

Consumidor Direito + Grita

Muitos só conseguem ir atrás dos presentes na véspera de Natal. Comparar preços e condições de pagamentos, checar prazos para troca e observar se o produto está com algum defeito são dicas para evitar transtornos

Atenção nas compras de última hora

» ANA MARIA DA SILVA*

Com o Natal batendo à porta, é dada a largada para a corrida final em busca dos presentes. Mesmo com a pandemia, as clássicas compras de última hora não deixaram de acontecer neste ano atípico. Segundo pesquisa feita pela Confederação Nacional de Dirigentes Lojistas (CNDL) e pela Offer Wise Pesquisas, 54% dos consumidores do país devem presentear alguém no Natal, movimentando R\$ 38 bilhões. O volume de vendas projetado para o Natal cresceu de 2,2% para 3,4%, em comparação ao mesmo período de 2019, segundo a Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo (CNC).

Os números são nacionais, mas refletem a realidade da capital federal, segundo o presidente da Câmara de Dirigentes Lojistas do DF (CDL-DF), José Carlos Magalhães Pinto. “O 13º salário é um dos principais motivos para esse aumento das vendas que antecedem o Natal. Outra razão é a preferência que alguns consumidores têm por adiantar as compras para evitar as lojas cheias e as compras por impulso, sem pesquisar por melhores preços”, explica.

Embora o ideal seja se planejar, pesquisar e fazer tudo com mais calma, nem sempre isso é possível, segundo a administradora Rayssa Freitas da Silva, 32 anos. “Tentei adiantar ao máximo as compras antes do Natal, fazendo os pedidos pela internet. Mas, quando chega dezembro, nossa vida fica uma loucura com a correria do trabalho e familiar devido ao recesso de final do ano. Acabei esquecendo alguns presentes, e agora vou ter de ir atrás pra comprar o resto”, diz.

Para Raíssa, o problema maior será as aglomerações em

shoppings. “A essa altura do campeonato, já não dá para fazer compras pela internet, pois o prazo fica apertado e não deve chegar para as festas. O jeito será recorrer a outras alternativas”, ressalta. Segundo a administradora, há algumas possibilidades para evitar aglomerações. “Vou tentar comprar pelo drive-thru dos shoppings e priorizar lojas que recebam pedidos pelo WhatsApp e entreguem em casa. Foram as alternativas que encontrei para evitar o tumulto do comércio”, explica.

De acordo com o presidente da CDL-DF, é importante que os consumidores estejam atentos às medidas de segurança, como o uso de máscaras e álcool em gel, e respeitar o distanciamento para fazer suas compras de Natal com segurança e responsabilidade. “Além disso, não deixar para comprar na última hora, evitar lojas cheias e filas, e optar por estabelecimentos menos movimentados, especialmente do comércio local”, reforça.

Entre as opções para evitar aglomerações, José Carlos cita a realização de compras por meio de plataformas digitais, como redes sociais ou WhatsApp. “Diversos negócios locais atendem por esses meios. A pandemia acelerou o processo de digitalização dos negócios, uma tendência que já vinha se mostrando necessária para as empresas”, explica o presidente.

“Neste Natal, na hora de fazer suas compras, dê preferência ao comércio local. As lojas de Brasília estão trabalhando com toda a segurança que o momento pede: uso de máscaras, limpeza, álcool em gel e lavagem de mãos. Caso não queira ir pessoalmente, há opções para compra pelas plataformas digitais. Esta é uma oportunidade para ajudar os pequenos empreendedores a se reerguerem após um ano tão desafiador”, reforça.



Cuidado

Historicamente, o Natal é a data comemorativa mais vantajosa para o comércio em geral, conforme explica o advogado especialista em direito do consumidor Welder Rodrigues Lima. “Observa-se um aumento nas vendas mesmo em períodos de crise, como atualmente, pois as pessoas se dispõem a realizar compras para si e para presentear terceiros

nas tradicionais festas de fim de ano. O décimo terceiro salário contribui para o aumento da disposição em gastar”, diz.

Para as compras de última hora, Welder reforça alguns cuidados que os consumidores devem ter para evitar futuros problemas. “O usuário deve ficar atento em relação às características do produto, como tamanho, cor, validade, idade apropriada no caso de compras para crianças, por exem-

pl, e condições contratuais: se a loja aceita trocas ou devoluções em qual prazo”, explica.

Entre os principais problemas enfrentados pelos consumidores estão o erro nas características dos produtos e dificuldades em trocá-los posteriormente, como equívoco no tamanho e desagrado em relação a presentes. “A loja não é obrigada a realizar trocas nesses casos, uma vez que o Código de Defesa do Consumidor

(CDC) obriga trocas ou devoluções apenas em caso de defeitos”, explica. Geralmente, por deliberação própria e no intuito de fidelizar a clientela, o advogado explica que o comércio aceita trocas em certas condições que devem ser informadas no momento da compra. “O consumidor deve indagar a respeito do prazo e requisitos para trocas, especialmente quando seu objetivo for presentear terceiros”, alerta.

Uma vez que estamos na pandemia, o especialista diz que o consumidor deve priorizar o comércio on-line, evitando frequentar lojas físicas. “No entanto, o consumidor deve verificar se o prazo de entrega atende às suas expectativas ou se há possibilidade de retirada na loja física — algumas grandes redes oferecem essa alternativa. Examinar com atenção as características do produto, como tamanho, cor, prazo de garantia, etc.”, explica. Deve-se checar, ainda, a idoneidade e boa fama do site. “Isso pode ser verificado junto aos cadastros do Instituto de Defesa do Consumidor (Procon) ou mesmo em outros sites especializados em reclamações de consumidores”, afirma Welder. É importante conhecer se há reclamações contra o site, que não tenham sido amigavelmente solucionadas.

Caso o consumidor seja lesado, o advogado diz que a primeira tentativa deve ser a solução amigável junto à própria loja. “Caso não obtenha sucesso, deve procurar o Procon e, em último caso, buscar o auxílio de um advogado, defensoria pública ou juizados especiais para mover uma ação reparadora de danos na Justiça”, reforça o especialista.

* **Estagiária sob a supervisão de Adson Boaventura**

JAMEF TRANSPORTES INFORMAÇÕES DE ENTREGA

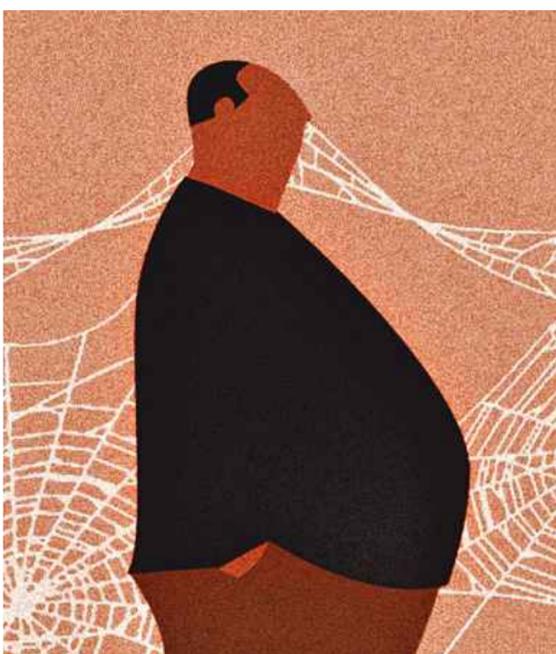
O administrador de empresas José Bonifácio dos Santos, morador de Águas Claras, recorreu à coluna *Grita do Consumidor* para reclamar sobre a JAMEF Transportes. “Esta empresa de entregas deixa seus clientes aguardando de 20 a 30 minutos para informar sobre a entrega de encomendas. Achar que é normal porque estão com muitas entregas. Lamentável que não deem atenção aos clientes”, afirma.

Resposta da empresa

A empresa afirmou que entrou em contato com o senhor José Bonifácio para levantar detalhes sobre o fato e esclarecer suas dúvidas sobre o tempo de espera ao telefone, alto fluxo de ligações, motivo que o levou a aguardar. A JAMEF destacou que, independentemente do período e ou circunstâncias, o compromisso da empresa é atender com rapidez e agilidade todos os seus clientes. Assim, as situações que realmente fogem desse padrão de qualidade estão sendo tratadas, pontualmente, com o devido cuidado e a atenção que merecem. O prazo de entrega da encomenda estava previsto para quinta-feira e foi realizada no mesmo dia, com êxito.

Resposta do consumidor

“Eu quero agradecer a vocês. Eles entregaram na quinta-feira à noite, por volta das 19h”.



COLÉGIO IDEAL

NÃO CUMPRIMENTO DE HORAS-AULA

A moradora de Águas Claras Gláucia Martins entrou em contato com a coluna *Grita do Consumidor* para reclamar que o colégio em que as duas filhas estudam não cumpriu as horas-aula previstas no contrato durante as aulas on-line. “Depois de várias reclamações e nenhuma solução, optamos por parar de pagar em junho. Pedimos para que melhorassem o atendimento, a qualidade do ensino e a adequação da carga horária. Mas, a escola optou por ignorar as mudanças e adequações, principalmente da grade horária. Considerando que as aulas foram até sexta-feira, a carga horária das minhas filhas ficou em torno de 600 horas-aula, logo 200 horas-aula abaixo do que é determinado, já que elas são do ensino fundamental”, justifica.

Resposta da empresa

Em nota, a empresa afirmou que “com a autorização dos órgãos competentes, a partir de 24 de setembro, passamos de um ensino não presencial para um ensino híbrido (com atividades presenciais e remotas), ficando a cargo de cada família decidir se manteria o aluno integralmente na modalidade não presencial ou se ele poderia retornar às salas de aula seguindo nosso revezamento. Os responsáveis foram, novamente, consultados e, como de costume, nossa equipe atendeu individualmente as famílias que nos procuraram para conversar sobre as necessidades de cada aluno”.

Resposta da consumidora

“Infelizmente, não sou nenhuma entendedora de termos jurídicos, mas o pouco que consigo entender é que estou sendo lesada. Não só financeiramente, como intelectualmente (por parte das minhas filhas).

RECLAMAÇÕES DIRIGIDAS A ESTA SEÇÃO DEVEM SER FEITAS DA SEGUINTE FORMA:

• Breve relato dos fatos
• Nome completo, CPF, telefone e endereço
• E-mail: consumidor.df@dabr.com.br
• No caso de e-mail, favor não esquecer de colocar também o número do telefone

• Razão social, endereço e telefone para contato da empresa ou prestador de serviços denunciados
• Enviar para: SIG, Quadra 2, nº 340 CEP 70.610-901
• Fax: (61) 3214-1112

Telefones úteis

Anatel 1331 Anac 0800 725 4445 ANP 0800 970 0267 Anvisa 0800 642 9782 ANS 0800 701 9656 Decon 3362-5935 Inmetro 0800 285 1818 Procon 151 Prodecon 3343-9851 e 3343-9852