

Consumidor Direito + Grita

Nos casos de propagandas enganosas para produtos cosméticos ou estéticos, especialistas alertam que fornecedores são obrigados a restituir consumidores em relação a expectativas geradas e que não foram satisfeitas

Promessas não cumpridas

» EDUARDO FERNANDES*

Ao adquirir um produto com base, exclusivamente, nas promessas contidas no anúncio do vendedor, por vezes, o consumidor é enganado com falsas publicidades. Segundo o especialista em direito do consumidor Igor Rodrigues, o Código de Defesa do Consumidor (CDC) é muito claro quanto às práticas de promessas mentirosas. O fornecedor, aquele que está apresentando o produto, tem a obrigação de cumprir com todas as promessas que fez a respeito do material. O descumprimento dessa conduta significa uma publicidade enganosa, de acordo com Rodrigues.

“Não há nenhuma justificativa cabível para ela (empresa) descumprir o que foi apresentado. Nas relações entre fornecedores e consumidores, o fornecedor não pode voltar atrás com o que foi apresentado”, explica o especialista. Na hora de realizar a publicidade da mercadoria é imprescindível que haja garantia sobre o que foi proposto anteriormente.

Ao comprar um produto que deveria realizar cachos no cabelo, a estudante de medicina Maria Eduarda Lacerda, 19 anos, ficou frustrada com o resultado do objeto. O que deveria ser garantia de qualidade se tornou uma enorme dor de cabeça, isso porque o item não conseguia modelar o cabelo da maneira na qual foi projetado, além de machucar o couro cabeludo quando usado. “Quando o colocávamos na tomada, ele fazia barulhos estranhos. Logo em seguida, ele queimou e não funcionou mais”, relata a jovem. De acordo com a consumidora, a empresa responsável era especialista em propagandas vinculadas a mercadorias cosméticas ou estéticas, mas sempre sem cumprir com as ofertas que eram propostas. No entanto, depois de muito esforço, a jovem



conseguiu ser reembolsada pelo dano e engano em relação ao modelador.

No caso da estudante Gabriella Fernandes, 26 anos, ela confiou em um produto que faria o cabelo crescer. Para aproveitar o tempo em que ia ficar em casa pela pandemia, a jovem resolveu deixar a cabeleira crescer, pois poderia cuidar com mais calma. Depois de pesquisar sobre, comprou a linha “bomba”, da Salon Line, que ajudaria no processo. Porém, o produto não respondeu da maneira imaginada, e Gabriella teve

que passar meses para recuperar os danos causados.

“Meu cabelo é muito fino e ondulado, não tem muita definição para virar cacho. Mesmo sendo fino, era forte e saudável, principalmente na raiz. Após comprar a linha, usei até o final (por quatro meses) e não vi muita diferença no tamanho. Parei porque o produto deu um efeito rebote muito grande no meu cabelo, deixando ele muito oleoso na raiz, com descamação no couro cabeludo e o meio e ponta dos cabelos

secos. Para recuperar a estabilidade da raiz foram longos meses alternando shampoos, pois nenhum conseguia resolver todos os problemas”, relata.

O que fazer nestes casos?

Em situações como essa, o professor em direito do consumidor Ricardo Morishita destaca a importância de pesquisas em sites, ter referências a partir de amigos e conhecidos, e procurar por registros sobre empresas que

costumam realizar propagandas com benefícios exageradamente vantajosos. “Outra possibilidade é o consumidor entrar em contato com a empresa e solicitar informações. Nosso CDC estabelece o direito à informação como uma garantia básica para todos os consumidores”, aponta.

De acordo com o especialista, se há uma expectativa gerada no consumidor, ela precisa ser satisfeita e se disser que fará a devolução, em casos de exagero publicitário, ela deverá fazer. Isso acontece porque a prática está vinculada ao cumprimento do princípio e da boa-fé nas relações de consumo.

Alerta ao consumidor

Se o resultado do produto comprado pelo consumidor não for atingido, ele deve buscar a troca ou reembolso da quantia paga pelo item adquirido. Se a promessa estiver presente no rótulo ou o cliente tenha algo em mãos, capaz de provar que foi enganado, é importante que ele apresente a imagem para evitar problemas maiores e, principalmente, para provar que está certo sobre a questão.

E, por fim, Rodrigues alerta para o cuidado com essas falsas promessas, especialmente em questões que envolvem produtos cosméticos e alimentícios. Ele pontua que situações como essa são comuns, uma vez que as pessoas costumam seguir à risca dicas de fabricantes ou de empresas quando vão às compras. Em relação a alimentos, há uma grande preocupação sobre o risco que o mal uso dessas propagandas podem levar à saúde de alguém. “É importante que as pessoas estejam atentas aos rótulos, à bula e às embalagens dos produtos”, destaca.

*Estagiário sob a supervisão de Michel Medeiros

» TIM

COBRANÇA INDEVIDA

» ESTELITE LUSTOSA NOGUEIRA
ASA SUL

A costureira Estelite Lustosa Nogueira, de 58 anos, moradora da Asa Sul, entrou em contato com a coluna *Grita do Consumidor*, devido a problemas relacionados a cobranças indevidas da TIM.

Segundo relatado em boletim de ocorrência feito por Estelite na 1ª DP — Asa Sul —, no dia 07/04/22, ela constatou, no extrato do cartão de crédito do Banco Santander, a cobrança no valor de R\$ 49,99, que vinha sendo debitada mensalmente, desde novembro de 2021.

“Fui à loja procurar saber o que estava acontecendo e o porquê desse débito”, narra. Ela foi informada de que uma linha de celular — (61) 98299-9325 — havia sido adquirida com seus dados pessoais. No atendimento, a costureira relatou não ter conhecimento do serviço, que foi cancelado.

Apesar do cancelamento, Estelite relata que a empresa não se manifestou acerca do ressarcimento dos valores pagos (aproximadamente R\$ 350, no total). “Não me deram nenhum retorno, e preciso receber meu dinheiro de volta. Não utilizei nada deles”, indigna-se.

Resposta da empresa

Em resposta à reclamação, a Tim esclareceu que “tem protocolos rígidos de segurança, está apurando o



ocorrido, e, em breve, fará contato com a sra. Estelite”.

Resposta da consumidora

Entraram em contato comigo; a moça que me atendeu foi muito educada; disseram que iam fazer uma avaliação para realizar o retorno do dinheiro e que sexta ou segunda dariam retorno. A resposta foi boa. Pelo menos estão tentando resolver. Até o momento, está indo bem. Estavam cobrando uma conta indevida e eu não quero entrar na Justiça, nem nada disso.

» PRODUTO NÃO ENTREGUE

MUNDO DOS TÊNIS

» ALANA PONTES
ITAPOÃ

A Jornalista/Produtora de TV e Rádio Alana Pontes, 67 anos, moradora do Itapoã, entrou em contato com a coluna do *Grita do Consumidor* para denunciar problemas para receber um produto da Mundo do Tênis.

Alana relata que, em 17 de fevereiro, comprou um tênis no valor de R\$ 149,90, porém o produto não foi entregue. “O anúncio do aplicativo dizia 10 dias. Depois que receberam o pagamento, passou para 30 dias”, conta.

Ela também narra que não houve resposta da empresa às mensagens enviadas. Somente para a ocorrência feita no site Reclame Aqui, na última quarta-feira (7/4). Segundo Alana, o tênis não foi entregue, nem o dinheiro devolvido. “Já fiz vários contatos e nada mudou”, indigna-se.

Resposta da empresa

A equipe de reportagem do *Correio Braziliense* tentou contato com a empresa diversas vezes pelos meios disponibilizados no site da loja e nas respostas as reclamações dos clientes no site Reclame Aqui. Dois contatos foram feitos pelo SAC da empresa no dia 7 de abril. Também tentamos contato por telefone, porém não houve resposta à tentativa de contato. No dia 15 de abril, tentamos novo contato pelo WhatsApp da empresa, que respondeu ter passado por problemas no sistema, o que afetou o recebimento de mensagens. Reenviamos a reclamação da consumidora, porém a loja parou de se manifestar.

Resposta da consumidora

Continuo sem retorno da empresa Mundo do Tênis referente à compra de um par de tênis realizada e paga no dia 17 de fevereiro de 2022. As poucas vezes que consegui respostas dessa “empresa” sempre foram padrão e vazias, mesmo no Reclame Aqui. Nisso, em 17 de maio completará três meses de impunidade de empresas que vendem o que não entregam e nem devolvem o dinheiro recebido. Estelionatários oficializados pelo Google e outras Redes Sociais. Lamentável!

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