

Consumidor Direito + Grita

Nem sempre o presente recebido no Natal foi adequado para quem ganhou. Pode não ter servido, estar com defeito ou não ter agradado. O jeito é procurar a loja, mas é preciso conhecer as regras

Precisa trocar o presente de Natal? Saiba como proceder

» CAMILA COIMBRA*

Passada a entrega dos presentes de Natal, muitas pessoas se deparam com a necessidade de trocar produtos, por variados motivos. O item pode não ter servido, estar com defeito ou, simplesmente, não agradou. Outra situação é ter recebido o mesmo produto de mais de uma pessoa. Para garantir seus direitos garantidos, é importante que o consumidor os conheça.

Paloma Bites, de 23 anos, considera mais prático usar a internet. Neste Natal, comprou presentes para a família. Entre eles, estão brinquedos e acessórios, como capinhas e películas para celular. No entanto, ela está enfrentando dificuldades com o cancelamento de uma aquisição de um produto, que chegou com a cor diferente da escolhida. Por ser uma transação virtual, é preciso solicitar o reembolso e se deslocar até uma transportadora para efetuar a devolução. "Mesmo não sendo responsável pelo erro, acabo tendo que disponibilizar meu tempo, dinheiro e locomoção para fazer a troca e, assim, ter o dinheiro de volta", reclama.

A política de troca aplicada a produtos adquiridos pela internet é diversa daquela utilizada por estabelecimentos físicos. Nesses casos, o cliente não pode experimentar nem verificar qual é o material usado na fabricação, nem tem como avaliar o produto em mãos por este motivo", lembra a especialista em direito do consumidor Sílvia Gregório.

A advogada explica que o Código de Defesa do Consumidor (CDC), em seu artigo 49, garante o direito de arrependimento pela



G O M E Z

compra. Amparado na lei, o interessado pode pedir a substituição ou a devolução da mercadoria em um prazo de sete dias, sem justificar os motivos nem sofrer penalidade. "Importante destacar que, nesses casos, a troca é uma espécie de cortesia, e o site pode impor as próprias condições, como a cobrança do frete, por exemplo", complementa.

Lojas físicas

Este é o primeiro Natal em que a fisioterapeuta Jamile Monteiro,

23, poderá presentear todos da família, a maioria com peças de vestuário. Ela optou por ir às lojas para avaliar a qualidade dos produtos. "Por já ter tido experiências ruins com lojas virtuais, escolhi o presencial. Também tenho medo de as compras não chegarem a tempo", conta.

Graças a ter guardado as notas fiscais, a maioria das trocas feitas no passado por Jamile ocorreu tranquilamente, exceto em uma ocasião. "Certa vez, comprei uma calça na promoção e não serviu. Na loja, disseram que não tinham mais

nenhuma numeração e eu teria que trocar por outro produto no valor equivalente. Acontece que não consegui fechar o valor da compra, os itens alternativos estavam muito caros ou com preços muito baixos — nunca no valor da calça. Acabei trocando por produtos que não queria e ainda saí no prejuízo em relação ao preço", lamenta.

Conforme o CDC, quando a aquisição é feita direto no estabelecimento, as lojas não são obrigadas a providenciar mercadorias no lugar de outras que não serviram ou desagradaram.

A substituição só é compulsória se o item tiver defeito ou se, no momento da venda, a empresa se compromete a realizá-la. O prazo para reclamar é de 30 dias para produtos não duráveis e de 90 dias para produtos duráveis, como, por exemplo, eletrodomésticos.

Quando a troca é por um item de marca e modelo iguais, com diferença somente no tamanho e/ou na cor, a empresa não pode cobrar a mais.

*Estagiária sob a supervisão de Malícia Afonso

Fique de olho

É essencial que o cliente esteja atento no ato da compra. Alguns aspectos são:

- » Conheça a política de devolução do estabelecimento;
- » Mantenha registros de comunicação, como e-mails e mensagens;
- » Observe os prazos estabelecidos;
- » Exija a nota fiscal;
- » Saiba quais são as condições de aceitação de cheques e de cartões de crédito — não pode haver imposição de limite mínimo de compra;
- » Exija transparência nas vitrines, com exposição clara do preço à vista e total a prazo, incluindo taxas de juros mensais e anuais.

Fonte: advogada Sílvia Gregório

» HURB

FALTA DE REEMBOLSO

Em outubro de 2020, Luiz Gustavo Alves Cardoso e Marineide Alves Silva compraram pacotes de viagem para Santiago, no Chile, no valor de R\$ 798,75 cada, incluindo passagens aéreas e hospedagem, por três noites, em datas aleatórias de 2021. Depois, foram encaminhadas três sugestões de datas para o Hurb. No entanto, quando a empresa enviou as informações do voo, as datas não eram nem próximas às apresentadas. Os consumidores optaram por não aceitar, mas o Hurb disse que as opções desejadas não estavam disponíveis. Após 18 meses, Luiz e Marineide cancelaram a compra. "O Hurb informou que o reembolso seria feito em até 60 dias úteis. No entanto, até o momento, não recebemos o valor. A empresa foi contatada duas vezes, a última em 2 de outubro, após a data limite para o reembolso. Informou que o pedido já havia seguido para o departamento financeiro e que o valor seria devolvido em breve", queixa-se.

Resposta da Empresa

» O Hurb, empresa brasileira que está no mercado há mais de 12 anos, sempre prezou pela transparência com os seus viajantes e parceiros. A companhia reconhece os problemas enfrentados nos últimos meses, que afetam alguns processos da empresa, no entanto, ressalta que todas as questões já foram mapeadas e estão sendo sanadas por meio de diversas iniciativas que compõem o Hurb 3.0. A companhia reitera o seu comprometimento com a realização das viagens adquiridas, bem como com a devolução de valores solicitados por clientes que optaram pelo cancelamento do serviço. E ainda esclarece que segue trabalhando em força-tarefa para a normalização das operações, prezando pelo melhor interesse de seus consumidores e parceiros. O Hurb frisa que, em prol da escuta ativa e cuidado com seus públicos, está à disposição para esclarecer eventuais dúvidas.



Comentário do Consumidor

» Recebi resposta à minha reclamação sobre o reembolso do meu pacote de viagem. No entanto, não estou satisfeito com a resposta. Primeiramente, é decepcionante ver que a empresa ainda não resolveu os problemas enfrentados nos últimos meses. As reclamações de clientes sobre cancelamentos de viagens e atrasos de reembolsos são recorrentes.

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