

Consumidor Direito + Grita

O Código de Defesa do Consumidor garante que as informações sobre determinado produto devem estar claras ao comprador. Saiba mais sobre seus direitos

Preço diferente do anunciado? Veja o que fazer

» CARLOS SILVA*

Com a chegada das festas de fim de ano, o comércio é aquecido com as vendas. Com isso, aumentam também as reclamações dos consumidores. Um dos problemas mais recorrentes está na hora da compra: o preço cobrado acaba sendo diferente do que estava na etiqueta ou na propaganda. Porém, o Código de Defesa do Consumidor (CDC) garante que as informações sobre determinado produto devem estar claras ao comprador.

A prática de preços diferentes do que foi anunciado pode acontecer de diversas formas, de acordo com o meio de divulgação, como anúncios de tevê, jornal, folders, entre outros. Porém, segundo o advogado especialista em direito do consumidor Ricardo Barbosa, dois casos são mais recorrentes: em compras on-line e em supermercados. “Uma é na internet, em que, às vezes, você coloca na sacola virtual o produto e, na hora da cobrança final, é cobrado um valor maior. A outra é quando em supermercado consta um determinado preço na etiqueta, em que normalmente está menor o valor, e quando você vai passar no caixa, o valor é diferente, maior”, exemplifica.

A advogada e especialista em direito do consumidor Isabelli Carvalho traz outro exemplo de prática abusiva comum durante a Black Friday, evento que promove descontos em produtos de diversas lojas no Brasil e no mundo. “A empresa faz uma oferta, após o consumidor finalizar a compra, ela envia um aviso ao consumidor dizendo que aquele produto não está mais disponível no estoque, faz o estorno do valor pago e depois aquele mesmo produto fica disponível no site, porém, com um preço mais elevado. Essa prática é abusiva”, descreve. Ela lembra que fornecer informações inteira ou parcialmente falsas também constitui prática abusiva, de acordo com o CDC.

Foi por um desses problemas que o estudante de comunicação Danilo Paulo, de 21 anos, morador de São Sebastião, passou durante a Black Friday deste ano. O jovem



conta que, em uma compra on-line, deparou-se com a diferença entre o preço anunciado e o cobrado. “Eu estava procurando um novo celular e vi uma promoção. Era um Iphone 12, cujo preço é mais ou menos R\$ 5 mil, e no site da loja estava cerca de R\$ 4 mil. Mas, quando eu ia fazer a compra, o preço que era de R\$ 4,2 mil subiu para R\$ 4.999”, relata. Segundo o estudante, mesmo depois da desistência da compra, ele ainda continuou vendo anúncio da mesma promoção, mas, quando visitava o site, o mesmo problema

acontecia. Por querer adquirir logo o produto, Danilo não realizou a reclamação. Ele acredita que se fizesse a queixa, conseguiria o produto pelo preço anunciado. “Eu imagino que se eu reclamasse no *consumidorgov* eu conseguiria o preço, porém eu estava com tanta pressa de comprar, que acabei indo em outra loja”, explica.

Cuidados

Apesar de ser um problema recorrente, alguns cuidados tomados

antes e depois da aquisição de um produto podem garantir uma compra segura. O primeiro ponto ao qual o consumidor deve estar atento diz respeito à forma da compra e ao preço respeitado. Sobre isso, o advogado Ricardo Barbosa aponta para o princípio da vinculação contratual da oferta, o qual diz que a oferta faz parte do contrato de consumo celebrado entre as partes. E também alerta que o menor preço será sempre levado em consideração, partindo do entendimento do consumidor como vulnerável. “Vai valer

O que diz o CDC

Artigo 35°

Se o fornecedor de produtos ou serviços recusar cumprimento à oferta, apresentação ou publicidade, o consumidor poderá, alternativamente e à sua livre escolha:

- I** - exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade;
- II** - aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente;
- III** - rescindir o contrato, com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e a perdas e danos.

sempre a oferta mais barata, porque o consumidor, como declaração do CDC, é vulnerável. Sendo vulnerável, a interpretação vai ser sempre da maneira mais favorável ao consumidor. Dessa forma, vincularia ao consumidor o direito ao pagamento do menor valor que encontrar entre a oferta anunciada e a cobrada”, explica, partindo da interpretação dos artigos 30 e 31 do CDC.

A advogada Isabelli Carvalho também alerta para que o consumidor busque comprovações dos preços que viu. “É importante comprovar a diferenciação do preço, tirando print da tela, foto do produto e expor a situação para a empresa para tentar solucionar o problema”, destaca. Porém, ela também ressalta que alguns erros são

considerados grosseiros e não passíveis de reclamação, como de digitação e equívocos na oferta (ex: Iphone de R\$ 6.000 sendo vendido por R\$ 600), o consumidor deverá se atentar, pois nesse caso considera-se um erro grosseiro e o ele não pode levar vantagem indevida por má-fé”, exemplifica.

Porém, é importante lembrar que a loja não pode descumprir a oferta anunciada, de acordo com o art. 35 do CDC. Caso aconteça, o consumidor pode optar por algumas vias de compensação, como: exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade; aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente; e rescindir o contrato, com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e a perdas e danos. Entretanto, é importante se atentar aos prazos. O art. 26 do CDC estabelece o período de 30 dias no caso de produtos não duráveis (perecíveis) e 90 dias no caso de produtos duráveis, e ainda um prazo de cinco anos para caso em que haja dano ao consumidor com pretensão indenizatória.

Caso não haja solução para o problema apontado, o consumidor pode tentar outros caminhos para ter seus direitos garantidos. O advogado Ricardo Barbosa explica sobre alguns deles. “Pode-se tentar dialogar com o comerciante, tentando pagar o menor valor. Mas não havendo essa possibilidade, a sugestão é juntar provas para que, eventualmente, ele possa reclamar no Procon, ou fazer uma reclamação no *consumidor.gov*, que é um site gerido pela Secretaria Nacional de Defesa do Consumidor. Ou ele pode procurar o Juizado Especial do Tribunal de Justiça do Distrito Federal, que julga causas de até 20 salários mínimos, sem necessidade de acompanhamento de advogado”, esclarece. A advogada Isabelli Carvalho lembra que fotos, vídeos, prints de tela, e-mails trocados com o fornecedor podem ser usados como prova em caso de ação judicial, na qual também pode haver condenação por danos morais e materiais.

***Estagiário sob a supervisão de Adson Boaventura**

» GOL

REEMBOLSO DE PASSAGEM

» ALBERTO TOMIMATSU, TAGUATINGA SUL

A companhia aérea Gol não resolve meu problema em relação ao reembolso das passagens canceladas no ano passado devido à covid-19. Recebi um e-mail da empresa com os procedimentos que deveriam ser tomados para o reembolso em dinheiro das passagens — inclusive mandaram com o código localizador e o valor a ser reembolsado, e eu deveria passar alguns dados para concluir a solicitação do reembolso. Imediatamente, fiz o que eles pediram e inseri o código localizador passado por eles. Porém, o sistema de reembolso deu como ‘não encontrado’. Tentei várias vezes e sempre aparece a mesma coisa. Daí começa o aborrecimento com a Gol; passei inúmeras mensagens e e-mail, e nada de resposta até agora. Pelo telefone, eles não atendem. Queria uma resposta sobre o assunto. Será que mudaram o código localizador ou me passaram errado esse código que o sistema não aceita. Desonestidade e malandragem da empresa”, protesta.



Resposta da empresa

“A Gol informa que fez contato com o senhor Alberto e providenciou o reembolso solicitado, que deve ser creditado em até 10 dias em conta bancária”, relata a companhia aérea.

Resposta do consumidor

“De acordo com contato mantido nesta data com a diretoria da Gol, conseguimos resolver e solucionar o problema de reembolso, do localizador e das passagens canceladas na época. Assim, espero”.

» BANCO DO BRASIL

FALTA DE ATENDIMENTO

» VICENTE LIMONGI NETTO, LAGO NORTE

O aposentado Vicente Limongi Netto, 77 anos, morador do Lago Norte, entrou em contato com a coluna *Grita do Consumidor* para reclamar que, desde 15 de setembro, o Banco do Brasil fechou o posto da QI-3 para reforma, com o prazo de 30 dias, mas, até o momento, as obras ainda não acabaram. “O posto que mal ou bem prestava serviços continua em obras. Não dão nenhuma satisfação”, diz Vicente. O aposentado conta que precisa buscar atendimento em uma outra agência, que também deixa a desejar. “É um escárnio e uma falta de respeito do Banco do Brasil com os correntistas moradores do Lago Norte”, finaliza.

Resposta da empresa

O Banco do Brasil afirmou que está atuando para que o Posto de Atendimento Eletrônico (PAE), da QI 3, Lago Norte, retorne suas atividades integralmente em breve. “O BB pede desculpas aos seus clientes/usuários pelos transtornos causados pela indisponibilidade temporária do canal de atendimento. Inicialmente estava prevista uma pequena reforma de modernização daquela unidade. Entretanto, no decorrer da obra, foram identificados outros pontos necessários de melhoria, como a troca do piso e do sistema de ar-condicionado. Por esse motivo, o Banco optou por ampliar o escopo da intervenção, de forma a garantir a melhor experiência e

satisfação dos clientes. Contribuiu ainda para o atraso na reabertura do PAE Lago Norte a circunstância momentânea de escassez mundial de peças e componentes eletrônicos, o que dificultou o suprimento de alguns itens”, explica.

Resposta do consumidor

“O posto já foi reaberto há dois dias, mas continua atendendo pessimamente. A maioria esmagadora dos clientes recorre à agência no CA2. Fica literalmente entupida, sobrecarregada, porque dobra a procura por atendimento. Lá, muitas máquinas vivem fora do ar. Outras não têm papel de recibo, ou, ainda, não estão disponíveis para saques”, reclama.

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@abr.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