

# Consumidor Direito + Grita

Especialistas alertam consumidores sobre os cuidados necessários e explicam quais são os direitos que devem ser garantidos para a troca do produto pela internet

# Atenção na compra do presente de Dia das Mães

» GABRIELA CHABALGOITY\*  
» JESSICA CARDOSO\*

Desde o início do isolamento social por causa da pandemia da covid-19, o comércio teve de se adaptar às vendas no meio digital. Com a proximidade do Dia das Mães, os brasilienses que optarem por comprar o presente pela internet devem ficar atentos e saber como proceder caso uma eventual troca seja necessária.

A psicóloga Conceição Maria Couto, 59 anos, optou por comprar o presente da mãe dela sem sair de casa. “Escolhi pela comodidade e porque estou evitando sair durante a pandemia para não correr riscos. Por mais que a gente tenha cautela, temos de pensar no outro. Percebo que muita gente não usa a máscara corretamente, ou nem usam. A minha compra é por uma questão de comodidade e segurança”, justificou. Conceição optou por presentes artesanais, geralmente ofertados em perfis no Instagram ou no WhatsApp, o que acaba por facilitar o processo de troca, caso necessário. No entanto, golpistas e vendedores não confiáveis também se aproveitam dessas plataformas para anunciar produtos.

Para o advogado especialista em direito do consumidor Walter Viana, 43 anos, é essencial tomar alguns cuidados ao escolher por comprar na internet. O primeiro deles é desconfiar de ofertas muito generosas e sempre pesquisar os produtos e serviços diretamente pelo site oficial da empresa, e não por meio de links. “O consumidor deve, também, ficar atento aos erros ortográficos grosseiros, imagens distorcidas, textos cortados e ausência de informações básicas sobre os produtos e serviços oferecidos, visto

que tais erros são bastante comuns em sites maliciosos”, alertou.

É por isso, também, que cada pessoa deve sempre olhar a procedência do site fornecedor do produto, conforme recomenda o professor de direito do consumidor Danilo Porfírio de Castro, 44 anos. “Na hora da compra, o consumidor deve, junto à lista do Procon, verificar os sites não confiáveis e olhar o grau de reclamação, ou seja, se o fornecedor é realmente zeloso e pontual na entrega dos bens”, explica. O especialista também alerta para a necessidade de verificar em que região a sede do fornecedor está localizada.

## Trocas

O Código do Direito do Consumidor (CDC) estabelece, basicamente, três direitos que asseguram a troca do produto e até mesmo a devolução do dinheiro. O primeiro deles é o chamado direito de arrependimento, que permite ao cliente a chance de se arrepender da compra e pedir seu dinheiro de volta no prazo de sete dias, contados a partir da data de entrega. As outras duas garantias estão relacionadas com eventuais problemas no bem material adquirido. “Se as características do objeto não condizem com a realidade do produto, o consumidor tem o direito de solicitar a troca do bem ou a devolução do dinheiro”, explica Porfírio. A troca e o estorno também são garantidos em casos de produtos com vícios, que não funcionam de forma apropriada.

Dessa forma, o primeiro passo para a realização de uma troca é notificar o vendedor e, em seguida, estabelecer o contato a fim de se alcançar um consenso que atenda aos desejos do cliente. Em casos de problemas, órgãos como o Instituto de Defesa do



Consumidor (Procon) devem ser acionados. “Se o consumidor encontrar resistência e obstáculos quanto à troca, poderá registrar reclamação junto ao Procon e, se mesmo assim não for alcançada a solução, poderá ingressar em juízo contra a empresa, buscando a reparação dos danos que tiver sofrido”, orienta Viana.

Giovana Marques, de 23 anos, passou por uma situação estressante ao tentar trocar uma calça comprada pelo Instagram. A jornalista relata que entrou em contato com a loja para saber a numeração correta, mas, quando o produto chegou, o tamanho estava errado. “O tamanho PP deles não era correspondente ao número 36, como foi informado pela empresa, mas sim ao 34. Eu fiquei inconformada porque mandei mensagem antes, o produto demorou para chegar e ainda houve essa falha de comunicação”, reclamou.

Ao tentar fazer a troca, Giovana não conseguiu outra numeração da calça porque a empresa alegou que o produto estava esgotado. “O jeito que eles se comunicaram comigo foi tão negativo que eu fui perdendo a paciência com o relacionamento. Eles queriam me dar um voucher, mas eu não aceitei porque

## » Reclamações

Denúncias ao Instituto de Defesa do Consumidor podem ser realizadas via e-mail ([nuapdoc@procon.df.gov.br](mailto:nuapdoc@procon.df.gov.br)), pelo telefone 151 ou presencialmente. No último caso, é necessário fazer um agendamento prévio de atendimento pelo endereço eletrônico: [agenda.df.gov.br](http://agenda.df.gov.br). Caso o consumidor opte pela ligação telefônica, os horários de serviço são das 8h às 17h, de segunda a sexta-feira, exceto feriados. Mais informações em [www.procon.df.gov.br](http://www.procon.df.gov.br).

minha experiência já tinha sido muito negativa, então eu acabei enviando de volta a calça para eles e pedi o estorno do valor”, explica.

Giovana alega que o maior problema para a troca acontecer foi a falha na comunicação, porque a empresa não soube passar a informação correta sobre o produto. Além disso, segundo ela, parecia que a empresa não estava dando atenção ao caso. “Eu senti que eles não estavam acompanhando o meu pedido porque, após eu reclamar no Instagram, eles pediram para eu expli-

car toda a história novamente, quando eu tinha enviado um e-mail. Os canais deles de comunicação não estavam integrados”, contou. Giovana não chegou a acionar nenhum órgão de defesa do consumidor, mas acredita que, se tivesse feito, a resolução do problema teria sido um pouco mais ágil. Demorou cerca de um mês para que a empresa fizesse o estorno da compra.

## Empresas

Os especialistas de direito do consumidor entrevistados pelo *Correio* orientam aos fornecedores que respeitem os direitos de troca assegurados pelo CDC. “Mesmo no caso de envio do produto correto, é recomendável a negociação da troca a fim de evitar que o consumidor desista da compra e exija o dinheiro de volta”, acrescenta o especialista Walter Viana. As empresas devem, ainda, zelar pelo profissionalismo na entrega, contratando transportadoras confiáveis, e pela boa-fé, ao disponibilizar as informações e características do produto de forma clara.

\* Estagiárias sob a supervisão de Adson Boaventura

## » CONTRATO CANCELADO ACADEMIA SMARTFIT

» ROGÉRIO BERTOLDO GUERREIRO  
Samambaia Sul

O morador de Samambaia Sul Rogério Bertoldo conta ao *Grita do Consumidor* que teve um problema com a academia SmartFit. “Recentemente, pedi a suspensão temporária da matrícula. Segundo a atendente, minha solicitação só poderia ser feita se eu apresentasse atestado médico. Sempre deram muitas desculpas para efetivar a suspensão. Pedi, então, o encerramento do contrato. Na ocasião, 20 de março de 2021, o encerramento do contrato foi feito. Fui informado que teria de pagar a mensalidade do mês de abril, mesmo não utilizando o espaço. Não obtive justificativa pela qual eu teria de pagar”, alega.

## RESPOSTA DA EMPRESA

Em nota, a academia informou que o caso está solucionado.



## » MAU ATENDIMENTO DROGARIA MÔNICA

» DELIENE INÁCIA DE ASSIS  
Taguatinga

A auxiliar administrativa Deliene Assis, de 36 anos, moradora de Taguatinga Norte, procurou o *Grita do Consumidor* para reclamar que foi mal atendida na drogaria Mônica. “Pretendia comprar várias coisas. Falei com o caixa e ele foi bem educado. Havia três atendentes, e ele falou para alguma delas me ajudar. Elas olharam e simplesmente me ignoraram. Fiquei parada lá um bom tempo esperando. A mulher limpou o chão na minha frente e fez de conta que nem me viu. Quando uma delas desconfiou e veio me atender, apareceu um moço na porta, e ela, que estava me atendendo, simplesmente saiu, me deixou com o produto na mão e foi atender o homem. Depois disso, ninguém veio me atender. Eu coloquei o produto de volta no lugar e fui embora. Não sei se eu estava com cara de pobre, só sei que foi péssimo o atendimento”, relata.

## RESPOSTA DA EMPRESA

A drogaria Mônica pede desculpas pelo ocorrido e ratifica que os funcionários são treinados para atender qualquer cliente assim que ele entra na loja. “Novos funcionários vão ser contratados para suprir a carência de atendentes no estabelecimento, principalmente porque é uma drogaria que acabou de ser reformada e ficou bem ampla. Porém, nada justifica o comportamento dos funcionários no local. Eles serão notificados por isso. Todo cliente deve ser tratado de forma igual”, afirma a empresa.

## 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](mailto: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