

Consumidor Direito + Grita

Ovos de Páscoa e chocolates são produtos não duráveis e, por isso, exigem o armazenamento correto para não gerar danos ao comprador. Saiba como agir se adquirir um item fora dos padrões

Garanta uma Páscoa sem dissabores

» YASMIM VALOIS*

A temporada de Páscoa está chegando e, com ela, muitos consumidores passam a ter dúvidas no momento de escolher o presente de chocolate. Ingredientes, validade, gramatura, condições de armazenamento são alguns itens que devem ser observados com atenção. Os ovos de páscoa são classificados como produtos de consumo não duráveis e, por isso, podem acarretar riscos à saúde ou segurança dos consumidores, sob pena de responsabilização do fornecedor nos moldes da legislação consumerista.

O comprador sempre deve guardar a nota fiscal, segundo o advogado Lucas Henrique, especialista em direito do consumidor. “Caso seja necessário, é possível contatar o fornecedor com o documento fiscal do produto, exigindo a substituição por outro da mesma espécie, ou exigir a restituição imediata da quantia paga”, explica. “Vale destacar que a substituição, restituição da quantia paga ou abatimento proporcional do preço não excluem a possibilidade de o consumidor buscar a reparação de qualquer dano que tenha experimentado em razão do vício no produto”, acrescenta o especialista.

Segundo dados da plataforma

Saiba como resolver

- » Ter tudo documentado é de extrema importância
- » Recorrer à empresa e tentar solucionar o imprevisto por vias diretas
- » Registrar uma reclamação no site consumidor.gov.br
- » Caso nenhuma das opções resolva o problema, procurar um advogado

Consumidor.gov.br, administrada pelo Ministério da Justiça e Segurança Pública, por meio da Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), em 2021, foram registradas 1.383 reclamações contra fabricantes de produtos alimentícios, sendo 423 referentes à categoria “doces e biscoitos”. No mesmo recorte de produto, foram contabilizadas 97 reclamações contra supermercados.

Ao constatar a falta de alguns itens entre os produtos comprados, a estudante de direito, Marisa Nasser, 20 anos, não ficou quieta. “Querida presentear algumas pessoas da minha família na Páscoa, e estava muito empolgada, porém assim que cheguei em casa percebi que estavam faltando alguns

Carlos Vieira/CB/D.A Press



Especialistas alertam que cupom fiscal é fundamental caso seja necessário trocar alguma das guloseimas de Páscoa

brindes nos ovos”, conta. Ela entrou em contato com a empresa e recebeu uma resposta rápida. “Lamentaram pelo transtorno e solicitaram algumas informações para o envio dos brindes. Achei muito eficiente as medidas de resolução da empresa”, afirma.

O advogado Welder Rodrigues, especializado em direito

do consumidor, dá algumas dicas de como evitar frustrações. “É preciso certificar-se de que o produto é de origem confiável e se as informações a respeito da composição estão presentes na embalagem”, afirma Welder. Sobre o brinde, ele alerta que é preciso verificar a faixa etária na embalagem. “Inexistindo

tais informações no produto, o fornecedor poderá ser responsabilizado por eventuais acidentes”, explica.

Quanto aos ovos caseiros, os especialistas afirmam que, embora a comercialização ocorra por meio de uma pessoa física, o Código de Defesa do Consumidor também é aplicável. O prazo de validade do

produto, a origem confiável e as informações a respeito da composição devem estar presentes na embalagem. Além disso, é importante pesquisar se o fornecedor segue as condições sanitárias adequadas para a produção.

*Estagiária sob a supervisão de Juliana Oliveira

» CRÉDITO VEÍCULOS

COMPRA DE AUTOMÓVEL

Leandro de Macedo Maia

Santo Antônio do Descoberto (GO)

O autônomo Leandro de Macedo Maia, 30 anos, morador do Santo Antônio do Descoberto, entrou em contato com a coluna *Grita do Consumidor* para relatar problemas que teve na compra de um carro na empresa Crédito Veículos. A compra foi feita pela internet, mas chegando no local, o carro não estava à disposição. “Me atenderam e pediram meus dados. Disseram que o carro havia sido aprovado no meu nome, mas deveria pagar uma taxa de cerca de R\$ 3.280 para que o veículo fosse liberado”, conta. Após disponibilizar o valor para a empresa, ele recebeu papéis para que assinasse como comprovante de compra do carro. “Também pediram que eu gravasse um áudio concordando com os termos e disseram para que eu aguardasse em casa que o banco me ligaria dentro de 10 dias”, disse. Leandro confessa que assinou os papéis sem ler, mas depois foi verificar e viu que se tratava de um contrato de serviços bancários. O autônomo também informou que pediu devolução da quantia paga, mas foi negado. A empresa também não entregou o carro.

Maurenilson Freire



Comentário do consumidor

Eu concordei, mas eu estava sendo enganado. A atendente disse que era para eu concordar com tudo que eles dissessem para que o carro pudesse ser liberado. Eles mandam no meu dinheiro, e minha vontade não conta porque souberam me golpear?

Resposta da empresa

Em 22 de Janeiro de 2022, o cliente celebrou um contrato conosco, em que a primeira cláusula é clara em dizer que: “o objeto se consubstancia na prestação de serviços bancários educação financeira”. Em nenhum momento foi negado ao cliente o direito de prévia leitura ou assinatura contratual, pois caso isso houvesse ocorrido, obviamente, seria impossível que o mesmo assinasse as vias contratuais. Além disso, o cliente assinou um termo de comprometimento, um protocolo de atendimento, e durante a ligação de pós-venda concordou com absolutamente tudo que lhe foi questionado referente à negociação. Não resta portanto nenhuma dúvida sobre a natureza contratual, bem como o esforço contumaz da empresa em elucidar desde o início das tratativas, qual seria o objeto que outrora havia sido celebrado. É válido ressaltar que disponibilizamos os canais de atendimento como SAC, e-mails de suporte e os próprios colaboradores que o atenderam. Mesmo a empresa estando completamente correta, nos dispomos a devolver os valores tendo em vista a nossa política de servir bem os clientes e evitar transtornos.

» KALUNGA

COBRANÇA INDEVIDA DE PARCELA

Djiby Mame

Asa Norte

O professor universitário Djiby Mame, 50 anos, morador da Asa Norte teve problemas com a compra de uma webcam e procurou a coluna *Grita do Consumidor* para denunciar a situação. Ele afirma que o produto veio com defeito, e como não havia possibilidade de testar na hora, Mame só soube do defeito após chegar em casa. “Três vezes eu tive que devolver o produto, porque não tinha como testar e vinha com defeito”, afirma. Na aquisição, ele optou por fazer o pagamento em três parcelas de R\$ 89,97. Entretanto, o aparelho foi devolvido à loja, mas as cobranças não pararam. Somente em março, o professor viu que duas faturas haviam sido debitadas em seu cartão de crédito. “Da última vez que eu fui à loja, disseram que tinham entrado em contato com o setor responsável para ver sobre a fatura cobrada.” A operadora responsável pela cobrança também foi contatada por Djiby e respondeu que só cobrou o que foi pedido para ser cobrado, sendo a loja responsável pela resolução do caso.

Resposta da empresa

A Kalunga informa que, após as devidas averiguações, constatamos que o estorno no valor de R\$ 269,90, foi realizado em 8 de março, e pelo atraso na resolução, pedimos desculpas pelos transtornos causados. A empresa esclarece ainda que, após a solicitação, a administradora do cartão fica responsável por providenciar o lançamento do valor nas próximas faturas e disponibilizar o comprovante de cancelamento da operação. A Kalunga reitera ainda o seu compromisso em atender da melhor forma os seus clientes e informa que continua à disposição para esclarecimentos.

Comentário do consumidor

Se o reembolso ocorreu dia 8, isso foi feito para que parcela? E por que cobraram a terceira parcela logo em seguida? Vou entrar em contato com o cartão. Muito obrigado.

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