

Consumidor Direito + Grita

O estabelecimento não é obrigado a substituir o produto comprado de forma presencial, caso não apresente defeito. Se houver problema, o prazo é de 90 dias — para itens duráveis — ou 30, para não-duráveis

Na hora de trocar o brinquedo

» CARLOS SILVA*
» JOSÉ AUGUSTO LIMÃO*
» RAISSA CARVALHO*

Omês de outubro traz uma das datas mais movimentadas para o comércio local: o Dia das Crianças. A comemoração já passou, porém, com a correria do cotidiano, nem todos puderam comprar os presentes para os pequenos, mas pretendem fazer isso agora. Outros também retornam às lojas nesta semana para realizar trocas e devoluções do que adquiriram. Mas como se orientar nesse tipo de situação e garantir que o presente não vire uma dor de cabeça? Nossos especialistas respondem.

Parte dos transtornos de diversos consumidores passa justamente pela troca de produtos. No Dia das Crianças isso não é diferente. Contudo, o cliente pode encontrar soluções para isso no Código de Defesa do Consumidor (CDC). Nele, há diretrizes nesse sentido, estabelecendo regras para a substituição do item, como explica o advogado Felipe Borba.

O consumidor, no entanto, deve se atentar às condições e aos prazos para realizar a troca. O primeiro critério é a presença de defeito. Para compras em loja física, se não houver nenhum, o estabelecimento não é obrigado a trocar o item. Caso haja vício no produto, o artigo 26 do CDC estabelece 90 dias — para itens duráveis — ou 30 dias, para não-duráveis. Se a compra for pela internet, o prazo conta a partir do recebimento do item.

O defeito só apareceu depois de um tempo de uso? O prazo é contado a partir de quando o consumidor acha a falha. Se a mercadoria não cumprir com as características fornecidas, o cliente pode exigir a troca ou, até mesmo, o ressarcimento do valor pago e o cancelamento da compra.

Mas é preciso ficar atento. Se a aquisição não foi feita presencialmente, as regras mudam. “É permitido efetuar trocas de produtos comprados pela internet sem custo, de acordo com o artigo 49 do CDC, que prevê o direito

Comprou, mas precisa substituir?

» Nas compras pela internet, o artigo 49 do CDC prevê que o cliente pode exercer o direito de arrependimento em até 7 dias.

» Nas aquisições direto no estabelecimento ou pela internet, caso o produto tenha algum problema, o prazo de garantia é 90 dias para produtos duráveis e de 30 dias para não-duráveis

Ainda vai adquirir?

» Informação é a chave. Há diversos sites que monitoram os preços de produtos, nos quais os usuários também podem compartilhar a experiência deles com a loja.

» Mesmo item, mas preços diferentes na prateleira? O consumidor paga o menor valor.

» De olho no brinquedo! Fique atento à qualidade do produto, atestada pelo Inmetro, e a avisos na embalagem.

Maurenilson Freire



de arrependimento, e deve ser exercido no prazo de sete dias, a contar do recebimento do produto ou serviço. Caso o cliente queira devolver o produto, os custos são de responsabilidade do fornecedor, e o consumidor deve seguir as orientações do mesmo”, esclarece. O especialista também explica que “no caso de compras feitas por meio do cartão de crédito, a empresa que forneceu o produto deverá efetuar o cancelamento e o procedimento necessário para estorno da importância”.

Golpes e falsas promoções

E quanto a quem vai comprar presentes

agora? Para esse público, vale lembrar que é importante ficar atento na hora de escolher, para não cair em falsas promoções e possíveis golpes. Walter Viana, advogado especialista em direito do consumidor, resume em uma palavra a chave para se proteger: informação. “Há vários sites e ferramentas de pesquisa gratuitos que monitoram dia a dia o preço dos itens, inclusive com gráficos bastante claros e elucidativos, assim fica fácil identificar uma falsa promoção”, orienta.

Além disso, é preciso observar os valores anunciados nas prateleiras. Caso a loja cometa algum erro, e mercadorias

idênticas estiverem com custo diferente, o consumidor pode levar o produto marcado com o menor valor. E nada de venda casada! Não há obrigação de aceitar ofertas, nem de levar um segundo produto para que seja liberado o item de interesse.

De olho na qualidade

Outro ponto ressaltado pelo especialista é sobre a qualidade dos produtos adquiridos no Dia das Crianças, porque muitos brinquedos, quando fabricados e comercializados de forma indevida, podem trazer risco à saúde. Viana aponta que todos os

brinquedos comercializados no Brasil, ou importados, devem seguir critérios estabelecidos pelo Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia (Inmetro), por meio da Portaria nº 302/202. Esse dispositivo legal aprova o Regulamento Técnico da Qualidade e os Requisitos de Avaliação da Conformidade para Brinquedos, em que são listadas classificações para esse tipo de produto, requisitos gerais e de composição de materiais para comercialização.

Um dos que deixaram para pesquisar de última hora foi o técnico de farmácia André Luís, morador de Taguatinga. Pai de primeira viagem, ele se preocupa com a qualidade. “Sim, estou de olho bastante. Me atento mais a avisos do Inmetro na embalagem e à faixa etária também. Outro detalhe que analiso, sempre que possível, é sobre as peças pequenas, para ver se desprendem fácil ou não”, detalha.

Como denunciar?

O consumidor que tiver os seus direitos feridos na compra ou recebimento de produtos pode procurar diversos meios para denunciar possíveis infrações. O primeiro passo é tentar entrar em contato com o lojista ou fornecedor para buscar uma solução amigável. Caso não haja consenso, o cliente pode recorrer a outros meios.

Um dos modos mais usados para denunciar violações das diretrizes do CDC são sites de reclamação on-line, como o Consumidor.gov.br, que é um serviço público e permite a ligação direta entre clientes e empresas para tentar solucionar problemas dessa natureza. O consumidor também pode procurar instituições como a Senacon (Secretaria Nacional do Consumidor) e o Procon (Programa de Proteção e Defesa do Consumidor), órgãos governamentais de proteção aos clientes.

*Estagiários sob a supervisão de Malcia Afonso

» PORTO SEGURO INDENIZAÇÃO NÃO RECEBIDA

MARIA DOS REMÉDIOS
NASCIMENTO DE ARAÚJO
Park Way

A doméstica Maria dos Remédios Nascimento de Araújo, 48 anos, entrou em contato com a coluna *Grita do Consumidor* porque, em 2019, a moto dela foi roubada. À época, ela procurou a Seguradora Porto Seguro, a fim de receber indenização. A empresa informou que não conseguiria pagá-la, porque o nome da mãe dela estava errado no documento de título de eleitor. Agora, com os documentos em dia, tenta conseguir a compensação pela perda. “Eu quero receber o seguro da moto, mas, na época, eu tinha que dar baixa no documento, e disseram que eu não podia, por conta de um erro no nome da minha mãe”, relata.

Resposta da empresa

A seguradora informou que, em respeito à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), só pode “divulgar informações de terceiros ou de cobertura de apólice ao próprio cliente ou corretor”.



Comentário da consumidora

“Eu tentei ligar para eles, mas vivem transferindo a ligação e não consigo falar com ninguém. Quero saber o que tenho que fazer para conseguir o acordo com a empresa. Esta semana, vou à sede deles, em Brasília, para ver se consigo resolver esse problema que está aí desde 2019 e nada até agora.”

» APPLE ALGO ESTÁ FALTANDO

RITA DE OLIVEIRA DA CUNHA
Vila Telebrasília

A autônoma Rita de Oliveira da Cunha, 31 anos, moradora da Vila Telebrasília, teve problemas ao adquirir um smartphone da Apple. Ela contou à coluna *Grita do Consumidor* que, ao comprar um iPhone 11, recebeu somente o cabo USB-A, sem o carregador. “Reclamei pelo Consumidor.gov, mas recebi uma resposta negativa da Apple, a qual alegou que na caixa do produto foi avisado que não havia o carregador, pois não está mais fornecendo o item, por questões ambientais”, explicou. A consumidora considera que a prática se encaixa como venda casada, conduta proibida pelo artigo 39 do Código de Defesa do Consumidor (CDC). “A empresa deve fornecer o carregador. É uma obrigação”, reforçou.

Resposta da empresa

Apple relatou que a venda do iPhone sem o adaptador está de acordo com seu programa ambiental para preservação do meio ambiente. A empresa respondeu que acredita estar de acordo com a legislação brasileira em relação ao CDC. Também informou que os clientes podem usar adaptadores de outros dispositivos que já tinham anteriormente. Completou ainda que, na hora da compra, o cliente é informado que a venda do adaptador é feita separadamente do dispositivo.

Comentário da consumidora

Minha opinião é que a Apple tem ótimos produtos e design bonito, porém tem práticas abusivas, as quais devem ser coibidas. No futuro, a Apple vai falar ‘Monte o seu próprio celular’ ou ‘Compre a bateria à parte também’? Comprar um outro adaptador vai ter o mesmo impacto ambiental.

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