

Consumidor Direito + Grita

Os ovos de chocolate são tradição na Páscoa, mas algumas situações colocam em risco a saúde das pessoas, ferem a legislação e causam insatisfação aos apreciadores do doce mais aguardado desta época

Páscoa sem surpresa ruim

» LUIZ FRANCISCO*

Com a proximidade da Páscoa, supermercados e lojas especializadas estão com as prateleiras cheias de ovos de chocolate. Além de escolher entre diversos sabores, os consumidores devem, também, atentar-se a informações importantes, como a validade do produto, os ingredientes, o peso correspondente e as condições de armazenamento. Se o produto apresentar inconsistências ou se trouxer riscos à saúde, a situação fere o Código de Defesa do Consumidor (CDC).

A advogada Simone Magalhães, especializada em direito do consumidor na área de regulação de alimentos, afirma que o ovo de chocolate não pode estar quebrado, estragado ou derretido. Ela informa que o fornecedor é responsável pelos cuidados necessários do doce e, se há defeito no produto, o cliente tem direito à substituição ou restituição do valor pago. Essas regras também se aplicam a microempreendedores, ainda que o vendedor seja pequeno ou informal.

Se o produto apresentar plásticos ou outras partículas indesejáveis, isso gera dano moral indenizável, ainda que o consumidor não tenha comido o ovo de Páscoa. A especialista explica que a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça (STJ) “evoluiu” no sentido de reconhecer essa situação como dano. “Na prática, isso fortalece a proteção do consumidor, sobretudo quando o corpo estranho é inequívoco e o produto é industrializado. Isso indica falha no dever de segurança de alimentos”, esclarece Simone.

O advogado Mizael Borges passou por uma situação desagradável após o ovo de Páscoa vir mofado. Segundo ele, o produto ficou guardado em local seco e arejado, aguardando o consumo por sete dias. Após a abertura do doce, a esposa do consumidor notou que havia presença de fungos. “Eu cheguei a comer o chocolate que derreteu em minhas mãos”, narra.

O consumidor relata que o produto estava longe do vencimento, então, soube que foi uma falha na fabricação do alimento. No mesmo dia do ocorrido, ele reportou à empresa em um site de reclamações. Após um mês, o Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) da marca ligou para Mizael e propuseram substituir o ovo de chocolate ou reembolsar o valor, desde que o consumidor devolvesse o chocolate. “Ou seja, me impuseram a guarda, por 30 dias, e o transporte do alimento estragado”, declara.

Mizael decidiu entrar com uma ação na Justiça, e a fornecedora foi condenada a restituir o valor pago pelo ovo de Páscoa, independentemente da devolução do



produto. Segundo o consumidor, a empresa recorreu, mas a sentença foi mantida pelo Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios (TJDFT). A indenização foi no valor de R\$ 5 mil.

Decepção

Um caso parecido aconteceu com a jornalista Carla Aquino, que encontrou um inseto dentro do ovo de Páscoa. Ela conta que era cliente fiel da marca de chocolate mas, devido à situação, a comunicadora ficou decepcionada com o produto.

De acordo com Carla, ela comprou o ovo de Páscoa no ano passado, mas, devido à questão de saúde do filho, a jornalista fez uma promessa de fé e se absteve de comer doce até junho do mesmo ano. “Ao finalizar o período, abri o chocolate que havia guardado com tanto carinho, e ele estava infestado de insetos, embora estivesse dentro do prazo estipulado pela fabricante do produto”, afirma a comunicadora.

Após registrar a reclamação no site de denúncias e comunicar a empresa por meio das redes sociais, a consumidora relata que a fornecedora do ovo de chocolate entrou em contato, após um ano, e afirmou que não poderia trocar o produto ou reembolsá-la. “Eles só me responderam

um ano após o acontecimento”, conta Carla. “Segundo eles, o prazo de reclamação é de 30 dias, mesmo que o produto tenha uma validade superior a isso.”

Clara não entrou na Justiça por considerar o assunto menor: “apenas um ovo de chocolate”, mas a comunicadora fez questão de se manifestar nas redes sociais da marca para alertar os consumidores que passaram pela mesma situação. “É uma empresa que não zela pelo consumidor e não cumpre a validade até a data estipulada”, declara.

A advogada Simone Magalhães orienta que, em casos do ovo de chocolate estar próximo ao vencimento, o consumidor deve registrar fotos do preço, do anúncio e da validade, reclamar sobre o ocorrido e denunciar ao Procon e à Vigilância Sanitária quando houver risco à saúde. “É permitido vender produto próximo ao vencimento, mas é obrigatório informar de modo ostensivo quando isso for relevante para a decisão de compra”, afirma. “Vender como promoção, sem dar destaque à validade, pode configurar informação insuficiente e indução a erro”, esclarece.

Sabor chocolate

A especialista também explica sobre os ovos “sabor chocolate”. Segundo ela, a venda é permitida desde que corresponda

ao padrão de rotulagem determinado pela Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa). “Se o alimento não segue os requisitos para ser considerado chocolate, ele não pode ser rotulado como chocolate, devendo usar denominações compatíveis e declarar corretamente a lista de ingredientes e eventuais alergênicos”, afirma.

As regras sobre rotulagem também se aplicam aos ovos de chocolates caseiros vendidos por trabalhadores informais. Simone explica que, ainda que o fornecedor do produto seja pequeno, os vendedores devem seguir as regras sanitárias e de informação. “Na prática, o controle pode ser menor e mais complexo, mas o dever jurídico de não enganar e de não expor a risco permanece.”

O advogado Wanderson Viana, especialista em direito do consumidor, aborda sobre o marketing de Páscoa direcionado a crianças. Segundo ele, os menores são considerados hipervulneráveis. Então, as propagandas não podem explorar a experiência infantil nem pressionar emocionalmente para influenciar os pais. “A publicidade abusiva é proibida conforme o art. 37, do CDC”, lembra Wanderson.

Os ovos de chocolates com brinde exclusivos são comuns, mas o especialista explica que, em regra, os produtos não configuram venda casada. “Só seria

Fique alerta!

- » É importante comparar os pesos dos produtos.
- » Verificar peso líquido no rótulo.
- » Checar validade, guardar anúncio/print da oferta e nota fiscal.
- » Fotografar divergência de preço na gôndola.
- » Desconfiar de “brinde” como principal atrativo.
- » Para compras on-line, confirmar prazo de entrega e política de devolução.
- » Em delivery, conferir condição do produto no recebimento.

Fonte: advogada Simone Magalhães, especialista em direito do consumidor de regulação de alimentos

considerado [venda casada] se o consumidor fosse obrigado a adquirir outro item separado para levar o chocolate com brinde, o que é proibido conforme o artigo 39, inciso I, do CDC”, declara o advogado.

Os casos em que o brinquedo causa um acidente à criança são de responsabilidade solidária. “Quem coloca o produto no mercado responde, objetivamente, pela segurança. O consumidor também pode acionar o fornecedor do chocolate”, afirma o especialista. “Além disso, os brinquedos devem atender aos requisitos de conformidade e segurança aplicáveis, obedecendo a normas técnicas do Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia (Inmetro).”

Vale ressaltar que, nas situações de compra on-line, o consumidor tem até sete dias para desistir após o recebimento, sem a necessidade de justificar. “Abrir a embalagem para verificar o produto não impede esse direito, desde que não haja uso indevido”, explica Wanderson. “E se havia promessa de entrega antes da data e isso não foi cumprido, o consumidor pode recusar e exigir devolução integral por descumprimento da oferta, conforme os arts. 30 e 35, do CDC.”

O advogado orienta que o consumidor se proteja e adote alguns cuidados simples, como ler atentamente o rótulo, conferir peso e validade, comparar o preço por quilo, guardar nota fiscal e verificar o prazo de entrega nas compras on-line. “Esses direitos estão garantidos pelo dever de informação e pelo cumprimento da oferta”, completa o especialista.

»CASAS BAHIA DESISTÊNCIA

A consumidora Raquel Passos relata que, ao realizar uma compra on-line de uma geladeira, duas torradeiras e uma chaleira, decidiu devolver os produtos no prazo de até sete dias e solicitar o reembolso. Ela conta que gastou R\$ 4.035,11, mas recebeu apenas R\$ 2.111,49.

Resposta da empresa:

» O Grupo Casas Bahia entrou em contato e disse ter prestado suporte à cliente.

Resposta da consumidora:

» Raquel Passos informou que o pagamento restante foi feito.



»LILY ESTÉTICA PAGAMENTO PARCELADO

A consumidora Zenilda Silva gastou quase R\$ 5 mil na compra de procedimentos estéticos. No entanto, após aguardar seis meses, prazo máximo para avaliar os resultados, a cliente alega não ter obtido sucesso e afirma que os procedimentos não foram refeitos, conforme prometido pela empresa. A insatisfação levou Zenilda a buscar uma solução. “Falaram que iriam devolver o dinheiro, já fiz três agendamentos para poder devolver o dinheiro e ainda não o fizeram”, reclama. A consumidora relata, ainda, que, após negociações, um acordo foi alcançado para o reembolso do valor. Porém, a cliente informa que continua sendo debitada em seu cartão de crédito, com mais 10 parcelas pendentes. “O reembolso ainda não foi efetuado, e a empresa não deu esclarecimentos”, afirma.

Resposta da empresa:

» A clínica entrou em contato com a cliente, por meio do e-mail, para resolver a situação.

Resposta da consumidora:

» Zenilda teve o problema resolvido, e o valores debitados foram devolvidos.

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