

Consumidor Direito + Grita

Apesar das opções física e virtual da nota fiscal, as pessoas têm exigido cada vez menos o comprovante. No entanto, clientes e comerciantes reiteram a importância da emissão do documento

Instrumento de garantia e propriedade

» ISABELA BERROGAIN
» PAULO MARTINS*

Um dos principais direitos do consumidor, a nota fiscal obrigatória tem como função trazer mais segurança para os clientes. O comprovante pode ser de muita ajuda, já que deixa registrado informações importantes de compra, como a data de aquisição, o preço e a descrição do produto, além de provar que o consumidor é o proprietário do bem. Por isso, a nota fiscal é essencial para trâmites como cobertura de garantia ou troca de produtos.

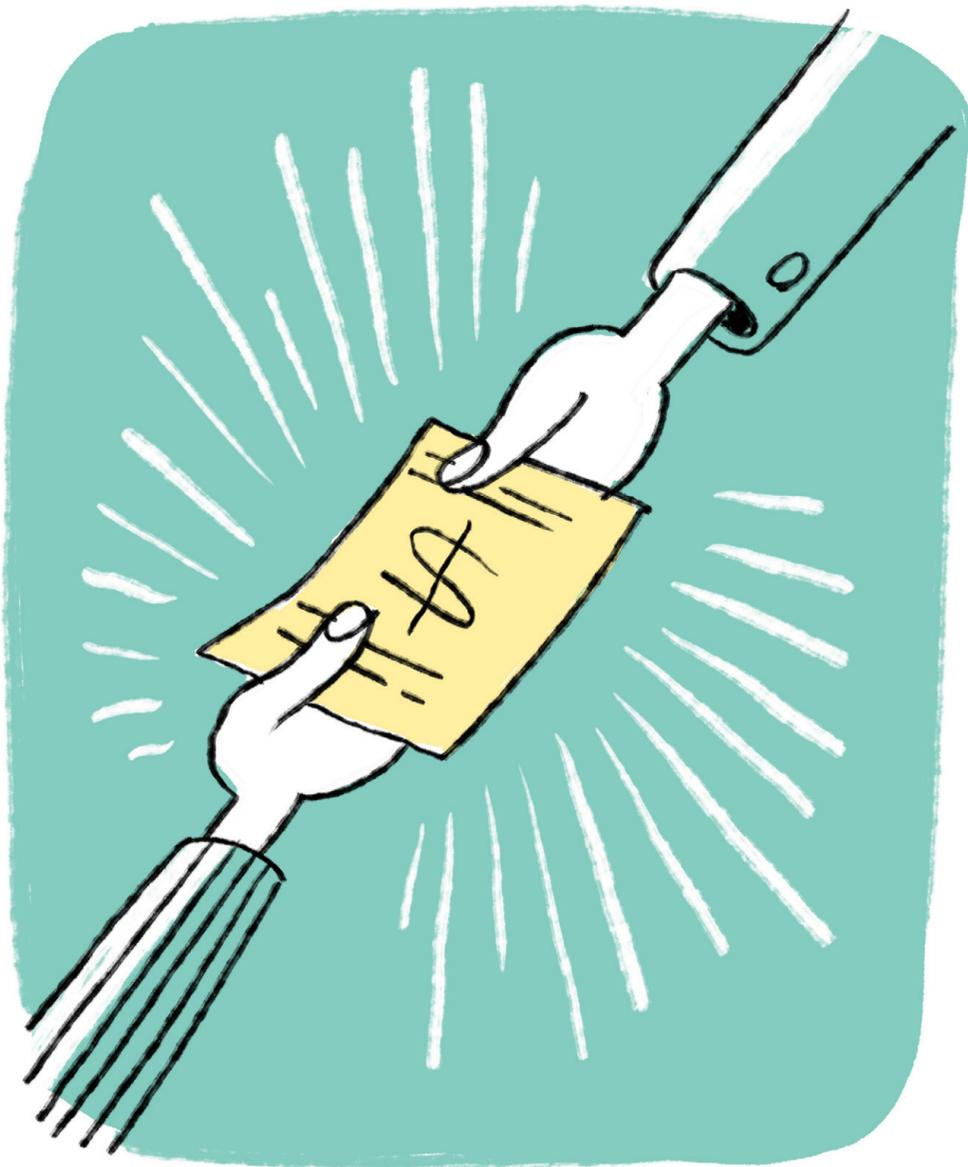
O advogado Walter Viana reforça que, sem a nota fiscal, o comprador fica em situação de desvantagem. “É uma prova robusta da compra realizada. Como exemplo dos possíveis transtornos, a maioria dos fabricantes nega a cobertura da garantia quando a nota fiscal não é apresentada pelo consumidor. Do mesmo modo, as lojas negam a troca de produtos quanto a nota fiscal não é apresentada. Por fim, sem a nota fiscal a prova da propriedade sobre o bem fica fragilizada”, alerta o especialista em direito do consumidor.

Dando mais escolhas ao cliente e ao comerciante, a nota fiscal pode ser substituída pelo cupom fiscal, pois os dois documentos comprovam a compra e indicam o recolhimento dos impostos. A diferença entre os comprovantes é que, na nota fiscal, são registrados os dados do consumidor, enquanto, no cupom fiscal, são registrados somente os dados do comerciante e dos produtos adquiridos.

No entanto, apesar dos inúmeros benefícios trazidos pela nota, muitas pessoas escolhem não exigir o recibo. A universitária Natália Faria, 23 anos, conta que só tem o costume de pegar o comprovante em compras maiores. “Quando eu faço uma compra grande, no supermercado, por exemplo, eu sempre pego a nota fiscal, mas, quando eu compro uma dipirona na farmácia, eu sempre falo que não precisa”, revela.

Para Natália, o comprovante tem outras funções além de garantir os direitos dela como consumidora. “Eu costumo pegar a nota fiscal em supermercados, porque me ajuda a lembrar dos preços dos produtos. Depois da compra, eu olho a nota, e isso me ajuda a lembrar se vale a pena voltar naquele mercado”, explica. “Quando é uma compra rápida, eu fico com preguiça de pegar a nota. Se eu vou na farmácia comprar apenas um produto, eu só quero pagar e ir embora”, complementa. Segundo a estudante, exigir a nota fiscal para uma futura troca de produtos não é uma preocupação do dia a dia.

Maria Eduarda Sales, garçonne de um restaurante no Venâncio 2000, afirma que, quando os clientes exigem a nota, costuma ser na intenção de participar da pesquisa de satisfação do local, que dá direito a uma entrada do cardápio gratuita. “As pessoas que vão ao restaurante não têm o costume de pegar a nota fiscal, nem quando eles escolhem colocar o CPF. É uma minoria que pede o comprovante e, quando pede, é no intuito de ganhar a entrada gratuita”, avalia.



A funcionária pública Karla Alessandra, de 51 anos, foi uma das pessoas que aprendeu com o erro de não exigir o comprovante. “Eu sempre pego nota fiscal, porque existe a possibilidade de precisar trocar algum produto. Eu já passei por experiências de precisar

substituir uma mercadoria que eu comprei, mas eu não tinha o comprovante, então não consegui”, lamenta. “Agora eu exijo a nota fiscal até de compras bestas. Uma vez eu comprei um produto de R\$ 10 que não estava funcionando, então eu voltei lá e os funcionários

trocaram para mim”, relembra Karla. “Depois das experiências que tive, comecei a ficar esperta em relação à nota”, compartilha.

*Estagiário sob a supervisão de Guilherme Marinho

» CLARO COBRANÇA INDEVIDA

Por cobranças indevidas pela Claro, o empresário que trabalha com consultoria de segurança e tecnologia da informação Leonardo Costa Fazendeiro, 38 anos, entrou em contato com a coluna *Grita do Consumidor* para falar sobre problemas com a operadora. De acordo com o morador de Sobradinho, ele contratou o plano Combo Multi em dezembro de 2021, mas decidiu cancelar o serviço. “Não é que eu não quero pagar o que eu devo, mas quero pagar somente o que eu devo, não algo indevido”, desabafa. Após inúmeras tentativas, o empresário não conseguiu cancelar o plano, nem obter resposta da empresa sobre a situação. Além de ter a linha telefônica cortada, ele relata que as cobranças ficaram excessivas. “Recebo ligação de cobranças de manhã, de tarde e de noite, inclusive às 22h de um domingo”, indigna-se. Leonardo conta que cadastrou o número no site Não me perturbe para deixar de receber telefonemas da Claro, mas não resolveu.

Resposta da empresa:

A Claro está em contato com o Sr. Leonardo realizando a tratativa do caso.

Resposta do consumidor:

“A resolução, para mim, é quando falarem: ‘a gente está errado e o senhor tem direito de ser ressarcido pela situação inconveniente.’”



» PETZ ATRASSO NA ENTREGA

O professor de língua portuguesa Vinícius de Lacerda Mesquita, 34 anos, morador de Samambaia Sul, entrou em contato com a coluna *Grita do Consumidor* para falar sobre problemas que teve em uma compra feita na loja virtual da Petz, rede brasileira de pet shops. De acordo com Vinícius, ele havia adquirido um saco de ração, por R\$ 179. Ele relata que o produto demorou mais que o normal para ser entregue, que costuma ser cerca de três semanas. “Tinha quase um mês para receber a encomenda pela internet, mas não tinha recebido na minha residência, e liguei no número central de atendimento, em São Paulo, e a atendente duvidou de que eu não havia recebido, e até perguntou se eu tinha certeza se não recebi”, relata Vinícius. Somente após reclamação feita no site Reclame Aqui, ele relata que enviaram o pedido. Após o prejuízo, o educador pede o ressarcimento no valor pago pela ração: R\$ 179.

Resposta da empresa:

O Grupo Petz informa que o caso em questão foi prontamente resolvido. “Lamentamos os eventuais transtornos causados e ressaltamos que seguimos empenhados em melhorar cada vez mais a experiência de nossos clientes em suas jornadas de compra”, disse a empresa.

Resposta do consumidor:

“Bom, resposta pronta e padrão deles, né? Enfim, espero que outros clientes não passem por isso.”

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