

Consumidor Direito + Grita

Atraso na entrega do presente, produtos com defeito, publicidade enganosa e divergência de preços podem frustrar datas comemorativas, como o Dia dos Pais. Saiba reconhecer situações abusivas e como agir, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor

Dia dos Pais sem sufoco

» LUIZ FRANCISCO*

O Dia dos Pais costuma impulsionar o comércio, tanto em lojas físicas quanto no ambiente virtual. Com o aumento das compras, os riscos de problemas de consumo também crescem, sendo necessário que o cliente conheça os direitos para não sofrer práticas abusivas e cobranças indevidas. Por isso, o Código de Defesa do Consumidor (CDC) é fundamental para resolver as situações frustrantes que ocorrem nessa data comemorativa.

O secretário de Defesa do Consumidor, Samuel König, afirma que, historicamente, há um aumento das reclamações registradas no Dia dos Pais. Segundo ele, os casos mais comuns envolvem atraso na entrega, produtos com defeito, publicidade enganosa, divergência entre o preço anunciado e o cobrado no caixa, dificuldade para troca ou cancelamento de compras e problemas em transações realizadas pela internet. “Também é comum encontramos ofertas muito vantajosas que acabam escondendo condições que não foram informadas de forma clara ao consumidor”, afirma König.

A servidora pública Talita Vargas reclama de um cancelamento de compra on-line. Ela narra que solicitou duas bermudas masculinas no dia 28 de julho, que seriam o presente da filha para o pai. No entanto, a empresa comunicou à consumidora que houve um imprevisto em um dos itens e que, por isso, não poderia realizar a entrega do produto.

“Na mesma mensagem, fui informada de que um vale-troca, com validade de um ano, estaria disponível no site, mas essa possibilidade não aparece nem no site e nem no aplicativo”, narra a consumidora. “Inclusive, no sistema da empresa, consta como se as duas peças tivessem sido entregues, o que não corresponde à realidade”, relata a servidora, que registrou a reclamação.

Talita Vargas também conta que, no site da empresa, o produto que havia sido cancelado continua disponível para venda e que, segundo ela, não há justificativa para o cancelamento da entrega do produto. “Faltando alguns dias para o Dia dos Pais, fiquei sem o vale-troca prometido e sem o estorno do valor pago”, lamenta a



Maurenilson/CB

consumidora. “A situação é extremamente frustrante, principalmente porque a compra foi realizada com antecedência justamente para evitar esse tipo de problema.”

Orientação

A advogada Sarah Trindade — especialista em direito do consumidor — afirma que, caso a empresa tenha prometido o prazo de entrega e não executou, há um descumprimento da oferta. Segundo ela, o art. 35 do CDC estabelece que o cliente tenha a escolha entre exigir o cumprimento da entrega, aceitar o produto equivalente ou cancelar a compra, com restituição dos valores pagos, sem prejuízo de reivindicar eventuais perdas e danos.

De acordo com ela, o CDC assegura a restituição dos valores quando o consumidor rescinde a compra em razão do descumprimento, mas não existe um prazo específico para que a loja ou a administradora do cartão realize o estorno do produto cancelado. “No entanto, a legislação dá um prazo geral, em número determinado de dias para o valor necessariamente aparecer na fatura, pois isso tam-

bém depende do ciclo de fechamento do cartão”, explica Sarah Trindade. “O consumidor deve guardar o protocolo do cancelamento e acompanhar as faturas”, orienta a especialista.

Mesmo considerando o fato de o atraso na entrega gerar frustração, a Justiça entende que, nesses casos, a indenização não é automática. A advogada explica que a jurisprudência compreende que o mero descumprimento da regra não é o suficiente para gerar reparação por danos morais, mas a situação pode ser diferente quando as circunstâncias demonstrarem uma repercussão que ultrapasse o simples aborrecimento.

“Se a empresa sabia que havia uma data específica para entrega e o descumprimento provocou consequências relevantes ao consumidor, isso poderá ser considerado pelo Judiciário”, detalha Sarah. “A indenização dependerá sempre das particularidades e das provas do caso.”

Trocas

A especialista destaca o artigo 49 do CDC, que assegura o direito ao arrepen-

dimento, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial. A advogada explica que a regra permite que o consumidor que realizou a compra fora da loja física possa desistir da compra no prazo de sete dias, contados do recebimento do produto, sem a necessidade de justificar o porquê da desistência da compra.

“Basta comunicar ao fornecedor por meio de protocolo, e-mail ou atendimento pelo aplicativo”, orienta a especialista. “O custo da devolução é do fornecedor. Portanto, a empresa deve disponibilizar um meio para a devolução do produto sem cobrar frete reverso ou outra tarifa do comprador”, detalha.

Em estabelecimentos físicos, a empresa não é obrigada a realizar a troca do produto porque o consumidor não gostou da cor, do modelo ou o tamanho não serviu. Contudo, a advogada conta que a situação muda quando a loja anuncia ou informa previamente ao cliente sobre essa alternativa.

A situação também é alterada quando o produto apresenta um defeito. Bruno Borges — advogado especializado em direito do consumidor — explica que existe um prazo de garantia legal de 30 dias para produtos não duráveis, como alimentos e cosméticos, e 90 dias para produtos duráveis, como celulares e relógios.

“Nos produtos duráveis, o fornecedor possui, em regra, até 30 dias para resolver o vício. Não sendo solucionado nesse prazo, o consumidor poderá escolher entre a substituição do produto, a restituição integral do valor pago ou o abatimento proporcional do preço”, afirma o advogado. “Em determinadas situações, a substituição imediata poderá ser exigida quando o defeito compromete a utilidade do produto”, acrescenta.

Bruno Borges destaca que compras feitas em promoções ou as famosas “queimas de estoque” no Dia dos Pais não anulam o direito do consumidor à garantia legal por defeitos. Segundo ele, os produtos continuam protegidos pelo CDC, e a troca permanece válida em caso de defeitos de fabricação. “Apenas defeitos previamente

O que diz o Procon

- » Guarde nota fiscal, comprovantes de pagamento, anúncios e conversas com o vendedor.
- » Tente resolver diretamente com a empresa, registrando todos os protocolos de atendimento.
- » Se não houver solução, registre uma reclamação no Procon-DF, levando toda a documentação disponível.
- » Caso haja indícios de prática abusiva ou propaganda enganosa, denuncie para que o órgão possa fiscalizar e adotar as medidas cabíveis.
- » A recomendação é: pesquise antes de comprar e, caso tenha qualquer problema, procure o Procon-DF. Quanto mais cedo a reclamação é registrada, maiores são as chances de uma solução rápida e eficaz.

Fonte: Samuel König, secretário do Consumidor

informados e aceitos pelo consumidor podem limitar eventual reclamação quanto àquele vício específico.”

Em diversos casos em que o cliente se sentiu lesado ao realizar as compras ou passou por situações frustrantes, o advogado orienta que o consumidor reúna provas, registre reclamação diretamente com a empresa e solicite a solução do problema. “Persistindo o descumprimento, poderá recorrer ao Procon ou ao Poder Judiciário para exigir o cumprimento da oferta, abatimento do preço, restituição dos valores pagos ou indenização pelos prejuízos suportados”, recomenda o especialista.

Ainda de acordo com ele, o principal conselho é que o consumidor preserve toda a documentação da compra ou serviço, porque notas fiscais, prints de anúncios, conversas por aplicativos, comprovantes de pagamentos e registros de protocolos podem ser decisivos para assegurar a reparação dos prejuízos. “Além disso, é importante conhecer seus direitos, mas também agir com boa-fé nas relações de consumo”, explica Bruno Borges. “O CDC busca justamente equilibrar essa relação, garantindo segurança jurídica tanto para consumidores quanto para fornecedores.”

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

»SMART FIT COBRANÇA INDEVIDA

A cliente Maitê Guimarães se queixa de uma cobrança indevida dos planos da Smart Fit. Ela aderiu ao plano Smart Coachella pelo aplicativo, mas se arrependeu e cancelou com menos de sete dias depois de ter aderido. Ainda assim, a empresa cobrou por dois meses o valor do plano. Depois disso, outro problema aconteceu: cobraram na fatura do cartão o plano Smart Nutri, com um valor maior do que o anterior, e que ela afirma não ter feito adesão. “Ambos valores não foram estornados”, conta.

Resposta da empresa

“A Smart Fit chegou a um acordo com a aluna, e a questão está resolvida.”

Comentário da consumidora

“Perceberam que foi apenas um problema no sistema e consegui o estorno no valor das mensalidades.”



Maurenilson/CB

»PICPAY VALOR A MAIS

O consumidor Sérgio Paulino reclama de um problema na fatura do cartão de crédito. Ele conta que anota os gastos desde junho deste ano para ter um controle, e percebeu que o banco tem cobrado R\$ 100 a mais. “Tentei entrar em contato pelo suporte e pelas redes sociais, mas não consegui solucionar”, narra.

Resposta da empresa

“O PicPay já está em contato com o cliente para auxiliá-lo da melhor forma.”

Comentário do consumidor

“O PicPay entrou em contato comigo. Estou esperando realmente que eles reconheçam o erro e possam resolver esse problema.”

RECLAMAÇÕES DIRIGIDAS A ESTA SEÇÃO DEVEM SER FEITAS DA SEGUINTE FORMA:

- » Breve relato dos fatos
- » Nome completo, CPF, telefone e endereço
- » E-mail: consumidor.dfgdabr.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