

# Consumidor Direito + Grita

As festas de fim de ano trazem a mesa farta, e os panetones e chocotones não ficam de fora. Mas, e se o recheio for uma frustração? O Código de Defesa do Consumidor (CDC) garante que as empresas cumpram o prometido. Saiba como identificar as propagandas enganosas

# Panetones ilustrativos

» LAÍZA RIBEIRO DE SOUSA\*

Fim de ano, época de férias, festas e comidas deliciosas. É nesse momento que podemos comer aquele salpício bem gostoso, decidir se as famosas uvas-passas irão no arroz ou não e comer o tradicional panetone ou, para quem não gosta das frutas cristalizadas, o chocotone. Mas, não existe nada mais frustrante do que comprar um chocotone super-recheado e perceber que, na realidade, o “super-recheio” eram apenas três grandes gotas de chocolate no meio da massa.

Apesar de não existir uma lei que defina a quantidade ideal de recheio, o fornecedor deve cumprir o que foi ofertado. Ou seja, se na caixa do panetone diz “super-recheado” ou “recheio em dobro”, é esperado que o consumidor encontre bastante recheio no seu produto. “Toda informação ou publicidade obriga o fornecedor a cumprir exatamente o que foi ofertado”, diz o especialista João Emanuel.

Leticia Marques, 23 anos, tem o costume de presentear sua família todo ano com panetones e doces e, no último Natal, não foi diferente. Ela conta que comprou três chocotones para dar ao pai e aos dois irmãos mais novos e um bem especial de pistache para a mãe. Porém, quando sua mãe partiu o presente para experimentar, teve uma surpresa desagradável. “Nós olhamos o panetone e ficamos sem reação. Minha mãe começou a rir, porque pensamos que viria bastante recheio, já que na foto ele parecia bem cheio e, quando abrimos, vimos que ele era um panetone normal, com o recheio só em alguns pontos.”

A jovem relata que, além do decepçionante panetone de pistache, os chocotones também não cumpriram muito bem o que foi prometido por meio das imagens. “Depois da decepção com o que dei para minha mãe, nós abrimos os chocotones do meu pai e dos meus irmãos. O chocolate era bem pouco também, mas com certeza não me decepçionou tanto quanto o de pistache. Eu paguei muito caro nele, sendo que não valia aquele preço”, lamenta.

### Marcas

Leticia não foi a única que se frustrou com um panetone mal recheado. Luiz Roberto, 28 anos, comprou um chocotone de creme de avelã de



uma marca famosa e pagou quase R\$200 em 834g, mas se decepçionou ao cortá-lo ao meio e ver que o recheio era muito menos do que apresentava na imagem da caixa. “Na foto da embalagem, o panetone estava muito bonito, com muito chocolate dentro e uma casquinha de chocolate derretido por fora, nunca me arrependi tanto de trocar os que a gente encontra no mercado por R\$ 30 por um de marca famosa.”

O advogado Luiz Werneck explica que a forma como o produto é apresentado ao consumidor pode criar uma expectativa irreal sobre como ele realmente é. Comerciais que mostram

um panetone super-recheado, com chocolate transbordando ou que passa a impressão de que o produto é maior do que na realidade é, podem se enquadrar como propaganda enganosa. “Se o consumidor concluir, a partir da imagem, que o produto real terá aquele padrão e, na prática, isso não se confirmar, pode restar configurada a publicidade enganosa.”

Mesmo que os anúncios de datas festivas — como Natal e ano-novo — não tenham uma lei que aumente o rigor das análises jurídicas, eles são tratados em conformidade com o Código de Defesa do Consumidor (CDC). “O consumidor sempre

é considerado a parte mais frágil da relação. Se a imagem leva à interpretação de que o recheio é generoso e o produto não entrega o que foi sugerido, o aviso pode não ser o suficiente para tornar a propaganda regular”, afirma o especialista.

### Alteração

O especialista em direito do consumidor Ícaro Ferreira explica que a propaganda enganosa não se trata de questão estética, como uma iluminação diferente que valoriza o produto, e, sim, de quando o anúncio altera a essência do

### Dicas para não errar na escolha

- » Caixa grande não é documento: Não se deixe levar pelo tamanho da embalagem. Muitas vezes, a caixa é enorme, mas o panetone “dança” lá dentro. Confira sempre o peso líquido (ex: 400g, 500g) escrito no rótulo;
- » O segredo está nos ingredientes: Cuidado com termos como “sabor chocolate” ou “cobertura sabor chocolate”. Isso, geralmente, indica que o produto usa apenas aromatizantes e gordura vegetal, e não o cacau ou chocolate de verdade;
- » Use a internet a seu favor: Antes de investir naquele lançamento caro, faça uma busca rápida nas redes sociais. Vídeos de “review” ou “unboxing” mostram o produto real e evitam a decepção da expectativa versus realidade;
- » Guarde a nota fiscal: Nunca jogue a notinha fora antes de abrir e consumir o produto. Ela é a prova de quando e onde você comprou, essencial caso precise reclamar no SAC ou no Procon.

Fonte: Ícaro Ferreira

essa frase para justificar um produto completamente diferente da foto é abusivo e não tem validade legal para retirar a culpa da empresa. A ilustração deve ser compatível com a realidade”, explica Ferreira.

Nesses casos, o consumidor é res-paldado pelo CDC e tem três opções na hora de pedir seu ressarcimento. Ele pode exigir o cumprimento forçado: querer um produto igual ao da foto, trocar por um outro item de valor equivalente ou devolver o produto e receber o dinheiro de volta. “Na prática, a troca ou o reembolso são os caminhos mais comuns e rápidos”, diz Ícaro.

Além disso, as informações sobre o percentual do recheio devem ser claras. O consumidor tem o direito à informação garantido. Então, todas as informações devem estar disponíveis de forma clara, legível e em português. “O consumidor não pode precisar de uma lupa ou de uma calculadora para entender o que está comprando.”

Para comprovar que o chocotone não veio conforme o prometido, você precisa ter sua nota fiscal em mãos. Ela é essencial para evidenciar a relação de consumo. Mas ela não é a única prova que você precisa apresentar. Grave vídeos e tire fotos do produto real — de preferência logo após cortar a fatia, da caixa mostrando o produto que foi prometido e, se possível, faça um vídeo do ‘unboxing’ — abrindo a caixa e cortando o panetone, pois isso mostra que o produto não foi alterado. “Hoje em dia, o celular é a maior arma do consumidor”, reforça o especialista.

### O que diz o Procon

“É importante que o consumidor se atente aos ingredientes, tamanho/peso, data de fabricação e validade do produto. Caso o fornecedor não cumpra com o que foi ofertado, conforme previsto no artigo 35 do CDC, o consumidor poderá escolher entre: exigir o cumprimento da obrigação da forma que foi ofertada, aceitar outro produto equivalente ou exigir o cancelamento do pedido com devolução integral do valor pago.”

O órgão também ressalta que, nesses casos, onde a produção em escala comercial não permite que a apresentação do produto seja tão “bonita”, também é aplicado o princípio da boa-fé objetiva, devendo haver um bom senso quanto aos limites da publicidade.

\*Sob supervisão de Tharsila Prates

## »IADES CADÊ O RESSARCIMENTO?

Leticia Ribeiro relatou que fez a inscrição para uma residência em psicologia pela banca do Instituto Americano de Desenvolvimento (Iades). Ela realizou o pagamento do boleto normalmente, e o banco não acusou nenhum erro. Dias depois, quando a lista de homologados foi disponibilizada, Letícia percebeu que seu nome não estava presente. Ao buscar o motivo do ocorrido, viu que o pagamento do boleto não havia sido efetivado, por isso, realizou um pagamento tardio. Ela entrou em contato com a empresa responsável pelo curso para relatar o ocorrido e foi avisada que não poderia realizar a prova, mas o valor seria ressarcido, porém, até hoje não o fizeram. “Entre em contato por e-mail, mandei mensagem, fiz até Reclame Aqui... e nada. Só mensagens automáticas, genéricas, falando que a demanda está sendo analisada, que estão passando para o setor responsável, e por aí vai. Só que, até agora, nada foi resolvido”, desabafou.

### Resposta da empresa

A empresa afirmou que o caso da cliente está em análise no setor responsável e entrarão em contato com ela quando o caso for examinado.

### Resposta da Consumidora

“O mais absurdo é que vou fazer outra prova com a banca agora, e esse problema anterior ainda está em aberto. Eu nem consegui fazer a prova da residência por conta desse erro, e até hoje não tive meu dinheiro devolvido, nem uma resposta de verdade.”

## »EBANX SEM ESTORNO

Gabriela Santana alegou que fez duas compras em um aplicativo de venda de roupas on-line e, por duas vezes, precisou de estorno. Porém, o dinheiro nunca retornou para ela. Quando entrou em contato com o aplicativo responsável, disseram que já estava disponível para resgate, mas ela nunca conseguiu resgatar. “Das duas vezes que precisei de estorno, ficou preso. Falam que já posso resgatar e, sempre que tento, dá erro. Eu entro em contato com o aplicativo e eles passam a responsabilidade para a Ebanx, mas também nunca tive retorno”, relatou.

### Resposta da empresa:

Não conseguimos realizar contato com os responsáveis.



### Resposta da Consumidora:

“É cansativo passar por isso, é o meu direito. Estou exausta! A maioria das empresas só resolvem quando acionamos o Procon. Estou pensando em acioná-los, mas é complicada essa situação.”

### 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