

Consumidor Direito + Grita

Considerada a Black Friday do primeiro semestre, a data mais esperada da primeira metade do ano chegou e, com ela, a necessidade de tomar alguns cuidados para garantir ofertas reais e realizar boas compras

Como fazer compras seguras na Semana do Consumidor

» JOSÉ ALBUQUERQUE*

A O mês do consumidor é uma ação comercial realizada todos os anos, com o objetivo de atrair os clientes com promoções, descontos e benefícios nas compras. Normalmente, ocorre em março, tendo como referência o dia 15, data em que se celebra o Dia Mundial do Consumidor. Neste ano, o período de promoções começou no dia 10 e vai até 20 de março. A proposta semana é tanto valorizar os direitos dos consumidores quanto proporcionar oportunidades de compra com preços mais vantajosos. Muitos consumidores aproveitam a data para quitar dívidas, porém o mar de ofertas abre margem para golpes e propagandas enganosas. Durante esse período, diversas empresas, tanto do varejo físico quanto do comércio eletrônico, promovem ofertas especiais, condições diferenciadas de pagamento e outras vantagens para atrair clientes e reconhecer a relevância dos consumidores para os negócios.

As promoções abrangem uma grande diversidade de produtos, como eletrônicos, vestuário, pacotes de viagens e serviços por assinatura. Além de abranger diversos segmentos, a Semana do Consumidor é comparada a outra data comercial de grande impacto, a Black Friday. Por isso, é fundamental que os consumidores façam pesquisas, comparem valores e tomem decisões de compra de maneira consciente.

O Dia Mundial do Consumidor foi instituído em 15 de março de 1962, após um discurso do então presidente dos Estados Unidos, John F. Kennedy, que destacou os direitos essenciais dos consumidores: segurança, acesso à informação, liberdade de escolha e direito à manifestação. No Brasil, a data ganhou força com a criação do Código de Defesa do Consumidor (CDC), em 1990, e foi implementada no ano seguinte.



Raquel Caminha é artesã e utiliza o período para conseguir descontos em passagens aéreas. “Aproveite as promoções para viajar a São Paulo, onde compro matéria-prima mais barata para a confecção das minhas peças”, completa. No entanto, no ano passado, a artesã ficou frustrada com as promoções nas passagens. “Foi feita uma publicidade enorme, e os descontos foram inferiores ao da compra feita com antecedência. Espero que, neste ano, eu possa encontrar promoções mais significativas”, disse.

Dívidas

Um levantamento realizado pelo Serasa aponta que 75% dos brasileiros pretendem utilizar a Semana do Consumidor para regularizar pendências financeiras. Para especialistas, esse dado

demonstra um interesse crescente da população em organizar as finanças, aproveitando os benefícios e as condições especiais disponíveis nesse período.

Dicas

Ilmar Muniz, advogado especialista em Direito do Consumidor, ressalta que o cliente tem direito a informações claras e objetivas sobre preço, condições de pagamento, prazo de entrega e características do produto. “O direito de arrependimento garante que compras feitas on-line podem ser canceladas em até sete dias após o recebimento, sem necessidade de justificativa. Mesmo itens promocionais mantêm a garantia legal mínima de 30 dias para produtos não duráveis e 90 dias para duráveis. O fornecedor também deve cumprir rigorosamente os prazos

de entrega informados, sob pena de o consumidor exigir a devolução do valor pago ou outra solução”, destaca.

O advogado orienta que a atenção aos detalhes é preciosa, a fim de saber se uma promoção é vantajosa ou é propaganda enganosa. “Infelizmente, existem práticas abusivas, como a chamada ‘maquiagem de preços’, em que o valor original do produto é inflado antes da promoção para simular um grande desconto. O consumidor deve pesquisar antecipadamente o histórico de preços do produto utilizando ferramentas como Zoom, Buscapé e Google Shopping”, orienta.

Além disso, o advogado aponta para a necessidade de comparar preços em diferentes lojas e verificar se o desconto está dentro da média do mercado. O consumidor também deve desconfiar de

Como planejar

- » Faça uma lista do que realmente precisa para evitar compras por impulso;
- » Defina um orçamento para não comprometer suas finanças com compras desnecessárias;
- » Pesquise os preços com antecedência para garantir que o desconto oferecido é real;
- » Dê preferência a lojas confiáveis, verificando sua reputação antes da compra;
- » Leia atentamente a política de trocas e devoluções, principalmente em compras on-line;
- » Evite pressa e desconfie de ofertas relâmpago, pois muitos golpistas utilizam essa estratégia para induzir a decisões apressadas;
- » Salve todos os comprovantes e registros da compra, incluindo anúncios e e-mails de confirmação.

arrependimento em até sete dias após o recebimento do produto, podendo solicitar a devolução do valor pago sem qualquer justificativa, conforme previsto no artigo 49 do CDC. Para produtos com defeito, o fornecedor tem 30 dias para solucionar o problema. Se não resolver, o consumidor pode exigir a substituição, a devolução do dinheiro ou um abatimento proporcional no preço. “Por isso, ao comprar on-line, é fundamental conhecer as regras e os prazos de devolução da loja para evitar transtornos”, esclarece Ilmar.

O advogado orienta que, para evitar fraudes, o cliente deve comprar apenas em sites confiáveis, verificando a reputação da loja no Reclame Aqui e no Procon. Também recomenda evitar links de e-mails e mensagens suspeitas, pois podem ser páginas falsas que imitam sites conhecidos.

“Outra dica é verificar o CNPJ e os dados da empresa no site da Receita Federal para garantir que a loja realmente existe. Prefira pagamentos por cartão de crédito virtual, pois isso dificulta fraudes e possibilita estornos em caso de problemas”, lista.

Se houver prejuízos, o consumidor pode recorrer a diferentes canais, dependendo da gravidade do problema. O Procon é o principal órgão de defesa em cada estado. O site *Consumidor.gov.br*, plataforma oficial do governo federal, facilita a solução de conflitos diretamente com as empresas. O Reclame Aqui, embora não seja um órgão oficial, é uma ferramenta eficiente para pressionar empresas a resolverem problemas. “Em casos mais graves, o consumidor pode ingressar com uma ação judicial no Juizado Especial Cível, sem necessidade de advogado para causas de até 20 salários mínimos”, orienta.

*Estagiário sob a supervisão de Márcia Machado

» LOJAS RENNER ENTREGA ERRADA

João Victor Martins, 28 anos, comprou um tênis pelo site das Lojas Renner e, ao selecionar o pedido, solicitou que o tênis fosse entregue no endereço de sua casa. No entanto, a mercadoria foi entregue no endereço incorreto, e, desde então, ele não consegue recuperar o produto. “Eu tenho cobrado deles, desde o mês passado. Mande e-mail, reclamei, tudo pela central de atendimento. E o que eles me respondem é que ‘vão verificar’. Cinco dias para cada resposta. Na última vez que entraram em contato, eu solicitei a comprovação de onde teria sido entregue o produto. Quero resolver isso, pois me sinto lesado pela empresa”, contou.

Resposta da empresa

» “A Lojas Renner informa que o cliente teve sua solicitação atendida”.



Comentário do Consumidor

» “Não entraram em contato comigo para informar a devolução, eu vi no extrato do banco o valor devolvido. só consegui o reembolso após recorrer ao Grita do Consumidor”.

» EMPRESA SHEIN DIFICULDADE DE REEMBOLSO

Eloá Leal, 18 anos, comprou três blusas regatas na Shein. O produto se popularizou nos últimos tempos, e o estoque esgotou. Devido à situação, a empresa ficou responsável pelo reembolso do valor, o que não aconteceu. Ao entrar em contato com o site pelo aplicativo e Instagram, Eloá não obteve nenhuma resposta e buscou o *Grita do Consumidor*.

Resposta da empresa

» “A Shein esclarece que a questão com a consumidora Eloá Leal foi um caso isolado e já foi devidamente endereçado e solucionado, não refletindo os padrões de serviço que a companhia busca consistentemente proporcionar. Os consumidores estão no centro de todas as decisões da empresa, que se dedica integralmente a atender às necessidades de todos com cuidado e eficiência. Ademais, a empresa enfatiza que investe de forma contínua em pessoas e soluções para aprimorar ainda mais a experiência de compra dos consumidores em todos os mercados onde atua.”

Comentário do Consumidor

» “Eles foram muito rápidos depois que vocês entraram em contato, fiquei quase dois meses esperando e só resolveram agora.”

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