

Consumidor Direito + Grita

Mês exalta avanços do Código de Defesa do Consumidor (CDC) e reforça necessidade de transparência e combate a práticas abusivas

A maior conquista em 36 anos

» LUIZ FRANCISCO*

Março é o mês dedicado ao consumidor. A comemoração lembra que os direitos de quem consome estão assegurados pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC). A legislação proíbe práticas abusivas e exige transparência por parte das empresas. O documento, sancionado em 1990, é essencial para as relações de consumo e promove meios para devolução de valores e reparação de danos.

A advogada especializada Carla Simas diz que o CDC é a maior conquista do consumidor. Segundo ela, o documento reconhece que ele possui desvantagem técnica e econômica diante da empresa e que não é apenas a parte passiva do mercado e, sim, um sujeito de direitos. “Esse marco permitiu o fortalecimento dos Procons, da atuação do Ministério Público, das associações de defesa do consumidor e da advocacia especializada”, afirma.

“Hoje, mais de três décadas depois, o CDC continua sendo considerado uma das legislações mais avançadas do mundo, porque foi construído sobre princípios estruturantes como boa-fé objetiva, transparência e equilíbrio nas relações de consumo.”

Ainda de acordo com a especialista, o CDC tornou o consumidor brasileiro “mais consciente e ativo”, porque tem acesso à informação e utiliza canais administrativos para saber seus direitos. “O aumento das reclamações não representa um problema. Na verdade, revela um consumidor mais atento aos seus direitos e menos disposto a aceitar abusos como algo natural”, opina a advogada.

O estudante André Ramos afirma que, graças ao CDC, conseguiu recuperar o dinheiro investido em um pacote de viagens. O consumidor relata que, em 2021, planejou ir ao Rio de Janeiro para a comemoração de aniversário, mas, por conta do período da pandemia, a viagem teve que ser adiada. “Eu e minha família tentamos remarcar a viagem, mas a agência explicou que perdemos as passagens e as diárias do hotel”, conta. “A empresa também não ressarciu o valor.”

Insatisfeito, André entrou com ação judicial por não ter os valores ressarcidos pela agência de viagem. A causa da família do estudante foi ganha, e a empresa foi condenada a devolver o dinheiro

Como fazer a reclamação:

- » O consumidor deve realizar uma primeira tentativa de resolver o problema com o fornecedor;
- » A empresa tem 30 dias para consertar o produto ou sanar o vício;
- » Caso o problema não seja resolvido, o consumidor poderá abrir uma reclamação no sítio eletrônico do *consumidor.gov.br*;
- » Poderá abrir uma reclamação pessoalmente, trazendo consigo documento de identidade com foto, comprovante de residência e provas da relação de consumo, como notas fiscais, comprovantes de pagamento, etc.
- » O fornecedor será intimado a prestar esclarecimento dentro do prazo de 20 dias;
- » Se o problema persistir, o consumidor retornará para o segundo atendimento, quando relatará os fatos após reclamação;
- » A reclamação será enviada à Diretoria Jurídica para instauração de processo administrativo.

Fonte: Manual do Consumidor Consciente, da Escola do Consumidor do Distrito Federal



gasto no pacote. “Apesar da demora de seis meses, eu fiquei muito feliz por conseguir o direito de devolução”, declara o consumidor.

Outro caso que gerou indenização foi o do contador Marcelo Neves. Ele conta que recebeu cobranças indevidas e foi submetido a ligações e mensagens excessivas de um banco. “Durante um ano, tentaram entrar em contato comigo sobre uma dívida de terceiro por um número que eu não conhecia”, relata Marcelo.

O consumidor tentou solucionar o problema, mas as cobranças persistiram. Segundo ele, as ligações e mensagens excessivas pararam após Marcelo entrar com ação judicial. O contador foi indenizado por dano moral por conta da prática abusiva comercial, que submete o cliente a constrangimento e importunação.

Boas práticas

Segundo a advogada Carla Simas, muitas empresas interpretam

que os direitos do consumidor são riscos jurídicos. O certo seria que as prestadoras de serviços enxergassem o CDC como “parâmetro de boas práticas de mercado”. “Isso gera um comportamento muito comum: empresas que sabem que determinada prática é abusiva, mas preferem continuar adotando essa conduta porque calculam que apenas uma pequena parte dos consumidores irá judicializar”, afirma Carla.

“Esse fenômeno tem sido chamado por alguns estudiosos de litigância abusiva reversa, quando o fornecedor, de forma reiterada, viola direitos do consumidor e transfere para ele o custo e o tempo de buscar a reparação”, explica a especialista.

Apesar de o documento ter sido criado na década de 1990, a advogada esclarece que o CDC continua “atual”, porque foi estruturado com base em princípios jurídicos amplos, o que permite a adaptação às transformações do mercado. “Hoje, temos relações mediadas por

plataformas digitais, inteligência artificial, algoritmos e coleta massiva de dados pessoais. Por isso, o que se discute são as atualizações pontuais e complementares, especialmente, para lidar com práticas como manipulação algorítmica de preços, publicidade direcionada e responsabilidade de plataformas digitais”, declara Clara Simas.

Ilmar Muniz, advogado especialista em direito do consumidor, acredita que novas regras devem surgir para regular o avanço das tecnologias. “A tendência é exigir mais transparência sobre como dados pessoais são utilizados e evitar decisões automatizadas que prejudiquem os consumidores, especialmente, em ofertas de crédito e serviços financeiros”, afirma.

Dúvidas

O gerente de atendimento do Procon-DF, Gabriel Alves, menciona que as principais dúvidas das

pessoas são: o direito de troca, produto vencido e direito de arrependimento. Ele também conta que, antes do CDC, o consumidor não tinha acesso à transparência das informações. “Sempre que os clientes tiverem dúvidas, é necessário procurar os órgãos ou profissionais para responder a essas questões”, orienta. “O Procon, por exemplo, realiza diversas palestras para instruir os consumidores.”

De acordo com Gabriel, as empresas não podem vender um produto vencido, mas isso não quer dizer que o cliente possa levá-lo gratuitamente. A mercadoria deve ser descartada pelo fornecedor para que não induza o consumidor ao erro, o que gera dano moral caso a pessoa consuma o item.

Sobre a troca do produto, o estabelecimento deve informar as condições de serviço, se pode haver troca ou não. No caso das empresas com espaço físico, não há obrigatoriedade de substituir o item, mas as

lojas virtuais estão sujeitas a garantir o direito de arrependimento ao consumidor. “Essa lei permite que, caso o cliente não goste do produto, ele faça a devolução do produto e tenha direito ao reembolso”, explica Gabriel. “Mas é importante lembrar que os consumidores têm um prazo de sete dias para realizar a troca. A substituição só pode ocorrer se existir uma prova de que o item esteja com defeito.”

O advogado Ilmar Muniz esclarece que as empresas devem ter transparência sobre o preço total, taxas adicionais e formas de pagamento. “O cliente pode pagar em dinheiro, pois o dinheiro é moeda de curso legal no país”, afirma. “No entanto, a empresa pode estabelecer regras internas de pagamento, desde que informe previamente ao consumidor quais formas aceita. Se houver restrição, ela precisa ser clara antes da contratação.”

Reclamação

Antes de comprar, o especialista orienta que o consumidor deve verificar a reputação da loja, conferir CNPJ ou identificação da empresa, analisar avaliações de outros clientes e, em caso de compras on-line, desconfiar de links enviados por mensagens ou redes sociais. “Em caso de problema, o conselho principal é registrar tudo: protocolos, mensagens, prints e notas fiscais”, instrui o advogado. “Antes de judicializar, é recomendável buscar solução em canais formais da empresa e órgãos de defesa do consumidor”, afirma Ilmar Muniz.

O gerente de atendimento incentiva que, caso passe por frustração, o cliente não tenha medo de abrir uma reclamação, porque, como cidadão, o consumidor auxilia nas fiscalizações às empresas com práticas abusivas. “O Procon-DF não faz parte do judiciário, por isso, não pode obrigar o fornecedor a indenizar o cliente por danos morais”, explica Gabriel Alves. “O órgão está à disposição dos clientes e cidadãos do Distrito Federal para receber reclamações e denúncias de abusos praticados por prestadoras de serviços no âmbito do DF”, declara.

* Estagiário sob supervisão de Tharsila Prates

»SHOPEE DEVOLUÇÃO DO PRODUTO

O consumidor Marcos Daniel Rodrigues reclama de uma compra que fez pelo site da Shopee. Segundo ele, as peças recebidas não correspondiam às condições mostradas pelo site, além das peças ficarem pequenas. O cliente solicita o reembolso, porque não conseguiu fazer a devolução dos itens.

Resposta da empresa:

» A Shopee informa que entrou em contato com o usuário e prestou todo o suporte necessário. Como a compra foi realizada há mais de um ano, eles esclareceram que o prazo para acionar a Garantia Shopee e solicitar o reembolso é de sete dias, a partir da data de recebimento do pedido. “A Shopee reforça seu compromisso em proporcionar uma experiência de compra segura e confiável para os consumidores. Ressaltamos que o aplicativo da Shopee é o canal oficial para envio de solicitações e acompanhamento de pedidos”, diz a nota.

Resposta do consumidor:

» Segundo Marcos, eles entraram em contato, mas ele não conseguiu o reembolso do produto.



»MERCADO PAGO RECUPERAÇÃO DE CONTA

A consumidora Taciany Pereira está com dificuldade, há dois meses, de recuperar a conta no Mercado Pago após esquecer a senha. Ela relata ter enviado diversas fotos suas e de documentos, mas afirma que nenhuma delas foi validada pelo suporte da plataforma. Taciany expressa a urgência de acessar sua conta, pois é por meio dela que recebe os pagamentos de suas vendas. A situação tem gerado frustração, uma vez que a falta de resposta efetiva do Mercado Pago impede-a de realizar transações essenciais para seu negócio.

Resposta da empresa:

» “Queremos entender o que houve. Para isso, entramos em contato com a cliente, mas ela também pode acessar o link disponível no nosso perfil do instagram para falar com os nossos atendentes on-line”, informou a empresa.

Resposta da consumidora:

» Taciany conseguiu recuperar a conta.

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