

# Consumidor Direito + Grita

## Compras pela internet

Produtos errados ou com defeito e a falta de resposta das lojas frustram clientes que buscam praticidade

» PABLO GIOVANNI\*

Durante a pandemia, e com a determinação de estados, municípios e do Distrito Federal em decretar medidas protetivas contra a covid-19 — que só há pouco tempo foram flexibilizadas —, muitas pessoas sentiram a necessidade de fazer compras pela internet para tentar suprir a vontade de ir às lojas ou a restaurantes, por exemplo. Em uma sociedade que o sentimento de felicidade é o consumo, um produto que chega, mas está quebrado ou até errado é motivo de frustração, ainda mais quando as empresas não respondem a questionamentos.

Nesses casos, segundo o especialista em direito do consumidor Ricardo Barbosa, o cliente pode tratar diretamente com o atendimento da empresa, pedindo a solução do problema. Mesmo assim, não havendo consenso entre as partes para um desfecho positivo, garantido por lei, o comprador pode fazer uma queixa na plataforma oficial de reclamação dos consumidores, contudo, apenas empresas nacionais estão cadastradas no site.

“Essa é uma esfera antes de chegar no poder judiciário. Uma última opção é procurar o juizado especial de cada cidade, que alguns chamam de juizado de boas causas. As demandas de até 20 salários mínimos não precisam de um advogado e, se eventualmente trouxer algum abalo na imagem do consumidor, estaríamos falando de reparação de danos”,

esclarece Barbosa.

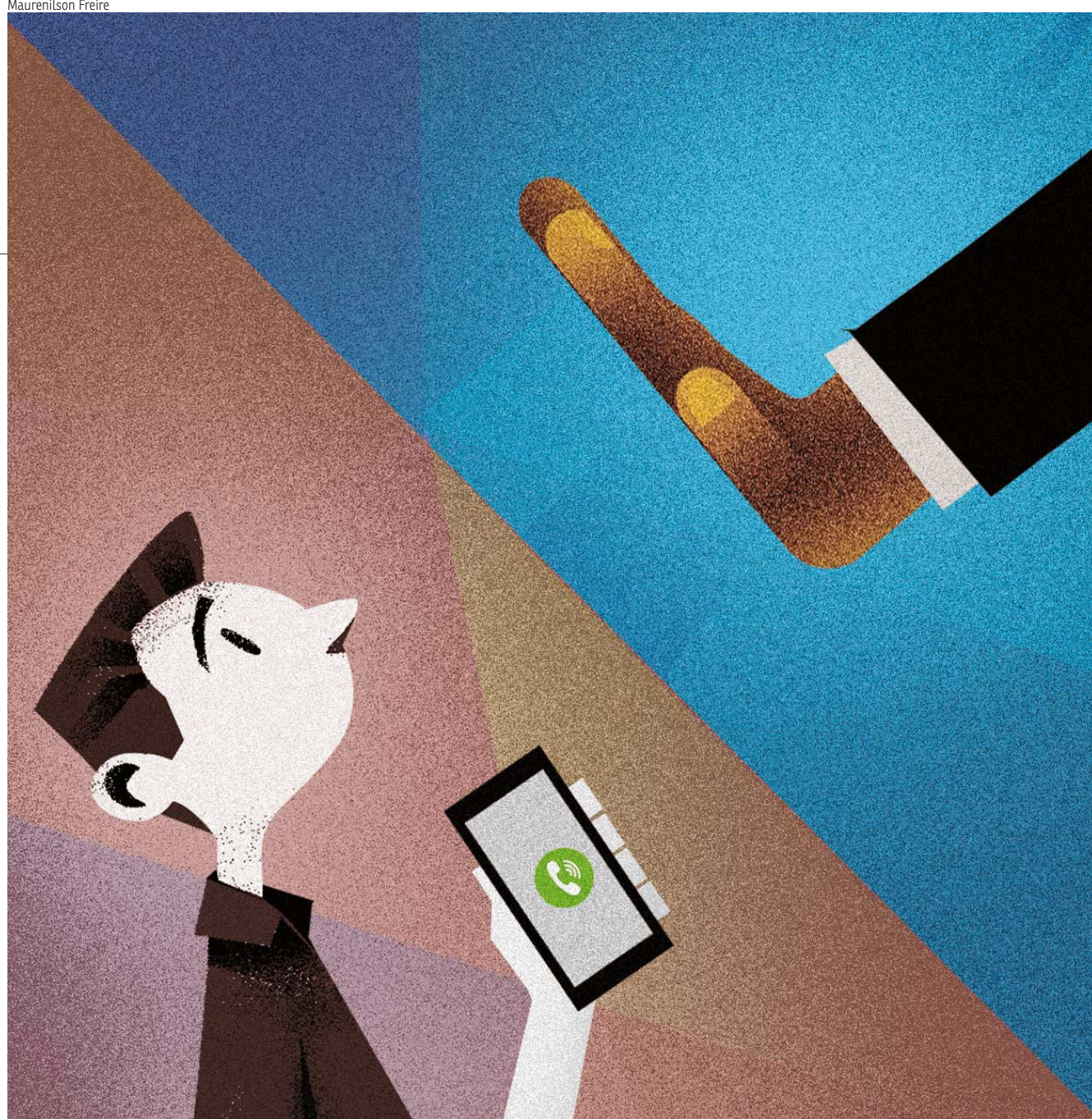
Com a correria do dia, a moradora de Águas Claras e bombeira militar Bernadete Minervino, 43 anos, sofre até hoje com a falta de resposta da empresa na qual realizou uma compra. Ela conta que, em março passado, comprou um sapato de couro. A mercadoria chegou no prazo esperado, mas o que era para ser um sapato de numeração 40, veio bem menor. Para tentar trocar, a consumidora relata que procurou demasiadas formas em obter resposta do estabelecimento, mas nenhuma delas teve êxito.

“Tentei contato por e-mail e telefone para atendimento mas nunca obtive retorno. Fiz uma reclamação no site especializado, mas nada até hoje”, conta. “Já fiz outras compras pela internet e não tive os problemas que tive com esse sapato. No final, acabei desistindo da compra, perdendo o meu dinheiro e a vontade de ter um sapato”, afirma ela.

No caso do estudante Carlos Damasceno, de 21 anos, o perrengue foi semelhante. Ele adquiriu uma camisa de futebol do time de coração em um site especializado de venda de produtos esportivos, mas quando o manto chegou à sua residência, em Taguatinga, estava com o escudo desgrudando da camisa. Segundo ele, ao fazer compras pela internet, sempre verifica as avaliações da loja. Ao receber a peça com defeito em janeiro, tentou contatar a empresa para trocar a camisa, mas não obteve nenhuma resposta.

“Meus amigos sempre compram

Maurenilson Freire



nesse site e nunca tiveram nenhum problema, seja com o produto ou com o atendimento. Comprei a camisa do meu time de coração com esperança de poder usar logo após a chegada, mas como que vou usar sem a bandeira?”, lamenta. “Procurei o atendimento deles de forma insistente, mas nunca recebi uma ligação de volta, e nenhum e-mail. É um descaso total, além de dinheiro jogado fora”, afirma.

### Como avançar?

Para o especialista em direito do consumidor, Walter Viana, após o cliente constatar algum defeito no produto que adquiriu, a primeira providência é comunicar o vendedor sobre a falha, e anotar os protocolos, e-mails e prints, caso veja a necessidade de levar o caso para a Justiça.

“Se o consumidor encontrar resistência da empresa em resolver a situação, poderá registrar reclamação junto ao Procon-DF, sem esquecer de anotar todos os dados da compra. Se mesmo

assim não for solucionado, vale ingressar em juízo contra a empresa, buscando a reparação dos danos que tenha sofrido”, diz Viana.

As sanções para as empresas que não respondem aos consumidores variam de multas, suspensões e interdições, além de pagamento de indenização. Segundo Viana, o Código de Defesa do Consumidor (CDC) estabelece a garantia mínima de 30 dias para produtos não duráveis e de 90 dias para produtos duráveis.

“Além disso, o CDC confere ao consumidor o direito de escolha entre a reparação do defeito, a substituição do produto por um outro ou a devolução integral do valor que pagou”, salientou. “É direito dele escolher livremente entre ter o dinheiro devolvido, o produto consertado ou substituído por outro. Tudo isso está no código de defesa”, complementou.

### Alerta ao consumidor

Em caso de compras efetuadas pela internet, Barbosa esclarece que o

artigo 49, do CDC, é imprescindível para o consumidor em casos de arrependimento da compra. De acordo com ele, quando comprado pela internet, após o recebimento do produto, mas se, por exemplo, acabar não gostando, mesmo que o material não tenha nenhum defeito, o cliente tem o direito de devolver.

“Se você simplesmente não gostou do produto, tem o direito de devolver, não havendo cobrança do frete na devolução. Vale ressaltar que, esse artigo só vale quando você adquire algo fora do estabelecimento comercial. Tudo que é adquirido quando você tem acesso, pegou, provou, só vale a troca se o produto estiver danificado”, conta. “Se comprou uma numeração menor ou maior, o CDC não garante. As lojas fazem isso só por uma mera liberalidade, para fazer uma política de boa vizinhança com o consumidor”, explica.

\* Estagiário sob supervisão de Sarah Paes

### »NET

## TV SEM SINAL

ALBERTO TOMIMATSU  
Taguatinga Sul

O aposentado Alberto Tomimatsu, de 76 anos, morador de Taguatinga Sul entrou em contato com a coluna Grita do Consumidor para falar sobre problemas que está tendo com o serviço de TV por assinatura NET Claro. Ele relata que há 12 dias está sem sinal de TV à cabo. Mesmo ligando para pedir reparos para o problema, não obteve resposta. “Tenho reclamado diariamente por meio de telefonemas e mensagens, mas não tenho nenhum retorno da Claro”, afirma.

O aposentado narra que raramente há resposta da empresa, e quando ocorre não traz solução definitiva. “Dizem que estão analisando ou pedem para acessar o App da Minha Claro que não funciona. Me pergunto até quando vão ficar analisando o problema. Assim fica difícil”, indigna-se.

### Resposta da empresa

A Claro respondeu que realizou tentativas de contato com o cliente para verificação. A empresa também informou que segue à disposição em todos os canais de atendimento disponibilizados.

### Resposta do Consumidor

Sexta-feira consegui falar com eles. Ligaram aqui em casa. Disseram que um técnico viria no sábado, pois também pode ser um problema no aparelho. Resolver ainda não resolveu, mas está no caminho.



### »SHOPEE

## REEMBOLSO NÃO RECEBIDO

RAFAEL BESSA DA SILVA  
São Sebastião

O consumidor Rafael Bessa da Silva, morador de São Sebastião, entrou em contato com a coluna Grita do Consumidor para falar sobre problemas que teve no reembolso de valores de compras de produtos adquiridos na plataforma on-line Shopee.

Rafael relata que realizou compra no valor de R\$385,97 em 23 de março deste ano, porém cancelou o pedido dentro do prazo permitido e a empresa não reembolsou o valor gasto. “Falaram que o reembolso seria feito em até 15 dias, mas isso já faz dois meses e nada de me reembolsarem”, reclama.

### Resposta da empresa

A Shopee informou que o reembolso seria realizado em 15 dias úteis na conta bancária cadastrada. Também foi informado que a empresa está “comprometida em proporcionar uma experiência de compra segura e agradável aos usuários”.

### Resposta do consumidor

Não acho que a resposta foi efetiva para o meu problema. Falaram que o reembolso seria feito em 15 dias, mas isso faz mais de um mês, e também não deram resposta sobre a situação quando tentei contato com eles. Espero que agora se resolva.

### 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) 3214-1146

### 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