

Consumidor Direito + Grita

As compras pela internet facilitam a vida dos consumidores, mas ainda existem situações que comprometem a eficácia da entrega e frustram o cliente. Especialistas dão dicas sobre o que fazer

QUANDO O PEDIDO ON-LINE NÃO CHEGA

» YASMIN VALOIS*

As compras on-line trazem praticidade e versatilidade à vida do consumidor, principalmente no período de pandemia, diante da necessidade do isolamento social. Embora seja um serviço funcional, existem dois fatores importantes envolvidos: o prazo de entrega e a própria chegada do produto. Muitas vezes, a mercadoria sofre o chamado desvio postal, e não é recebida pelo comprador.

A estudante Marina Lima, 20 anos, foi vítima dessa situação desagradável. A jovem fez a compra de um tênis pela internet, mas nunca recebeu o produto. “Eu fiz o pedido no início de abril, comprei uma calça e um tênis, mas em compras separadas. A calça chegou. O tênis, não, e estava constando como entregue”, relata. Ela então entrou em contato com a empresa responsável que, por sua vez, contactou a transportadora e constatou que o produto havia sido extraviado.

Após o ocorrido, a empresa disse que ressarciria o valor pago, o que também não aconteceu. Como o acordo foi descumprido, a estudante postou uma queixa em plataforma voltada a reclamações de consumidores e a companhia respondeu, estabelecendo um novo prazo, de três meses, para o pagamento. Marina segue aguardando o estorno.

Condições

Segundo os Correios, quando há relação comercial entre remetente e



destinatário, as regras de ressarcimento para encomendas são de responsabilidade do provedor do espaço onde foi realizada a transação. No ato da compra, é importante o consumidor observar quais são as condições que o site oferece caso ocorra roubo ou extravio.

Nesses casos, o contratante dos serviços dos Correios tem direito ao ressar-

cimento das tarifas postais pagas, valor que varia conforme o serviço adquirido. Essas informações são prestadas diretamente ao cliente quando é solicitada a apuração, registrando um pedido de informação por meio dos telefones 3003-0100 (capitais e regiões metropolitanas) e 0800 725 7282 (demais localidades), ou pelo Fale Conosco, disponível no site www.correios.com.br.

» Como resolver

Veja o que fazer quando não receber o produto adquirido on-line

- » Entrar em contato com a empresa responsável por meio de SAC, telefone ou mensagem quando verificar que a entrega está atrasada
- » Se a questão não for solucionada pela empresa, formalizar a reclamação no Procon, via correios, presencial ou eletronicamente
- » Caso o problema não seja resolvido de nenhuma dessas formas, o consumidor ainda pode procurar o Juizado Especial Cível, para registrar a reclamação verbalmente ou por escrito

Embora as causas que motivam ambas as ocorrências sejam variadas, em todas elas a empresa atua em parceria com os órgãos de segurança pública, colaborando com informações e, principalmente, com ações de prevenção a delitos contra o sistema postal, garante a empresa.

Em 2019, os procedimentos internos de apuração de ocorrências foram reformulados, tornando-se, segundo os Correios, mais céleres e transparentes. “Atualmente, quando comprovado o dolo ao final do processo, cada agente envolvido é penalizado (no âmbito da empresa) de acordo com sua parcela de responsabilidade no episódio”, informou.

Legislação

A advogada Renata Palma, especialista em direito do consumidor, esclarece que a empresa que conta com uma loja on-line ou um marketplace — plataforma de uma empresa onde são comercializados seus próprios produtos e produtos de outras empresas —, é responsável pela entrega das mercadorias adquiridas pelos consumidores. “Atribuir atrasos na entrega ao serviço postal, à transportadora ou a falta de estoque não é aceitável”, afirma.

Entrega atrasada, incompleta, diferente do anunciado ou não feita configura descumprimento de oferta ao consumidor, de acordo com o artigo 35 do Código de Defesa do Consumidor.

Caso isso ocorra, o comprador tem algumas opções. A primeira é exigir o cumprimento forçado da obrigação, “nos termos da oferta, apresentação ou publicidade, ou seja, exigir a entrega do produto comprado”, destaca a legislação. Pode ainda aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente e, em último caso, rescindir o contrato, com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, bem como danos morais, dependendo do caso.

Além disso, a advogada Renata Palma frisa que é essencial guardar todos os registros da compra realizada, com a indicação do prazo de entrega, comprovante de pagamento e nota fiscal. Ela orienta ainda a tirar print da tela do site com o pedido e guardar mensagens trocadas com a empresa.

* **Estagiária sob supervisão de Mariana Niederauer**

» BANCO DO BRASIL

PROBLEMAS COM A CONTA BANCÁRIA

» RAFAELLA CAROLYNE PESSOA ARAÚJO, VALPARAÍSO (GO)

A estudante Rafaella Carlyne Pessoa Araújo, 19 anos, de Valparaíso (GO), entrou em contato com o *Grita do Consumidor* para reclamar que o Banco do Brasil alterou sua conta para uma conta privativa. “Fiz essa conta fácil pelo aplicativo, há mais de um ano, e uso apenas para receber auxílios socioeconômicos da faculdade”, explicou. Segundo Rafaella, o banco não a informou o motivo de ter alterado o status da conta e, agora, ela está impossibilitada de movimentar seu dinheiro. “Entrei em contato com o SAC do banco e não consegui resolver absolutamente nada. Terei que ir até a agência para saber o que aconteceu”, explica. A estudante completa que nem o atendente do SAC soube explicar o que houve.

Resposta da empresa

Em resposta, o Banco do Brasil informou que o status de conta privativa é usado quando há necessidade de atualização no cadastro ou movimentações não relacionadas ao perfil do usuário. “Nessas situações, o cliente pode realizar a atualização cadastral no aplicativo do Banco do Brasil”, explicou, em nota.

Comentário da consumidora

“Eu fui à agência e encerrei a minha conta, porque já estava tendo problemas com ela há algum tempo. A explicação deles foi que o status era por conta do meu limite de movimentação. Demorou muito para eles terem um posicionamento, entrei em contato com o banco diversas vezes e eles não tinham resposta. Chegando à agência eu consegui identificar qual era o real problema com a minha conta.”

» CRED INFINITY

COBRANÇA INDEVIDA DE EMPRÉSTIMO

» VALDEMIR BELARMINO DE CARVALHO, CEILÂNDIA SUL

O motorista Valdemir Belarmino de Carvalho, 56 anos, de Ceilândia Sul, entrou em contato com o *Correio* para reclamar que foi até a empresa Cred Infinity fazer o financiamento de um veículo e tentou cancelar o serviço, mas não foi atendido. “Eu fui atrás de um financiamento e eles me ofereceram um no valor de R\$ 60 mil, que era para comprar um caminhão, e o vendedor me apresentou alguns bancos. O consumidor diz que aceitou uma proposta de financiamento de 100% do valor, com a condição de pagamento de R\$ 2 mil adiantados. O motorista explica, no entanto, que tentou cancelar o financiamento logo em seguida, mas a empresa não tinha dado um retorno. “A empresa ficou de retornar e não retornou mais”, conta Valdemir.



Caio Gomez/CE/D.A.Press

Resposta da empresa

Em resposta, a Cred Infinity informou que entrou em contato com o consumidor e que houve acordo. “Contatamos o senhor Valdemir, ocorreram algumas divergências passadas a nós, mas entramos em contato e um acordo foi formalizado”, informou.

Comentário do consumidor

“A Cred Infinity se sensibilizou e resolveu meu problema, me devolveu o valor que paguei para eles e, por isso, estou satisfeito com o procedimento. Sendo assim, não tenho mais nada a reclamar.”



SANEAMENTO DE GOIÁS S.A. - SANEAGO
AVISO DE ADIAMENTO DE LICITAÇÃO

Alienação, na Modalidade Similar ao Leilão nº 003/2021
Processo: 19176/2019 - Saneago
Critério de Julgamento: MAIOR OFERTA DE PREÇO

Objeto: ALIENAÇÃO, NA MODALIDADE SIMILAR AO LEILÃO, SOB O CRITÉRIO DE MAIOR OFERTA DE PREÇO POR LOTE, DE 11 (ONZE) IMÓVEIS SITUADOS NA ZONA SUBURBANA DE NOVO GAMA, GOIÁS, DENOMINADOS FAZENDA PAIVA E CHÁCARAS MINAS GERAIS, GLEBA B, DEVIDAMENTE REGISTRADOS JUNTO AO CARTÓRIO DE REGISTRO DE IMÓVEIS DA 1ª CIRCUNSCRIÇÃO DE LUZIÂNIA, GOIÁS, conforme disposições fixadas no Edital e Anexos.

A Saneamento de Goiás S.A. - Saneago torna público que o **Certame em epígrafe**, previsto para o dia 20/09/2021 às 14:00h, **fica adiado sine die**, por motivo de adequação do Edital, nos termos do Memorando nº 37402/2021 constante dos autos do processo.

Goiânia, 1º de setembro de 2021.

Victor Leandro Arantes Chaves
Superintendência de Licitações e Aquisições

MINISTÉRIO DA
CIDADANIA



AVISO DE DESFAZIMENTO DE BENS

Desfazimento de Bens nº. 08/2021 – MC

O MINISTÉRIO DA CIDADANIA torna PÚBLICO o Aviso de Desfazimento de Bens nº. 08/2021, constante do Processo Administrativo nº. 71000.043095/2021-37, aos órgãos da Administração Pública Federal direta e indireta, do Distrito Federal, Estados e Municípios, às instituições filantrópicas qualificadas como Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público, que trata do desfazimento de bens inservíveis, classificados como, antieconômicos e irrecuperáveis, em atendimento às determinações contidas na Lei nº 8.666/93, no Decreto nº 9.373/2018 e na Portaria de número nº 241, de 14 de maio de 2021, deste Ministério.

Os interessados deverão encaminhar os pedidos de doação, com a indicação do número deste aviso e do(s) lote(s) pretendido(s), no prazo de 5 dias úteis, contados do primeiro dia útil seguinte à data de publicação do Aviso de Desfazimento no sítio da internet, os quais devem ser dirigidos à Subsecretaria de Assuntos Administrativos no endereço Esplanada dos Ministérios, Bloco A, Térreo, Sala T-44, CEP: 70.054-906, Brasília-DF. Todas as regras para o desfazimento e demais informações e documentação necessárias aos donatários (entidades que poderão receber os bens) constam do Aviso de Desfazimento de Bens, o qual se encontra disponível na íntegra no sítio (<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/servicos/doacao-de-bens>) do Ministério da Cidadania.

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