

# Consumidor Direito + Grita

Especialistas explicam quais são as obrigações dos estabelecimentos comerciais e as prerrogativas dos clientes. Para evitar situações desagradáveis, é preciso prestar bastante atenção nas condições expostas nas embalagens do produto

# De olho na data de validade

» JOSÉ ALBUQUERQUE

Observar informações dos produtos, como prazo de validade e condições das embalagens, é essencial para que o consumidor não passe por inconvenientes ao fazer compras. Se houver problemas, os estabelecimentos comerciais têm responsabilidade legal em relação à venda de produtos vencidos.

A validade é estabelecida pela indústria com a data limite em que o alimento é apropriado para o consumo, sem apresentar alterações nutricionais e sensoriais, se cumpridas as recomendações de armazenamento indicadas pelo fabricante. Além disso, é importante lembrar que o prazo de vencimento vale até a data de abertura do produto, por isso é necessário seguir as orientações de consumo no período estipulado na embalagem.

Muitos alimentos continuam com aparência e cheiro normais mesmo após o vencimento, pois certos conservantes podem ocultar sinais de deterioração. No entanto, isso não impede a proliferação de microrganismos que podem causar infecções alimentares ou liberar toxinas.

As intoxicações levam a sintomas como náuseas, vômitos, diarreia, cólicas e gases. Em situações mais graves, especialmente para crianças e idosos, o quadro pode evoluir para desidratação, desmaios e dores de cabeça.

No caso de cosméticos, de acordo com a Sociedade Brasileira de Dermatologia, o fabricante é o responsável por ditar a validade de determinado produto. Segundo a pasta, a utilização de produtos cosméticos vencidos aumenta os riscos de irritações na pele ou também podem ter a eficácia do produto reduzida, como no caso de protetores solares. Maquiagem fora da validade também representa risco, pois a utilização pode causar irritações e a possível contaminação do produto.

O uso de remédios vencidos culmina em consequências ainda mais graves, culminando em graves riscos à saúde. Se, em



## Descarte de medicamentos

- » Não deve ser feito em lixo comum, no ralo da pia ou no vaso sanitário, porque possuem substâncias químicas que podem contaminar a água e o solo.
- » Devem ser levados até um ponto de coleta credenciado pela Anvisa, em geral, uma

farmácia ou drogaria nas proximidades da residência.

- » Caso não exista um ponto de coleta na região, o recurso é entrar em contato com uma Unidade Básica de Saúde (UBS) para saber como realizar o descarte seguro.

alguns casos, o fármaco não faz efeito, em outros, ele pode provocar outros problemas, desde alergias até intoxicação com risco de morte.

O estoquista Emanuel Santos, 23 anos, relata que, certa vez, comprou seis salgados na padaria de um supermercado, onde ele costumava fazer compras e aproveitava para lanchar. “Visualmente, estava tudo ok com os salgados. Sempre comprei este tipo de lanche e, até então, nunca tive nenhuma indigestão ou algo parecido”, recorda-se.

Emanuel conta que deu uma mordida no salgado e sentiu um gosto meio azedo, mas, ainda assim, terminou de comer o lanche. “Depois de 30 minutos, senti uma pontada na barriga e corri direto para o banheiro.

Quando fui conferir a validade do produto, percebi que o vencimento era no mesmo dia da compra. Passei a noite com diarreia após comer um dos salgados. Desde então, sempre confiro a validade de qualquer produto antes de comprar”, lembrou.

A advogada especialista em Direito do Consumidor Ana Paula Bezerra Godoi, explica que o consumidor que encontra um produto vencido à venda em qualquer estabelecimento comercial possui uma série de direitos assegurados por normas federais e distritais. “O Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990) já prevê, em seu artigo 18, que produtos impróprios para o consumo — o que inclui itens com data de

## 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.

validade expirada — devem ser retirados da vitrine, e o consumidor lesado pode exigir a substituição imediata do produto, o ressarcimento do valor pago ou ainda o abatimento proporcional do preço”, completa.

A exposição ao público de produto vencido configura prática abusiva, passível de fiscalização e sanção pelos órgãos de defesa do consumidor, especialmente o Procon-DF. O consumidor que identificar esse tipo de irregularidade deve denunciar o estabelecimento, contribuindo para a prevenção de riscos à

## Proteção ao cliente

- » **Informação clara e precisa:** Os produtos precisam incluir informações como 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 estabelecimentos devem fornecer produtos que estejam em condições adequadas para consumo, sem defeitos ou adulterações.
- » **Escolha:** Os consumidores têm o direito de escolher livremente entre diferentes produtos e marcas disponíveis, assim como o tipo de 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.

saúde pública e para a responsabilização do infrator. “Em caso de dano à saúde causado por um produto vencido, o consumidor pode e deve registrar a ocorrência no Procon-DF, na Vigilância Sanitária e na delegacia mais próxima”, explica Ana Paula.

Além disso, o consumidor pode ser indenizado por eventuais danos materiais e morais caso tenha consumido o produto e sofrido algum tipo de prejuízo, como problemas de saúde, ressalta a advogada. “A responsabilidade do fornecedor é objetiva, ou seja, não é necessário comprovar culpa, bastando demonstrar o dano e o nexo com o produto vencido, orienta.”

A lei distrital nº 7.398/2024 determina expressamente que é proibida a exposição, oferta ou comercialização de produtos com prazo de validade expirado no território do DF. A norma local reforça a obrigação dos comerciantes de realizar o controle rigoroso de prazos de validade e de impedir que itens vencidos permaneçam acessíveis ao consumidor.

Ana Paula comenta que a lei determina a obrigatoriedade da exibição de informações sobre o prazo de validade dos produtos oferecidos aos consumidores. “O descumprimento dessa

norma sujeita o estabelecimento infrator às sanções previstas no artigo 56 do Código de Defesa do Consumidor (CDC), que incluem multas administrativas aplicadas pelo Procon-DF, variando conforme o faturamento do estabelecimento, além da possibilidade de interdição do local em casos de reincidência ou risco à saúde pública. Além disso, há a responsabilização cível, com a obrigação de indenizar consumidores prejudicados, e a responsabilização criminal, especialmente quando se trata da venda irregular de medicamentos, configurando crime previsto no artigo 273 do Código Penal”, ressalta.

A advogada alerta que é necessário prestar muita atenção, pois é permitida a venda de produtos próximos ao vencimento. No entanto, produtos retirados das prateleiras em menos de 30 dias antes de expirar a data de validade devem ser expostos com aviso claro e ostensivo, alertando o consumidor sobre a proximidade da data de vencimento. “De acordo com a Lei distrital nº 7.398/2024, a falta desse aviso configura infração à lei e pode ser punida com multa e sanções administrativas”, concluiu a advogada.

## » ALIEXPRESS REEMBOLSO

Osmar Bruno Carneiro, 26 anos, entrou em contato com a coluna para relatar um problema com uma compra feita pelo site AliExpress. Em fevereiro, ele adquiriu um carregador portátil, mas, ao abrir a embalagem, percebeu que havia recebido apenas a carcaça do produto, sem funcionalidade. Ao tentar realizar a devolução, não obteve sucesso e busca o reembolso de R\$ 15,85, valor pago pelo item.

### 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

“Recebi um crédito no mesmo valor da compra, mas



não consigo sacar o dinheiro. Preciso do recurso para comprar outro produto. Além disso, não recebi nenhum contato da empresa.”

## » AMERICANAS PRODUTO COM DEFEITO

Carlos Evandro de Souza Santos relatou que comprou um celular Motorola Moto G-14, na cor grafite, no ano passado, em uma unidade das Lojas Americanas, em Planaltina-DF. Pouco após o término da garantia, o aparelho apresentou defeito e teve a placa queimada. Ele tentou contato com a gerência da loja, mas não obteve retorno e, por conta própria, levou o celular até uma assistência técnica autorizada.

### Resposta da empresa

A Americanas entrou em contato com o cliente e informou as orientações fornecidas pela fabricante do produto.

### Comentário do consumidor

“As Lojas Americanas e a central da Motorola entraram em contato comigo, mas não resolveram meu problema. Disseram que não poderiam fazer nada, porque a garantia já havia acabado. No entanto, o defeito é interno e se encaixa como vício oculto, o que, segundo a lei, me dá o direito de contestar essa decisão.”

## 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](mailto: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