuma firma ou pessoa habilitada a fazer exceções ou assumir compromisso em nome da ELECTROLUX DO BRASIL S.A.

- Este Certificado de Garantia é válido apenas para produtos vendidos e utilizados no território brasileiro.

- Para sua comodidade, preserve o Manual de Instruções, Certificado de Garantia e a Nota Fiscal do produto. E quando necessário, consulte a nossa Rede Nacional de Serviços Autorizados e/ou o Serviço de Atendimento ao Consumidor.

6 CERTIFICADO DE GARANTIA

O seu ventilador Linha Ventilar da Cadence, Modelo VTR800, tem uma garantia contra defeitos de fabricação pela Cadence, por um período superior ao estabelecido por lei. Para que a garantia tenha validade, é imprescindível a apresentação da Nota Fiscal de compra e a conformidade com as condições abaixo enumeradas:

1 A Cadence assegura ao proprietário consumidor deste aparelho a garantia de 365 dias contra defeitos de fabricação, sendo que os primeiros 90 dias referem-se ao prazo mínimo estabelecido por lei e os 275 dias subsequentes como garantia adicional.

2 A garantia de 365 dias é contada a partir da data da compra.

3 Esta garantia perderá a sua validade se:

3.1 O defeito apresentado for ocasionado por uso indevido, em desacordo com o Manual, ou se ocasionado por fatores externos, como quedas, pancadas, defeitos na rede elétrica e raios.

3.2 O produto for alterado, violado ou consertado por pessoa não autorizada pela Cadence.

3.3 O produto for ligado à fonte de energia diferente daquela recomendada na caixa.

3.4 O defeito for decorrente do uso do produto em situações não domésticas ou em desacordo com o uso recomendado.

4 A Cadence não efetuará troca caso hajam condições de sanar os defeitos do produto reclamado em garantia.

5 A garantia não cobre a limpeza do aparelho. O produto deverá ser entregue para conserto ao posto da rede autorizada em boas condições de limpeza.

6 A garantia não abrange peças e acessórios sujeitos a quebra, como fabricados em material plástico ou vidro.

7 Esta é uma garantia de balcão e, portanto, não cobre atendimentos domiciliares.

8 Esta garantia não cobre danos sofridos pelo produto durante o transporte de terceiros contratado pelo reclamante da garantia.

9 Se o aparelho apresentar problemas de funcionamento, o consumidor deverá levar o produto até o Posto Autorizado mais próximo.

Para encontrar a relação dos Postos Autorizados de Assistência Técnica você pode ligar para **54 3290 2200**, em horário comercial, ou entrar no site **www.cadence.com.br**. Através do site você também pode tirar dúvidas, elogiar, sugerir ou reclamar. Para isso basta acessar Contato, preencher o formulário com seus dados e deixar seu comentário. A Cadence terá o maior prazer em responder.

Certificado de Garantia
Navegador Pósitron Primo NP3520

Muito obrigado por confiar na marca Pósitron. Você acaba de adquirir um sofisticado equipamento eletrônico de navegação com software de última geração e mapas atuais de todo território nacional que conciliados à tecnologia GPS (Sistema de Posicionamento Global) lhe auxiliará a percorrer diversas rotas rodoviárias.

I – DO OBJETO E PRAZO DE GARANTIA

Os navegadores Pósitron e seus componentes são garantidos por doze meses, nesse prazo incluído os 90 dias estabelecido no art. 26 I do CDC, por se tratar de produto durável, contra eventuais defeitos de fabricação, montagem ou matéria-prima a contar da data da compra, consignada na nota fiscal.

O conserto e/ou substituição do aparelho ou seus acessórios não prorroga o prazo de garantia.

Esta garantia é válida somente para o território brasileiro.

53

Certificado de Garantia
II – DA REIVINDICAÇÃO DA GARANTIA

A garantia do produto perde a validade quando:

- 1 – o navegador for aberto e/ou violado por pessoas não autorizadas;
- 2 – danos mecânicos causados por quedas, utilização inadequada ou acidentes de qualquer espécie;
- 3 – utilizado em veículos diferentes de carros, taxis, ônibus, veículos de emergência e bicicleta;
- 4 – dano físico causado por instalação incorreta;
- 5 – dano elétrico causado por ligação incorreta da alimentação, polaridade invertida, tensão fora da recomendada ou sobrecarga;
- 6 – dano causado por utilização de acessórios ou opcionais diferentes dos constantes nos manuais do usuário;
- 7 – infiltração de água, líquidos, pó ou produtos de limpeza;
- 8 – alteração ou manipulação indevida dos arquivos da base de mapas e sistema operacional contidos na memória interna do navegador;
- 9 – dano ao sistema e ao produto causado por recepção ou execução inadvertida ou mesmo não intencional de vírus de computador e/ou qualquer outro programa malicioso;

54

Certificado de Garantia

10 – o certificado de garantia e o número de série no produto estiverem rasurados ou ilegíveis;

11 – da não apresentação do certificado de garantia devidamente preenchido e nota fiscal de compra;

Para reivindicação de garantia entre em contato com nosso SAC através do número gratuito 0800 775 1400 e se informe da melhor maneira para encaminhar seu produto.

Para enviar o produto, utilize a caixa original juntamente com o CD de documentações, manuais, cabos, recarregador, suporte/ventosa e demais acessórios originais que foram fornecidos juntamente com o produto.

III – DAS RESPONSABILIDADES

1 - Dentro do período de garantia, em caso de defeito, a responsabilidade da PST Eletrônica S.A. fica restrita ao conserto ou substituição do aparelho de sua fabricação. Neste caso, procure um revendedor apresentando a nota

55

Certificado de Garantia

fiscal de compra e o certificado de garantia devidamente preenchido, necessários conforme item 11 de II - DA REIVINDICAÇÃO DA GARANTIA. O transporte e embalagem do produto são de responsabilidade do comprador.

2 – Na operação normal do aparelho ou no caso de envio para garantia, a PST Eletrônica S.A. não se responsabiliza pela perda de dados, configurações, programas ou arquivos inseridos, pelo usuário, na memória interna do aparelho. Assim sendo, é expressamente recomendado ao usuário realizar cópias de segurança dos dados contidos na memória interna do aparelho.

3 – A PST Eletrônica S.A. não se responsabiliza por utilizações específicas ou aplicações dedicadas de acordo com as necessidades de cada cliente final.

4 – A PST Eletrônica S.A. não se responsabiliza por quaisquer outras declarações feitas por terceiros referentes a recursos, funções e desempenho desse aparelho que não tenham sido reconhecidos e afirmados por escrito pela própria PST Eletrônica S.A.

56

Certificado de Garantia

A **SPRINGER CARRIER LTDA** garante a substituição sem ônus de componentes ou peças de equipamentos objeto deste manual contra defeitos comprovados de fabricação pelo período de 03 meses, garantia por lei, e estende por mais 09 meses a contar da data da nota fiscal de aquisição pelo primeiro proprietário, perfazendo um total de 12 meses.

Em caso de atendimento de garantia fora do perímetro urbano de cidades onde o fabricante não mantiver empresa credenciada, as despesas decorrentes de transporte do equipamento, bem como despesas de viagem e estadia do técnico, quando for o caso, correrão por conta do proprietário, seja qual for a natureza ou época do serviço.

O mau funcionamento ou paralisação do equipamento, em hipótese alguma, onerará a **SPRINGER CARRIER LTDA** com eventuais perdas e danos do proprietário ou usuários, limitando-se a responsabilidade do fabricante apenas os termos aqui expostos.

A Garantia cessará caso ocorra uma das hipóteses relacionadas a seguir:

- Utilização de qualquer líquido diferente de água pura e filtrada.
- Equipamento submetido a manutenção durante o período de garantia por empresa não credenciada.
- Alteração dos componentes originais ou violação do lacre dos dispositivos de segurança e proteção.

- Adulteração ou destruição da placa de identificação do equipamento.
- Defeitos causados por utilização em voltagem inadequada.
- Danos causados por ambientes agressivos.
- Danos causados por acidente de transporte ou manuseio, aplicação inadequada, abuso ou operação fora das normas técnicas.
- Danos causados por incêndio, inundação, causas fortuitas ou inevitáveis.

Para a utilização da Garantia favor entrar em contato através dos telefones do call center Springer Ok.

Quaisquer reparos ou componentes substituídos após a data em que se extingue esta Garantia serão cobrados integralmente do usuário.

ESTA GARANTIA ANULA QUALQUER OUTRA ASSUMIDA POR TERCEIROS, NÃO ESTANDO NENHUMA FIRMA OU PESSOA HABILITADA A FAZER EXCEÇÕES OU ASSUMIR COMPROMISSO EM NOME DA **SPRINGER CARRIER LTDA**.

ESTA GARANTIA É VÁLIDA APENAS EM TERRITÓRIO BRASILEIRO.

Para sua tranquilidade, mantenha a nota fiscal de compra do aparelho junto a este Certificado, pois ela é documento necessário para solicitação de serviços em Garantia.

Springer

Certificado 14

BRAZIL

Certificado Internacional de Garantia Philips

Prezado Consumidor:

Todos os produtos Philips Consumer Lifestyle são desenvolvidos e fabricados dentro de rígidos padrões para garantir alta qualidade, excelente performance, facilidade de uso e instalação. Se você encontrar qualquer dificuldade durante a instalação ou uso do seu produto, recomendamos que consulte primeiramente as instruções de uso ou as informações disponíveis na seção de suporte deste website.

Se o seu produto apresentar falha ou defeito, a Philips Consumer Lifestyle, daqui por diante denominada “Philips”, providenciará o reparo ou a troca do produto de acordo com os termos de garantia do país onde você o adquiriu. Por favor verifique se o país indicado no cabeçalho deste documento é o país onde você comprou seu produto Philips. Se não for, selecione o país de compra no canto superior direito do website, selecione seu produto e abra ou faça novamente o *download* do certificado de garantia.

Este certificado internacional Philips não afeta seus direitos de consumidor definidos pela legislação local e tampouco seus direitos perante o revendedor e oriundos da transação de compra.

O que está coberto?

A Philips garante o produto para o consumidor que apresentar a nota fiscal ou recibo original de compra, indicando a data da compra, o nome do revendedor e o modelo do produto. A garantia tem início na data em que você adquire o produto em um dos nossos revendedores autorizados e termina ao final do período de garantia indicado na tabela abaixo. Se qualquer problema com peças defeituosas e/ou falhas no processo de fabricação, ocorrer durante o período de garantia, a Philips providenciará o reparo ou troca do produto sem custos para o consumidor. Nos casos de troca, o período de garantia do novo produto será de, no mínimo, 90 (noventa) dias, adicionando, se o caso, o período restante de garantia do produto original. A garantia Philips limita-se a produtos que tenham sido manuseados e usados adequadamente e para os fins a que se destinam, de acordo com suas instruções de uso.

O que está excluído?

A garantia não cobre perdas decorrentes de força maior, incluindo mas não se limitando a perda de dados ou de negócio. A garantia Philips não é aplicável se:

- Os documentos de compra forem de alguma forma alterados ou se tornarem ilegíveis.
- O modelo e/ou número de série (se disponível) no produto for alterado, removido ou estiver ilegível.
- Reparos, modificações ou ajustes forem realizados por pessoas ou assistências técnicas não autorizadas.
- O produto estiver sendo usado para fins comerciais.
- O defeito for causado por abuso, uso indevido ou ainda por condições do local de instalação/uso não conformes com as recomendações para operação do produto.
- O defeito for causado pela conexão de periféricos, equipamentos adicionais ou acessórios que não os recomendados pela Philips.
- O dano for causado por acidentes incluindo mas não se limitando a queda de raios, oscilação de voltagem, enchentes, incêndio, desastres naturais ou acidentes de transporte.
- O dano for causado por animais.
- O produto apresenta defeito devido ao desgaste de peças que, por sua natureza, podem ser consideradas peças de reposição ou dano em peças feitas de vidro.
- O produto não funciona adequadamente porque não foi originalmente desenvolvido, fabricado, aprovado e/ou autorizado para o país onde está sendo utilizado, caso tenha sido adquirido em outro país.

Precisa de suporte?

Para evitar quaisquer inconvenientes, leia com atenção as instruções de uso ou consulte a seção de suporte deste website para mais informações antes de entrar em contato com a Philips ou o revendedor. Caso ainda precise de suporte, entre em contato com o CIC – Centro de Informações ao Consumidor Philips, com a assistência técnica autorizada mais próxima ou ainda com seu revendedor. As informações de contato da Philips estão disponíveis neste website.

Para que possamos ajudar-lhe de forma rápida e eficaz, ao entrar em contato com a Philips ou seu revendedor tenha em mãos:

- a nota fiscal ou recibo de compra original, indicando a data da compra, o nome do revendedor e o modelo do produto;
- o número de série de seu produto, se disponível (nem todos os produtos Philips têm um número de série).

O modelo e o número de série podem ser encontrados no compartimento da bateria, na parte traseira ou inferior do produto.

Períodos de garantia por categoria de produto

Categoria de Produto	Período de Garantia	Exceções
Acessórios para áudio e vídeo, cabos e conectores	6 meses	
Áudio Multimídia	12 meses	Rádio CD portátil = 6 meses de garantia
Avent	3 meses	
Avent – eletroeletrônicos	24 meses	
Cuidados Pessoais	24 meses	
Eletrodomésticos	24 meses	
Notebooks	12 meses	
Porta-retrato digital, HD externo, webcams, pen drives	12 meses	
Telefones	12 meses	
TVs	12 meses	
Video Multimídia	12 meses	

GARANTIA

A GARANTIA NÃO COBRE:

- Preferência de conforto ou ainda, a troca do modelo originalmente escolhido;
- A ocorrência de peeling (bolinhas). Isto não é razão de troca, eis que, trata-se do atrito entre o tecido do produto e outros tecidos utilizados;
- Fenômenos da natureza, como enchentes, desabamentos e etc;
- Manchas no tecido;
- O amarelamento natural do tecido;
- Depressões naturais do colchão.

De acordo com a norma da ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas) nº. 15413-1/2006, depressões de até 10% em relação as laterais, em centímetros de acordo com a espessura do colchão, são consideradas normais, tratando-se do desgaste natural da espuma, portanto não sendo cobertas por esta garantia;

- Variações de até 1cm nas dimensões do colchão.

Segundo a norma nº 13579-1/2 da ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas) as dimensões finais do produto podem variar em + ou - 1,0cm na largura e no comprimento, e em + 1,5cm ou - 0,5cm na altura. Mesmo se tratando de um produto sob medida, ele pode variar conforme dados na norma.

- Variações de flexibilidade e dureza de até 30% e espessura em até 12%.

A norma nº 13579-1/2 da ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas) prevê ainda que, durante o prazo de garantia a dureza e flexibilidade da espuma do produto adquirido poderá variar entre 25% e 30% e a espessura do colchão por inteiro em até 12%. Portanto, não considerado deformação e não sendo motivo de troca, pois não estará coberto por esta garantia. Isso significa que o fator de conforto dos pontos de pressão, tais como: ombros e quadris, não estarão comprometidos, mesmo com o afundamento natural da espuma.

A GARANTIA SERÁ INVALIDADA NOS SEGUINTE CASOS:

- Má utilização do produto: Culpa exclusiva do autor ou de terceiros (Conforme art. 12, parágrafo 3º, III da Lei 8078/90 - CDC)
 - Utilização do produto com a embalagem plástica;
 - Utilização do produto em condições não adequadas de higiene;
 - Utilização do produto em ambientes úmidos e sem ventilação;
 - Apresentação de urina, ou outros elementos;
 - Se apresentar qualquer tipo de mancha;
 - Se apresentar mofo;
 - Queimadura no produto;
 - Rasgos de qualquer espécie;
 - Se o produto sofrer conserto de terceiros;
 - Utilização em estrado inteiriço, exceto se utilizado sobre um box.
- Para melhor durabilidade utilize um Box Ortobom;

- Utilização de papelões ou similares entre o colchão e o estrado;
- Se a etiqueta e o código de barras tiverem sido violados;
- Se o produto estiver violado;
- Posicionamento inadequado, tais como: cama menor que o colchão e vice-versa, quando o colchão é exposto a variações climáticas, deixar o colchão em pé, entre outros;
- Ausência da etiqueta do código de barras para os colchões fabricados a partir de janeiro de 2007;
- Utilização do produto como assento.

IMPORTANTE!

- Antes de proceder qualquer reclamação referente ao colchão, procure observar as recomendações;
- Use o colchão Ortobom sobre um estrado de ripas fixadas de 4 a 5 cm de largura com intervalos de 3 a 5 cm. Nunca use um colchão Ortobom sobre estrado inteiriço, que impossibilitam a passagem de ar, ou com papéis, papelão, pano ou qualquer outro material entre colchão e estrado. Só use sobre superfície inteiriça se for um box Ortobom;
- O colchão é embalado em saco plástico, o que poderá acarretar a retenção de odor. Essa situação é normal, necessitando arejá-lo antes da utilização;
- Jamais utilize ferro de passar roupas ou outra fonte de calor sobre o seu colchão. Isso poderá danificá-lo;
- A Ortobom reserva-se do direito de permanentemente disponibilizar novos produtos e modelos, em substituição dos antigos, por eventual obsolescência;
- A comprovação de defeito de fabricação do produto, que provocará a execução da troca do mesmo, deverá ser feita exclusivamente por funcionário credenciado da Ortobom.

Linha de Colchões	Colchões de Molas	Colchões de Espuma	Colchões Ortopédicos	Estrutura de Madeira**
Ouro	5 anos *	3 anos *	1 ano *	1 ano *
Master	3 anos *	2 anos *	1 ano *	1 ano *
Fashion	1 ano *	1 ano ¹ *	3 meses *	1 ano *
Exclusive	5 anos *	3 anos *	1 ano *	1 ano *
Light Selada	3 anos *	2 anos ² *	1 ano *	1 ano *
Physical	1 ano *	1 ano ³ *	3 meses *	1 ano *
Hotelaria	5 anos *	3 anos *	1 ano *	1 ano *
Hospitalar	-	6 meses*	-	-

* Incluída a garantia legal

¹ Baby Fashion - 3 meses de garantia

¹ Pró-Saúde Standard e Day by Day - 6 meses de garantia

² Densidade 18 a 28 - 1 ano de garantia

³ Densidade 23 - 3 meses de garantia

** No caso do Box e Box com Baú, poderá ser feita a substituição dos amortecedores, pés, rodízios, mecanismos, parafusos, alças metálicas (puxadores) e cantoneiras, desde que o defeito se dê dentro do prazo de garantia (garantia legal de 3 meses), não havendo a necessidade da troca da caixa de madeira.

Os demais componentes como: fitim, tecido, alças, respiros, pés, rodízios, mecanismos, parafusos, alças metálicas (puxadores) e cantoneiras apresentam garantia de 90 dias da data de aquisição do produto contido no pedido de compra.

Certificado 16

8 Termo de garantia

Termo de garantia

1 A Mercedes-Benz do Brasil Ltda. garante o Veículo devidamente identificado neste manual, contra defeitos de material, de fabricação e de montagem, de acordo com as condições estabelecidas neste termo de garantia.

2 PRAZO DE VALIDADE

2.1 A presente garantia para o Veículo é concedida pelo período de **12 (doze) meses, sem limite de quilometragem**, ficando entendido que esse período corresponde a 3 (três) meses de garantia legal, mais um período de 9 (nove) meses de garantia contratual.

2.1.1 A garantia terá início na data da emissão da Nota Fiscal de venda do Veículo ao primeiro proprietário, pelo Concessionário Mercedes-Benz ou, ainda, pela própria Mercedes-Benz do Brasil Ltda.

2.1.2 No caso de veículo ou chassi adquirido para aplicação de carroçaria, implemento ou equipamento, o prazo de validade da garantia terá início na data em que o produto final for faturado pelo fabricante do equipamento ao cliente do veículo, desde que esteja indicado na Nota Fiscal do equipamento o número do chassi, observando-se o prazo de até 9 (nove) meses após a data de venda do veículo novo pelo Concessionário Mercedes-Benz. Para obter a prorrogação da data de início de garantia devido à necessidade de aplicação de carroçaria, equipamento ou implemento, o Concessionário Mercedes-Benz deve enviar para a área de Processamento de Garantia uma cópia da Nota Fiscal do fabricante da carroçaria, implemento ou equipamento através do Sistema Corporativo da Mercedes-Benz do Brasil Ltda. O envio deve ser efetuado em até 9 (nove) meses após a data de venda do veículo novo do Concessionário Mercedes-Benz ao cliente final.

Observação:

A montagem de carroçaria, equipamentos e implementos deve ser realizada de acordo com as diretrizes estabelecidas pela Mercedes-Benz do Brasil Ltda. Estas diretrizes estão disponíveis na Internet, no site www.mercedes-benz.com.br

2.1.3 Especificamente para os caminhões Atron 1635 e 1635 S, o prazo de garantia para o motor, a caixa de mudanças manual, as árvores de transmissão e o eixo propulsor, montados originalmente no Veículo, estende-se até **24 (vinte e quatro) meses, sem limite de quilometragem**.

Dentre os componentes cobertos pela garantia estendida até 24 (vinte e quatro) meses, sem limite de quilometragem, destacamos:

Motor: bloco, cabeçote, árvore de manivelas, bielas, bronzinas, êmbolos e anéis, árvore de comando de válvulas, volante do motor, bomba d'água, bomba de óleo, válvulas, varetas, tuchos, etc.

Caixa de mudanças manual: integralmente.

**ATENÇÃO**

Antes de realizar trabalhos de manutenção, leia sempre a documentação técnica, como por exemplo, o Manual de Operação e as informações de oficina. Mantenha sempre os trabalhos de manutenção nos intervalos prescritos. Caso contrário, podem ocorrer danos aos componentes do veículo ou falhas de funcionamento em sistemas de segurança. Isto pode resultar em acidentes com lesões em você ou em outras pessoas.

Eixo propulsor: conjunto coroa e pinhão, caixa de satélites, rolamentos, carcaça do eixo e redução planetária dos cubos de roda.

- 2.2 A garantia do Veículo é concedida ao primeiro e aos subsequentes proprietários, mediante as condições e enquanto perdurar o período preestabelecido neste Termo de Garantia.

3 ABRANGÊNCIA

- 3.1 A presente garantia é válida somente para o Veículo comercializado em território brasileiro.
- 3.2 Para que a eventual transferência de propriedade do Veículo durante a vigência do período de garantia seja reconhecida, é condição indispensável que o registro da mesma seja realizado por um dos Concessionários ou Postos de Serviços Autorizados Mercedes-Benz.
- 3.3 A garantia incide sobre todos os componentes montados originalmente no Veículo, conforme descrito na Nota Fiscal de venda, quer fabricados por qualquer empresa do grupo DAIMLER ou por esta adquiridos de terceiros.
- 3.4 Itens como palhetas do limpador de para-brisa, lâmpadas e fusíveis, serão cobertos em garantia por 03 (três) meses contados da data de emissão da Nota Fiscal de venda ao primeiro proprietário.
- 3.5 É facultado ao proprietário recorrer diretamente aos fabricantes de componentes montados originalmente no Veículo que, eventualmente, garantem seus componentes através de rede própria de atendimento.

Observação:

Consulte qualquer Concessionário ou Posto de Serviço Autorizado Mercedes-Benz sobre esses componentes e seus respectivos fabricantes.

- 3.6 Estão excluídas deste Termo Contratual de Garantia as ocorrências descritas nos itens abaixo, não tendo a Mercedes-Benz do Brasil Ltda. qualquer responsabilidade quanto às mesmas, bem como não assumirá nenhuma despesa em relação a:
- 3.6.1 substituições de peças cujo desgaste é diretamente atribuído à sua função, tais como: escovas do alternador e do motor de partida, tubulação e outros itens do sistema de escapamento, disco de embreagem, pastilhas ou guarnições de freio, discos ou tambores de freio, rolamentos e vedadores em geral, sondas e sensores em geral, tapetes, forrações, botões e peças dos painéis internos do Veículo, buchas e amortecedores em geral;
- 3.6.2 substituições de peças e produtos necessários para a manutenção normal e regular do Veículo, tais como: elementos filtrantes em geral, líquido para o sistema de arrefecimento do motor, protetor à base de cera, combustível e similares, fluido de freio, fluido do sistema de direção hidráulica, óleos lubrificantes, graxas, juntas de vedação, correias de acionamento e outras, substituídas a qualquer época ou nas revisões periódicas;



ATENÇÃO

Antes de realizar trabalhos de manutenção, leia sempre a documentação técnica, como por exemplo, o Manual de Operação e as Informações de off-line. Mantenha sempre os trabalhos de manutenção nos intervalos prescritos. Caso contrário, podem ocorrer danos nos componentes do veículo ou falhas de funcionamento em sistemas de segurança. Isto pode resultar em acidentes com lesões em você ou em outras pessoas.

10 Termo de garantia

- 3.6.3 serviços de manutenção normal do Veículo, tais como: reapertos, limpeza, lavagem, lubrificações, verificações, regulagens em geral, e outros previstos no Plano de Manutenção do Veículo;
- 3.6.4 reparação de falhas decorrentes de instalações posteriores de equipamentos eletro/eletrônicos no Veículo, por exemplo, telefones celulares, equipamentos de som e/ou imagem, sistemas de antibloqueio das rodas, alarmes, rastreadores, entre outros, que podem causar interferências nos módulos eletrônicos originais do Veículo e em suas respectivas redes;
- 3.6.5 substituições de vidros em geral. Se comprovado que a quebra do vidro foi em decorrência de deficiência de seu alojamento na cabina ou de defeito de fabricação, a cobertura da garantia será de 03 (três) meses, a partir da data de emissão da nota fiscal de venda ao primeiro proprietário;
- 3.6.6 reparação na pintura, na lataria e em outros componentes, de danos ocasionados por fatores ambientais ou outros fatores de influências externas, inclusive, mas não limitados a resíduos de árvores, detritos de pássaros, sal, maresia, chuva ácida e de granizo, materiais corrosivos, vendavais, tornados, tempestades, raios elétricos e solares, inundações, terremotos, alagamentos, enchentes, aplicação de produtos químicos ou outros produtos não aprovados e não recomendados pela Mercedes-Benz do Brasil Ltda., dentre outros, ou ainda, danos decorrentes de casos fortuitos e de força maior;
- 3.6.7 alinhamento da direção e balanceamento das rodas;
- 3.6.8 carga das baterias;
- 3.6.9 pneus;
- 3.6.10 mão-de-obra para instalação de acessórios;
- 3.6.11 deslocamento de pessoal próprio ou de terceiros, imobilização e reboque do Veículo;
- 3.6.12 reparos em quaisquer componentes do Veículo, decorrente, direta ou indiretamente, de acidentes, colisões, ou albaroamentos, bem como de outros fatores externos descritos neste Termo de Garantia;
- 3.6.13 reparos de danos causados pela manutenção imprópria ou insuficiente;
- 3.6.14 instalação ou substituição de peças e acessórios não genuínos e/ou não homologados pela Mercedes-Benz;
- 3.6.15 manutenção e/ou reparação realizadas fora da Rede de Concessionários ou Postos de Serviços Autorizados Mercedes-Benz.

Observação:

As substituições de peças e prestações de serviços acima mencionadas serão de única responsabilidade do proprietário do Veículo e Produtos. Assim, recomendamos que os trabalhos de manutenção sejam efetuados sempre na Rede de Concessionários ou Postos de Serviços Autorizados Mercedes-Benz, pois estes possuem os conhecimentos técnicos e as ferramentas adequadas para realizar os serviços necessários.



ATENÇÃO

Antes de realizar trabalhos de manutenção, leia sempre a documentação técnica, como por exemplo, o Manual de Operação e as informações de oficina. Sempre realize os trabalhos de manutenção nos intervalos prescritos. Caso contrário, podem ocorrer danos aos componentes do veículo ou falhas de funcionamento em sistemas de segurança. Isto pode resultar em acidentes com lesões em você ou em outras pessoas.

Atenção:

A utilização do Veículo em regiões litorâneas, com teor de substâncias salinas e/ou em estradas precárias, implica em uma conservação e manutenção mecânica e da carroçaria mais apurada, requerendo eventuais reparos, cuja execução ficará sempre a cargo do proprietário. Nessas condições, recomendamos que o Veículo seja regularmente examinado, devendo o seu proprietário, quando for o caso, providenciar imediatamente os reparos nos danos de qualquer natureza detectados, inclusive na pintura e na estrutura inferior do Veículo. A falta de uma manutenção adequada invalidará a garantia.

4 CONDIÇÕES PARA VIGÊNCIA DA GARANTIA

A garantia vigorará somente se o Veículo atender, cumulativamente, as seguintes condições:

- 4.1 Tiver sido montado para a comercialização e licenciado ou documentado para circulação no território brasileiro;
- 4.2 Observar rigorosamente as instruções de operação e manutenção prescritas pela Mercedes-Benz do Brasil Ltda. nos manuais que acompanham o Veículo;
- 4.3 Executar todas as revisões estabelecidas pela Mercedes-Benz do Brasil Ltda. através dos Concessionários ou Postos de Serviços Autorizados Mercedes-Benz, no território brasileiro e nas quilometragens e/ou intervalos de tempo previstos, conforme indicado no Manual de Manutenção do Veículo;

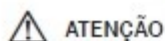
Observação:

Certifique-se de que o Concessionário ou o Posto de Serviço Autorizado Mercedes-Benz que executou a revisão preencheu, carimbou e vistou o respectivo quadro de confirmação contido no Manual de Manutenção do Veículo, evitando, assim, inconvenientes quando necessitar de serviços em garantia.

- 4.4 Utilizar o Veículo de forma adequada, de acordo com suas especificações, e empregá-lo na finalidade a que se destina;
- 4.5 Manter o Veículo de acordo com as suas características originais, empregando somente peças de reposição e acessórios genuínos Mercedes-Benz;
- 4.6 Apresentar a reivindicação de garantia diretamente a um Concessionário ou Posto de Serviço Autorizado Mercedes-Benz;
- 4.7 Utilizar exclusivamente combustíveis, lubrificantes e fluidos aprovados e recomendados pela Mercedes-Benz do Brasil Ltda;

Observação:

A utilização de combustíveis, lubrificantes e fluidos adulterados e/ou contaminados, bem como a utilização de elementos filtrantes não genuínos, pode causar danos no motor e no sistema de injeção de combustível, os quais não estarão cobertos pela garantia;

**ATENÇÃO**

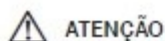
Antes de realizar trabalhos de manutenção, leia sempre a documentação técnica, como por exemplo, o Manual de Operação e as Informações de oficina. Mantenha sempre os trabalhos de manutenção nos intervalos prescritos. Caso contrário, podem ocorrer danos nos componentes do veículo ou falhas de funcionamento em sistemas de segurança. Isto pode resultar em acidentes com lesões em você ou em outras pessoas.

12 Termo de garantia

- 4.8 Executar todas as manutenções, reparações e regulagens em um dos Concessionários ou Postos de Serviços Autorizados Mercedes-Benz, no território brasileiro;
- 4.9 Utilizar somente peças de reposição e acessórios genuínos Mercedes-Benz e comprovar sua aquisição mediante a apresentação da Nota Fiscal, quando adquiridos pelo consumidor final.

5 EXECUÇÃO DA GARANTIA

- 5.1 As obrigações da Mercedes-Benz do Brasil Ltda., relativas a esta garantia, limitam-se à reparação do Veículo, sem qualquer ônus para o seu proprietário, mediante a substituição de peças por outras genuínas, ou remanufaturadas Renov, se ultrapassados os primeiros 90 (noventa) dias de garantia, dentro das especificações técnicas do fabricante, após exame do Concessionário ou Posto de Serviço Autorizado Mercedes-Benz, que tenha revelado a existência de peças ou componentes com defeitos passíveis de serem enquadrados nesta garantia;
- 5.2 A presente garantia não cobre o Veículo, bem como qualquer de seus componentes, peças e acessórios que:
 - 5.2.1 foi objeto de declaração de perda total por sociedade seguradora, em especial nos casos de acidentes de qualquer natureza, incêndio, imersão total ou parcial em água, mesmo que tenha sido posteriormente reparado ou reformado;
 - 5.2.2 foi sucata e/ou objeto de baixa junto a qualquer órgão ou entidade competente de registro e licenciamento de Veículos, mesmo que tenha sido posteriormente reparado ou reformado e colocado em circulação;
 - 5.2.3 não foi submetido às revisões de acordo com as condições e especificações contidas no Plano de Manutenção por um Concessionário ou Posto de Serviço Autorizado Mercedes-Benz;
- 5.3 As peças reconhecidamente defeituosas e substituídas por força desta garantia passarão a ser de propriedade da Mercedes-Benz do Brasil Ltda.;
- 5.4 A garantia não cobre acessórios, equipamentos e/ou instalações de qualquer natureza, inclusive os eletro/eletrônicos, montados por terceiros nos Veículos Mercedes-Benz, bem como a Mercedes-Benz do Brasil Ltda. não garantirá os Veículos nos quais aqueles itens instalados e/ou montados causarem, direta ou indiretamente, danos ou defeitos;
- 5.5 A garantia de peças ou componentes defeituosos substituídos por outros, de acordo com as especificações do fabricante e, de serviços executados durante o período de garantia do Veículo, se extingue pelo término dos prazos e/ou pelas condições estabelecidas neste Termo de Garantia;
- 5.6 No atendimento em garantia, o Concessionário ou Posto de Serviço Autorizado Mercedes-Benz deverá verificar se o problema reclamado pelo cliente não é decorrente de eventuais modificações ou montagem de equipamentos realizadas no veículo por terceiros, como por exemplo: aplicação de eixo adicional, tomada de força, alongamento do chassi, etc, pois os problemas originados por tais mo-



ATENÇÃO

Antes de realizar trabalhos de manutenção, leia sempre a documentação técnica, como por exemplo, o Manual de Operação e as informações de oficina. Sempre realize os trabalhos de manutenção nos intervalos prescritos. Caso contrário, podem ocorrer danos aos componentes do veículo ou falhas de funcionamento em sistemas de segurança. Isto pode resultar em acidentes com lesões em você ou em outras pessoas.

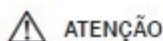
dificações são de total responsabilidade da empresa que efetuou as alterações e, portanto, não são cobertos pela garantia da Mercedes-Benz;

- 5.7 A presente garantia não cobre o pagamento ou outra forma de compensação a qualquer título, de despesas ou danos, inclusive morais, diretos ou indiretos, a pessoas ou bens, perda de benefícios, cessação de lucros, em decorrência de defeito do produto, componente ou do Veículo.

6 EXTINÇÃO DA GARANTIA

A presente garantia cessará no caso de:

- 6.1 Esgotarem-se os prazos de validade estipulados no item 2 - PRAZO DE VALIDADE;
- 6.2 Dentro dos prazos de que trata o item 2, ficar constatada a inobservância das condições estabelecidas neste Termo de Garantia, especialmente o disposto no item 4 - CONDIÇÕES PARA VIGÊNCIA DA GARANTIA;
- 6.3 Manutenção e reparação do Veículo, bem como em qualquer de seus componentes, realizada fora das oficinas de Concessionários e Postos de Serviços Autorizados Mercedes-Benz;
- 6.4 Utilização de peças de reposição e acessórios não genuínos, não aprovados, não recomendados e/ou não homologados pela Mercedes-Benz do Brasil Ltda.;
- 6.5 Utilização do Veículo em competições de qualquer natureza;
- 6.6 Utilização do Veículo além de sua capacidade, considerada como excesso de passageiros, equipamentos instalados, carga ou reboque;
- 6.7 Danos causados no Veículo ou em seus componentes por imersão total ou parcial em água, como por exemplo, em inundações, enchentes ou alagamentos, inclusive quando houver entrada de água no motor e/ou em outros agregados e os danos dela decorrentes;
- 6.8 Danos causados por condições ambientais, produtos químicos, sal, água do mar, detritos de pássaros e outros elementos corrosivos;
- 6.9 Utilização de materiais abrasivos e/ou ásperos, remoções tardias e/ou materiais estranhos e inadequados;
- 6.10 O Veículo for importado ou exportado de/ou para qualquer país que não para o qual este tenha sido fabricado;
- 6.11 Desconexão, adulteração ou modificação do hodômetro, velocímetro e/ou do tacômetro, originalmente montados pela Mercedes-Benz do Brasil Ltda. no Veículo, mesmo se ocorrer através de dispositivos que desconectem ou mascarem as informações apuradas pelos componentes mencionados;
- 6.12 Danos causados pela ação de agentes externos;
- 6.13 Danos causados por acidentes em geral.



ATENÇÃO

Antes de realizar trabalhos de manutenção, leia sempre a documentação técnica, como por exemplo, o Manual de Operação e as Informações de oficina. Sempre realize os trabalhos de manutenção nos intervalos prescritos. Caso contrário, podem ocorrer danos nos componentes do veículo ou falhas de funcionamento em sistemas de segurança. Isto pode resultar em acidentes com lesões em você ou em outras pessoas.

14 | Termo de garantia**7 GENERALIDADES**

- 7.1 A Mercedes-Benz do Brasil Ltda., ou a empresa do grupo econômico DAIMLER fabricante do Veículo no exterior, e sua Rede de Concessionários ou Postos de Serviços Autorizados Mercedes-Benz, reservam-se o direito de, sem aviso prévio, introduzir modificações e aperfeiçoamentos de qualquer natureza nos Veículos, bem como em qualquer de seus componentes, peças e acessórios, produzidos e/ou vendidos a qualquer momento, sem incorrer, em nenhuma hipótese, na obrigação de efetuar essas mesmas modificações nos Veículos, componentes e produtos previamente produzidos ou comercializados;
- 7.2 O presente Termo de Garantia é aplicável unicamente aos Veículos Mercedes-Benz e não reconhece quaisquer outros compromissos assumidos ou estabelecidos por quem quer que seja, relativos a esses mesmos Veículos;
- 7.3 A Mercedes-Benz do Brasil Ltda. recomenda ao adquirente do presente Veículo que, para a plena vigência desta garantia, consulte a rede de Concessionários ou Postos de Serviços Autorizados Mercedes-Benz, os manuais técnicos que acompanham o Veículo (manual de manutenção, manual de operação, etc.) ou a própria Mercedes-Benz do Brasil Ltda. a respeito da sua correta e adequada utilização.

Mercedes-Benz do Brasil Ltda.

Certificado 17

- I. Certificado de Garantia Hyundai**
- O presente "Formo de Garantia Hyundai" aplica-se única e exclusivamente ao veículo da marca e fabricação Hyundai devidamente identificado no início desse documento, e que venha sido comercializado por um Revendedor Autorizado da CAOA Montadora de Veículos S/A.
- A CAOA Montadora de Veículos S/A garante e consequentemente compromete-se a reparar ou substituir, pelo prazo abaixo indicado, contado a partir da data indicada no documento fiscal representativo da venda do veículo Hyundai, todas as peças que em serviço normal apresentem defeitos de fabricação ou de material, desde que observadas as respectivas condições, sob pena de ser automaticamente considerado cancelado o presente Certificado de Garantia, independentemente de qualquer aviso ou notificação.
- II. Prazos desta Garantia**
- A presente garantia tem 5 (cinco) anos de vigência sem limite de quilômetros/hora, respeitando-se, contudo, as condições estabelecidas neste certificado.
- A duração do automeio, independentemente da quilometragem, possui uma garantia de 5 (cinco) anos contra defeitos de corrosão perforante.
- III. Condições para Cobertura**
- São condições para a validade desta cobertura:
1. Que os serviços de revisões, manutenções e inspeções, conforme indicado, sejam rigorosamente cumpridos, quer nas quilometragens, quer nas épocas previstas expressamente para isso;
 2. Que as regras e critérios previstos nas condições Gerais de Garantia, abaixo discriminadas, também sejam rigorosamente cumpridas; e
 3. Que a manutenção, revisões e inspeções sejam sempre executadas pelo CAOA Montadora de Veículos S/A ou por um Revendedor Autorizado da CAOA Montadora de Veículos S/A.
- IV. Condições Gerais da Aplicação da Garantia**
1. A CAOA Montadora de Veículos S/A elui o Revendedor Autorizado da CAOA Montadora de Veículos S/A apenas substitua as peças que forem por elas e a seu exclusivo critério, julgadas como defeituosas;
 2. Não se enquadram como garantia os serviços regulares de manutenção do veículo, tais como, a limpeza do sistema de alimentação de combustível, regulagens em geral, resacas, ajustes, lavagens, lubrificação, trocas de óleo, balanceamento e alinhamento das rodas e outros correlatos;
 3. Eventuais atrasos na execução dos serviços, motivados exclusivamente pelo proprietário do veículo, não dão direito de anulação das Compromissárias, ou do Revendedor Autorizado, indenizações e/ou ressarcimentos referentes a quaisquer espécies de prejuízos ou encargos e nem a prorrogação dos termos desta Garantia;
 4. Esta garantia não abrange em hipótese alguma as despesas decorrentes de combustível, deslocamento de pessoal, reboque do veículo, socorro de qualquer espécie, imobilização do veículo, danos pessoais ou materiais do proprietário ou de terceiros;
 5. A CAOA Montadora de Veículos S/A expressamente se reserva o direito de, a qualquer tempo modificar, acrescentar ou alterar qualquer modelo dos produtos que importa e comercializa, bem como as condições aqui expressas, sem que por tal possa vir a responder perante o proprietário do veículo ou terceiros; e
 6. A partir do momento em que for emitida a nota fiscal de venda do veículo, o proprietário do veículo Hyundai tem-se a presunção plena de que o adquirente tem pleno conhecimento de todas as condições e termos constantes deste e do Manual do Proprietário do Veículo Hyundai, não lhe sendo lícito alegar ignorância de qualquer das cláusulas e condições constantes desses instrumentos que ele adquirente declara expressamente conhecer e aceitar sem reservas ou ressalvas.

- V. Pêda da Garantia**
- O cliente perderá a garantia de seu veículo se:
1. Não forem realizadas as revisões e manutenções periódicas dentro dos prazos e quilômetros/horas estabelecidos programados ou se a manutenção normal for negligenciada;
 2. O veículo for reparado fora do revendedor autorizado Hyundai;
 3. Os componentes originais, peças, acessórios e equipamentos do veículo forem substituídos por outros não originais ou não homologados, ou não fornecidos pelo CAOA Montadora de Veículos S/A;
 4. Houver vibração ou ruído no comprimento dos braços de controle de componentes que estão instalados no veículo;
 5. Os tipos de combustíveis e lubrificantes de uso recomendado forem modificados, adulterados ou contaminados, e se forem utilizados outros de qualidade inferior;
 6. O veículo sofrer qualquer alteração por instalação ou substituição não original ou não homologada em sua estrutura técnica (chassi/corrocão);
 7. O veículo for recuperado de acidente com perda total;
 8. O veículo for submetido a abusos, sobrecarga ou acidentes, ou utilizado em condições de qualquer espécie; e
 9. Se utilizados os veículos em condições severas e não dentro o plano de manutenção conforme o Item Manutenção sob Condições Severas de Uso, constante do Manual do Proprietário.
- Em caso de se aplicar mesmo que essa substituição tenha sido realizada na oficina do revendedor autorizado Hyundai, caso em que se sustentam que a substituição ou alteração de quaisquer componentes, peças e acessórios foi feita em razão de expresso pedido do proprietário por sua conta e risco, e como ato de renúncia a todos os direitos concedidos pela garantia.
- VI. Condições Restritivas na Cobertura da Garantia**
- A. Para as peças de manutenção normal, a Hyundai concede uma garantia de acordo com os períodos abaixo identificados, contados a partir da data da venda do veículo ao primeiro proprietário e desde que o defeito apresentado pelo componente seja comprovadamente decorrente de falta de material.**
1. Cobertura de 1 (um) ano ou até 20.000 (vinte mil) km, o que ocorrer primeiro para:
 - Componentes como buchas de borracha, bieletas;
 - Correntes de motor e câmbio;
 - Lâminas, pastilhas, tambores e discos de freio;
 - Pêdo, disco e rolamento de embreagem;
 - Pastilhas do limpador de para-brisa;
 - Lâmpadas em geral;
 - Bateria da peça de reposição para a garantia do próprio fabricante;
 - Vêas e fivelas em geral;
 - Correntes dentadas, de condicionador, distribuição, alternador e direção hidráulica;
 - Elementos filtrantes;
 - Parafusos de primária;
 - Parafusos, desde que o defeito apresentado seja comprovadamente decorrente de acomodação no alojamento da carroceria do veículo;
 - Carga de gás.
 2. Cobertura de 2 (dois) anos ou 40.000 (quarenta mil) km, o que ocorrer primeiro para:
 - Rádio, CD, MP3, DVD;
 - iPod, Bluetooth;
 - Alto-falantes, twitter;
 - Amplificadores;
 - Direção elétrica.

3. Cobertura de 3 (três) anos sem limite de quilômetros/hora para:
 - Amortecedor, molas, balantes e bandejas;
 - Sistemas de escapamento, silenciadores, catalisador, coletor de escape, etc.;
 - Estabilizadores e revestimentos internos;
 - Vidros (exceto para-brisa).
- B. Não estão cobertos pela garantia os seguintes itens:
 - Óleos, lubrificantes e fluidos;
 - Pneus, uma vez que os mesmos possuem garantia do próprio fabricante;
 - Guarnições de borracha em geral (porta, para-brisa e vidros laterais);
 - Pequenos ajustes, regulagens, resacas, ruidos ou vibrações;
 - Limpeza do sistema de alimentação de combustível;
 - Balanceamento e alinhamento das rodas;
 - Lavagens.

VII. Conclusão

A CAOA Montadora de Veículos S/A e o Revendedor Autorizado da CAOA Montadora de Veículos S/A não assumem qualquer outra responsabilidade além das expressamente previstas neste Certificado de Garantia.

Para toda e qualquer solicitação de serviços em garantia e cobertura, por parte do cliente, a apresentação deste Certificado de Garantia juntamente com o Manual do Proprietário do Veículo Hyundai deverá e regularmente apresentado pelo próprio CAOA Montadora de Veículos S/A ou pelo Revendedor Autorizado da CAOA Montadora de Veículos S/A.

Plano de Manutenção Periódica

As exceções das revisões periódicas são fundamentais para o bom funcionamento do produto, bem como pela longevidade do mesmo. O Plano de Manutenção Periódica prevê operações de controle específico, bem como a troca de determinados componentes, dentro em tempo da quilometragem (com tolerância de 500 km para mais ou para menos) ou do tempo (com tolerância de 1 mês a mais ou a menos).

Toda revisão deverá ser registrada no quadro de registro de revisões para assegurar a garantia de seu veículo.

Lembre-se que a não execução ou a execução fora dos prazos e condições estabelecidas neste certificado implicará a perda da garantia para o seu veículo.

ATENÇÃO

- Nas revisões de 10.000 km ou 12 meses e 20.000 km ou 24 meses, a mão-de-obra e a garantia desde que sejam efetuadas nos prazos de tolerância descritos neste certificado.
- Itens adicionais, fora desta revisão, não enquadrados em garantia serão cobrados a parte.

Certificado 18



CERTIFICADO DE GARANTIA

Para nós da Bartzen Móveis, o mais importante é a total satisfação dos nossos clientes. Por isso, de conformidade como o Código de defesa do consumidor, lhe apresentamos o CERTIFICADO DE GARANTIA BARTZEN.

A garantia dos produtos Bartzen cobre defeitos de fabricação, desde que o produto seja instalado por técnicos autorizados pela fábrica, de acordo com o projeto assinado pelo consumidor e pela revendedora, e que esteja sendo utilizado em condições normais.

Prazos de garantia:

- Cinco (5) anos para defeitos de fabricação e/ou de matérias-primas, *contados a partir da data de entrega do móvel*, desde que observadas as condições normais de uso.
- Noventa (90) dias para defeitos aparentes e de fácil constatação, *contados a partir da data que o móvel foi instalado*.
- Um (1) ano para acessórios que compõem o móvel, e que tenham sido fornecidos pela Bartzen, como: Dobradiças, Puxadores e aramados em geral.

Somente os profissionais indicados pela loja revendedora dos produtos Bartzen estão autorizados a prestar atendimento dentro do prazo de garantia.

O projeto de instalação e a montagem na casa do consumidor final são de responsabilidade da loja revendedora dos produtos Bartzen.

Não estão cobertos por este Certificado de Garantia:

- Quaisquer peças ou acessórios agregados ao produto, e que não sejam de fabricação da Bartzen, como: vidros, ferragens, puxadores, aramados, granitos, mármore, etc.
- Qualquer sinistro ou fato excepcional que venha a danificar o móvel.
- O desgaste ocasionado pelo uso normal do móvel.
- Danos ocasionados pela infestação de insetos, principalmente cupins.
- Tampos de gavinetes nos quais forem inseridas cubas.
- Havendo obra no local de instalação do móvel, a garantia não abrange qualquer dano causado ao produto por consequência dessa obra.

A descontinuidade de fabricação de determinado produto que vier a apresentar defeito de fabricação, terá assegurada a oferta de componentes ou peças de reposição, que poderão ser similares, desde que seja mantida a harmonia do conjunto, sem custo adicional para o consumidor.

A Bartzen considera extinto o presente Certificado de Garantia, nos seguintes casos:

- A instalação do móvel por pessoas não autorizadas pela Bartzen.
- Alteração das características originais do produto.
- Mudança do local de instalação original, especificado no projeto.
- Utilização e manuseio indevidos do produto como: ausência de manutenção ou limpeza; ocorrência de vazamentos, ou super-aquecimento; limpeza com produtos não recomendados ou nocivos; colocação de peso excessivo nos módulos, além do limite recomendado no manual de conservação do produto.

Certificado 19

FUJITSU GENERAL DO BRASIL LTDA.

CERTIFICADO DE GARANTIA

A FUJITSU GENERAL DO BRASIL LTDA., aqui denominada "FUJITSU", através de seus revendedores/distribuidores e assistências técnicas credenciadas, concede garantia sobre qualquer vício ou defeito de fabricação dos condicionadores de ar da marca FUJITSU, conforme os prazos e condições deste Certificado de Garantia.

1. CONDIÇÕES DA GARANTIA CONTRATUAL

- 1.1. Para validade da garantia, os condicionadores de ar da marca FUJITSU devem ser instalados, obrigatoriamente, por um instalador ou por uma assistência técnica credenciada da FUJITSU, de acordo com o respectivo Manual de Instalação do produto, devendo o produto ser utilizado/operado conforme o Manual de Instruções.
- 1.2. Qualquer vício ou defeito constatado pelo consumidor deverá ser comunicado imediatamente a uma assistência técnica credenciada para verificação do problema e reparo.
- 1.3. Para encontrar instalador ou assistência técnica credenciada, o consumidor poderá verificar as relações dos instaladores e das empresas de assistência técnica credenciadas da FUJITSU no website: <http://www.fujitsu-general.com.br>.
- 1.4. As peças e os componentes que apresentarem problemas e estiverem cobertos pela garantia serão substituídos por peças ou componentes iguais ou equivalentes.
- 1.5. Durante o prazo de garantia contratual, que inclui o prazo de garantia legal, estão cobertas a mão de obra para reparo/conserto e a substituição de peças, componentes e do condicionador de ar, se necessário. A substituição de peças e componentes será priorizada, sendo que o condicionador de ar será substituído por um produto igual ou equivalente somente em último caso.
- 1.6. A garantia é válida somente para o consumidor que consta identificado na nota fiscal de compra do produto (primeiro usuário), a qual deverá ser apresentada junto com este Certificado de Garantia devidamente preenchido com os dados do consumidor e do produto para fins de cobertura para reparo ou substituição do produto, se necessário.
- 1.7. O Certificado de Garantia é válido somente para os condicionadores vendidos e instalados no território brasileiro.

2. PRAZOS DA GARANTIA CONTRATUAL

- 2.1. Os prazos de garantia contratual são de 5 (cinco) anos para o compressor e 2 (dois) anos para as demais peças e componentes, estando incluído nos prazos o período da garantia legal que é de 90 (noventa) primeiros dias.
- 2.2. Os prazos são contados a partir da data de emissão da nota fiscal de compra do produto, que deverá conter o nome do consumidor e a especificação do modelo e características do produto.
- 2.3. A validade da garantia está vinculada às condições deste Certificado de Garantia, especialmente com relação à instalação do produto por instalador credenciado ou assistência técnica credenciada.

3. EXCLUSÃO DE COBERTURA DA GARANTIA

- 3.1. Danos no produto decorrentes de movimentação incorreta e avarias durante o transporte, quando não houver recusa do consumidor no ato do recebimento do produto.
- 3.2. Alteração e/ou remoção do número de série ou da etiqueta de identificação do produto ou modificação das características originais do produto.
- 3.3. Tentativa ou execução de instalação, desinstalação, conserto ou reparo pelo consumidor ou por instalador não credenciado ou por assistência técnica não credenciada.
- 3.4. Os custos de instalação do produto, bem como os custos de preparação do local para a instalação são de responsabilidade exclusiva do consumidor e podem compreender: aterramento, dreno de água, instalação elétrica e/ou reparo na instalação elétrica, alvenaria, dentre outros, bem como os materiais utilizados para esses fins, tais como tubulação de cobre, cabos, conduítes, calhas para acabamento, etc. A FUJITSU também não se responsabiliza pelos materiais usados na instalação e preparo para instalação.
- 3.5. Uso indevido do condicionador de ar em desacordo com as orientações do Manual de Instruções, bem como: ligação em rede elétrica/tensão inadequada, batidas, quedas, fogo, raio, inundação, exposição à temperatura anormal (muito baixa ou muito alta), utilização de agentes químicos corrosivos ou danos ou perda total em circunstâncias provenientes de caso fortuito ou força maior.
- 3.6. Serviços de limpeza, conservação e manutenção preventiva.
- 3.7. Danos decorrentes de falta de manutenção preventiva ou corretiva.
- 3.8. Danos decorrentes da utilização do produto com gás refrigerante ou óleo diferentes dos especificados nos manuais.
- 3.9. Danos causados por sujeira, ar, mistura de gases, partículas, substâncias ou corpos estranhos dentro do sistema frigorífico.

3.10. As peças plásticas, controle remoto e componentes sujeitos ao desgaste natural, tais como pilhas, filtros, gás refrigerante, óleo, rolamentos, etc. não estão cobertos pela garantia contratual, porém estão cobertos pela garantia legal de 90 (noventa) dias contados da data de emissão da nota fiscal de compra do produto.

3.11. Para o uso de condicionadores de ar em ambientes com alta concentração de compostos salinos, ácidos ou alcalinos, ou de enxofre será válida somente a garantia legal de 90 (noventa) dias contados da data de emissão da nota fiscal de compra do produto.

3.12. Despesas de transporte para locomoção do técnico para atendimento no domicílio do consumidor quando o produto estiver instalado fora do perímetro urbano da sede da assistência técnica credenciada serão de responsabilidade da FUJITSU durante os primeiros 90 (noventa) dias contados da data de emissão da nota fiscal de compra do produto. A partir do 91º (nonagésimo primeiro) dia, tais despesas são de responsabilidade única e exclusiva do consumidor.

3.13. Despesas com a instalação ou desinstalação dos condicionadores de ar em local de difícil acesso pelo técnico para executar os serviços, tais como utilização de andaime, EPI, etc.

3.14. Despesas com o transporte do condicionador de ar, embalagens para o transporte e qualquer outro risco durante o deslocamento do produto para reparação ou realização de testes na assistência técnica credenciada serão de responsabilidade da FUJITSU durante os primeiros 90 (noventa) dias contados da data de emissão da nota fiscal de compra do produto. A partir do 91º (nonagésimo primeiro) dia, tais despesas são de responsabilidade única e exclusiva do consumidor.

3.15. Danos decorrentes de falhas ou sobrecargas no fornecimento de energia elétrica.

4. INFORMAÇÕES IMPORTANTES

4.1. Este Certificado de Garantia anula qualquer outra garantia assumida por terceiros, não estando nenhuma empresa ou pessoa autorizada a fazer exceções ou assumir compromissos em nome da FUJITSU GENERAL DO BRASIL LTDA.

4.2. A garantia contratual concedida por este Certificado fica limitada aos reparos e substituições de peças, componentes e produtos, quando necessário. O mau funcionamento ou a paralisação do condicionador de ar ou sistema, em hipótese alguma irá onerar a FUJITSU por eventuais perdas e danos do consumidor, limitando-se a responsabilidade da FUJITSU às condições estabelecidas neste Certificado de Garantia.

4.3. Para esclarecimentos de dúvidas ou outras informações, você poderá entrar em contato com a nossa CENTRAL DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO pelo telefone (11) 3371-6441, lembrando-se de ter à mão o modelo, o número de série e a Nota Fiscal de compra do condicionador de ar para possibilitar o seu atendimento.

Consumidor:

Nome/Razão Social: _____

RG: _____ CPF/CNPJ: _____

Endereço: _____

Cidade: _____ Estado: _____ CEP: _____

E-mail (opcional): _____

Telefones de contato: () _____ / () _____ / () _____

Especificações do(s) Produto(s):

Unidade Interna: Modelo _____ Nº de Série: _____

Unidade Interna: Modelo _____ Nº de Série: _____

Unidade Interna: Modelo _____ Nº de Série: _____

Unidade Interna: Modelo _____ Nº de Série: _____

Unidade Externa: Modelo _____ Nº de Série: _____

Data de Compra: ____/____/____ Nº da Nota Fiscal: _____

Nome do Revendedor/Distribuidor: _____

Nome do Instalador credenciado/Assistência Técnica credenciada que instalou: _____

Certificado 20

CERTIFICADO DE GARANTIA TV AOC
(válido somente no território brasileiro)

Este produto (TV AOC) é garantido pela ENVISION INDÚSTRIA DE PRODUTOS ELETRÔNICOS LTDA., na qualidade de fabricante, doravante denominada simplesmente ENVISION, conforme condições abaixo:

1. CONDIÇÕES GERAIS DA GARANTIA

- 1.1. A ENVISION garante o produto, cujo número de série consta neste certificado, contra qualquer defeito de material ou processo de fabricação, desde que, a critério de seus técnicos autorizados, constata-se defeito em condições normais de uso.
- 1.2. A reposição de peças defeituosas e execução dos serviços decorrentes desta Garantia somente serão procedidas nas localidades do território brasileiro onde a ENVISION mantiver "Centro de Serviço Autorizado", de titularidade dela própria ou de terceiro por ela expressamente indicado, onde deverá ser entregue o produto para reparo.
- 1.3. As despesas de transporte, frete e seguro do produto até o Centro de Serviço Autorizado e respectivo retorno correrão por conta do Cliente.
- 1.4. Esta Garantia somente será válida se o presente certificado estiver devidamente preenchido e sem rasuras, acompanhado da via original da Nota Fiscal de Compra.

2. PRAZO DA GARANTIA

- 2.1. O prazo de validade desta Garantia é de 3 (três) meses (garantia legal), e de mais 9 (nove) meses (garantia adicional), totalizando 1 (hum) ano de Garantia contado da data da emissão da Nota Fiscal de Compra (efetuada pelo revendedor abaixo mencionado), ao primeiro Adquirente/Consumidor/Cliente. A transferência do produto a terceiros, dentro do período acima previsto, não exclui a validade desta Garantia.

3. LIMITAÇÕES DA GARANTIA

- 3.1. Decurso do prazo de validade previsto no item 2.1;
- 3.2. Ligação do aparelho a rede elétrica fora dos padrões especificados ou sujeita a variações excessivas de voltagem;
- 3.3. Mau uso e em desacordo com o Manual de Instruções;
- 3.4. Danos causados por agentes naturais (enchente, maresia, descarga elétrica, dentre outros) ou exposição excessiva ao calor;
- 3.5. Utilização do produto em ambientes sujeitos a gases corrosivos, umidade excessiva ou locais com altas / baixas temperaturas, poeira, acidez, etc.;
- 3.6. Danos causados por acidentes;
- 3.7. Danos decorrentes do transporte pelo Cliente ou de embalagem inadequada por ele utilizada;
- 3.8. Apresentação de sinais de haver sido aberto, ajustado, consertado ou de ter sido seu circuito modificado por pessoa não autorizada pela ENVISION;
- 3.9. Defeitos e danos causados pelo uso de software e/ou hardware não compatíveis com as especificações das TVs AOC;
- 3.10. Produtos que tenham tido o número de série e/ou lacre removidos, adulterados ou tornados ilegíveis;
- 3.11. Apresentação de rasuras ou modificações neste certificado.

4. LIMITAÇÕES DE RESPONSABILIDADE

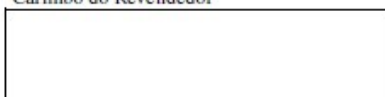
- 4.1. A ENVISION, seus distribuidores, revendedores e/ou Centros de Serviço Autorizado, não oferecerão, nem estão autorizados a oferecer qualquer outra garantia além da expressamente prevista neste Certificado de Garantia, seja de que espécie for, relativa ao produto acima especificado.
- 4.2. A ENVISION poderá, a seu critério, no período de vigência da Garantia, proceder ao conserto do produto junto a um Centro de Serviço Autorizado ou optar pela troca do produto por modelo igual ou similar, novo ou em estado de novo, em perfeitas condições de uso e de manutenção. Em caso de troca do produto através de um Centro de Serviço Autorizado, o prazo original de validade da Garantia permanecerá inalterado, contando-se a partir da data inicial da emissão da Nota Fiscal de Compra, conforme descrito no item 2.1 acima.

ENVISION INDÚSTRIA DE PRODUTOS ELETRÔNICOS LTDA.

Rua João Marcos Pozzetti, 895
Cep 69075-510 – Manaus – AM / Brasil
CNPJ/MF: 04.176.689/0001-60
I.E.: 06.200.010-1
www.aoc.com.br



Carimbo do Revendedor



Nome do Revendedor: _____

Nº da nota fiscal: _____ Data da compra: ____/____/____

Cidade: _____ UF: _____

Assinatura do Revendedor: _____

Suporte Técnico Tel: 0800-10-9539

Certificado 21

CERTIFICADO DE GARANTIA - AQUECEDOR DE ÁGUA PARA PISCINA

A Rheem garante o reparo de seus produtos mediante comprovação de aquisição, sendo válida a partir da emissão da Nota Fiscal emitida pela Empresa ou pelo revendedor. Em caso de não comprovação da aquisição, fica válido a etiqueta de fabricação afixada no corpo do produto.

Os equipamentos são garantidos pelo prazo de 18 meses, a contar a partir da data de faturamento, caracterizado pela nota fiscal de venda, desde que, comprovadamente, apresentem defeitos de materiais ou mau funcionamento com origem em problemas de fabricação.

Motores, compressores e outras componentes fabricados por terceiros, terão as garantias dos respectivos fornecedores, segundo suas normas. Esta garantia é válida apenas se o produto for reparado pela rede autorizada Rheem, ou por autorização prévia formalizada pelo Departamento de Assistência Técnica.

O prazo para atendimento será de até trinta (30 dias), contados a partir da constatação do defeito, para proceder ao reparo do produto. Quando a garantia for improcedente, caberão ao reclamante as despesas decorrentes de assistência técnica, troca de componentes e/ou produto, reparo, mão-de-obra, transportes, etc.

NÃO SÃO GARANTIDOS OS DEFEITOS DECORRENTES DE:

- Fornecimento indevido de voltagem/tensão elétrica.
- Bombeamento e circulação de areia, abrasivos e corrosivos.
- Uso inadequado ou negligência do usuário na instalação / operação.
- Fenômenos da natureza.
- Desgaste natural.
- Transporte e / ou armazenamentos inadequados.
- Instalação em desacordo com as instruções do manual de instalação e operação.
- Instalação em desacordo com as normas vigentes.
- Desmontagem do equipamento sem a presença de um representante Rheem, exceto quando houver autorização por escrito nesse sentido.

NÃO SÃO COBERTOS PELA GARANTIA DO FABRICANTE:

- Fluido refrigerante, filtros e/ou óleo lubrificante;
- Peças e/ou acessórios para a instalação;
- Mão de Obra.

EXCLUSÕES DA GARANTIA

Esta garantia não se aplica:

1. Se o aquecedor foi movido do seu local original de instalação, ou se o primeiro proprietário não mais for o responsável pelo equipamento;
2. Se o aquecedor não está instalado corretamente, com uma piscina por um instalador credenciado de acordo com as Normas e regulamentações locais vigentes, segundo as Instruções de instalação do fabricante;
3. Se a etiqueta do número de série (s) são alterados ou removidos;

4. Se o aquecedor for modificado de alguma forma;
5. Em condições, incluindo danos, avarias ou falhas resultantes de falha em instalar, operar ou manter o aquecedor em desconformidade com as instruções do fabricante;
6. Em condições, incluindo danos, avarias ou falhas resultantes de abuso, ato de natureza, acidente, incêndio, inundação, congelamento, raios ou similar;
7. Em condições, incluindo danos, avarias ou falhas resultantes do uso de sistema ou dispositivos de controle;
8. Em condições, incluindo problemas de desempenho causados pelo dimensionamento inadequado do aquecedor ou tensão de energia elétrica, fiação ou curto circuito;
9. Em condições, incluindo danos, avarias ou falhas resultantes de qualquer alteração, incluindo o uso de qualquer acessório, incluindo, sem limitação, qualquer dispositivo de economia de energia, não autorizado pelo fabricante;
10. Em danos ao compressor resultantes de incursão de água devido a uma falha de trocador de calor;
11. Em condições, incluindo danos, avarias ou falhas resultantes de mau uso ou negligência, tendo restrições ou obstruções do fluxo entre a saída do aquecedor e da piscina/spa.

Os produtos com defeito de fabricação dentro do prazo de garantia serão reparados ou trocados em nossa fábrica, a julgo da mesma, sendo de responsabilidade do comprador/usuário as despesas com transporte (ida e volta) e respectivo seguro. Os produtos somente poderão ser remetidos à fábrica, para análise e constatação de defeitos, após sua autorização por escrito. Qualquer reclamação quanto a defeitos, deverá sempre referir-se a um número de série e modelo do equipamento.

MODELO DO EQUIPAMENTO: _____

NÚMERO DE SÉRIE: _____

DATA DE FABRICAÇÃO : ____/____/____

Consulte sempre o Manual de Instalação e do Usuário e além das Normas Técnicas (ABNT/NBR) antes de instalar o produto ou para esclarecer dúvidas referentes a utilização. Antes de efetuar a instalação do produto, certifique-se da origem e da qualidade da água de abastecimento e de qual será a condição de pressão de trabalho à qual o equipamento será submetido, verificando a compatibilidade de aplicação pela Tabela: Química da Água no item "Considerações e Recomendações" deste manual. Não utilize mão-de-obra, peças e serviços de reparo fora da Rede de Assistência Técnica Rheem.

Se necessário entre em contato com a Rheem pelo site: www.rheem.com.br ou ligue 11 3025-0707

Rheem do Brasil

Av. Diógenes Ribeiro de Lima, 2872 - 7º andar
CEP 05083-010 - São Paulo - SP - Brasil
Tel. + 55 11 3025-0707 / 3021-7055
www.rheem.com.br



O novo grau de conforto.

CERTIFICADO DE GARANTIA - BIKE

Deve-se ler com atenção este Certificado de Garantia, pois o comprador encontrará a definição dos seus direitos e deveres referente ao equipamento adquirido.

É condição essencial para a validade desta garantia que o comprador examine minuciosamente o equipamento adquirido imediatamente após a sua entrega, observando atentamente as suas características. A bike será considerada aceita e automaticamente aprovada pelo comprador, quando não ocorrer manifestação por escrito no prazo máximo de cinco dias úteis após a data de entrega.

- O prazo desta garantia é de:
- 3 (três) anos para o chassi / estruturas metálicas;
 - 1 (um) ano para pintura;
 - 1 (um) ano para mão-de-obra.

CONDIÇÕES DE GARANTIA

1. A garantia cobre exclusivamente defeitos de materiais e/ou fabricação, sendo que as despesas de deslocamento, alimentação e hospedagem do técnico, para atendimento em garantia ou não, referente à: entrega, montagem, instrução de uso e reparo do equipamento, assim como o frete de retirada para conserto e retorno do mesmo, e de envio de peças e retorno das substituídas em garantia, ocorrerão por conta do cliente.
2. A garantia não cobre peças ou componentes de desgaste normal de uso, dentre as quais: selim, pedais, firma-pés; não se limitando somente a estes, mas incluindo: rodas de transporte, carenagens, adesivos, elementos de acabamento de plástico, borracha e alumínio, danos na pintura e quaisquer acessórios que não sejam de nossa exclusiva distribuição, devendo as reclamações ser encaminhadas aos seus respectivos representantes ou fabricantes.
3. A mão-de-obra em garantia limita-se somente ao horário normal de expediente, sendo de segunda a sexta-feira das 7:30 às 18:00 horas, devendo o equipamento estar disponível para a assistência técnica. Se necessário que o equipamento seja enviado à fábrica para eventuais reparos, é preciso tempo hábil de até 30 dias da data de chegada para conclusão do mesmo.
4. A presente garantia limita-se somente ao produto fornecido, não responsabilizando a **TOTAL HEALTH** por danos causados a pessoas, a terceiros, a outros equipamentos ou instalações, lucros cessantes ou quaisquer outros danos emergentes ou consequentes.
5. Os defeitos de material e/ou fabricação, objetos desta garantia, não constituirão em nenhuma hipótese, motivo para rescisão do contrato de compra e venda, indenização de qualquer natureza e não interrompem nem prorrogam o prazo da garantia.
6. A **TOTAL HEALTH** do Brasil Ltda., reserva-se o direito de introduzir modificações nos equipamentos e/ou aperfeiçoá-los, sem que isso importe em qualquer obrigação de aplicá-lo nos anteriormente fabricados.

CONDIÇÕES QUE INVALIDAM A GARANTIA

1. Danos ou falhas provocados por: transporte e armazenamento inadequado, quedas, batidas, raios, fogo e enchente; suor, água ou outros líquidos; uso inadequado; utilização em ambientes sujeitos a gases corrosivos, umidade e temperatura excessiva (Ex. perto de saunas, piscinas, marésia e exposto ao sol e chuva); aplicação de forças ou pesos acima do especificado; inobservância das instruções, inexperience do operador ou falta de manutenção básica preventiva.
2. Reparos ou modificações em oficinas que não pertençam à nossa rede de assistência técnica, utilização de peças ou componentes não originais, e defeitos oriundos da aplicação indevida de peças não genuínas.
3. Utilização de produtos de lubrificação e limpeza em desacordo com os recomendados no manual de manutenção básica preventiva.
4. Adulteração ou remoção de etiquetas de numeração das peças ou da placa de identificação do equipamento.

Toda solicitação de assistência técnica durante o período da garantia, deverá ser feita obrigatoriamente à fábrica, via e-mail ou fax, descrevendo detalhadamente os problemas apresentados, não excedendo o prazo de 30 dias após detectá-lo, indicando o modelo do equipamento e o número de série descrito na placa de identificação do mesmo e constante neste certificado.

assistencia@totalhealth.com.br

Fone: (16) 3209-6000
Fax : (16) 3209-6007

TOTAL HEALTH DO BRASIL LTDA.
Av. Jaime Ribeiro, 319 Vila Serra
14.884-100 Jaboticabal SP.

	Modelo:	
	Data:	
	Lote:	
N.º Série:		