

Consumidor Direito + Grita

Especialistas advertem que pedir recuperação judicial não significa que empresas deixarão de entregar os produtos, mas isso aumenta o risco operacional e financeiro. Por isso, é preciso conhecer as regras e saber o que fazer em casos de falta de assistência

Recuperação judicial não anula direitos

» LUIZ FRANCISCO*
» BRUNNA RAMOS*

Com uma dívida bilionária, o Grupo Casas Bahia entrou com um pedido de recuperação judicial na semana passada, para tentar reorganizar as finanças e renegociar débitos. A ação na Justiça deixou clientes em dúvida sobre a relação de consumo estabelecida antes do problema vir à tona. Especialistas ouvidos pelo **Correio** afirmam que o processo não cancela as compras nem extingue os direitos previstos no Código de Defesa do Consumidor (CDC). A empresa ainda é obrigada a cumprir a oferta, entregar o produto, prestar assistência e respeitar as garantias. O advogado Raimundo Nonato, presidente da Associação Brasileira de Defesa dos Clientes de Operações Financeiras e Bancárias (Abradeb), lembra que as lojas físicas e on-line continuam em operação. O caso da Casas Bahia poderia ser diferente se a empresa tivesse declarado falência, o que, em tese, faria a instituição funcionar provisoriamente para preservar valores ou concluir a liquidação, com o consumidor passando a enfrentar uma dificuldade maior na execução de serviço. “A recuperação é um instrumento de preservação da atividade econômica, não uma ordem de fechamento imediato”, explica o especialista. Ainda que a recuperação judicial não seja um sinônimo de falência, o presidente do órgão destaca que o estado da empresa também pode apresentar riscos ao consumidor. Ele acrescenta que o processo apenas cumpre a função social se houver transparência sobre entregas pendentes, trocas, assistência técnica, garantias, cartões e carnês. “O consumidor não pode ser tratado como um credor invisível e nem ser obrigado a descobrir sozinho como preservar seu direito”, afirma Raimundo Nonato.

Sofá atrasado

O motorista de aplicativo Lindomar Silva abriu uma reclamação contra uma das lojas físicas da Casas Bahia por conta de um atraso na entrega do sofá. Ele conta que fez a compra no dia 13 de agosto e combinou para receber o produto no dia 18, mas, por conta da falta de comunicação da instituição, o comprador não teve o pedido entregue como combinado e ainda teve a data alterada. “Desmarquei um compromisso pessoal, inclusive, para poder ficar em casa aguardando a entrega”, diz o consumidor. “O que mais me deixa indignado é que, até então, não recebemos nenhum contato da empresa informando que o produto não seria entregue na data combinada. Se eu não tivesse entrado em contato com a Casas Bahia



para perguntar sobre a entrega, provavelmente sequer saberíamos que o sofá não seria entregue na data prevista.” Seguindo as orientações dos especialistas, a consumidora Maria de Fátima tomou a decisão correta ao buscar registro da ocorrência. Quando uma compra é realizada antes do pedido de reorganização financeira e o prazo final expira, a prioridade do consumidor deve ser reunir provas do descumprimento do contrato e acionar os canais oficiais do estabelecimento. O advogado especialista em direito do consumidor Ilmar Muniz enfatiza a necessidade de registrar todo o histórico da transação. “O primeiro passo é documentar tudo: nota fiscal, pedido, comprovante de pagamento, prazo prometido e comunicações com a empresa”, afirma. Com essa documentação em mãos, o cliente deve formalizar a exigência do cumprimento da oferta ou a devolução dos valores. Caso a loja não resolva diretamente, o especialista orienta recorrer aos órgãos de proteção: “Se não houver solução, pode recorrer ao Procon e ao Judiciário, verificando, também, se aquele crédito está sujeito ao processo de recuperação.” Para quem realizou o pagamento via cartão de crédito e não recebeu a mercadoria, o caminho mais rápido costuma ser a contestação direta com a própria emissora do cartão. “O chargeback é solicitado diretamente à instituição financeira ou

administradora”, explica o advogado. Muniz alerta, ainda, que não se deve adiar essa comunicação, pois os prazos variam de acordo com a empresa financeira: “Por isso, o ideal é comunicar o banco imediatamente, sem esperar o problema se prolongar.” Já nos casos em que a transação foi feita via Pix ou boleto, a recuperação do dinheiro é mais complexa, sobretudo se a crise da empresa se agravar. “Se houver falência, o consumidor poderá ter que buscar o reconhecimento do seu crédito no processo falimentar”, adverte o especialista. Ele ressalta que, embora as chances de ressarcimento integral possam ser baixas devido à fila de credores, a atitude do cliente é fundamental: “Ainda assim, normalmente vale a pena preservar e habilitar o crédito, porque deixar de fazê-lo pode significar simplesmente abrir mão de uma eventual recuperação.” Diante de falhas na entrega, muitos consumidores cogitam interromper a quitação das parcelas por conta própria. O especialista adverte, no entanto, que o calote preventivo pode gerar prejuízos cadastrais ao comprador. “Não é recomendável simplesmente parar de pagar por conta própria”, orienta Muniz. A atitude correta é buscar a suspensão formal da cobrança, “evitando transformar uma situação de inadimplemento da empresa em uma dívida em seu nome.”

Por outro lado, o fechamento de uma filial física não anula o contrato de quem já recebeu o produto e segue pagando as prestações do carnê. “Se o produto já foi entregue e está sendo pago normalmente pelo carnê, a obrigação de pagamento não desaparece porque a loja fechou”, esclarece o advogado, lembrando que a dívida permanece ativa enquanto não houver decisão judicial em contrário.

Garantias

Quando o produto apresenta defeito e a loja encontra-se de portas fechadas ou em reestruturação, o consumidor não pode ficar desamparado. A legislação brasileira prevê a responsabilidade compartilhada entre todos os envolvidos na venda. “O Código de Defesa do Consumidor estabelece responsabilidade solidária entre os fornecedores que integram a cadeia de consumo”, pontua o especialista. Isso significa que “o consumidor pode procurar diretamente o fabricante, independentemente de a loja onde comprou estar fechada”. O mesmo raciocínio se aplica às coberturas adicionais, como a garantia estendida. Segundo o advogado, em muitos casos esse serviço é prestado por empresas terceirizadas. “Se houver seguradora ou prestador independente responsável, a cobertura poderá continuar normalmente”, explica Ilmar Muniz, ressaltando que o contrato deve ser checado para identificar o real garantidor do serviço. A atuação dos órgãos de fiscalização também é suspensa por conta dos processos judiciais da empresa. “O Procon continua podendo atuar na defesa do consumidor, inclusive fiscalizando e aplicando as medidas administrativas cabíveis”, afirma o advogado. Para ele, a medida judicial não isenta a varejista de cumprir as regras do mercado: “A recuperação judicial não transforma a empresa em uma espécie de ‘zona livre’ das normas do consumidor.” Para quem pretende fazer novas compras na rede enquanto o processo judicial tramita, a recomendação é avaliar os riscos com cautela. “A recuperação judicial não significa necessariamente que a empresa deixará de entregar produtos, mas aumenta o risco operacional e financeiro”, avalia o especialista. A orientação para novas aquisições é preferir meios de pagamento reembolsáveis e evitar pagamentos à vista por Pix. Por fim, o especialista reforça que a agilidade do consumidor é a melhor ferramenta para evitar prejuízos definitivos. “Meu conselho de ouro é: não espere o problema ficar grande para agir”, conclui Ilmar Muniz, ressaltando que manter o registro de todos os contatos “preserva muito mais possibilidades jurídicas” em caso de descumprimento.

***Estagiários sob a supervisão de Tharsila Prates**

» DAFITI PRODUTO INDISPONÍVEL

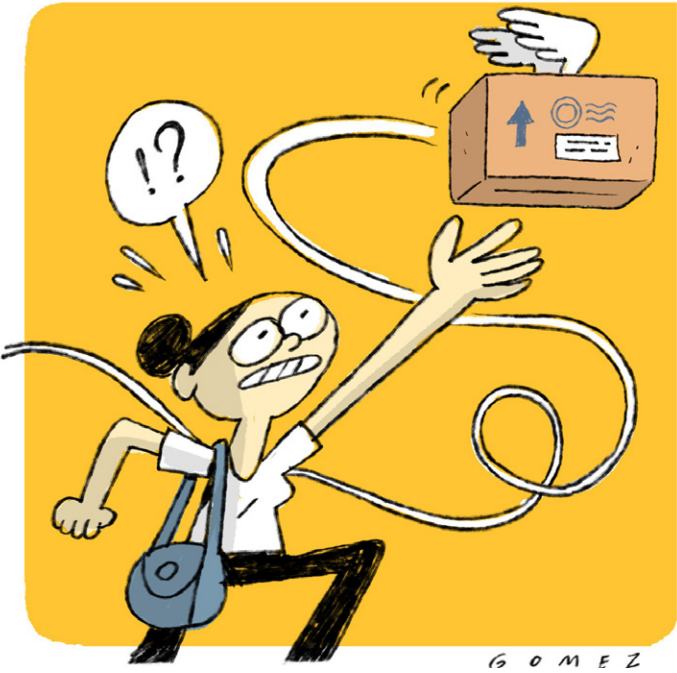
A consumidora Pâmela Almeida conta que comprou um casaco no valor de R\$ 319 no site da Dafiti. Confirmado, o pagamento gerou o número do pedido com o qual a compra podia ser rastreada. O produto estava separado no estoque para ser entregue sete dias após a compra. No entanto, a mercadoria não chegou ao destinatário. Ela entrou em contato com a empresa e pediu explicação sobre o caso. No mesmo dia da reclamação, a empresa retirou o produto do site e ficou de retornar para solucionar o problema.

Resposta da empresa

» “Ocorreu a indisponibilidade do item e ligamos para o cliente duas vezes, mas as chamadas foram recusadas. Diante disso, foi feita a devolução do dinheiro por estorno. Assim que o item retornar ao site, ela poderá comprar novamente. Se deseja saber quando o produto estará disponível, basta clicar na opção ‘Avise-me’, cadastrar seu e-mail e a numeração desejada. Havendo a disponibilidade, avisaremos.”

Comentário da consumidora

» Eles não resolveram o que eu pedi. Eu não queria reembolso, eu queria o produto que solicitei.



» SHOPEE FALTA DE REEMBOLSO

A consumidora Bárbara Monteiro reclama de um problema com um produto na Shopee. Ela narra que comprou um kit de cozinha — com processador, tesoura para folhas, saleiro, dentre outros —, mas a maioria dos objetos veio com defeito, e ela não conseguiu realizar as devoluções. “O produto chegou com atraso e, no momento em que eu fui devolver, o prazo já havia encerrado, sendo que a loja forneceu 7 meses para devolução”, conta.

Resposta da empresa

» A Shopee informa que o processo de reembolso foi realizado nesta quarta-feira (19/8). A Shopee reforça que empenha os melhores esforços para garantir um ambiente confiável para consumidores e vendedores e está comprometida em proporcionar uma experiência de compra segura e agradável aos usuários. O aplicativo da Shopee é o canal oficial para solicitações.

Comentário da consumidora

» “A Shopee foi bem atenciosa. Eles me comunicaram por e-mail e por ligação. Ainda bem que eu consegui 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