

CONSUMIDOR

TELEFONES ÚTEIS PARA TIRAR DÚVIDAS E FAZER DENÚNCIAS:

● Procon Assembléia: (31) 3293-9299 ● Procon Municipal de BH: (31) 3277-9503

● Delegacia de Defesa do Consumidor: (31) 3275-1887 ● Juizado Especial de Relações do Consumo: (31) 3271-4499

Vendas diretas pela internet, telefone e catálogo permitem ao cliente desistir da compra, fazer devolução e receber o dinheiro de volta. Mas para isso é importante guardar recibos da entrega

Como garantir o direito de arrependimento

KARLA MENDES

Qual mulher que nunca pediu um batom pelo catálogo e se decepcionou ao receber o produto, vendo que a cor não era a que imaginava? Ou comprou uma roupa que não serviu. Ou um perfume que não gostou muito do cheiro? Muitos consumidores já passaram por essa situação, mas o que poucos sabem é que, pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC), teriam direito de devolver o produto e pedir o dinheiro de volta, sem nenhuma justificativa. É o direito de arrependimento, previsto no artigo 49 do código, usado exclusivamente para compras efetuadas fora do estabelecimento comercial, como as feitas pela internet, telefone ou revistas, as chamadas vendas diretas.

"O consumidor só pode se arrepender nessas circunstâncias. Ele pode desistir da compra em até sete dias depois de tê-la efetuado ou da entrega do produto, o que for mais benéfico para ele", orienta Stael Riani, coordenadora do Procon Municipal de Belo Horizonte. Mas a advogada alerta que o cliente tem que consignar, de alguma forma, a data em que recebeu o produto, sobretudo nessa época, quando há uma explosão das vendas para fugir das lojas cheias em razão do Natal, para evitar problemas se tiver que trocar um presente que comprou por catálogo. "Tem que ter algum recibo de que recebeu o produto naquele dia", ressalta Stael.

Segundo ela, essas vendas são geralmente informais, mas nem por isso o consumidor pode abrir mão dos seus direitos, "pois são empresas grandes, com central de atendimento ao consumidor em funcionamento e que não são informais". Para isso, Stael observa que todas as revendedoras devem estar orientadas sobre os direitos do consumidor e dar recibo dos produtos vendidos. "O consumidor está tão acostumado a só colocar o nome na revista, que nem pede recibo. Mas isso tem que mudar, pois acaba prejudicando o comprador. A nota fiscal, um direito básico, tem que ser emitida", diz.

ALERGIA Fazer com que as empresas de vendas diretas cumpram o código nem sempre é tarefa fácil. A professora Maria do Carmo Ruas, por exemplo, comprou um filtro solar da Avon, por R\$ 10, para sua mãe, Dalila Cardoso Ruas, que teve sérios problemas de alergia com o produto. O fato foi confirmado por médicos especialistas, segundo a consumidora de Belo Horizonte. Ela reclama que precisou gastar R\$ 99 com medicamentos para solucionar o quadro, mas não conseguiu ser reembolsada pela Avon. "Fui até a supervisão da empresa na capital, mas queriam me ressarcir só os R\$ 10 do filtro solar. Achei absurdo, uma falta de respeito com o consumidor", ressalta.

"O rosto da minha mãe inchou e empolou todo. O médico que a avaliou afirmou que o problema era decorrente do filtro solar, me passou a receita de um medicamento para reverter a alergia, mas nem assim quiseram resolver o problema", revela. Ela registrou reclamação no Procon-BH e, ao consultar seu advogado, a consumidora foi informada que poderia entrar com uma ação no Juizado Especial das Relações de Consumo, inclusive por omissão de socorro da empresa, mas, depois de tanta chateação, Maria do Carmo resolveu dar o caso por encerrado. "Nunca mais compro nada da Avon", atesta.

A Avon informou por nota que, em todos os contatos realizados, a empresa agiu para atender à consumidora da melhor forma possível, conforme procedimentos internos que seguem parâmetros do CDC. "Reiteramos ser necessária a disponibilidade do produto para completa análise do controle de qualidade, além das cópias dos laudos e receitas médicas dermatológicas do caso para avaliação. Sendo assim, continuamos à disposição da senhora Maria do Carmo para prestar um atendimento ainda melhor", diz.

A empresa acrescenta a que seus produtos passam por "processo rigoroso de aprovação, que inclui testes de qualidade e toxicológicos, como avaliação do potencial alergênico e dos ingredientes da fórmula, e por testes de irritação, sensibilidade e de uso supervisionado". O testes, assegura, são encaminhados à Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) para que o processo seja aprovado. A Avon admite, porém, que, em casos raros, uma pessoa pode, mesmo que não tenha esse histórico, manifestar reação a determinado ingrediente, seja pela existência prévia de susceptibilidade genética ou quando usa continuamente produtos que contenham ingrediente sensibilizante, acumulando um processo alérgico que pode se manifestar de forma exacerbada.



Maria do Carmo Ruas reclama prejuízos que teve depois que sua mãe sofreu reação alérgica a um protetor solar, mas desistiu de cobrá-los da empresa que o vendeu

Riscos da ausência de contato com produto

A falta de mostruário dos produtos vendidos por catálogos é um risco a mais para as vendas diretas. "Batom, por exemplo, é raro acertar a cor. Para perfumes e roupas, o problema é ainda maior, pois não tem como o consumidor saber qual fragrância está comprando, nem como saber se o tamanho da roupa segue o mesmo padrão que está acostumado", explica Stael Riani, coordenadora do Procon Municipal. "Por isso, os clientes têm que ter a proteção, pois as compras são feitas no escuro", ressalta. Ela ressalta que, mesmo que tivesse mostruário, o consumidor teria direito de arrependimento. Em caso de problemas, a advogada orienta o consumidor a entrar em contato com a empresa. Se a questão não for resolvida, os órgãos de defesa do consumidor devem ser acionados.

Foi o que fez a recepcionista Emília Ferreira da Silva, que comprou um creme hidratante para o corpo Maça e Lichia, da Natura, por R\$ 24,90, mas não gostou do produto. "O creme

veio com mau cheiro", diz. Ela entrou em contato com a empresa, devolveu o produto e foi informada que lhe devolveriam o dinheiro. "Mas já se passaram mais de três meses e nada", reclama. Por isso, ela recorreu ao Procon, em busca de uma solução. Por meio de nota, a Natura informou que "lamenta o transtorno causado à consumidora e esclarece que o atendimento não foi finalizado dentro do prazo estabelecido previamente devido a problemas no sistema operacional da empresa".

A empresa acrescenta que "o reembolso do produto mais o valor da postagem foi depositado na conta informada pela leitora no dia 27 de novembro", diz a nota. A empresa acrescenta que "tem como política a troca ou devolução do valor pago em caso de insatisfação do consumidor com o produto adquirido". Para solicitar a troca ou reembolso, basta o consumidor contatar o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) da empresa.

Rodolfo Gutilla, presidente da Associação Bra-

sileira de Empresas de Vendas Diretas (Abevd), informa que a entidade se pauta pelo código de ética mundial do setor, que regula a relação entre empresas, entre a empresa e o revendedor, e entre a empresa e o cliente. "Orientamos a empresa a ter uma central de atendimento ao cliente e a respeitar o Código de Defesa do Consumidor", diz. Ele admite que, como milhares de produtos são vendidos todo ano por esse sistema, é evidente que poderá haver problema. "As diretrizes são dadas, mas cada empresa tem sua política. Na relação dos Procons, são poucas", diz.

Segundo Gutilla, qualquer contestação junto à entidade tem prazo de 48 horas para ser respondido pela empresa, conforme o processo de controle de qualidade. A Abevd concentra as 20 principais empresas de vendas diretas, que representam 99% do faturamento do setor, que foi de R\$ 3,7 bilhões só no terceiro trimestre. Dúvidas e reclamações podem ser enviadas pelo site www.abevd.org.br. (KM)

O QUE DIZ O CÓDIGO

Artigo 49 – O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de sete dias a contar de sua assinatura ou recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio.

Parágrafo único – Se o consumidor exercitar o direito de arrependimento previsto neste artigo, os valores eventualmente pagos, a qualquer título, durante o prazo de reflexão, serão devolvidos, de imediato, monetariamente atualizados.

Fonte: Código de Defesa do Consumidor

“

O consumidor está tão acostumado a só colocar o nome no catálogo, que nem pede recibo. A nota fiscal, um direito básico do consumidor, tem que ser emitida

”

■ Stael Riani, coordenadora do Procon Municipal



DIMANG KON BEU/SHADOW - 28/12/05