

Consumidor Direito + Grita

Especialistas explicam quais as obrigações desses estabelecimentos e as prerrogativas da clientela. Para evitar situações desagradáveis, como levar um item estragado para casa, o consumidor precisa observar o prazo de validade e as condições do produto

Atenção na hora da compra em supermercados

» CAMILA COIMBRA

Observar detalhes como prazo de validade e condições de um produto são essenciais para que o consumidor não passe por inconvenientes ao fazer compras em supermercados. Se houver problemas, esses estabelecimentos têm responsabilidade legal em relação à venda de mercadorias.

Priscila de Moraes, 38 anos, técnica em enfermagem, conta uma experiência desagradável que teve ao comprar um pacote de queijo mussarela em promoção em um atacado no Guarã. Ela guardou o produto na geladeira, no compartimento para frios. Três dias depois, ao abrir a embalagem, constatou que o alimento estava mofado. “Conferi a validade e vencia só no fim do mês”, relata. A cliente, que estava acostumada a comprar queijos, castanhas e salames nesse local, deixou de frequentá-lo depois do incidente.

O advogado Jorge Leal Carneiro, especialista em direito do consumidor, analisa que, no caso de Priscila, pode ter sido uma “data de vencimento falsificada”. Segundo ele, isso pode resultar em prisão, conforme o artigo 7º, inciso IX, da Lei nº 8.137/90 (que define crimes contra a ordem tributária, econômica e contra as relações de consumo). A pena prevista é de dois a cinco anos de detenção ou multa. As pessoas responsáveis são os gestores de estoque diretamente ligados à manipulação de prazo. “Nós devemos lembrar que, nesses casos, o consumidor tem o direito de requerer a devolução de valores e uma compensação moral pela má-fé da venda de produtos vendidos ou com data de manipulação vencida”, afirma. A parte prejudicada pode recorrer ao Procon e também à Justiça.

Outro caso de mercadoria estragada aconteceu com Raiane Wentz, 27. A empreendedora mora no Jardim Botânico e diz que, em razão do difícil acesso onde reside, compra em um mercado próximo, quando necessita do produto e está com pressa. Em uma ocasião, levou pão

Obrigações dos estabelecimentos

Transparência: Os supermercados devem garantir que sua publicidade seja precisa e não enganosa. Isso significa que devem fornecer informações claras sobre os itens em promoção ou com desconto, incluindo o preço real, o percentual de desconto e quaisquer restrições aplicáveis.

Informações sobre validade e condições da promoção: Os estabelecimentos devem informar até quando os produtos estarão disponíveis pelo preço promocional. Além disso, devem destacar nitidamente eventuais condições para participação na promoção, como quantidade mínima de itens a serem adquiridos ou outras restrições.

Exibição de preços: Os preços dos produtos devem estar à mostra de forma clara e visível nas prateleiras, para que os clientes possam ver facilmente quanto estão pagando por cada item e evitar confusão quanto ao que está em promoção.

Informações nutricionais e de segurança: Em relação a alimentos e produtos que possam afetar a saúde dos consumidores, os supermercados têm a obrigação de fornecer informações nutricionais e de segurança de forma clara e acessível, conforme exigido pela legislação brasileira. Por exemplo, se o produto está próximo do término da validade, tal informação necessariamente deve ser fornecida de maneira visível.

Política de troca e devolução: Os estabelecimentos devem informar aos clientes sobre sua política de troca e devolução de produtos, especialmente em casos de promoções. Isso inclui detalhes sobre prazos, condições e procedimentos para devolução de mercadoria com defeito ou que não atenda às expectativas do consumidor.

Fonte: Mariana Magalhães Silva, advogada

Fique atento

Para garantir a qualidade e a segurança:

Confira o prazo de validade.

Verifique a embalagem do produto, observe se está intacta, sem alteração ou sinal de vazamento.

Esteja atento quanto à higiene da embalagem.

Procure selos de qualidade da mercadoria.

mofado. “Quando fui comprar, era tarde da noite. Só vi quando cheguei em casa que o pão estava todo mofado, azulado! Fiquei sem ânimo de voltar lá e trocar o produto”, lembra. Além disso, Raiane passou por uma situação semelhante ao adquirir bacon

deteriorado em uma loja de uma grande rede de atacado.

Jorge Leal explica que itens como pão são embalados em material transparente, para permitir a visualização. Apesar das ilustrações e demais elementos gráficos, o consumidor consegue verificar o



interior do invólucro. Ainda assim, o cliente pode exigir, a seu critério, a devolução do valor pago, devidamente corrigido, ou a substituição do produto pelo mesmo, em boas condições. Também pode ser trocado por outro, na mesma faixa de preço, qualidade e quantidade. Outra alternativa é o abatimento proporcional de parte do preço, se possível. “Deve-se fazer uma denúncia à Vigilância Sanitária local, ao Procon e ao Ministério Público do Consumidor, e nesses casos, é possível buscar uma indenização moral se houver o consumo”, orienta.

Garantias

A advogada Mariana Magalhães Silva, 23, destaca que os estabelecimentos alimentícios oferecem garantias aos clientes. “Todo mercado tem política de troca de produto vendido. A pessoa prejudicada pode entrar em contato com o estabelecimento e solicitar a troca pelo mesmo produto dentro do prazo de validade”, explica.

Ela também comenta sobre o reembolso total ou parcial. “Isso pode ocorrer se o cliente não quiser a substituição ou se o produto não estiver mais disponível”. Mariana observa que, dependendo da situação, algumas lojas podem oferecer uma compensação adicional aos clientes afetados. Isso pode incluir descontos em futuras compras, vouchers ou outros benefícios para garantir a satisfação do consumidor.

Por isso, a especialista alerta que é importante pedir a nota fiscal, uma vez que o documento prova a relação de consumo e contém informações relevantes, como data e horário da

Proteção ao cliente

Direitos básicos

Informação clara e precisa: Os produtos precisam incluir informações sobre ingredientes, composição, peso, validade, instruções de uso e eventuais restrições.

Segurança: O estabelecimento deve assegurar que os itens estejam de acordo com as normas de segurança e qualidade, com certificações pelos órgãos responsáveis, evitando riscos à saúde.

Qualidade: Os supermercados devem fornecer produtos que estejam em condições adequadas para consumo, sem defeitos ou adulterações.

Escolha: Os fregueses têm o direito de escolher livremente entre diferentes produtos e marcas disponíveis nos supermercados, sem qualquer tipo de discriminação ou manipulação.

Reclamação: Os estabelecimentos devem disponibilizar canais de atendimento e procedimentos eficientes para lidar com reclamações.

Garantia: Quando aplicável, os consumidores têm o direito de receber garantia para os produtos duráveis comprados nos supermercados. A garantia deve cobrir eventuais defeitos ou problemas que possam surgir dentro do período estipulado.

aquisição, local e quantidade de itens. Caso o consumidor perca a nota fiscal, é possível solicitar a emissão de uma segunda via, desde que tenha informado o CPF no ato da compra.

Além disso, Mariana ressalta que a recusa em substituir a mercadoria vencida ou reembolsar o valor pago pode acarretar penalidades e aplicação de multa, conforme preconizado pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC).

Como reclamar

Caso o supermercado não ofereça suporte e apoio aos direitos básicos do consumidor previstos em lei, o cliente deve registrar uma reclamação formal junto ao estabelecimento.

É importante fornecer detalhes precisos, incluindo data, hora, local da ocorrência e quaisquer evidências relevantes.

Outra medida é procurar órgãos de defesa do consumidor, como o Procon, que pode mediar uma negociação entre o cliente e o supermercado ou, até mesmo, aplicar multas e sanções em casos de infrações.

Caso não haja uma solução satisfatória por meio dos canais mencionados, o consumidor pode considerar a possibilidade de ingressar com uma ação judicial contra o supermercado. Nesse caso, é aconselhável buscar orientação de um advogado especializado para avaliar a viabilidade e os próximos passos legais a serem tomados.

» ALIEXPRESS

REEMBOLSO

» OSMAR BRUNO CARNEIRO

O cliente Osmar Bruno Carneiro, 26 anos, procurou a coluna para reclamar sobre um problema que teve ao realizar uma compra pelo site da AliExpress. O jovem, que trabalha como ambulante, adquiriu um carregador portátil, em 4 de junho do ano passado. Porém, quando abriu a embalagem, deparou-se apenas com uma carcaça e, claro, não funcionava. Ele tentou fazer a devolução e não conseguiu. O consumidor quer o reembolso do valor de R\$ 15,85 que pagou pelo carregador.

Resposta da empresa

O AliExpress, empresa do Alibaba International Digital Commerce Group, informa que realizou o reembolso que, de acordo com a política da plataforma, é efetuado entre três e 20 dias úteis. A empresa afirma que tentou contato com o cliente pelos canais informados por ele, porém, não obteve sucesso. O AliExpress lamenta pelo ocorrido e se coloca à disposição para oferecer a melhor experiência de compra para seu consumidor.

Comentário do consumidor

Eles me creditaram o mesmo valor da compra em bônus. Vou fazer a compra de algum produto no mesmo valor, pois não consigo retirar o dinheiro de lá. Em relação ao contato, não recebi nenhum. De qualquer forma, ajudou muito, só tenho que agradecer.



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