

Consumidor Direito + Grita

Especialistas falam como evitar dores de cabeça caso precise trocar presentes no fim de ano

Brasiliense enfrenta preço alto e dificuldade nas trocas natalinas

» JOÃO CARLOS DOS SANTOS*

O fim de ano já chegou e com ele também as festas e celebrações típicas da época. Nesse período é comum as pessoas participarem de confraternizações com os tradicionais “amigo oculto” e a troca de presentes. De acordo com uma pesquisa feita pelo IBGE-XP, que faz uma amostragem de alimentos e presentes, os preços cresceram acima da inflação oficial. Os alimentos, por exemplo, subiram cerca de 13%. Em relação aos presentes, o grupo de vestuário passou por um aumento significativo em 2022, atingindo 21%. Os calçados e acessórios subiram 1,6% e as roupas infantis aumentaram cerca de 13,6%. Em meio a isso, uma boa notícia: deflação considerável nos preços de videogames e computadores, de -8,5 e -2,6%. Aos que se interessam pelo mundo do audiovisual, televisores e aparelhos de som sofreram deflação de -7,1% e -6,1%.

Mesmo com os preços em alta, a população foi em busca dos presentes para agradar as pessoas queridas. Este ano, a Confederação Nacional de Dirigentes Lojistas estipula que ao menos 118 milhões de pessoas movimentaram as ruas de todo o Brasil, gerando um impacto de até R\$ 66,6 bilhões na economia brasileira.

A professora Nadilene Marques, 38 anos, saiu de casa em busca dos presentes dias antes do Natal. Acompanhada dos dois filhos, Nadilene sentiu a alta dos preços. “Realmente o aumento do preço dificulta”, enfatiza a professora, que mesmo assim não deixou de comprar. “Mas a gente tenta fazer algo especial, para não deixar a

data passar em branco. Principalmente para as crianças, para elas é importante.”

A Ana Maura Silva, 45, também se assustou com o aumento no valor dos produtos. “A expectativa está baixa, os preços de tudo aumentaram muito, hoje vim ver se consigo comprar algo para presentear meu sobrinho, alguma roupa para poder usar nas festas de fim de ano”, comenta.

Trocas de presentes

Ganhar presente é bom, mas existem momentos em que a pessoa não acerta na lembrança. No caso de roupa ou sapato, pode acontecer de não servir, e a troca do produto é sempre complicada. Muitos consumidores não sabem seus direitos. A advogada especialista em Direito do Consumidor, Marília Turchiari, explica que as lojas têm a liberdade de aceitar ou não as trocas. “As lojas que adotam uma política de troca cumprem à risca, mas as lojas não tem obrigatoriedade de troca conforme o Código de Defesa do Consumidor”, diz. “Elas não são obrigadas a substituir o produto se o problema for o gosto pela cor ou por não caber. A obrigação é apenas em caso de defeito”, ressalta a especialista.

O advogado Samuel Souza também alerta: “O Código de Defesa do Consumidor não impõe que as lojas físicas troquem artigos que não apresentem defeitos. Porém, a maioria delas permite que as trocas sejam feitas, desde que observada a política de troca e devolução de cada loja. Portanto, a orientação é que o cliente que deseja trocar um item o leve ele na embalagem original e com a etiqueta da loja”.

Minervino Júnior/CB/D.A.Press



Cada loja tem suas regras para troca de produtos. Só existe obrigação em casos de defeito ou vício

A respeito do funcionamento das trocas, acrescenta: “Algumas lojas também exigem um cupom de troca dado ao consumidor no momento da compra ou a própria nota fiscal do produto”, e pontua: “Apesar de não ser obrigatório, felizmente a maioria das lojas aceitam trocar. Mas aí cada empresa estabelece suas

próprias regras de como fazer”. Algumas lojas restringem a trocar a peça por outra igual, mas com numeração ou cor diferente. Outras deixam trocar por outro produto, exigem embalagem original, etiqueta afixada na peça, etc.

Samuel chama atenção para a relação entre vendedores e o público. “A possibilidade de troca de

produtos que não apresentam defeitos é uma ‘cortesia’ das lojas, que visam ter um bom relacionamento com o cliente e também tentar vender mais alguma coisa quando ele for a loja para escolher um novo produto.”

Quanto há possíveis problemas na troca, o especialista diz: “O consumidor que sinta que seu direito foi

violado pode, primeiramente, procurar o estabelecimento e tentar uma negociação. Em caso de não resolução de acordo, o consumidor pode procurar o Instituto de Defesa do Consumidor (Procon) para formalizar uma reclamação”.

*Estagiário sob a supervisão de Euclides Bitelo

Como trocar?

TROCAS E DEVOLUÇÕES SÓ PODEM ACONTECER EM CASOS ESPECÍFICOS:

» Se o produto estiver com vícios (mau funcionamento, quantidade errada, defeitos, etc.);

Art 26. estabelece que o prazo em que as reclamações devem ser feitas para ahver direito de devolução:

» Até 30 dias, para produtos ou serviços não duráveis, como é o caso de alimentos;

» Até 90 dias para produtos ou serviços duráveis, como é o caso de eletrônicos, eletrodomésticos e veículos;

» Na internet o prazo é de cinco dias, contados da data da compra ou de recebimento.

Fonte: <https://conteudos.xpi.com.br/economia/ceia-de-natal-e-presentes-mais-caros-em-2022/>

»SAMSUNG

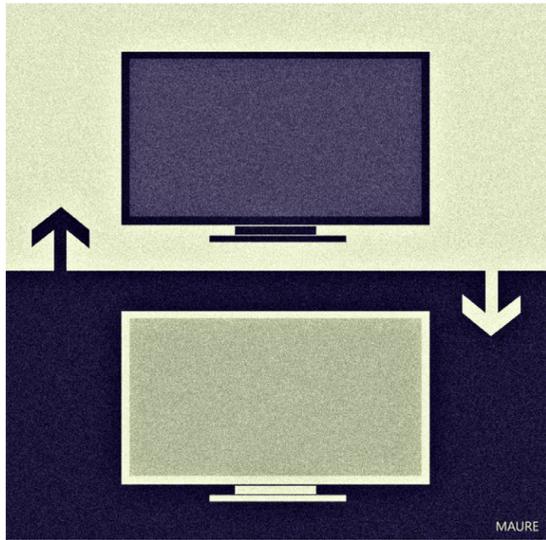
CADÊ A TROCA?

» MAURÍCIO DE SOUZA NEVES FILHO SUDOESTE

O morador do Sudoeste Maurício de Souza Neves Filho, entrou em contato com a coluna *Grita do Consumidor*, pois comprou uma TV 50 Smart 4K Crystal Samsung, em 27/07/2021. Após pouco mais de um ano de uso a TV parou de funcionar em setembro. Então, Maurício entrou em contato com a assistência técnica da empresa e eles disseram que isso era um defeito de fábrica, que os televisores desse modelo estão vindo com esse defeito. A Samsung está fazendo o recall (devolução de um lote ou de uma linha inteira de produtos feita pelo próprio fabricante) da peça que estava vindo danificada, bastava o cliente ligar e fazer a solicitação. “Eu fiz o pedido do recall, e a Samsung está me enrolando já faz uns dois meses e não resolve o problema. Mandeí nota fiscal, modelo da TV e até agora não foi resolvido nada”, relata.

Resposta da empresa

“Em resposta ao caso do Sr. Maurício de Souza Neves Filho, a Samsung informa que entrou em contato e esclareceu os próximos passos da tratativa. O consumidor está ciente de que a empresa permanece à disposição para esclarecer eventuais dúvidas e que acompanhará o caso até a finalização.”



Comentário do consumidor

“Depois que o *Correio* entrou em contato com a Samsung eles se propuseram a atender o pedido de recall da TV, pendente desde setembro. E no dia 5/12 atenderam ao pedido, e em 10 minutos trocaram a peça defeituosa graças a vocês fui atendido muito obrigado”, declara.

»BANCOS

ITAÚ, CADÊ MINHA APOSENTADORIA?

» SELMA DE OLIVEIRA GUARÁ

A aposentada Selma de Oliveira procurou a coluna *Grita do Consumidor* porque sua aposentadoria foi liberada pelo INSS, ficando disponível em setembro para ser depositada em sua conta do Itaú. Porém alguém foi a uma agência do banco e transferiu o valor para uma conta do PagSeguro. Constatado o problema, a moradora do Guará entrou em contato com a PagSeguro, que disse que o Itaú deveria realizar a solicitação para desbloquear o dinheiro. “Hoje, um mês depois que procurei o Itaú, eles ainda não resolveram o problema, não atendem ligações, não dão a mínima. A sensação que tenho é que eu estou errada. Aconteceu uma fraude, o banco não teve cuidado com essa transferência. Eles deram mais crédito pra uma pessoa que foi lá se passando por mim, do que para eu mesma, que sou a pessoa correta a receber o valor”, explica.

Resposta da empresa

O banco Itaú relata que o caso da Selma já foi resolvido e o valor do benefício da aposentada já está disponível para saque.

Comentário da Consumidora

“Eles me ligaram para dizer que o benefício já está disponível. Eu fui lá e realmente estava tudo certo, graças a Deus.”

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