

Consumidor Direito + Grita

No Código de Defesa do Consumidor está previsto que, caso o estabelecimento não cumpra com o desconto informado — por internet, jornal, televisão, entre outros —, o consumidor terá direito a três escolhas diante da recusa

O que fazer quando a oferta da propaganda não é cumprida?

» FERNANDA CAVALCANTE*

Qualquer oferta feita por empresa, seja ela por jornal, revista, site, panfletos ou anúncios de rádio e tevê, deve corresponder ao preço fornecido na hora da compra. Em caso contrário, é considerada propaganda enganosa. “Quando falamos em propaganda enganosa, nos referimos a uma estratégia para induzir o consumidor a adquirir aquele bem ou serviço que pode ser prejudicial, por meio de informações falsas, depoimentos fictícios, preços incompatíveis. Essa forma de propaganda ludibria o consumidor de modo a conquistar sua confiança e, no fim, àquele benefício não existe”, explica a advogada Bruna Catani Lopes.

O consumidor tem direitos nesse caso, definidos pelo Código de Defesa do Consumidor, no artigo 35. O advogado Tiago de Oliveira Maciel enumera as três opções que o consumidor encontra seu direito garantido diante da recusa do descumprimento da legislação. O primeiro passo é exigir que a loja venda o produto pelo preço anunciado, mesmo que seja inferior ao preço atual. Se houver falta de estoque do produto, o consumidor pode escolher outro produto similar de mesmo valor. Em última questão, se nenhum dos dois resolverem, e o consumidor não quiser mais comprar o produto, ele pode cancelar a compra e receber de volta o valor que pagou, corrigido pela inflação.

Se mesmo após exigir os seus direitos, houver recusa da loja em cumpri-los, é recomendado pelo advogado tentar resolver a situação amigavelmente. “O consumidor pode tentar conversar com o gerente da loja ou entrar em contato com o serviço de atendimento ao cliente. Se a tentativa de resolução amigável não for bem-sucedida, o consumidor pode registrar uma reclamação no Procon de sua cidade”, detalha Tiago.

Black friday

Amanda Santorini, 22, aproveitou o mês de novembro, conhecido pelas promoções de black friday, para trocar de celular. Ela afirma que sempre pesquisa antes de comprar um produto. O site da loja escolhido da vez estava

oferecendo o celular por R\$ 3.500, com retirada rápida na loja, podendo ser realizado depois de no máximo, duas horas, ou até um dia após a compra. Preferiu ir presencialmente, ao invés de finalizar virtualmente. “Pensei assim: às vezes eu compro na loja nesse mesmo valor, e compensa mais porque eu já posso retirar na hora e não preciso ficar esperando autorizar o pagamento e essas coisas burocráticas de cartão virtual”, relatou.

Só que Amanda chegou na loja, mostrou o aparelho que queria comprar, o valor dentro do aplicativo e foi cobrada em quase R\$ 6 mil em vez dos R\$ 3.500. Ela ainda foi outras vezes,

conversou com outros funcionários, até o gerente, e, ainda assim, insistiam em fechar com o valor mais alto. Decidiu, então, voltar para casa e fechar no site que havia visto inicialmente e, em duas horas, conseguiu retirar o mesmo aparelho, na mesma loja.

Giovanna Salomão, advogada especialista em direito do consumidor, ressalta que, caso a cliente tivesse se arrependido da compra, seria garantido a ela a desistência do contrato no prazo de 7 dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, conforme determina o artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor. “Neste sentido, caso

o consumidor exerça o direito de arrependimento previsto no artigo acima citado, os valores eventualmente pagos, a qualquer título, durante o prazo de reflexão, serão devolvidos, de imediato, monetariamente atualizados”, esclarece.

Todavia, é imprescindível apontar que, o direito de arrependimento está à disposição apenas para aqueles que efetuaram a contratação de fornecimento de produtos e serviços fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio, como foi o caso da Amanda. Muitos estabelecimentos comerciais, contrariando a lei, exigem, para efetuar a



Dicas para evitar problemas

- Guarde o anúncio da oferta, seja ele impresso, digital ou em vídeo. Isso servirá como prova, caso a loja se recuse a cumprir a oferta;
- Antes de comprar, é recomendado entender as condições da oferta, incluindo o preço, as formas de pagamento e as características do produto;
- Desconfie de ofertas que parecem “boas demais para ser verdade”. É possível que se trate de uma propaganda enganosa;

Fonte: Tiago de Oliveira Maciel, advogado

desistência, que o produto esteja lacrado ou na embalagem, mas não é isso que diz o CDC, que garante que o direito à desistência da compra ocorre sobre o produto e não sobre a embalagem ou caixa. Quanto à desistência de compras realizadas na própria loja ou estabelecimento comercial, não há disposição legal que regule essa situação ou obrigue o vendedor a efetivar a devolução, salvo se o produto apresentar defeitos ou danos.

Lorena Cairus, 19, também passou por essa situação mês passado, quando viu que a jaqueta corta-vento, um modelo específico que há muito tempo estava de olho, tinha abaixado o preço. O anúncio da oferta em questão, de R\$ 120, constava no site e no aplicativo da loja de artigos esportivos da qual ela é cliente assídua. Preço válido também para os estabelecimentos presenciais. Entretanto, assim que compareceu à loja, a mesma peça estava por R\$ 200.

A advogada Bruna Catani Lopes ressalta que o consumidor pode ainda recorrer ao Procon da sua região ou ao Conar, que fiscaliza as questões éticas das propagandas publicitárias no Brasil. É preciso demonstrar qual era a oferta, anúncio ou publicidade e a negativa do estabelecimento em cumpri-la.

*Estagiária sob a supervisão de Patrick Selvatti

» LATAM

MALA DE VIAGEM ESTRAGADA

» PATRÍCIA RODRIGUES

Patrícia Rodrigues, 26 anos, social media, viajou em 11 de março de 2024 pela Latam para a Argentina, e quando voltou, ao pegar a mala no Aeroporto de Guarulhos, encontrou a rodinha da mala quebrada. A cliente abriu um protocolo para ser estornada pelo prejuízo e, desde então, não houve retorno do valor.

Resposta da empresa

» A Latam informa que entrou em contato com a cliente e o caso foi resolvido.

Comentário da consumidora

» A empresa entrou mesmo em contato comigo. Meu problema ainda não foi 100% resolvido, mas está encaminhado. Ainda assim, acredito que é uma pena que o consumidor só tenha seus direitos atendidos depois de se humilhar.



» DROGARIA PACHECO

AUSÊNCIA DE ESTORNO

» LARISSA PEREIRA BARBOSA

Larissa Pereira Barbosa, 26, procurou esta coluna para relatar que não recebeu o estorno de uma compra cancelada na Drogeria Pacheco. “Fiz uma compra em 12 de março de um medicamento para retirada. Logo em seguida, precisei cancelar pois não ia conseguir realizar a retirada e tive que fazer um novo pedido para entrega. No dia seguinte, eu abri um pedido via WhatsApp solicitando o cancelamento e me foi informado um número de protocolo e que o contato aconteceria no mesmo dia, com pedidos feitos antes das 20h (fiz a solicitação às 19h50). Desde então, não tive mais contato. Tentei contato via Instagram, mas não obtive retorno em nenhum dos contatos”, descreve.

Resposta da empresa

» A empresa informa que já entrou em contato com a cliente e o caso foi resolvido.

Comentário da consumidora

» No dia 26, após a denúncia ao Correio, eu recebi uma ligação e um e-mail informando o cancelamento e posteriormente o reembolso.

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