

Portal O Tempo

Título: Algo não deu certo na compra da Black Friday, e agora?

Editoria: Economia

Assunto: Faculdade Arnaldo

Publicado: 23-11-2017

[Link para a Notícia](#)



Título: Algo não deu certo na compra da Black Friday, e agora?

Editoria: Economia

Assunto: Faculdade Arnaldo

Publicado: 23-11-2017

[Link para a Notícia](#)

Especialistas explicam o que os consumidores devem fazer diante de diversas situações que podem trazer dor de cabeça

Finalmente, após esperar tanto tempo pela Black Friday, a compra que você muito queria foi realizada. No entanto, algo não deu tão certo quanto imaginado. O produto não foi entregue na data prometida. Ninguém avisou que havia frete. O item veio com algum defeito. Você se arrependeu de comprá-lo. São diversos os conflitos que podem aparecer nesse período. Com eles, vem também uma série de dúvidas. Afinal, quais são os direitos do consumidor em relação a casos como esses? Como agir? O que pode ou não ser exigido?

Quando se trata de um possível atraso na entrega de um item, Bruno Burgarelli, advogado especialista em direito do consumidor, explica que pode-se exigir o cumprimento forçado da obrigação. Outra possibilidade é a de cancelamento da compra e a devolução do dinheiro atualizado. Já se o item tiver se esgotado, "o consumidor também pode exigir outro produto nas mesmas condições de qualidade do primeiro que ele escolheu", explica.

Pode ser, ainda, que esse atraso cause algum tipo de prejuízo, como no caso, por exemplo, de um produto que o indivíduo "precisava para realizar um trabalho ou serviço, para uma palestra, casamento etc", ressalta Dori Boucault, advogado especialista em direito do consumidor. O profissional explica que, se essa questão for comprovada, pode-se exigir a reparação por perdas e danos.

Somente reclamar, sem provas, porém, não basta. Sendo assim, Boucault recomenda que sejam guardados todos os documentos relacionados à relação comercial. Isso pode ser, por exemplo, um "print" da tela do computador ou uma foto da propaganda na televisão. "Se existir publicidade em jornais ou panfletos, o que tiver de prova, deve ser guardado", diz ele. "O próprio Código de Defesa do Consumidor diz que a pessoa deve fazer uma reclamação comprovadamente formulada pelo consumidor perante o fornecedor de serviços. Isso é muito importante", explica.

Desistência

Comprou algo e não era bem o que queria? O item chegou e não era o que você imaginava? Se o produto foi adquirido por meio da internet ou do telefone, existe o chamado "prazo de reflexão", em que o consumidor pode se arrepender.

"Não importa se existe defeito ou não naquele produto ou serviço que ele adquiriu. Basta não querer mais, e o consumidor tem direito a receber aquilo que ele pagou. O artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor diz o seguinte: 'o consumidor pode desistir do contrato no prazo de 07 dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do serviço ou produto, sempre que a contratação do fornecimento deste produto ou serviço ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio'. Se o consumidor exercer o direito de arrependimento, previsto no artigo 49, os valores eventualmente pagos durante o prazo de reflexão serão devolvidos de imediato e monetariamente atualizados", ressalta Boucault.

Frete não informado. Existem casos que podem ser considerados abusivos. Um exemplo disso é quando o fornecedor não informa que haverá frete. "Nesses casos, o frete tem que ser considerado gratuito para o consumidor com ausência de informação ou com informação mal repassada. Se houver alguma cobrança, cabe o ressarcimento", pontua Bruno Burgarelli, advogado.

Aviso de defeitos. Sabe aqueles produtos de mostruário ou que apresentam um ou mais defeitos, e que, justamente por esses fatores, são comercializados a um valor mais baixo? Conforme destaca Julianderson Oliveira, professor de direito do consumidor da Faculdade Arnaldo, é necessário que o consumidor esteja ciente dos defeitos apresentados.