

## Consumidor Direito + Grita

Especialistas dão dicas de como agir frente a um dos problemas mais frequentes em períodos de alta no comércio como a Black Friday

# Comprei um produto com defeito. E agora?

» CARLOS SILVA\*

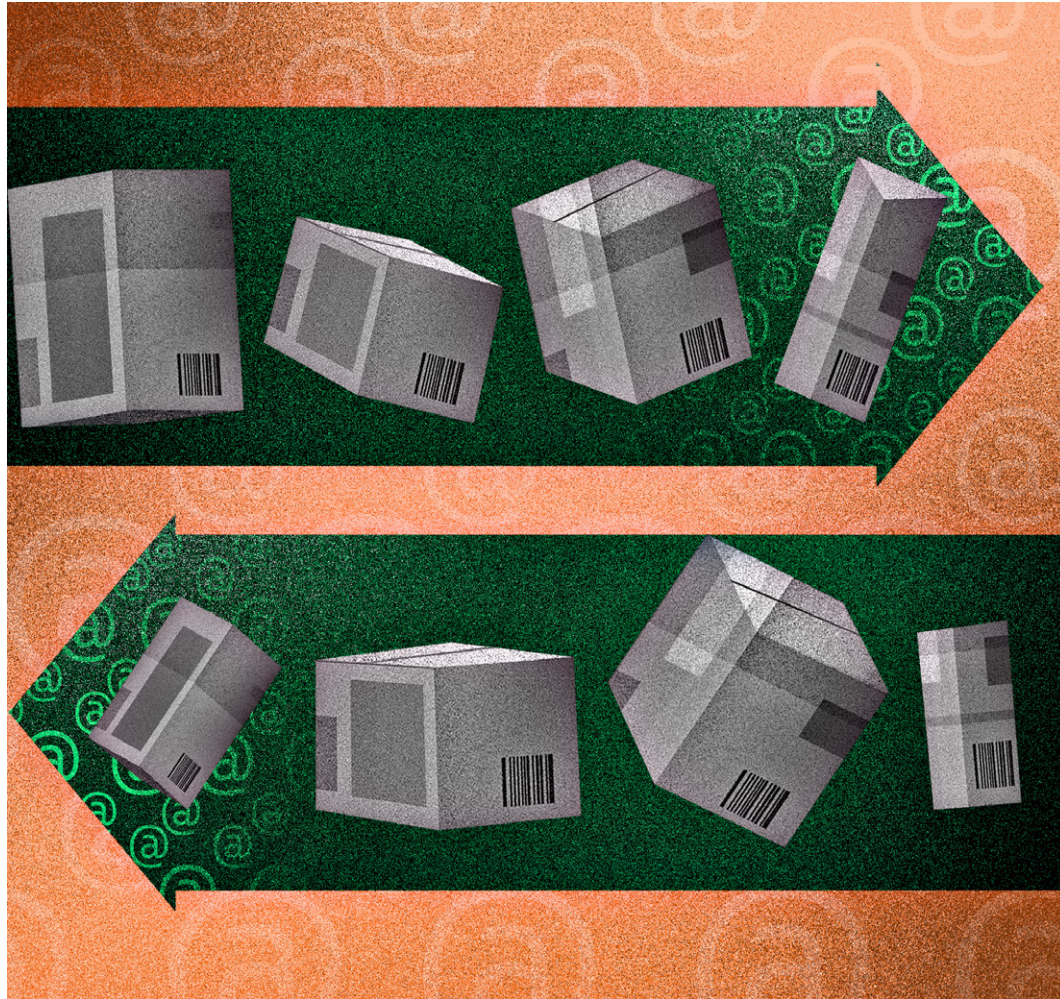
Novembro é conhecido mundialmente por ser o mês da Black Friday. Nesse período, a oferta e a procura aumentam justamente pela baixa dos preços de diversos produtos, como celulares e eletrodomésticos. Porém, uma situação desagradável que pode ocorrer é a compra de mercadorias com defeito. O que muitos consumidores não sabem é que, em casos de produtos essenciais, o direito à troca é imediato, de acordo com o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDIC).

O funcionário público Diogo França, 27 anos, morador de Ceilândia Norte, passou recentemente por esse problema. Ele havia comprado uma tevê smart Samsung 40 polegadas. “Quando eu cheguei em casa, algo me falou: testa a televisão”, lembra. Ao desembalar o produto, ele se deparou com o problema: um buraco no meio da tela do aparelho. Segundo Diogo, era como se um ferro tivesse atravessado a televisão. O jovem foi até a loja onde havia adquirido o produto no dia seguinte. “Como eles têm uma política de troca em até 24h, eles efetuaram a troca após 40 minutos”, relata.

Segundo dados do Procon, desde janeiro deste ano foram registrados 209 atendimentos de reclamações por defeitos em produtos adquiridos. No mesmo período do ano passado, esse número foi mais que o dobro, sendo 547 atendimentos registrados pelo mesmo motivo. Até o fim de 2020, o número de atendimento por esse tipo de problema foi de 584.

O advogado Ricardo Morishita, especialista em direito do consumidor, alerta que “o defeito no produto é considerado um vício, e o consumidor tem o direito de optar pela troca, a restituição do valor pago ou, ainda, o desconto, caso ele opte por ficar com a mercadoria. Nos casos de aparelhos considerados essenciais não é preciso aguardar o consento ou a expiração do prazo de 30 dias. Ele pode optar por uma das alternativas imediatamente”, alerta. Os produtos essenciais são descritos no art. 2º da Lei 1.521/50, e incluem itens e serviços fundamentais à

Maurenilson Freire



sobrevivência digna do consumidor.

### Como proceder

Alguns cuidados podem ser tomados antes e depois da compra para evitar problemas com o produto. O primeiro passo se dá na compra. Ter informações sobre o fornecedor do produto é fundamental, bem como procurar saber sobre sua reputação, destaca Welder Rodrigues, advogada especialista em direito do consumidor. “O consumidor deve, previamente à compra, buscar informações a respeito da reputação do fornecedor, por meio de sites especializados ou junto ao Procon local.

Buscando, desse modo, identificar se terá ou não probabilidade alta de ver solucionado eventual problema”, recomenda.

Outro ponto importante, levantado pelo advogado Ricardo Morishita, é a testagem dos produtos no momento da compra, caso seja feita em loja física. Em caso de insatisfação, estar atento às plataformas de reclamação também é fundamental. “A primeira dica, e mais importante, é o consumidor testar o produto antes de realizar o pagamento na própria loja. Mas, se ele não testou ou testou e o produto apresentou um problema, a providência é entrar em contato com o fornecedor e seguir suas orientações. Caso seja

insatisfatório ou o consumidor fique em dúvida, é importante esclarecer que ele pode recorrer ao Procon ou mesmo a plataforma eletrônica de reclamações [consumidor.gov.br](http://consumidor.gov.br)”, lembra Morishita.

Além disso, também é importante se atentar aos prazos. O mínimo legal de garantia de um produto é 90 dias, podendo o consumidor, nesse período, entrar em contato com o fabricante ou comerciante e exigir a troca imediata do produto, abatimento no preço do item ou a devolução da quantia paga. Também é importante lembrar que a mercadoria da troca não precisa ser exatamente igual, mas deve atender à necessidade do consumidor sem representar desvantagem. Mesmo em caso de empresas com sede fora da cidade em que o comprador mora, toda a rede de lojas

deve se responsabilizar, a fim de facilitar a reparação do consumidor.

### Pela internet

Outras dúvidas surgem quando tratamos do comércio eletrônico. A modalidade de vendas é uma das mais utilizadas pelos consumidores, mas também gera confusão na hora das reclamações. O advogado Welder Rodrigues explica que as mesmas regras sobre direito do consumidor valem tanto para lojas físicas quanto para lojas virtuais. É possível verificar se uma loja tem boas avaliações, mas é importante ficar atento à falta de

### Cuidados

#### Antes de comprar

- » Confira a reputação da loja. É possível buscar informações em sites especializados ou junto ao Procon local
- » Se possível, teste o produto antes de realizar o pagamento na loja
- » Verifique as condições de garantia que a loja oferece a você

#### Depois de comprar

- » Fique atento ao prazo para reclamação. Em caso de produto durável, o prazo é de 90 dias. Se não for durável, como alimentos perecíveis, o prazo é de 30 dias. Em caso de vício oculto (problema que só aparece após o uso), o prazo é contado a partir do momento do aparecimento do problema
- » Em caso de problemas, é possível entrar em contato com todos os envolvidos na cadeia de fornecimento do produto, inclusive pelas redes sociais
- » Caso seja negado atendimento, é possível acionar Procon, Ministério Público, agências reguladoras e outros órgãos competentes

informações ou a dados inconsistentes. “Se não houver ou não estiver claro, são sinais que podem ser considerados pelos consumidores. Quer dizer, se mesmo antes de comprar ele não encontra os canais e as informações, depois de realizada a compra elas não aparecerão num passe de mágica”, alerta o advogado Ricardo Morishita.

Vale lembrar que as lojas e os fornecedores não podem negar reparação ao consumidor. É possível procurar todos que fizeram parte da cadeia de fornecimento, até mesmo o fabricante, já que também é responsável. O consumidor também pode procurar os canais das empresas nas redes sociais. Caso não haja solução do problema em nenhuma etapa anterior, é possível acionar o Procon, o Ministério Público ou, como em muitos casos, as agências reguladoras que agem sobre o bem ou serviço adquirido.

\*Estagiário sob a supervisão de Adson Boaventura

### GOL

## APLICATIVO INSTÁVEL

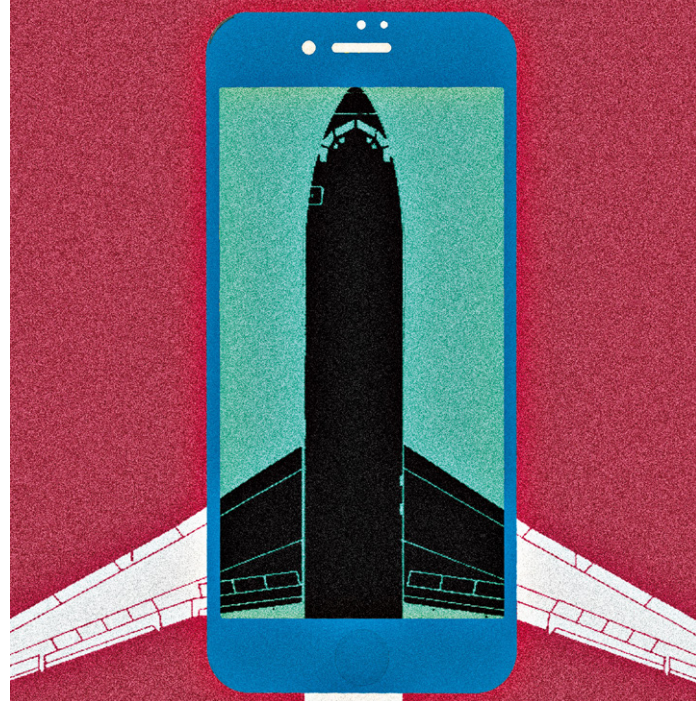
» JOSÉ BONIFÁCIO DOS SANTOS  
Águas Claras

O administrador de empresas José Bonifácio dos Santos, 67 anos, morador de Águas Claras, entrou em contato com a coluna *Grita do Consumidor* para reclamar que não consegue completar o cancelamento de um voo pelo aplicativo e site da companhia aérea Gol porque ambos estão instáveis. “Tentei ligar três vezes na Gol e a espera me fez desistir”, disse o consumidor.

### Resposta da empresa

Em resposta, a empresa informou que entrou em contato com o consumidor José Bonifácio dos Santos e prestou todos os esclarecimentos. “Informamos que o cliente solicitou o cancelamento da reserva, mantendo o valor total de R\$ 593,23 como crédito na companhia”, informa.

Maurenilson Freire



### Resposta do consumidor

“A Gol nada mais fez que sua obrigação. Entretanto, foram várias horas de espera no telefone, e o comprovante do crédito só me foi enviado depois do contato feito com a coluna Grita do Consumidor”.

### DETRAN

## CNH NÃO ENTREGUE

» GILSA YUMI KAMASAKI  
Sudoeste

A economista Gilsa Yumi Kamasaki, 45 anos, moradora do Sudoeste, entrou em contato com a coluna *Grita do Consumidor* para reclamar sobre a demora do Detran-DF em entregar sua Carteira Nacional de Habilitação (CNH). Segundo a economista, no dia 14 de outubro ela fez a renovação de sua CNH e foi informada que o documento impresso chegaria dentro de 20 dias, e a versão digital pelo e-mail. “O problema é que eu ainda não recebi a CNH, nem digital nem impressa. Todos os dias ligo para o 154 e sempre escuto a mesma frase: A CNH ainda não foi emitida, tente entrar em contato pelo e-mail [habilitacao@detran.df.gov](mailto:habilitacao@detran.df.gov)”, conta. Gilsa relata que chegou a registrar uma reclamação na Ouvidoria do Detran-DF e seu problema não foi resolvido.

### Resposta da empresa

O Detran-DF informa que mesmo sendo o documento digital, o processo de renovação da CNH categoria B, em que a biometria ainda não é obrigatória, demanda um tempo maior para conferência física pelo órgão. “Depois de realizado o exame na clínica credenciada, o cidadão faz o pagamento e após isso a clínica envia o processo físico para o Detran-DF a fim de que sejam verificadas possíveis alterações dos dados e depois realiza a emissão do documento, tanto na versão impressa quanto digital”, explicou. O Detran-DF informa que o documento impresso deve chegar na residência da economista dentro de 15 a 20 dias.

### Resposta do consumidor

“Vi no aplicativo do Detran-DF que a CNH foi emitida ontem, mas ao ligar para o 154, a atendente disse que ainda não foi postada no Correio. Informo, ainda, que não recebi por e-mail o link para a CNH digital. Continuo no aguardo do envio da CNH digital e da CNH impressa. Quando fiz a renovação da CNH, no dia 14 de outubro, eu morava no Sudoeste, mas a partir de hoje estarei residindo no Parará. Por isso a minha preocupação e desespero com relação ao atraso por parte do Detran-DF”.

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

- » Breve relato dos fatos
- » Nome completo, CPF, telefone e endereço
- » E-mail: [consumidor.dfg@dabr.com.br](mailto:consumidor.dfg@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