Consumidor Direito + Grita

A entrega equivocada é algo que ninguém espera no momento receber uma compra, porém, nem tudo está perdido. Há meios de reverter a situação e evitar maiores prejuízos

O que fazer quando o produto está errado



» ISAC MASCARENHAS*
» JOSÉ AUGUSTO LIMÃO*

Quando o consumidor realiza uma compra, a ansiedade para usar o produto é enorme, mas existem momentos em que o cliente tem uma surpresa desagradável no momento da chegada de seu pedido. Maurício Takeda e Sousa, 35 anos, filho do cartunista Maurício de Sousa, fez uma compra pela internet em julho do ano passado, porém, espantou-se após a chegada do item. O músico relatou em suas redes sociais a aquisição de uma placa de vídeo pela plataforma Amazon e se surpreendeu ao receber um pacote contendo apenas três potes cheios de areia. Após alguns dias de reclamação e cobrança, conseguiu receber o produto esperado em sua casa. O caso virou meme e piada. Contudo, é preciso que as pessoas conheçam seus direitos para saber qual atitude tomar nesses momentos.

A entrega errada é algo bastante irritante para o consumidor, especialmente quando existe má-fé por parte de quem vende, provocando raiva e frustração. Desse modo, é preciso estar atento sobre o estabelecimento onde a compra está sendo feita. O professor de direito do Centro Universitário de Brasília (CEUB) Nauê Bernardo alerta sobre promoções demasiadamente exageradas. " É muito importante ter ciência dos preços praticados no mercado. Também é preciso entender que não é normal a aquisição de um produto que custa mil reais pelo valor de cem reais. Alguma coisa aí pode não estar correta ", alerta. O especialista em direito do consumidor fala da importância de verificar também a procedência do produto, "Caso não encontre a origem de onde está vindo o seu item é melhor evitar a compra, porque o consumidor pode ser um produto que vai chegar equivocado ou com uma péssima qualidade", completa.

Mantendo sempre a cautela, Rafael de Souza, 25, não tem o hábito de aquisições pela internet, mas, quando se aventura no mundo virtual, recorre a lojas consagradas. "Nunca tive o problema de chegar um produto que não pedi", revela. Como podem ocorrer percalços, mesmo na relação com estabelecimentos que respeitam a clientela, o morador de Planaltina diz que está preparado para eventualidades. "Existem os links que a própria empresa passa para indicar o caminho para o consumidor realizar essa troca, então não tem erro. É devolver o produto e buscar o reembolso", explica.

Se o item entregue estiver errado, alguns passos devem ser tomados pelo consumidor para resolver a situação. O especialista Nauê Bernardo esclarece que o Código de Defesa do Consumidor (CDC) garante o direito ao arrependimento, "Quando o cliente realizar essas compras por mecanismos não presenciais, como internet ou telefone, então, nesses casos, pode, no prazo de sete dias, fazer a devolução do produto sem qualquer custo adicional. Ele pode simplesmente colocar de volta no correio e pedir a devolução do dinheiro ou a reposição do produto desde que do mesmo preço", orienta.

Sites internacionais

Os preços baixos de sites internacionais podem atrair a atenção dos consumidores, como, por exemplo, os da China. Porém, antes da compra, é necessário observar alguns aspectos. O especialista Marcello Aragão lamenta que alguns desses sítios eletrônicos não assegurem os direitos da clientela. Segundo ele, caso haja imprevistos, a solução é propor uma ação judicial. Mesmo assim, não existe certeza de que o comprador terá o dinheiro restituído. O professor Nauê Bernardo defende que, por estarem em uma espécie de zona de penumbra, alguns sites concordam com a legislação brasileira — o CDC — e outros não. "É importante ficar atento à política de devolução desses sites, pois vários têm regras nesse sentido muito bem estabelecida. É preciso ler muito bem quais são as instruções para uma eventual devolução e assim executá-la, caso seja necessário", ensina.

Golpe

O advogado especialista em direito do consumidor Marcello Aragão analisa os casos em que não se trata de um simples engano, mas de um golpe, "Nessas situações, além de fazer reclamações no Procon e no site *consumidor.gov*, o interessado deve fazer um Boletim de Ocorrência policial e solicitar o ressarcimento", salienta. Marcello também expõe a importância de guardar todas as provas possíveis, como conversas por celular, fotos, notas fiscais e tudo que possa corroborar a queixa para requerer a devolução do dinheiro, além de eventualmente reivindicar danos morais.

Caio Cesar, 33, está atento ao mundo virtual e prefere as compras on-line, mas já teve aborrecimento. "Sofri com esse problema de entregar o produto errado, uma pessoa mandou um presente para mim que chegou diferente", relembra. Assim que percebeu, acionou o mecanismo de reembolso. "Foram muitos dias para chegar o produto, então, preferimos devolvê-lo e pegar o dinheiro", relata. O morador de Olinda está passando uns dias na capital federal e conseguiu devolver o item.

Dicas

» Fique atento aos sites que você não conhece.
» Prefira os sites que conhece e já demonstraram ser de confiança.
» Antes da compra, verifique a política de devolução do produto.
» Evite aquisições em sites que não esclarecem a política de devolução com transparência.
» Pela lei, o consumidor tem sete dias para devolver o item sem custo adicional.
» Se cair em algum golpe, procure as autoridades para que adotem as medidas cabíveis.

Fonte: especialistas em Direito do Consumidor

Como denunciar

Quem se sentir lesado pode procurar diversos meios para denunciar possíveis infrações. O primeiro é recorrer ao Procon. Também é possível fazer reclamações pelo site do consumidor.gov.br, que é uma das formas mais usadas para registrar queixas sobre violações às diretrizes do CDC. É um serviço público que permite a ligação direta entre clientes e empresas para tentar solucionar problemas dessa natureza.

***Estagiários sob a supervisão de Malcia Afonso**

»DELTA PNEUS

SERVIÇOS DESNECESSÁRIOS

» SIDNEY MENDES
Taguatinga

Sidney Mendes, 46, foi à Delta Pneus, em Taguatinga, para trocar um pneu. Reclama que a oficina ofereceu serviços extras desnecessários e realizou alguns sem comunicá-lo. Segundo ele, um par pneus seria R$ 700. Porém, afirmaram que todas as rodas estavam empenadas. Os pneus saíram por R$ 761; a geometria, que seria brinde, ficou em R$ 400; e, sem aviso, cobraram R$ 62 pelas válvulas. "Meu carro estava revisado, com suspensão novinha, alinhado e balanceado. Agora, vejo que fui lesado."

Resposta da empresa

» *"Em documentos enviados à coluna para o esclarecimento dos fatos, é possível verificar que o consumidor assinou a autorização para todos os serviços e os produtos listados na Ordem de Serviço. A empresa, contudo, lamenta que mais da metade do valor do serviço autorizado por Sidney não tenha sido pago, sendo um cliente inadimplente da loja de Taguatinga desde 2021 (...). O referido cliente alega ter sido coagido, porém, não apresenta nenhuma prova do ato, deixando evidente a possível intenção de querer lesar a empresa."*

Comentário do Consumidor

» *"A pessoa só tem como comprovar as alegações se pegar um carro novo, colocar para trocar os pneus e eles condenarem o carro. Eu posso, sim, ter assinado o documento autorizando, mas porque eles me induziram ao erro. Depois, fui informado (por meio de reclamações na internet) que eles estavam fazendo picaretagem. Realmente, estou inadimplente, paguei apenas os pneus. Eu sei de uma coisa, essa empresa vem lesando muitas pessoas, não só eu."*



YEESCO

PEDIDO PERDIDO

» AMANDA DE SOUZA PARREIRA
Lago Sul

O pedido da fisioterapeuta Amanda de Souza Parreira, 36, realizado na Loja Yeesco, que comercializa roupas, demorou mais de dois meses para chegar. Quando recebeu, faltavam dois produtos. "Entrei em contato com a Yeesco e mandaram um cupom para eu pegar outra peça no valor da que eles não mandaram e assim fiz. No site deles está como enviado, porém, quando vou rastrear aparece a mensagem 'não encontrado'. Então, não consigo localizar minha compra. É como se não tivessem enviado, mas, no status, está como remetido", relata a moradora do Lago Sul.

Resposta da empresa

» *"Referente ao pedido em nome de Amanda de Souza, nós encaminhamos um e-mail para a cliente no dia 11 de janeiro de 2023 informando os dados de rastreio para acompanhar a entrega."*

Comentário do consumidor

» *"Acabei de verificar. Quando procuro o número de rastreio aparece 'pedido não encontrado'. Estou quase deixando isso para lá. É muito aborrecimento. Eles não respondem ao cliente, apenas mandam mensagem eletrônica, estou com nojo dessa loja."*

RECLAMAÇÕES DIRIGIDAS A ESTA SEÇÃO DEVEM SER FEITAS DA SEGUINTE FORMA:

» Breve relato dos fatos
» Nome completo, CPF, telefone e endereço
» E-mail: *consumidor.df@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