

Consumidor Direito + Grita

Comprar móveis, eletrônicos e roupas usadas é prática comum, principalmente quando seu objetivo é economizar. Mas, quando a negociação não sai como o planejado e o produto apresenta defeitos com pouco tempo de uso, o prejuízo é maior do que a economia

Produtos de segunda mão: como evitar dor de cabeça

» LAÍZA RIBEIRO*

O termo “garimpar” se popularizou após os brechós ficarem em alta. A compra de peças seminovas ganhou força no mundo da moda e também deu mais visibilidade a produtos usados, como móveis, aparelhos eletrônicos e materiais do cotidiano. Mas quais são os cuidados que o consumidor deve ter ao comprar produtos de segunda mão e evitar problemas?

Marina Alves, de 22 anos, sabe muito bem como ir atrás das melhores peças e economizar na hora da compra. Porém, nem sempre sai como planejado. A estudante conta que sempre comprou em lojas físicas pela segurança e certeza da qualidade da peça, mas, depois de ver um anúncio de um aplicativo de compras e vendas de roupas, ficou interessada e resolveu comprar uma jaqueta que havia chamado sua atenção. “Nunca fui de comprar on-line, eu estudei moda no Senac e aprendi a usar roupas mais sustentáveis. Mas eu não resisto a um brechó, mesmo que seja em uma loja virtual.”

Quando a encomenda chegou, Marina ficou decepcionada ao perceber que havia um rasgo escondido no forro da jaqueta e a peça estava com cheiro de mofo muito forte. “Eu mandei mensagem para a vendedora e ela me disse que só recebia e repassava as peças, defeitos não eram resolvidos com ela. Eu fiquei sem saber como seguir, então só mandei costurar e deixei para lavar”, conta.

“Ao comprar um produto usado, o consumidor mantém direitos essenciais do Código de Defesa do Consumidor (CDC), incluindo o direito à informação clara sobre o estado do produto e eventuais defeitos aparentes”, informa o advogado Fernando Moreira. Além disso, o consumidor tem direito a garantia legal contra defeitos não informados que surgem com o uso e, em casos como o de Marina, no qual a compra foi feita de forma on-line, o direito de arrependimento em até sete dias após a compra.

Segundo Moreira, a loja tem a obrigação de vender produtos com a garantia legal, não sendo permitido, em hipótese alguma, o comércio de produtos “sem garantia”, mesmo que usados. “Embora ela não seja obrigada a fornecer uma garantia contratual — aquela adicional, comum em produtos novos—, a garantia legal de

90 ou 30 dias é mandatória para cobrir vícios ocultos”, finaliza.

Pessoa física

Luana Ribeiro, 19, coleciona álbuns de K-pop e costuma comprá-los de segunda mão. Ela relata que participa de um grupo próprio para vendas e trocas, e sempre fecha negócio por lá, mas sua última aquisição foi motivo de grandes dores de cabeça para a jovem. “Eu entrei em contato com a mulher que estava vendendo e ela me explicou tudo sobre o produto, mandou foto de supostas avarias dele e me disse que o CD nunca havia sido tocado”, diz a estudante.

Quando o produto chegou, a alegria de Luana deu espaço a uma enorme frustração ao abrir a caixa e ver que seu pedido não chegou de acordo com o informado pela vendedora. Segundo ela, as avarias no álbum eram muito piores do que havia sido informado. “Quando eu vi o vídeo, pensei que eram apenas detalhes de uso, mas a capa estava rasgada, a cartela de adesivo veio incompleta e o CD estava arranhado. Fui procurá-la para devolver o produto, mas ela sumiu e me respondeu 10 dias depois, falando que já tinha usado o dinheiro da compra. Eu fiquei sem saber o que fazer, já que não é nada formal, são só fãs que

vendem para fãs, não tem nada formal que uma loja teria”, lamenta.

O especialista explica que existe diferença entre comprar produtos usados de uma loja e comprar de uma pessoa física. Quando você adquire de um fornecedor, sua compra é respaldada pelo CDC e tem toda a proteção contra fraudes e demais problemas. Porém, compras realizadas por uma pessoa física têm a proteção do Código Civil. “A compra direta de outra pessoa física é uma relação civil, em que a proteção é restrita aos vícios redibitórios — defeitos ocultos —, sendo significativamente mais difícil para o comprador reaver seus direitos”, afirma Fernando.

Ótimo estado?

Assim como Luana e Marina, a professora Patrícia de Souza, 36, conta que havia se mudado, mas o orçamento para mobiliar a nova casa estava apertado. Seu marido deu a ideia de comprar móveis usados na internet e em lojas locais para economizar e conseguir deixar o lugar mais aconchegante. “Naquele momento, era a melhor opção que tínhamos. Começamos a fazer pesquisas e orçamentos dos móveis que eu queria, parecia que tudo estava dando certo”, relembra.

Porém, todo o entusiasmo sumiu quando ela percebeu que o sofá recém-chegado estava com um cheiro muito forte e manchas escondidas sob as almofadas. Patrícia deixou esses problemas de lado e seguiu sua vida, até o dia que precisou fazer uma faxina na casa e se depa-rou com sinais de cupim na base de madeira do sofá. “O vendedor tinha me dito que estava ‘em ótimo estado’, então eu acreditei. Só fui me dar conta do que estava acontecendo depois que ele já estava na minha sala”, lamenta.

Em casos parecidos com o de Patrícia, o Procon recomenda que o consumidor registre os problemas e os apresente ao vendedor. “O problema apareceu após a compra, então o ideal seria que ela fotografasse e gravasse comprovando que não teria como ela saber do problema antes de levar o produto”, diz Vanessa Pereira, diretora-geral do Procon.

Registros da mercadoria são fundamentais na hora de fazer uma reclamação por problemas com o produto, como avarias ou vícios de uso. Comprovantes, notas fiscais, prints de conversas com o vendedor ou, em caso de compras on-line, histórico de compra são essenciais para provar a relação de consumo.

“Verificar a reputação da loja, prestar atenção em avarias, verificar a garantia e a política de troca do estabelecimento são cuidados fundamentais para ter mais segurança na hora da compra”, recomenda Vanessa. Além disso, ficar atento à garantia do produto é importante, já que produtos que foram adquiridos fora do prazo estipulado pelo fabricante não são respaldados pelo Procon.

***Estagiária sob a supervisão de Patrick Selvatti**

»CLARO AUMENTO SEM AVISO

Em março de 2025, Rafael Costa, de 29 anos, contratou um serviço de plano de internet móvel da Claro por um preço de R\$ 64,90 com 30GB de internet e WhatsApp ilimitado. Porém, em julho, suas faturas começaram a vir com o valor de R\$ 71,33 e, ao ligar para a empresa, descobriu que o plano contratado anteriormente havia sido descontinuado, e a Claro trocou por um serviço mais caro e que oferecia a mesma quantidade de Internet sem nenhum aviso prévio. “Entre em contato com a Claro desde a primeira mudança e eles falaram que na próxima fatura o valor já teria voltado ao normal, mas não veio. Estou lutando com isso desde julho, mas eles não resolvem nada. Quando finalmente explicaram o porquê de a fatura deixou de vir R\$ 64,90 para vir R\$ 71,33, pedi para cancelar e me informaram que teria que pagar uma multa de R\$ 250,90 pelo cancelamento de algo que não contratei”, relatou.



Resposta da Empresa:

“A Claro realizou tentativas, sem sucesso, de contato por telefone com o cliente para verificação. A operadora continua à disposição por meio de todos os canais de atendimento disponibilizados.

Resposta do Consumidor:

“Eu achei uma falta de respeito com o consumidor, ainda mais pelo fato de que eles se sentiram no direito de mudar um plano sem saber das condições financeiras do cliente, que se programa para gastar exatamente aquele valor que foi acordado com a empresa e, assim, manter as contas organizadas, e quando a empresa aumenta o valor sem aviso prévio não tem nem como se programar direito. Eles falaram que entraram em contato, mas isso nunca aconteceu! Irei atrás dos meus direitos.”

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