

Consumidor Direito + Grita

Serviços envolvem segurança alimentar, informação adequada, confiança na precificação e respeito à dignidade, com direitos garantidos pelo Código de Defesa do Consumidor

Supermercados devem entregar qualidade e segurança

» LUIZ FRANCISCO*

Os supermercados são um dos fornecedores mais relevantes na vida cotidiana, porque comercializam bens essenciais, especialmente alimentos, produtos de higiene, limpeza e itens de primeira necessidade. Por essa razão, o relacionamento com os clientes deve envolver segurança alimentar, informação adequada, confiança na precificação e respeito à dignidade humana.

“Os direitos básicos como proteção à vida, saúde e segurança, informação clara sobre preço e qualidade de produtos são especialmente sensíveis no ambiente de supermercado, em que o consumidor decide, muitas vezes, com base em etiquetas, promoções, rótulos e condições de armazenamento”, lembra o advogado Sandro Brotherhood, especializado em direito do consumidor.

Vale destacar que certos casos podem gerar indenizações, que vão depender de dano efetivo, nexo causal e falhas do fornecedor. O especialista informa que prejuízos podem ser definidos em morais — quando a situação ultrapassa o mero desconforto e atinge dignidade, honra, segurança ou integridade humana — e materiais, que ocorrem no cenário em que o consumidor perde dinheiro, tem despesas médicas ou perde bens no estacionamento do supermercado.

Um estabelecimento teve que indenizar a lojista Júlia Rodrigues após ela ter sido atingida por um pedaço de pallet. A consumidora conta que fazia compras quando um pedaço de madeira se desprendeu e caiu na cabeça dela. “Eu fiquei caída no chão do mercado porque passei mal e precisei ser levada pelos bombeiros”, conta.

Quando a cliente entrou com ação judicial, a empresa alegou que não havia prova concreta de que o objeto tinha caído sobre a consumidora, mas Júlia Rodrigues relata que sofreu algumas lesões leves por conta do acidente. A Justiça condenou a empresa por danos morais ao expor a lojista e foi responsabilizada por não cumprir o dever de garantir um ambiente seguro. “Eu fiquei bem constrangida com a situação,



pois eu fiquei rodeada por pessoas me ajudando”, lamenta. O advogado menciona que o Código de Defesa do Consumidor (CDC) prevê responsabilização por danos causados por defeitos do serviço, inclusive independentemente de culpa, conforme o caso.

Qualidade

Sandro Brotherhood explica que o supermercado é responsável caso o cliente compre um alimento que, mesmo dentro do prazo de validade, esteja estragado. O empresário Carlos de Araújo pagou por 14 kg de carne que não estavam em condições de consumo.

Ele narra que, ao abrir as embalagens, verificou que a carne estava com um “odor forte e uma cor

azulada”. “Eu voltei ao supermercado para reclamar e pedir um reembolso porque, claramente, a carne estava estragada, mas os atendentes recusaram porque eu não armazenei no local apropriado.”

O caso foi levado à Justiça, que condenou o estabelecimento a restituir o valor da compra e uma indenização por danos morais, sob o julgamento de que o produto em más condições ultrapassa os riscos e que a falha na prestação do serviço alimentar compromete a legítima confiança do consumidor, que pode acarretar em uma situação de insegurança alimentar. “Eu não volto para esse estabelecimento e recomendo que as pessoas não passem por lá. Além de venderem carne estragada, me trataram super mal”, descreve.

Caso o cliente ache um produto vencido na prateleira, o advogado Brunno Borges afirma que há campanhas como “De Olho na Validade” — organizada pelo Procon de São Paulo — que garantem ao consumidor uma unidade gratuita ou similar em determinadas condições. “De todo modo, independentemente da gratuidade, o produto vencido não pode permanecer à venda e deve ser retirado imediatamente”, explica.

O especialista em direito do consumidor também esclarece que, se o produto estiver estragado, o cliente tem um prazo de 90 dias para reclamar, mas caso a mercadoria seja um alimento, o consumidor tem 30 dias para exigir substituição, abatimento proporcional ou restituição do valor, conforme o caso.

Saiba mais

Compras seguras

O consumidor deve conferir preços na prateleira, observar validade, integridade da embalagem, condições de refrigeração, aparência do alimento, regras da promoção, quantidade mínima exigida e diferença entre preço comum e preço de clube, aplicativo ou cadastro. Também é importante guardar a nota fiscal, fotografar etiquetas em caso de divergência, conferir o valor no caixa e reclamar imediatamente quando identificar erro.

Em produtos alimentícios, deve-se verificar lista de ingredientes, prazo de validade, informações nutricionais, alergênicos, modo de conservação e sinais de violação da embalagem. A Anvisa informa que lista de ingredientes, prazo de validade e informações nutricionais estão entre os itens obrigatórios nos rótulos de alimentos.

Fonte: Sandro Brotherhood, advogado especializado em direito do consumidor

cartão de crédito ou débito. Segundo ele, isso restringe indevidamente a liberdade de escolha do consumidor e pode configurar como prática abusiva. Caso haja uma divergência nos valores no caixa e na gôndola, prevalece o menor preço.

Vale ressaltar que a venda casada de uma mercadoria é uma prática proibida pelo CDC por condicionar o fornecimento de produto ou serviço. Mas, segundo o advogado, quando um item é fabricado como unidade única de venda, com código próprio e informação clara, pode ser vendido somente o conjunto.

De acordo com Brunno Borges, os avisos de “não nos responsabilizamos por objetos deixados no interior do veículo” não têm validade jurídica. Ele afirma que esse tipo de comunicado não pode excluir o direito do consumidor e, se o supermercado oferece estacionamento como comodidade ou atrativo comercial, o estabelecimento responde por furto ou dano ocorrido no local. “O Supremo Tribunal de Justiça consolidou esse entendimento na Súmula 130”, informa.

Caso essas situações ocorram, o especialista orienta que o consumidor deve comunicar à administração do supermercado, solicitar registro interno da ocorrência, fotografar o local e o prejuízo, guardar comprovante de compra, ticket de estacionamento, acionar a polícia quando cabível e registrar um boletim de ocorrência, se houver furtos ou danos maiores. “Também é recomendável pedir a preservação das imagens das câmeras”, recomenda.

Isso vale para as denúncias que envolvam danos em relação às práticas abusivas, mesmo que o dano individual seja pequeno. “A denúncia não protege apenas aquele consumidor, mas toda a coletividade”, declara o advogado. “Pequenos abusos repetidos geram grande impacto social e a atuação do Procon permite fiscalização, aplicação de sanções administrativas e correção de práticas lesivas no supermercado”, afirma Brunno Borges.

* **Estagiário sob a supervisão de Tharsila Prates**

» CASAS BAHIA

PRODUTO NÃO RECEBIDO

A consumidora Karla Silva reclama sobre o não recebimento de duas mesas de cabeceira da loja Casas Bahia. “Optei pelo frete normal, cuja promessa era de entrega mais rápida do que a opção frete econômico (mais barato, porém mais demorado), com entrega para o dia 26/04. Desde então, o status do pedido não atualiza, não recebi o produto, e o site não me permite abrir uma reclamação informando que o produto não foi entregue. A Casas Bahia também não disponibiliza um telefone de contato nem um e-mail para enviar uma mensagem e fazer a reclamação. Diante de tal impasse, acionei as redes sociais da Casas Bahia, fiz meu relato em vários posts deles e até o momento recebi uma única resposta que creio ser padrão de robô”, declara.

Resposta da empresa

» “O Grupo Casas Bahia informa que prestou suporte ao cliente, que já teve sua solicitação atendida”, afirma, em nota.

Comentário da consumidora

» Karla Silva conta que os produtos chegaram à residência.



» PICPAY

RECUPERAÇÃO DE SENHA

A consumidora Vitória Martins relata um problema com a PicPay. “Eu esqueci minha senha, porque já não usava a conta há um tempo, eles ficaram de me mandar código de recuperação de senha, mas o código não chega para mim. Já entrei em contato com eles e tudo que mandam é aguardar e até agora nada”.

Resposta da empresa

» “O PicPay esclarece que a situação já foi solucionada e a equipe de atendimento entrou em contato com a cliente para orientá-la”, afirma em nota.

Comentário da consumidora

» Vitória Martins conseguiu recuperar a senha e tem acesso à 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