

Consumidor Direito + Grita

Não é raro descobrir que um item ou serviço ficou em falta mesmo após a efetivação do pagamento. Nesse caso, devido à existência de vínculo de consumo, o cliente deve ser compensado pela falha, seja com um bem de valor equivalente ou com o recebimento integral da quantia desembolsada

O produto acabou, e agora?

» PAULO MARTINS*

Uma vez que um produto não pode ser obtido pelo comprador, é natural haver um pedido de devolução do valor pago pelo bem em questão. Não é incomum, porém, que as empresas deixem de atender a essa solicitação dos consumidores. Muitas delas sequer oferecem um produto ou serviço em contrapartida pelo problema, o que prejudica a relação com os clientes e gera prejuízos para eles.

Advogada especializada em direito do consumidor, Patrícia Matos comenta que, mesmo sem uso do item comprado pelo cliente, a relação de consumo se estabeleceu. “A falta do produto ou do serviço não descaracteriza a existência dela”, observa. Um caso assim aconteceu com a administradora Thifany de Sousa Tiecher, 23 anos, que comprou uma capa de celular por uma loja virtual.

A empresa deu prazo de 20 dias para confecção do item e mais 10 para a entrega. Um mês após a compra, quando o produto deveria ter chegado à casa de Thifany, a empresa com sede em Belo Horizonte avisou à cliente que não tinha o produto na cor solicitada. “Eu pedi reembolso, e eles insistiram para que eu comprasse (uma capa) de outra cor. Depois, disseram que o estorno (exigido pela jovem) cairia na conta em 30 dias. Só três meses depois percebi que não fui paga”, recorda-se.

Thifany ligou para a empresa e recebeu a informação de que a situação estava sob análise, mas que teria uma resposta em 15 dias. “Mande mensagem no Instagram deles, pois começaram a me ignorar depois desse período. Eu disse para eles que estavam me enrolando. Isso é ridículo. Falaram que fariam um Pix para mim; mandei minha chave, e eles me enviaram um comprovante sem confirmação (da transferência). Só depois de eu ameaçar uma medida judicial que me pagaram de verdade”, relata a administradora.

Para saber mais

Confira as alternativas previstas no Código de Defesa do Consumidor para substituição de produtos ou serviços em falta

- » Cumprimento forçado da obrigação contratada;
- » Substituição do serviço ou produto por outro equivalente;
- » Devolução dos valores pagos pelo cliente, com devidas correções e compensação por eventuais perdas e danos.

Multa

Para o advogado Ricardo Morishita, a cliente agiu corretamente ao exigir os direitos dela. “Toda vez que é realizada uma oferta, o fornecedor é obrigado, por lei, a cumprir o que foi pactuado. O descumprimento, previsto no artigo 30 do Código de Defesa do Consumidor, permite que o consumidor cobre uma execução (do pedido de forma) específica (leia Para saber mais). Outro caminho possível seria apresentar, mesmo eletronicamente, a reclamação ao Procon (Instituto de Defesa do Consumidor), que poderia notificar a empresa para (pedir uma) solução ou iniciar um processo administrativo diante da lesão ao direito”, orienta.

Ricardo questiona a ação da empresa que vendeu a capa de celular a Thifany e acredita que outros clientes podem ter se prejudicado. “O descumprimento da lei pode ter afetado outros consumidores. Logo, a reclamação dela poderia ensejar uma investigação sobre a conduta da empresa. Se constatado descumprimento, (o processo aberto) pode resultar em multas de R\$ 800 a R\$ 10 milhões (para a loja). Importante lembrar que os valores não se destinam aos clientes, porque o Código de Defesa do Consumidor prevê o recolhimento da

pri-2706-direito-consumidor



quantia ao Fundo de Direitos Difusos”, completa o advogado.

O cumprimento das alternativas previstas na lei têm valor imediato quando ocorre esse tipo de problema, segundo Patrícia Matos. Por isso, ela sugere uma análise cuidadosa caso haja

oferta de outro produto. “Orientamos o cliente a analisar se o item ou serviço tem os mesmos padrões do que tinha sido comprado ou contratado. Ou, ainda, em caso de algo diferente, se é de interesse (do cliente). Lembrando que, se houver a substituição por um de valor

superior, o comprador não arcará com a diferença. E as opções devem ser escolhidas por quem comprou, não pela empresa”, destaca.

*Estagiário sob a supervisão de Jéssica Eufrásio

» VOLTZ MOTORS

DEMORA NA ENTREGA DE MOTO

» PAULO LUCAS FERREIRA ARAGÃO PRADO
ÁGUAS CLARAS

O autônomo Paulo Lucas Ferreira Aragão Prado, 26 anos, comprou uma moto elétrica na Voltz Motors, mas enfrenta dificuldades para recebê-la. No dia em que adquiriu o veículo, após um test-drive, fechou contrato para pagamento em 48 parcelas de R\$ 724, além dos R\$ 4 mil de entrada. Na ocasião, prometeram enviar o bem em até cinco meses. No entanto, neste mês, o consumidor descobriu que a data passou por alteração sem aviso prévio. O morador de Águas Claras foi informado que, devido à grande demanda, a empresa precisou abrir uma nova fábrica, em Manaus, e que todos os pedidos haviam sido direcionados para lá, o que levou a mudanças nos prazos. “Paguei a entrada em março, e o financiamento foi aprovado. Mas eu só começaria a quitar as parcelas depois de receber a moto. Infelizmente, estou com esse estresse porque eu não fui comunicado. Exijo cumprimento do prazo de entrega estabelecido no começo, não agora”, indigna-se.

Resposta da empresa

O Correio tentou contato com a empresa por meio do WhatsApp disponibilizado para atendimento, bem como pela página da loja no Facebook e pelo e-mail de atendimento. No entanto, a reportagem não teve resposta até o fechamento desta edição.

Comentário do consumidor

O contato com eles é horrível. Também tentei, mais de uma vez, para saber sobre o problema e só consegui na terceira. Mesmo por telefone, o atendimento foi péssimo. Não gostei da resposta nem da justificativa. O produto é uma beleza, mas o pós-venda é muito ruim.



» BANCO BMG

EMPRÉSTIMO INDEVIDO

» ANTÔNIA FRANCINETE DE AGUIAR
SANTA MARIA

A aposentada Antônia Francinete de Aguiar, 59 anos, lida com problemas provocados por um empréstimo indevido. Em agosto de 2021, a correntista fez um pedido de crédito no Banco BMG. O valor deveria ser pago em 15 parcelas de R\$ 173,96. Entretanto, no mês seguinte, os descontos na conta bancária verificados pela cliente eram de R\$ 251,54. “Dizem que alguém fez (o empréstimo) pelo aplicativo do banco. Fiz todos os procedimentos para que o caso fosse apurado, mas, até agora, ninguém fez nada. Só passam de mão em mão”, reclama. Devido às cobranças, a consumidora teve prejuízo no recebimento da aposentadoria, que ficou em R\$ 425,50. “De um salário-mínimo (R\$ 1.212), só estou recebendo isso. Não vou pagar esse valor injusto (que o banco cobrou). Não posso morrer de fome”, reclama.

Resposta da empresa

O banco informou que analisou o caso e constatou que a cliente esteve na loja help!, franqueada do Banco BMG, em 26 de maio de 2021, data em que houve aprovação de empréstimo na modalidade crédito em conta. “Sendo assim, não foram encontradas irregularidades na contratação”, afirma a instituição financeira. “Não houve tentativa de devolução do valor mencionado, uma vez que a cliente menciona o não reconhecimento do referido contrato ou valor recebido, sofrendo, desde então, três descontos (na conta bancária), sendo o último em 1º de novembro de 2021.”

Comentário da consumidora

Não reconheço esse empréstimo. Quando tentei resolver o caso, ninguém me respondeu. Não posso pagar algo que está além das minhas condições.

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
- » 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