

Consumidor Direito + Grita

Falhas em compras on-line ou em lojas físicas preocupam pais e responsáveis. Especialistas orientam sobre prazos, trocas e direitos previstos no Código de Defesa do Consumidor

Expectativas frustradas no Dia das Crianças

» BRUNNA RAMOS*

Entre o desejo de celebrar e o medo da decepção infantil, a expectativa de presentear os filhos, neste Dia das Crianças, pode se transformar em dor de cabeça para os pais quando a compra não sai como o planejado. Atrasos na entrega de produtos adquiridos pela internet e brinquedos com defeitos de fabricação ou montagem estão entre os problemas que podem comprometer a data e, em situações mais graves, colocar a segurança dos pequenos em risco.

A analista de sistemas Mariana Alencar, 34 anos, decidiu se antecipar para evitar imprevistos. Mãe de Lucas, 7 anos, ela comprou um videogame portátil duas semanas antes da comemoração. O anúncio prometia entrega expressa em até quatro dias úteis, mas o prazo venceu sem que o produto chegasse. “Eu quis me planejar com antecedência para não correr o risco de atraso. O Lucas passa o dia inteiro me pedindo esse videogame, então, achei que fazendo a compra pela internet com duas semanas de folga daria tudo certo, sem estresse, mas isso não aconteceu”, conta.

Segundo Mariana, o rastreamento indica que a encomenda foi encaminhada para outro estado por um erro logístico da transportadora. Ao procurar o atendimento da loja, ela afirma ter recebido apenas respostas automáticas, enquanto o vendedor se recusou a enviar outro produto a tempo para o Dia das Crianças. “Está um desespero total. O Dia das Crianças está chegando, e o suporte do site só me manda mensagens prontas dizendo para ‘aguardar a acareação’. O vendedor joga a culpa na transportadora, e ninguém resolve. Fico arrasada só de pensar na decepção do meu filho se ficar sem o presente principal que ele tanto espera”, relata.

O uso de inteligência artificial no atendimento ao consumidor não é, por si só, uma prática abusiva, mas pode se tornar um problema quando dificulta o acesso a soluções e impede o registro ou a resolução de reclamações legítimas. Segundo Sandro Brotherhood, especialista em direito

do consumidor, o descaso fica caracterizado quando o cliente enfrenta barreiras desproporcionais, precisa repetir tentativas de contato e perde tempo útil tentando resolver uma falha causada pela própria empresa. “O recebimento da reclamação não substitui o tratamento da reclamação”, destaca o advogado.

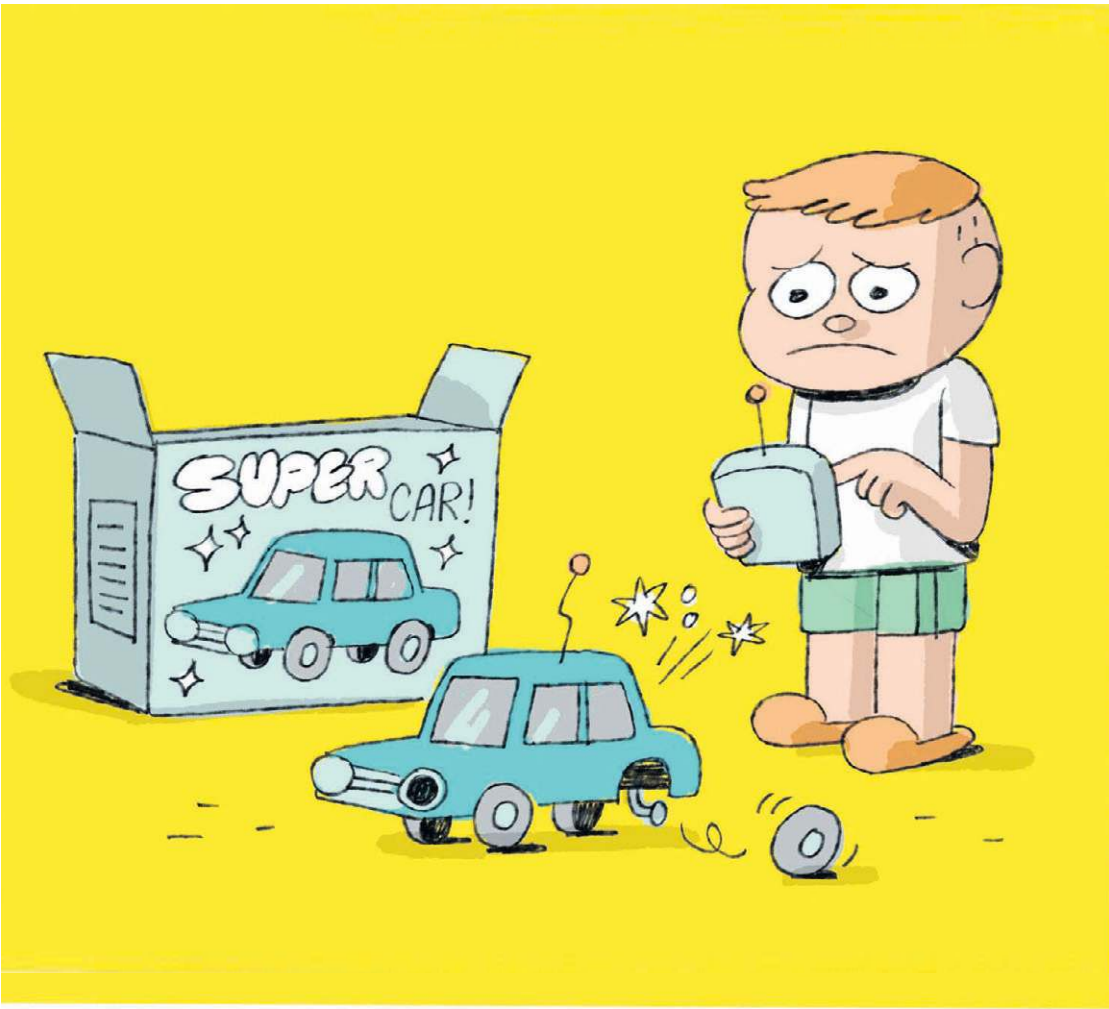
O chamado desvio produtivo ocorre quando o consumidor precisa comprometer horas de trabalho, descanso ou outras atividades para solucionar o problema, mas a possibilidade de indenização depende das circunstâncias, da duração do impasse e das consequências concretas para o cliente.

Indignação

Para não deixar a data passar sem presente, Mariana precisará comprar outro brinquedo de última hora, com um gasto que não estava previsto no orçamento. Ela também pretende registrar uma reclamação no Procon para solicitar o cancelamento do pedido e o reembolso do valor pago. “Vou ter que tirar um dinheiro que não estava no orçamento para comprar uma alternativa de última hora na loja física. Já estou juntando todos os comprovantes para abrir uma reclamação formal no Procon logo em seguida. A praticidade da compra on-line virou uma dor de cabeça enorme”, afirma.

Se, no caso dela, o problema foi a entrega, o fotógrafo autônomo Roberto Silveira, 41 anos, enfrentou uma situação que poderia ter consequências mais graves. Pai de Sofia, de 5 anos, ele preferiu comprar o presente presencialmente para que a filha pudesse escolher o brinquedo. Na loja, a menina se encantou por uma bicicleta rosa com rodinhas de apoio.

Roberto contratou o serviço de montagem oferecido pelo próprio estabelecimento para garantir que o presente estivesse pronto para uso. A expectativa, no entanto, foi interrompida durante as primeiras pedaladas no pátio do condomínio: o pedal esquerdo se soltou, e o suporte de uma das rodinhas estava frouxo, fazendo a criança perder o



equilíbrio. “Fiz questão de vir à loja física porque queria que ela vivesse a experiência de escolher o presente na hora. Paguei a taxa de montagem do próprio estabelecimento justamente para ter certeza de que o brinquedo estaria seguro e pronto para ela usar”, explica.

O pai afirma que a filha levou um susto e que ficou indignado com as condições da bicicleta, principalmente por ter pago pela montagem oferecida na loja. “O pedal simplesmente caiu enquanto ela pedalava, e a rodinha de apoio está solta. Ela quase caiu e tomou um susto enorme. Fico indignado, porque paguei por um serviço de montagem profissional para garantir a segurança da minha filha e recebo o produto nesse estado a poucos dias do Dia das Crianças”, diz.

Com a nota fiscal e o comprovante do serviço, Roberto pretendia voltar ao estabelecimento para

pedir uma solução, seja a substituição do produto, seja a devolução do dinheiro. “Eu vou voltar à loja. Exijo que façam a troca por um modelo novo e testado na minha frente ou devolvam o valor pago. Não dá para aceitar uma falha dessas em um presente de criança.”

O que diz o Código

Para a advogada Tays Cavalcante, especialista em direito do consumidor, a primeira providência diante de um problema é procurar o fornecedor e comunicar formalmente a situação. Guardar nota fiscal, comprovantes de pagamento, fotografias, vídeos, e-mails, conversas e números de protocolo é fundamental para documentar a reclamação e demonstrar as tentativas de solução.

No caso de produtos com defeito, o artigo 18 do Código de Defesa do Consumidor (CDC) estabelece,

como regra, o prazo máximo de 30 dias para que o fornecedor resolva o problema. Se o vício não for sanado nesse período, o consumidor pode escolher entre a substituição do produto por outro da mesma espécie em perfeitas condições de uso, a restituição do valor pago, devidamente atualizado, ou o abatimento proporcional do preço.

Há situações em que não é necessário esperar os 30 dias. Isso ocorre quando a extensão do defeito compromete a qualidade ou as características do produto, diminui seu valor ou quando se trata de um produto essencial, conforme as condições previstas na legislação.

A especialista destaca que, no caso de brinquedos e outros artigos destinados às crianças, qualquer falha que represente risco à saúde ou à segurança deve ser tratada com atenção imediata. Um produto que apresenta defeito e coloca a criança

em perigo pode ultrapassar a simples frustração com a compra e, dependendo das circunstâncias, gerar responsabilidade do fornecedor pelos danos causados.

Prazos

O prazo para reclamar um defeito também varia conforme a natureza do produto ou serviço. De acordo com o artigo 26 do CDC, são 30 dias para produtos e serviços não duráveis e 90 dias para os duráveis, categoria que inclui brinquedos, videogames, celulares e eletrodomésticos.

Em regra, a contagem começa na entrega efetiva do produto ou no término da execução do serviço. Quando se trata de vício oculto, isto é, um defeito que não poderia ser identificado imediatamente, o prazo começa a partir do momento em que o problema se torna evidente.

A advogada ressalta, ainda, que nem toda falha na relação de consumo gera automaticamente direito a indenização por danos morais. Um atraso pontual ou um defeito resolvido rapidamente, sem consequências relevantes, pode ser considerado um transtorno cotidiano. A avaliação muda quando há prejuízo financeiro comprovado, tentativas reiteradas e frustradas de solução ou consequências que atinjam a saúde, a integridade física e a segurança do consumidor.

No caso de danos materiais, o consumidor pode buscar o ressarcimento de prejuízos financeiros decorrentes da falha do fornecedor, desde que consiga demonstrá-los. Já a indenização por danos morais depende das circunstâncias concretas e da gravidade das consequências. “Mais do que simplesmente guardar a nota fiscal, a orientação é que o consumidor documente todo o ocorrido. Fotos, vídeos, comprovantes de despesas, protocolos e conversas com o fornecedor podem ser fundamentais para demonstrar tanto o problema quanto os prejuízos dele decorrentes”, orienta Tays.

*Estagiária sob a supervisão de Tharsila Prates

»CLARO COBRANÇA INDEVIDA

Rocio Del Pino Diaz relata que identificou em seu contrato com a Claro a cobrança de uma assinatura que, segundo ele, nunca solicitou ou autorizou. O consumidor afirma que o serviço foi incluído sem seu consentimento e pede o cancelamento da cobrança, além do esclarecimento sobre a origem da contratação.

Comentário da empresa

A Claro foi procurada pela coluna para se manifestar sobre o caso. Até o fechamento desta edição, não houve retorno.

Comentário do cliente

» O consumidor afirma que continua aguardando uma solução para o problema e a retirada da assinatura que, segundo ele, não contratou.



»MERCADO LIVRE GOLPE ON-LINE

Beatriz Gomes relata que sofreu um golpe por meio de uma negociação realizada na plataforma Mercado Livre, resultando em um prejuízo superior a R\$ 5 mil. Segundo a consumidora, apesar da denúncia apresentada à empresa, o problema não foi solucionado. Ela afirma ainda que a compra continua aparecendo como pendente no sistema da plataforma.

Comentário da empresa

Mercado Livre foi procurado por duas semanas para comentar o caso, mas até o fechamento desta edição, não houve retorno.

Comentário do cliente

» “Tomei um golpe pelo Mercado Livre, e a plataforma não fez nada. A compra ainda consta como pendente. Prejuízo de mais de R\$ 5 mil. Absurdo!”

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