

# Consumidor Direito + Grita

Já passou pela situação desagradável de realizar a compra de um produto e, logo depois, ser informado de que não está disponível? Confira dicas de especialistas sobre o que fazer nesse tipo de dissabor

# Pagou, mas não levou...

» YASMIM VALOIS\*

Descumprimento de oferta é termo dado à situação em que o fornecedor de um produto ou serviço não consegue entregar ao consumidor o que havia sido inicialmente oferecido. Essa é considerada uma prática abusiva. Existem diversos tipos de práticas e condutas apontadas como ilícitas ou lesivas ao consumidor porque o colocam em desvantagem. “A oferta vincula, obrigatoriamente, fornecedor e consumidor. Uma vez que a empresa prometeu algo, ela tem por obrigação o cumprimento da promessa”, explica o especialista em direito do consumidor Rafael Brasil.

De acordo com o especialista, caso a solução do impasse entre as duas partes fique impossível por via de uma negociação direta, a resposta passa a ser o encaminhamento ao Poder Judiciário. “O consumidor tem direito ao cumprimento forçado da obrigação através de uma ordem judicial, pode aceitar outro produto ou rescindir o contrato — com direito a receber de volta tudo o que pagou, com atualização e correção monetária.”

Dados do Instituto de Defesa do Consumidor (Procon-DF) comprovam que foram registradas 148 reclamações no período de 1º de janeiro a 15 de março de 2022. Em anos anteriores, os registros chegaram ao total de 702, em 2019, 727 em 2020 e 651 em 2021. O advogado ressalta que, sempre que o consumidor passar por situações semelhantes, poderá recorrer ao Procon-DF.

O Código de Defesa do Consumidor (CDC) determina que se o fornecedor de produtos ou serviços recusar cumprimento à oferta, apresentação ou publicidade, o consumidor poderá, alternativamente e à sua livre escolha optar por uma das três opções: exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade; aceitar outro produto ou

## Saiba como resolver

- É de extrema importância ter tudo documentado (guardar provas)
- Recorrer a empresa e tentar solucionar o imprevisto por vias diretas
- Registrar uma reclamação no site consumidor.gov.br, também é possível procurar o Procon-DF
- Caso nenhuma das opções resolvam o problema, procurar um advogado

## Reclamações registradas no Procon-DF

Até 15.03.22: 148  
2021: 651  
2020: 727  
2019: 702

prestação de serviço equivalente ou rescindir o contrato, com direito à restituição de quantia antecipada, monetariamente atualizada, e a perdas e danos.

O auditor independente Salomão Moreschi, 24 anos, passou por esse tipo de situação recentemente. Ao tentar fazer compras em uma loja on-line, o jovem acabou se deparando com a situação descrita. “Realizei a compra de um produto em uma loja on-line e, assim que finalizei o negócio, o valor do produto foi debitado no meu cartão de crédito. Achei muito estranho o fato de não chegar nenhum e-mail na minha conta. Por já ter feito compras na mesma loja anteriormente, sei que, depois que se finaliza o pagamento, chega um e-mail dizendo que em 48 horas a aquisição será faturada”, explica.

Ao contrário disso, o que o jovem recebeu foi um e-mail informando o cancelamento da compra que havia feito. “Assim que vi que minha operação havia sido cancelada, tentei fazer a compra

de novo e foi cancelada novamente. Fiz diversas tentativas e todas foram anuladas. Acabei desistindo, mas mandei um e-mail para eles questionando. Então, me disseram que não havia o produto em estoque e que às vezes o site não reflete a realidade dos estoques da empresa”, conta o auditor. Salomão continuou achando atípico o posicionamento da loja.

Alguns dias depois, o analista conta ter recebido um e-mail da loja informando sobre novas promoções que estavam ocorrendo. Ao abrir o e-mail, teve a surpresa de ver o mesmo produto que tinha tentado comprar, sem sucesso, anunciado por um preço maior. “Assim que vi isso mandei um e-mail para a loja questionando a resposta de

ausência em estoque que haviam me enviado. E liguei também. Fiquei cerca de uma hora na ligação. Foi bem desgastante, porque demorou muito, mas consegui resolver uma parte. Obtive um cupom e desconto de 40% para compras que eu fizesse na loja on-line”, explica Salomão. Após a resolução por via direta Salomão informou que achou que a situação foi bem resolvida, porém não é algo que deve acontecer pelo desgaste para ambas as partes.

A estudante de direito Isabelle Lorrany, 19 anos, também passou por esse tipo de situação. “Eu tinha realizado a compra de um brinquedo que eu iria dar para a minha afilhada de Natal e, após duas semanas, a compra foi

cancelada e informaram que não tinha mais em estoque o produto que eu havia comprado. Fiquei muito triste, porque tive que encontrar outro presente para a minha afilhada”, lamenta.

Mas o pior não foi isso. A estudante conta que a loja que efetuou a venda não realizou o estorno com facilidade. “Fiquei muito estressada, porque o estorno só foi feito dois meses depois. Entrei em contato com a loja diversas vezes e, mesmo assim, não adiantou”, relata.

A advogada especialista em direito do consumidor Denise Costa explica que é essencial documentar tudo, ou seja, guardar provas para comprovar que houve esse descumprimento.



## » NEOENERGIA BRASÍLIA QUEIMA DE APARELHO

» LUCAS ALMEIDA  
Sobradinho

O militar Lucas Almeida, 24, morador de Sobradinho, entrou em contato com a coluna *Grita do Consumidor* para reclamar sobre a queima de um aparelho eletrodoméstico, após vários picos de energia em sua residência. Ele conta que, ao chegar em casa, a televisão não estava funcionando. “Em 11 de janeiro, chegamos em casa e fomos ligar a televisão, mas ela não funcionava. Para ser sincero, em um primeiro momento, nem suspeitava de queda ou pico de energia, mas, meia hora depois, liguei para a vizinha, que me relatou que estava em casa durante o dia, e que houve vários picos de energia. Então, liguei para a Neoenergia Brasília e abri um chamado. Eles me informaram que era para eu fazer um laudo técnico e enviar para eles. Eu fiz, junto à fabricante da televisão, e quando liguei para eles novamente, me disseram que eu não precisava fazer laudo nenhum, e que eles viriam aqui para fazer o laudo técnico. Em poucos dias, eles me responderam que deram o motivo da queima da TV como indefinido porque, segundo eles, não houve registro de instabilidade na região em que moro. Eu abri novamente o chamado, pedindo para eles averiguarem novamente, e eles me deram a mesma resposta. Estou sem televisão há quase dois meses e meio, e queria que esse problema fosse resolvido logo”, relata.

### Resposta da empresa

Em resposta, a Neoenergia Brasília afirmou que em eventuais danos em equipamentos elétricos, “o cliente pode solicitar, por meio dos nossos canais de atendimento, o ressarcimento de danos, conforme regras estipuladas pelo órgão regulador”, disse a empresa. Ainda de acordo com a Neoenergia, o cliente deverá solicitar, no canal de



teleatendimento (116), ou presencialmente, em um dos postos de atendimento, a visita de uma das equipes da empresa. “O cliente deve informar os dados do aparelho danificado e quando ocorreu o dano, para que as equipes avaliem o nexo causal”, afirmou a Neoenergia. Para mais informações, a empresa disponibilizou um link: [www.neoenergiabrasilia.com.br/atendimento/Paginas/informacoes-ao-cliente.aspx](http://www.neoenergiabrasilia.com.br/atendimento/Paginas/informacoes-ao-cliente.aspx).

### Resposta do Consumidor

Infelizmente é isso. Para nós que moramos em outros estados, essa é a pior empresa de energia que já vimos. Funcionários com informações inconsistentes que nos fizeram perder tempo. É um verdadeiro descaso, e é só olhar o Instagram da empresa para vermos que têm reclamações diárias de queda de energia. Assim que o Procon terminar de responder, a depender da devolutiva da empresa, entraremos na Justiça.

## » ETNA

## PRODUTO NÃO ESTORNADO

» FABIANA AQUINO MONTENEGRO  
Águas Claras

A analista de sistema Fabiana Aquino Montenegro, 40, moradora de Águas Claras, fez uma compra na Black Friday que não lhe foi entregue nem estornada. “Aproveitei o período da Black Friday, quando há várias promoções em quase todos os estados e acabei fazendo uma compra na Etna, no valor de R\$ 139,52. Na compra, me deram um desconto de R\$ 247,95 e fiquei mais empolgada ainda com a promessa de entrega, que seria em 19 dias, sendo que comprei em 5 de novembro. Porém, até hoje, não recebi o pedido e muito menos o estorno que pedi após esse tempo todo. O status do pedido encontra-se cancelado, porém, todos os itens estavam disponíveis no site com os valores normais até semana retrasada. Acho uma falta de respeito com a pessoa que compra, gasta o seu dinheiro e não tem o produto nem o dinheiro de volta”, conta.

### Resposta da empresa

Em resposta, a Etna afirmou que verificou o caso internamente e identificou que os produtos escolhidos pela consumidora ficaram indisponíveis para o envio. A empresa afirmou que acabou notificando a consumidora sobre a indisponibilidade e concluiu que a cliente optou por seguir com o reembolso do valor pago.

### Resposta do consumidor

Não optei pelo reembolso, porque foi imposto por eles. Na semana seguinte ao cancelamento do meu pedido, os produtos estavam disponíveis no site com os valores normais. Quando reclamei, falaram que me reembolsariam e até agora não recebi a devolução do meu dinheiro. Fizaram uma falsa chamada de pré Black Friday.

## 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