



O consumidor tem direito a informações claras sobre qualquer produto ou serviço ofertado. Especialistas explicam a legislação e o que fazer quando o estabelecimento não segue a norma

Preços devem estar visíveis na vitrine, mas regra ainda é descumprida

» BRUNA TEIXEIRA*

Exibição de preços nas vitrines das lojas é obrigatória no Brasil. O Código de Defesa do Consumidor (CDC) e a Lei nº 10.962/2004 estabelecem que o cliente tem direito a informações precisas sobre os valores dos produtos e serviços. Dessa forma, os preços devem estar visíveis e legíveis ao possível comprador, incluindo o valor à vista e, em caso de parcelamento, as condições de pagamento devem ser claras. Mas nem sempre essa regra é seguida pelos estabelecimentos comerciais.

O advogado especialista em direito do consumidor Watson Silva explica que essa prática infringe o princípio da transparência e o direito à informação adequada e clara, de acordo com o CDC. “A falta de preço exposto impede o consumidor de comparar, planejar a compra e tomar decisões conscientes, caracterizando prática abusiva nos termos do artigo 39, inciso III do CDC”, afirma.

Em casos como esse, o especialista destaca que o consumidor tem o direito de exigir a informação imediata do preço, denunciar a irregularidade ao Programa de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon), recusar a compra. Além disso, o especialista ressalta que o consumidor pode processar um estabelecimento quando os preços não forem exibidos de forma adequada, “especialmente se houver prejuízo financeiro por ausência de informação, constrangimento ou negativa abusiva de informação e reincidência da prática, que possa configurar dano moral coletivo ou individual”.

O artigo 56 do CDC estabelece que as infrações às normas de defesa do consumidor podem levar o comerciante a receber punições administrativas, aplicadas pela autoridade competente. Entre as sanções, estão: multa, notificações, interdição do estabelecimento ou apreensão de produtos, em casos mais extremos. Além disso, o advogado esclarece



Onde reclamar

Além de denúncias ao Procon, existem outras vias legais que podem ser utilizadas nesses casos

- » Plataforma do Governo Federal (consumidor.gov.br);

» Ministério Público do DF e Territórios (mpdft.mp.br/portal), especialmente em práticas reiteradas;
- » Ações judiciais individuais ou coletivas, com ou sem advogado (nos Juizados Especiais — tjdft.jus.br/informacoes/juizados-especiais), também podem ser feitas.

» A Defensoria Pública (defensoria.df.gov.br) presta atendimento jurídico gratuito.

Fonte: Watson Silva, advogado

que ações civis públicas ou coletivas também podem ser consideradas por órgãos como o Ministério Público e entidades civis.

Prática recorrente

Monick Casagrande, de 38 anos, costuma frequentar shoppings de Brasília e conta que, quando não encontra o preço visível na vitrine da loja, desiste da compra. “Fico irritada quando não acho o preço. Não gosto de entrar só pra perguntar o

valor, porque as vendedoras perdem a vez da venda, então, sempre acabo perdendo o interesse e desistindo da compra nesses casos”, comenta.

Ela relata um caso recente, quando gostou de sapatos em uma loja de shopping, mas os preços não estavam disponíveis na vitrine. “Comecei a olhar os outros itens para ter uma noção de preço, mas aquele era o único par de sapatos exposto, então, não conseguiria imaginar um valor para o produto. Tentei acessar

o site da loja, mas não consegui, fiquei irritada e fui embora sem comprar nada”, completa.

A falta de preço no expositor é frequente nas denúncias recebidas pelo Procon, de acordo com o diretor de fiscalização do órgão no Distrito Federal, Rafael Oliveira. Somente este ano, já são 64 reclamações. Por isso, o Procon-DF faz vistorias recorrentes em diversas lojas. “Eu diria que semanalmente tem denúncia, a gente fiscaliza toda semana sobre isso. Às

vezes, a gente sai sem denúncia também, e faz uma orientação, passa de loja em loja fazendo essa fiscalização. É de extrema importância”, enfatiza Rafael.

O diretor assinala que a precificação visível é importante para que o interessado tenha acesso às informações sem intervenção de um lojista. “O consumidor tem o direito de parar para avaliar e ponderar se ele quer pagar por aquele produto ou se aquele preço é justo, sem ser abordado por um vendedor”, reitera.

Exceções

Segundo o advogado Watson Silva, ainda existe muita resistência por parte dos lojistas em cumprir essa norma. “A principal alegação é de estratégia de marketing ou tentativa de ‘atrair o cliente para negociação’, mas isso não justifica a omissão da informação de preço”, enfatiza.

O diretor de fiscalização acrescenta que a única exceção para um produto ser exposto sem preço é em casos de itens decorativos. No entanto, esses objetos devem ser devidamente sinalizados como tal. “Se uma loja voltada para um público country monta uma vitrine com uma sela de cavalo exposta e aquilo não está sendo vendido, eles devem identificar que aquele objeto em específico é só uma parte da decoração”, exemplifica.

No caso de uma vitrine em desconformidade, o Procon-DF faz um auto de constatação, pelo qual o lojista tem um prazo de 30 dias para fazer a regularização dos problemas apontados. “A gente olha a loja inteira nas visitas, pra ver se tudo está dentro das conformidades. Após os 30 dias de prazo, nós fazemos uma segunda vistoria. Se ainda houver constatação, são aplicadas as penalidades cabíveis ao caso”, detalha.

Lojas on-line

Mileny Mendes, 23, diz que se depara frequentemente com perfis de

estabelecimentos nas redes sociais que não disponibilizam os preços dos produtos e serviços, a não ser que o cliente entre em contato com o vendedor. “Acho que, se eu criar uma média, metade dos anúncios que vejo atualmente usam esse método de esconder o valor. Eu não vejo eficácia nisso”, opina.

Para ela, esse tipo de tática gera desinteresse nos produtos ofertados. “Eu perco um pouco a vontade de me esforçar para ir atrás de descobrir o valor. Acho que não precisam dificultar mais ainda o acesso a informações que são básicas para o cliente”, complementa Mileny.

O advogado Watson Silva aponta que essa prática é recorrente no comércio digital, com a justificativa de um possível atendimento diferenciado. “É comum uma justificativa de dinâmica de preços ou personalização nos atendimentos, mas o direito à informação do consumidor é inafastável e prioritário, acima de qualquer razão”.

Com o crescimento desse tipo de comércio, as normas precisam se adaptar ao ambiente on-line e às redes sociais. De acordo com o Decreto nº 7.962/2013, a contratação do comércio eletrônico deve abranger os seguintes aspectos: informações claras a respeito do produto, serviço e do fornecedor; atendimento facilitado ao consumidor; e respeito ao direito de arrependimento.

O diretor de fiscalização do Procon-DF relembra que as lojas on-line têm um regramento diferente, uma vez que há um decreto específico para o comércio eletrônico, mas, ainda assim, devem obedecer alguns princípios. “Todas as informações que são relevantes para o consumidor são de extrema importância e devem estar acessíveis. Além do preço, as formas de pagamento e de parcelamento também precisam ser de fácil visualização”, revela.

***Estagiária sob a supervisão de Malcia Afonso**

» VIAÇÃO PIONEIRA RESSARCIMENTO DE PREJUÍZO

Patrícia Rodrigues, de 27 anos, conta que estava dirigindo no centro de Brasília quando um ônibus da Viação Pioneira bateu no carro dela, quebrando o espelho retrovisor. Segundo ela, o motorista se manteve tranquilo e afirmou que a empresa responsável pelo veículo entraria em contato, mas, após uma semana, a companhia ainda não a procurou. “Eu registrei a ocorrência, eu fui na delegacia, expliquei tudo. Enfim, eu tenho toda a parte da papelada burocrática, só que, até agora, eles não entraram em contato comigo pra falar se vão me restituir ou para me explicar como funciona o procedimento nesse caso”, diz.

Resposta da empresa

A empresa informou à coluna, por telefone, que o caso está em apuração e, assim que averiguado, entrará em contato com Patrícia para seguir com a resolução do problema.



Comentário da consumidora

“Eu só queria um retorno da Pioneira, porque não foi culpa minha, eu estava indo trabalhar tranquilamente e a situação ocorreu. Estou de mãos atadas, porque não sei o que fazer para resolver isso.”

»USO ASSIM FALTA DE REEMBOLSO

Ingrid de Souza, de 27 anos, relata que fez compras on-line em uma promoção do Uso Assim em outubro do ano passado. Posteriormente, a loja alegou que não havia mais peças disponíveis para a promoção, pois vendeu todas. Por isso, reembolsariam todos os clientes que não conseguiram os produtos, seja por cupom do valor na loja, seja em dinheiro. Ingrid seguiu o protocolo aconselhado pela loja para conseguir o estorno: preencheu o formulário, enviou e-mails e mensagens pelas redes sociais, mas, até hoje, o estabelecimento não fez o reembolso nem retornou as tentativas de contato. “Eles não respondem nem pelo e-mail nem no privado deles. Já preenchi o formulário que eles mandam e também entrei em contato, mas até hoje nada foi resolvido”, lamenta.

Resposta da empresa

“Após o contato, o problema foi identificado e efetuado o reembolso do valor pendente. Estamos à disposição!”

Comentário da consumidora

“Foi um processo muito desgastante, pois esperei quase um ano pela entrega e pelo estorno. Nesse período, eu já estava sem esperanças que pudesse ter qualquer um. Só depois que o jornal interveio é que finalmente tive o reembolso. Espero que outras pessoas não passem por isso e que a empresa melhore seu atendimento, pois é extremamente frustrante ver as divulgações sobre as peças que você comprou e não chegaram.”

RECLAMAÇÕES DIRIGIDAS A ESTA SEÇÃO DEVEM SER FEITAS DA SEGUINTE FORMA:

- » Breve relato dos fatos

» Nome completo, CPF, telefone e endereço

» E-mail: consumidor.dfgdabr.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