

Consumidor Direito + Grita

Itens exclusivos estão em alta, com 83% dos consumidores preferindo peças únicas que reflitam sua identidade. No entanto, essa escolha traz desafios, como o caso da família Maciel, que enfrentou problemas com uma encomenda de mochilas

Problemas com a personalização de produtos

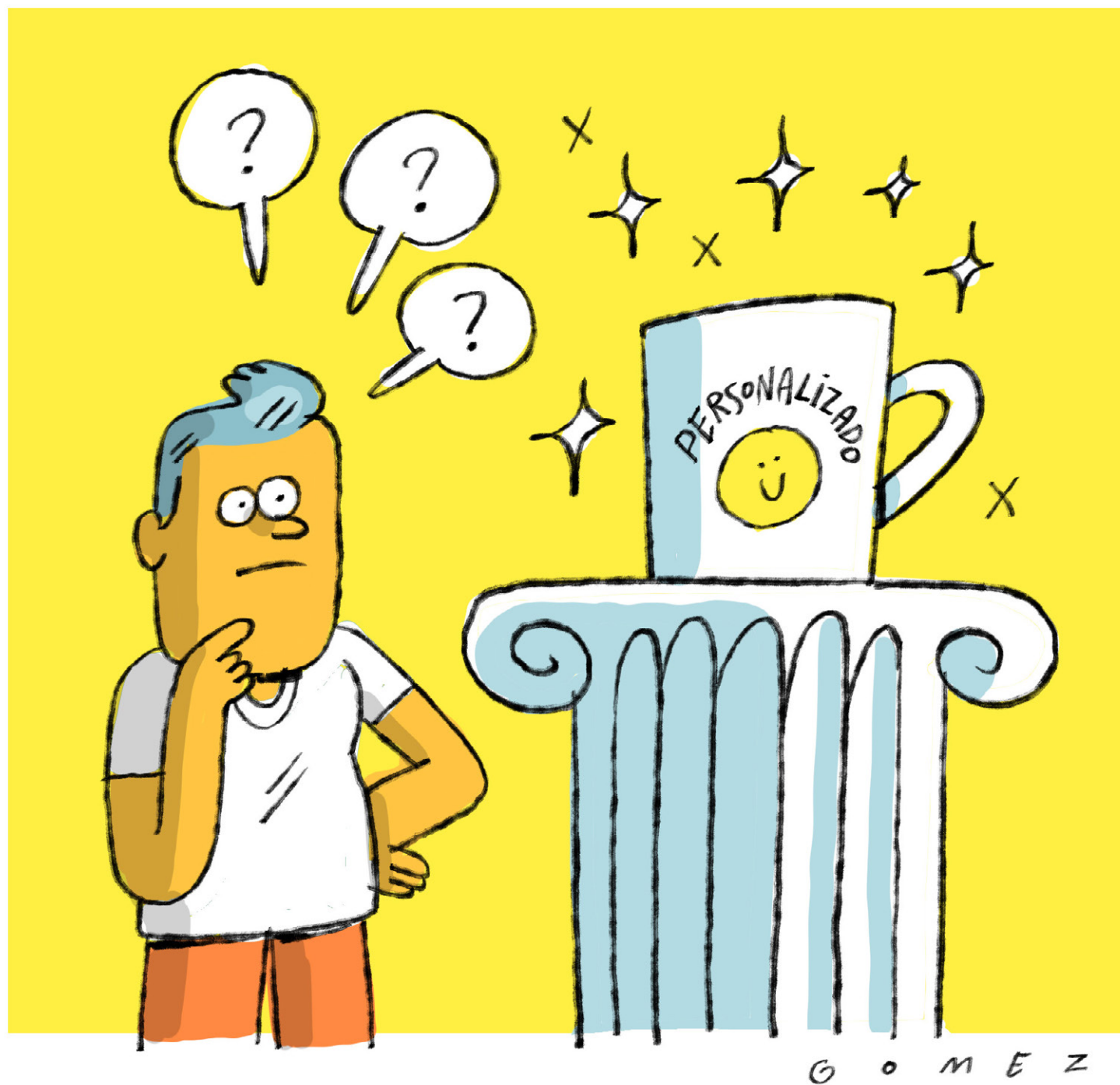
» FERNANDA CAVALCANTE

A personalização de um produto oferece a possibilidade de obter um item exclusivo, feito sob medida para expressar algo da identidade e do estilo do cliente. Uma pesquisa realizada pela Dassault Systèmes estimou que 83% das pessoas preferem consumir itens personalizados. O mesmo documento indica que esse público está disposto a pagar até 25,3% a mais por itens que atendam às suas necessidades individuais. Decorações e lembrancinhas temáticas, por exemplo, podem tornar o aniversário de uma criança mais especial quando feito de acordo com o solicitado na encomenda.

Dar destaque para a personalidade das crianças é tradição na família de Nathália Maciel, 20 anos, irmã de Henrique, 2, e de Nicolly, 4. Enquanto o menino teve um aniversário inspirado no *Rei Leão*, sua irmã celebrou o Jardim Encantado. “Eles são muito novos, então é mais a forma que a gente enxerga eles do que algo que eles gostam mesmo. Eu sempre fui muito fã do *Rei Leão* e coincidiu com o Henrique fazer um ano bem na época do lançamento do live action. Também acho que ele tem uma carinha de leãozinho”, explica. “Já Nicolly é pela alegria e pela cor que ela trás nas nossas vidas”, completa.

Tudo é personalizado, desde doces até lembrancinhas. Eles costumam pagar metade do valor na encomenda e o restante na entrega. Apesar de a festa ter dado certo, um incidente recente envolvendo mochilas personalizadas, uma lembrancinha para os convidados da festa do *Rei Leão*, deixou a família frustrada: a encomenda não foi entregue e eles foram bloqueados pela fornecedora, levantando questões sobre os direitos do consumidor em transações desse tipo.

Gabriel José Victor, advogado do especialista em direito do



consumidor, esclarece os direitos de quem encomenda os produtos. Segundo o Código de Defesa do Consumidor (CDC), o cliente tem garantias de qualidade e conformidade, além do direito à informação adequada sobre características e prazos de

entrega. “O direito de arrependimento, que permite a devolução em até sete dias, geralmente não se aplica a produtos personalizados, exceto em casos de falhas significativas na personalização. As empresas devem informar claramente suas políticas de

troca e devolução, especialmente sobre a não aplicabilidade do arrependimento para itens sob encomenda”, informa.

No caso das mochilas, mesmo que a prestação do serviço tenha sido parcial (com pagamento antecipado), o consumidor pode

pedir a dissolução do contrato e a devolução do valor pago, pois houve uma quebra no fornecimento do produto encomendado.

“Caso as tentativas extrajudiciais não surtam efeito, o consumidor pode ingressar com uma ação judicial, requerendo

Customização

Produtos mais vendidos em 2023

» Caneca

» Camiseta

» Moletom

» Mochila

» Porta-copos

» Capa de celular

» Mousepad

» Squeeze

» Garrafa de água

» Chapéu

Fonte: Rafaela Araújo, empreendedora de e-commerce

indenização por danos morais (considerando o impacto emocional e os transtornos) e materiais (caso tenha havido gastos adicionais com a substituição dos brindes)”, conclui.

Quando o cliente fornece as medidas ou outras especificações erradas, o CDC adota uma perspectiva mais equilibrada, considerando a responsabilidade do consumidor pelo erro, ressalta Watson Silva, advogado especialista em direito do consumidor. “O fornecedor não é obrigado a refazer o produto sem custo adicional. No entanto, o fornecedor deve ter assegurado que as instruções sobre como fornecer essas medidas ou especificações foram claras e compreensíveis, conforme o artigo 6º, inciso III, do CDC. A ausência de informação clara pode, eventualmente, levar a uma responsabilidade compartilhada ou, até mesmo, imputada ao fornecedor”, define.

» GOCASE

VARIEDADE DE CAPINHA DE CELULAR

Wesley Sales está frustrado por não conseguir encontrar uma capinha para o seu Moto Edge 40 Neo no site da GoCase. “Já tentei comprar outras parecidas para adaptar, mas ainda assim não serve. Sinto que um celular tão avançado merece uma proteção adequada, e essa falta de acessórios é inaceitável. Espero que as lojas ampliem suas ofertas para atender à demanda dos consumidores que desejam proteger seus dispositivos de forma eficaz”, lamenta.

Resposta da empresa

Wesley, quem sabe esse seja o próximo modelo a chegar por aqui?! Tudo o que você precisa fazer é ir ao site e responder ao abaixo-assinado! Segue o passo a passo: Capinhas — Não encontrou a sua capinha — Iniciar.

Comentário do consumidor

Já fiz há um tempinho e nada.



» YEESCO

FALTA DE REEMBOLSO

Mara Cangeri procurou a coluna para relatar insatisfação com a Yeeco devido à falta de entrega e ao péssimo atendimento. “Fiz um pedido em fevereiro deste ano, e até agora não recebi nada, nem obtive resposta ao meu contato. O tempo médio de resposta é de 14 dias, mas já se passaram meses sem solução. Exijo uma posição imediata sobre meu pedido e a devolução do meu dinheiro”, diz.

Resposta da empresa

Entramos em contato com a cliente para o reembolso.

Comentário da consumidora

Recebi um e-mail da Yeeco solicitando meus dados para devolver o valor pago, sendo que até agora não depositaram. Mas ainda sem estorno do valor.

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