

Consumidor Direito + Grita

Especialistas explicam os cuidados essenciais ao escolher produtos de segunda mão e como a lei protege o consumidor, mesmo em estabelecimentos como brechós, bazares e sebos

Novo ou usado, não importa, as regras são iguais

» FERNANDA CAVALCANTE

A dquirir objetos usados virou uma febre entre o público descolado ou por quem busca preços mais acessíveis. Antes uma raridade, hoje se despontam lojas de móveis, roupas e livros de segunda mão. No entanto, ao escolher o produto, alguns cuidados devem ser tomados, por não se tratar de peças novas nem com estoque para reposição em caso de problema. O que muitos desses apreciadores não sabem é que o Código de Defesa do Consumidor também garante direitos iguais a quem compra tanto o novo quanto o usado, sendo necessária a emissão de nota fiscal para trocas ou devoluções em caso de defeitos.

Garben Hellen Ferreira, 56, costuma frequentar brechós e percebeu um dos problemas mais comuns. "Garimpando, encontrei um blazer que custava R\$ 259 no shopping e R\$ 99 na loja de economia circular. Ele era xadrez, do jeitinho que eu procurava", conta. "Esse tipo de peça, assim que alguém encontra causa comoção no ambiente, todo mundo quer. Resolvi garantir a minha e comprei sem experimentar", declara.

Assim que chegou à casa dela, Garben percebeu que a roupa era grande e não lhe servia, mas como não possuía nota fiscal, a consumidora não conseguiu realizar a troca. "Levei para uma costureira que, em vez de ajustar, diminuiu. Enfim, fiquei sem blazer, e sem nada", continua.

O advogado especialista em direito do consumidor Watson Silva assegura que mesmo que alguns pequenos estabelecimentos relutem em emitir a nota, é possível e, até mesmo, recomendado solicitar. "A emissão de nota fiscal é uma obrigação do fornecedor e garante a formalização da compra, sendo essencial para que o consumidor tenha respaldo em caso de necessidade de troca, devolução



ou acionamento de garantias. O consumidor tem o direito de solicitá-la conforme o Código de Defesa do Consumidor (CDC) e a legislação tributária vigente", frisa.

Quando à política de trocas e devolução, Giovanna Salmão, advogada especialista em direito do consumidor explica que, como muitos desses

estabelecimentos não possuem estoques com o mesmo modelo do produto, a troca pode ser feita por outro produto que agrade ao cliente. "A devolução do produto é possível no prazo de sete dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto, sempre que ocorrer fora do estabelecimento comercial,

especialmente por telefone ou em domicílio", esclarece.

Bethânia Mayara é dona da loja B ao Quadrado, aberta durante a pandemia, em março de 2020, em Sobradinho. Um ano depois, a empreendedora inaugurou um espaço maior, na Asa Sul. "Brechó é o futuro", comemora a empresária que trabalha

com a política de troca e nota fiscal. "Existem muitas roupas para poucas pessoas, e tudo que não é reutilizável vira lixo. A conscientização ambiental está crescendo e, por isso, o ramo de brechó também vai crescer", defende. "Se vestir bem sem pensar na consciência é maravilhoso! A moda circular permite a

rotatividade do armário, a troca entre as roupas que já enjoamos, sem agredir o meio ambiente para isso", opina.

Ela recebe peças diariamente e faz toda a curadoria. "Quando não estou em loja, as funcionárias fazem uma triagem rápida do estado das peças, olham raso, odor, e peças que sabem que não agradam ao nosso público. Depois enviam pra mim, escolho uma por uma, garantindo a qualidade da curadoria. Somos bem criteriosas com esse processo aqui dentro da loja", garante.

Perla Castro, 32, está com um projeto de deixar sua casa com um conceito mais vintage (de épocas passadas). "Passo em vários brechós, adquirindo móvel por móvel. Na semana passada, comprei um jogo de mesa com cadeiras; há 15 dias, um aparador", conta a designer de interiores. Mas, infelizmente, teve problemas com móveis danificados em sua última compra. "Parecia que estava tudo bem, bonito e conservado. Foi só uma encostada no criado mudo para cair um monte de cupins dele", afirma.

Watson recomenda os principais cuidados para não escolher errado e evitar essas situações. "Como esses produtos já foram previamente utilizados, é essencial verificar minuciosamente o estado de conservação, procurando por defeitos, avarias ou sinais de desgaste", informa.

"No caso de roupas, por exemplo, é importante verificar as costuras, manchas e o funcionamento de zíperes e botões. Para móveis, é preciso observar a estrutura, estabilidade e possíveis rachaduras. No caso de livros, a atenção deve ser dada ao estado das páginas, encadernação e presença de anotações ou rasgos. Além disso, é recomendável que o consumidor pergunte ao vendedor sobre a procedência dos produtos e busque informações sobre a política de troca e devolução do estabelecimento", aconselha.

» COBASI PRODUTO NÃO RECEBIDO

A consumidora Yohana Kelly fez uma compra on-line de um saco de 15kg de ração por meio da plataforma da Cobasi. A entrega estava prevista para o dia 8 deste mês, mas ainda não havia recebido. "Ligo todos os dias e não resolvem", declara. "Essa quantidade rende 15 dias, é essencial para o meu pet, que não pode comer a nossa comida, como o arroz, por questões de saúde", completa.

Resposta da empresa

Sentimos muito por todo transtorno causado. Vimos que a cliente já encaminhou uma mensagem privada e seguiremos com o atendimento. Agradecemos pela paciência e compreensão.

Comentário da consumidora

Em 12 de agosto, me ligaram para informar sobre a retirada da ração. Consegui pegar o meu produto, mas fui presencialmente buscar na loja. Prefiro não arriscar mais no serviço de entrega deles.



» NUBANK CLONAGEM DE CARTÃO

Vanessa Teixeira relatou à coluna que seu cartão Nubank foi clonado e, em consequência disso, a conta dela foi cancelada. "Reconheceram a fraude e bloquearam o meu cartão, mas minha conta foi junto. Agora, não consigo retirar meu dinheiro da conta. E nenhum canal retorna efetivamente, ficam jogando pro e-mail e sem resposta. Estou sem dinheiro e com o pior atendimento possível da instituição.

Resposta da empresa

Recebemos a demanda e estamos analisando.

Comentário da consumidora

Hoje, eles me mandaram meu dinheiro, a conta ainda está cancelada. Mas foi uma dor de cabeça. Estou querendo seguir com uma ação por danos morais.

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