

Economia

CONSUMO

Cientes nem sempre têm razão, alertam especialistas

Lojistas também têm direitos diante de compras ou em serviços

Adriana Lampert

adriana@jornaldocomercio.com.br

Em vigor há quase três décadas, o Código de Defesa do Consumidor (CDC) ainda não foi totalmente compreendido por grande parte dos brasileiros. Por falta de conhecimento aprofundado da legislação, não raras vezes há quem crie situações para serem resolvidas pelo lojista que não se enquadram na legislação. “Existe uma falsa ideia de que o cliente está sempre com a razão”, comenta o advogado especialista em atendimento empresarial focado em relações de consumo, Kristian Pscheidt. Ele adverte ainda que nem sempre o que é considerado pela Justiça como dano moral parte de uma negligência do empresário, mas sim do fato de que, em geral, as empresas precisam provar que não agiram de forma errada com o consumidor.

Muitos dos problemas que chegam aos Procons (órgãos de defesa do consumidor espalhados pelo País) passam por esta falta de informação por parte da população. “É importante que o consumidor conheça os direitos que o Código garante a ele”, ressalta o advogado. “Existem casos onde o lojista ou fabricante não têm muita gerência da situação,

a exemplo da entrega de produto adquirido em compra on-line, quando há outros agentes envolvidos, como a transportadora que faz a logística”, explica Pscheidt.

“Também é muito comum alguém que compra um produto com prazo de entrega para 10 dias entrar com uma ação judicial contra uma empresa porque a encomenda chegou cinco dias depois.” Pscheidt explica que nestes casos a empresa tem direitos previstos pela legislação, mas que passam por prestar atenção no processo, registrando todos os passos.

“Hoje em dia existem sites que além dos produtos próprios, servem de plataforma para a venda de itens de outras empresas, e não têm gerência sobre a qualidade e o transporte do produto; além disso, há situações onde criminosos clonam e-mails, lesando o consumidor e gerando situações onde também o empresário pode ser vítima de fraudes”, destaca o especialista.

O CDC trata das relações de consumo em todas as esferas: civil, definindo as responsabilidades e os mecanismos para a reparação de danos causados; administrativa, definindo os mecanismos para o poder público atuar nas relações de consumo;

e penal, estabelecendo novos tipos de crimes e as punições para os mesmos - considerando que o consumidor é sempre vulnerável frente ao fornecedor. No entanto, se por um lado a legislação ajudou a criar uma cultura de respeito para melhorar as relações de consumo, por outro obriga os empresários a tomarem as medidas necessárias para se proteger de transtornos gerados por equívocos na interpretação.

A Constituição Federal exige que o estado promova “uma efetiva proteção do cidadão”, motivo pelo qual ao longo dos anos surgiram, além do Código de Defesa do Consumidor, também o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), os Juizados Especiais, o Marco Civil da Internet, a Lei Geral de Proteção de Dados, entre outras. “Mas, apesar das normas conferirem um leque de direitos, não são todas as situações que o cliente tem razão”, observa o advogado especialista em relações de consumo, Ricardo Marfori.

“Em verdade, é muito comum o consumidor se deparar com situações corriqueiras que não lhe conferem direito sobre o fornecedor e é importante que ele esteja ciente quanto a isso”, lembra o advogado.



CDC melhorou as relações entre os consumidores e as empresas

Troca de produto e prazo de retorno da assistência técnica lideram queixas

A diretora executiva do Procon Porto Alegre, Fernanda Borges, pondera que “não é muito comum chegarem (ao órgão) reclamações sem nenhum fundamento”, mas destaca que alguns casos competem, na verdade, ao Poder Judiciário. “Quando isso acontece, realizamos o encaminhamento, a exemplo de questões relacionadas a juros de banco.” Segundo a gestora, os principais casos onde o consumidor não tem conhecimento da legislação - e busca acionar o Procon contra o lojista - envolvem questões como troca de produtos ou prazo de retorno da assistência técnica.

“Se a compra for realizada presencialmente, e o consumidor tiver a oportunidade de manusear o produto, ele não tem direito de exigir troca - mesmo que seja um presente para outra pessoa, ou que seja uma roupa que tenha ficado grande ou pequena.” Ela pondera que, no entanto, existem lojas que - no caso da troca - possuem políticas próprias, que permitem a exigência. “A política de troca, em geral, é uma forma de fidelizar os clientes”, comenta. Pela legislação, a troca é obrigatória quando a compra é feita pela internet, ficando o consumidor com prazo de sete dias para reclamar. “As lojas físicas só são obrigadas a permitir a troca quando expressamente anunciam, salvo contrário não existe lei que imponha a substituição do

produto”, reforça o advogado especialista em relações de consumo, Ricardo Marfori.

Fernanda adverte, no entanto, que outra situação onde a troca é uma obrigação do lojista é quando o produto apresentar algum vício ou defeito. “Neste caso, quem comprou pode escolher entre solicitar um abatimento do valor e ficar com a peça; pedir a devolução do dinheiro ou exigir que o produto seja substituído por outro.” Já Marfori frisa que ainda assim o consumidor “precisa ficar atento às datas”, uma vez que tem 30 dias para registrar uma reclamação quando se trata de produtos duráveis e 90 dias para os não duráveis.

Na lista de reclamações sem procedência, Fernanda aponta casos onde os consumidores reivindicam que a empresa resolva o problema de algum produto com defeito em 10 ou 15 dias, ou até menos. “Pela lei, quando o produto apresenta vício ou defeito, a empresa tem até 30 dias para encaminhar para a assistência técnica ou para fazer a substituição do mesmo.” Marfori observa ainda que o consumidor não tem direito de exigir o conserto do produto da loja em que foi adquirido. “Caso verificado o defeito ou vício no prazo da garantia (legal ou contratual), o conserto deve ser solicitado à assistência técnica autorizada do fabricante no município em que reside o consumidor.”

Sindilojas investe em informações para os empresários

O especialista em direito empresarial e assessor Jurídico do Sindicato dos Lojistas de Porto Alegre (Sindilojas-Porto Alegre), Pablo Berguer, observa que não somente os consumidores, mas inclusive os empresários, desconhecem algumas normas do Código de Defesa do Consumidor (CDC). “Uma das informações que a grande maioria (73%) dos lojistas não tem conhecimento é

de que a empresa tem até 30 dias para encaminhar produto com vício ou defeito para a assistência técnica resolver”, explica Berguer. Justamente por isso, o sindicato tem investido frequentemente em repasse de informações sobre os direitos dos empresários.

“Não existe um Código de Defesa dos Lojistas”, informa Berguer. Ele destaca que o Sindilojas se coloca à disposição

dos associados não somente para representar, mas também para defender juridicamente em casos onde há erro por parte da reclamação do consumidor.

Outra dúvida bastante comum, segundo o assessor jurídico do Sindilojas, é sobre a obrigação do lojista aceitar cartão de débito, crédito ou cheque. “No direito brasileiro, a única obrigatoriedade é de receber dinheiro”, esclarece.



Engetermica
AR CONDICIONADO

Engenharia e Tecnologia em soluções de climatização

- Manutenção de HVAC-R, elétrica e automação;
- PMOC - Plano de Manutenção Operação e Controle;
- Projeto Sistema de Climatização, Ventilação e Exaustão;
- Vendas de equipamentos de ar condicionado;

(51) 3209-8423

(51) 9.9782-1956 (Whats)

engenharia@engetermica.eng.br

Rua Dona Margarida, 57 - Navegantes - Porto Alegre