

Consumidor Direito + Grita

Os produtos nas prateleira estão ficando cada vez menores e os preços continuam lá em cima? O fenômeno ocorre, na maioria das vezes, quando há intenção de fazer reajustes sem que o consumidor perceba

Saiba se proteger da redução

» JOSÉ AUGUSTO LIMÃO*
» RAISSA CARVALHO*

Você já teve a impressão que um produto acabou antes do previsto, mesmo sendo usado poucas vezes? E o pior, pagando o mesmo preço de uma embalagem maior? Isso está se tornando mais comum, e tem nome: Reduflação. A prática ocorre quando há a redução do tamanho das embalagens, conteúdo dos produtos e quantidade de unidades sem a proporcional diminuição nos preços.

O artista Julio Cesar, 56 anos, não conhecia o conceito de reduflação, mas sentiu as suas consequências na pele. “Como eu preciso adquirir tintas para pintar as minhas telas, vejo isso acontecer a cada compra. Antes conseguia comprar um pote com 500ml por um determinado valor, hoje compro o de 300ml e estou pagando mais do que quando levava o de 500ml”, relata o morador da Vila Planalto.

Crise e Inflação

O advogado Alessandro Marcello, especializado em direito do consumidor, conta que a prática da reduflação tem, na maioria das vezes, a intenção de reajustar o preço do produto sem que o consumidor perceba esse acréscimo, já que está levando o mesmo produto, só que agora em uma quantidade menor. Ele também aponta um outro fator que atua nesse cenário: a inflação. “Vale frisar que esse fenômeno ocorre tendo em vista a alta inflação e o não reajuste de salário dos consumidores, isso faz com que o comércio encontre alternativas para contrabalancear as diferenças”, afirma o especialista.

Como identificar quando um produ-

Fique sempre de olho aberto!

- » Sempre olhe as embalagens dos produtos, para conferir as informações
- » Pesquise o mesmo produto em várias lojas, para comparar o preço
- » Caso se sinta lesado pela empresa, o consumidor deve procurar o Procon para realizar a denúncia

to sofreu alterações? Hoje, chega a ser difícil encontrar um produto que tenha o ingrediente e quantidade que aparenta na ilustração da sua embalagem, sendo assim, em tese, a empresa não viola a norma, mas acaba confundindo o consumidor e isso sim é uma prática abusiva do mercado. O artigo 31 do Código de Defesa do Direito do Consumidor (CDC), diz que toda informação ou publicidade importante veiculada por qualquer meio de comunicação obriga o fornecedor a mostrar essas alterações de forma clara ao público.

Alessandro aponta que, como rege a lei, o aviso de que o produto foi reduzido deve estar na embalagem ao longo dos seis meses seguintes do momento da alteração, em cor de destaque e em tamanho de fonte 12, “também deve ser explícita: se um pacote de bolacha, por exemplo, passar a ter 4 unidades a menos, essa informação deve estar clara para o consumidor”, concluiu.

Atenção às escolhas

Diante dessa situação, o consumidor acaba tendo que encontrar maneiras para continuar comprando seus produtos sem gastar tanto e tendo que fazer a escolha entre um produto ou outro. A



cabeleireira Maria de Souza, 53, moradora de Planaltina relatou que antigamente no mercado com R\$ 600 comprava o básico, porém, hoje, com R\$ 800 está levando bem menos que antes. “Produtos como sabão, arroz, margarina, enlatados e material de limpeza estou tendo que trocar, a gente vai driblando os preços para poder comprar.”

Nesse cenário, é preciso que o consumidor fique sempre atento ao preço, a qualidade e a quantidade do produto na hora de ir às compras, como explica o advogado Ricardo Morishita. “Cuidado para não levar ‘gato por lebre! Marcas populares têm a oportunidade de conquistar o consumidor, entregando

preço, quantidade e qualidade. O fato é que as escolhas do consumidor podem fazer a diferença!”, orienta.

Desse modo, o poder de decisão no final das contas é do consumidor, que pode buscar produtos em diversos mercados, sites e lojas para tentar minimizar os efeitos da inflação e da reduflação, dessa maneira conseguindo fazer suas compras com qualidade e preço.

Como Denunciar

O consumidor que se sentir lesado na hora das compras pode procurar diversos meios para denunciar possíveis infrações. O primeiro é ir até o Procon

mais próximo de sua residência e encaminhar sua reclamação. Também é possível fazer reclamações pelo site do Consumidor.gov.br, sendo um dos modos mais usados para denunciar violações das diretrizes do CDC. É um serviço público que 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 órgãos governamentais de proteção aos clientes.

*Estagiários sob a supervisão de Márcia Machado

» ALIEXPRESS PRODUTO NÃO ENTREGUE

» VALTER PEREIRA GOMES
Planaltina

O garçom Valter Pereira Gomes, 46 anos, entrou em contato com a coluna *Grita do Consumidor* porque, em maio de 2022, realizou a compra de um capacete para bicicleta no site AliExpress. O morador de Planaltina conta que após passar o prazo de entrega do produto, conferiu o aplicativo da loja e viu que o capacete estava nos correios para retirada. Porém, ao tentar localizar o produto, o garçom se deparou com a resposta de que a unidade dos correios não havia sido localizada. “Eu sempre comprei pela internet e nunca tinha acontecido isso de não chegar o produto. Não recebi o produto nem o dinheiro de volta, eu recebendo qualquer um dos dois já está de bom tamanho.”

Resposta da empresa

» Sobre o caso, a Aliexpress alega que o capacete realmente não foi entregue no prazo determinado, e que a empresa realizou o pedido de compensação ao cliente, para que não seja penalizado pelo ocorrido. Após o pedido ser aceito, Valter receberá, por Pix, o valor total do produto dentro de 3 a 20 dias úteis.

Comentário do Consumidor

» Quero agradecer ao Correio Braziliense que, diante do problema com a Aliexpress, consegui resolvê-lo com agilidade. O pedido estava há mais de quatro meses atrasado e sem estornar o dinheiro. Espero que a empresa tenha mais responsabilidade ao entregar o produto no prazo.



» TIM/CLARO LIGAÇÕES IRRITANTES

» VICENTE NETO
Lago Norte

O aposentado Vicente Netto, 77 anos, morador do Lago Norte, procurou a coluna *Grita do Consumidor* para reclamar das ligações insistentes das operadoras de telefonia Tim e Claro. Segundo o aposentado, as ligações são sempre para oferecer planos e tirar o seu sossego. “Um pesadelo! Chega a ser criminoso, lavagem cerebral é pouco, todo dia amolam e tiram do sério seus assinantes, com telefonemas de robôs ou funcionários”, irrita-se.

Resposta da empresa

» Até o fechamento desta edição, a equipe de reportagem do *Correio* não obteve posicionamento da Operadora Claro sobre o caso. Já a Tim alega que está de acordo com todas as regras que dizem respeito ao bloqueio de ligações com ofertas de serviços, no “Não me perturbe”, iniciativa da Anatel. Os consumidores podem se cadastrar para conter ligações indesejadas de serviços de telefonia.

Comentário do Consumidor

» Alguém da Claro me ligou, reiterei a indignação que manifestei ao *Correio*, cortei a conversa mole da atendente da companhia. Nessa linha, tenho idêntico repúdio para a Tim. Prestaram, sim, bom serviço. No entanto, se ambas parassem de me amolar com insistentes telefonemas seria ótimo.

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