

Transcrição Just Talk episódio #26: Direitos do consumidor no fim de ano.

Olá! Começa agora mais um Just Talk, o podcast do TJES. Bom e com o final de ano se aproximando, muita gente começa a comprar presente para a mãe, namorada, tios, avós, para a família toda, não é mesmo? Eu sou Ana Luiza Villaschi e no episódio de hoje convido o juiz Grécio Nogueira Grégio, do segundo juizado especial cível, criminal e da fazenda pública de Aracruz pra explicar quais são os direitos e deveres do consumidor e como eles devem ficar mais atentos, especialmente nessa época do ano.

Ana Luiza: Bem vindo Doutor! São muitas as promoções e atrativos nesse final de ano, tem alguma dica para os consumidores não se endividarem?

Grécio: Boa tarde ouvintes. De fato esse período de final de ano é um período em que temos muitas ofertas, muitas promoções, temos aí diversos fatores que concorrem para que isso aconteça. Sem dúvida alguma o pagamento de décimo terceiro salário para os trabalhadores que acontece de uma forma geral nesse período de final de ano, ele acaba proporcionando uma maior liquidez no mercado, muito mais dinheiro circulando e conseqüentemente, o maior poder de compra se mostra nessa época do ano.

Atrelado a isso, o período de festejos natalinos acaba sendo o momento também em que as pessoas se sentem atraídas para a realização dessas compras de final de ano. E aí, sem dúvida alguma, existe uma dupla preocupação por parte do Poder judiciário, que lá no final da cadeia, acaba sendo demandado por esses problemas relacionados ao consumo.

O primeiro aspecto está relacionado aos problemas na realização dessas negociações. Problemas atrelados a fraudes, problemas relacionados a práticas de crimes, em que o consumidor é levado ao engano, onde ele vai adquirir alguma coisa de um fraudador. Problemas relacionados a falhas no dever de informação por parte do fornecedor de serviço, fazendo com que, por exemplo, o consumidor adquira um bem por um preço diferente ou mesmo receba um produto diferente daquele adquirido, enfim, problemas pontuais com relação à aquisição e entrega daquele bem desejado pela pessoa.

Outro problema muito sério que a gente observado nos últimos anos o endividamento excessivo. Essa questão do endividamento excessivo está diretamente relacionada a um crédito mais fácil oferecido por diversas empresas e por diversos canais, que causa pontual preocupação as formas de ofertas de empréstimos consignados atrelados a pessoas que recebem benefícios, onde muitas das vezes a pessoa é cooptada a assinar um documento ali como se fosse uma proposta de aquisição de determinado bem e chega lá na frente e recebe uma parcela diferente inclusive do que contratou.

Então a gente tem uma preocupação muito grande com a clareza, uma vez que se trata de um direito básico do consumidor previsto no código de defesa do consumidor. A oferta de bens e serviços deve ser clara, as propagandas devem ser adequadas, com informações exaustivas. Há uma proteção do consumidor às propagandas enganosas e abusivas, ou seja, o consumidor deve ser devidamente informado, e deve estar atento, saber as eventuais taxas de juros que são cobradas quando faz o parcelamento, ou seja, é importante que o consumidor seja devidamente informado daquilo que ele está adquirindo, da forma como ele vai pagar, dos custos daquilo, dos benefícios que ele vai ter, como por exemplo, uma garantia estendida que ele contrate, enfim.. o consumidor deve ser devidamente informado e sem dúvida alguma fica o alerta para que as pessoas não se endividem com aquilo além do que possam pagar, porque as empresas estão ofertando créditos de uma forma ainda maior do que nos últimos anos, e por diversos canais, podendo haver um endividamento sem que a pessoa tenha capacidade de suportar.

Ana Luiza: E se eu for comprar um eletrodoméstico ou eletrônico, tenho direito de pedir para o vendedor me mostrar como funciona o aparelho ali dentro da loja?

Grécio: Sem dúvida. O consumidor dentre seus direitos básicos elencados no código de defesa do consumidor, ele tem o direito a informação clara e precisa, e o aparelho ser testado na presença do consumidor, é sem dúvida nenhuma o preenchimento de um requisito de informação e clareza ali, então quando falamos de informação, não é apenas o que é contido no material escrito na internet, está ali no próprio funcionamento do produto na presença do vendedor. Se eventualmente o produto não for testado na presença do consumidor, há uma violação sim a esse complexo de direitos que se mostram no CDC, e aí o acionamento do Procon ou de uma das plataformas na internet para fins de preservação do direito do consumidor, ela deve ser acionada. Caso eventualmente o consumidor adquira o produto ainda assim e ao chegar em casa se deparar com o produto não funcionando, pode ele então acionar a loja e caso a loja não respeite o prazo que é destinado aos produtos de internet, que seria o prazo de sete dias para troca por meio de comercio eletrônico, deve o consumidor também acionar as plataformas ou o Procon.

O correto é que o aparelho seja devidamente testado, seja colocado em funcionando na presença do consumidor, mas se eventualmente isso não for assegurado a ele, chegando em casa, fazendo o teste e verificando que tem algum tipo de problema, ele deve retornar a loja e ser providenciada a substituição do equipamento.

Ana Luiza: E se o estabelecimento faz uma propaganda de seu produto, fala quanto custa, e quando o cliente chega na loja se depara com preço diferente do que foi anunciado?

Grécio: Especialmente nesse período de final de ano essa divergência entre a oferta, o valor que um produto é ofertado, e aquele se que se constata na hora da efetivação do negócio, é muito comum. De alguma forma, os preços

passam por remarcação em razão dessas ofertas e promoções, e vez por outra se tem notícia de que há essa divergência na hora de concretizar o negócio.

A orientação ao consumidor é que sempre ele registre essa oferta, guardando algum tipo de comprovante fornecido, algum tipo de folder, e-mail, enfim, ele precisa registrar aquela informação para que isso sirva de uma fonte de confirmação perante as autoridades caso necessário seja acionar algum tipo de plataforma ou o próprio Procon.

O correto é que havendo essa divergência o fornecedor de produtos e serviços honre o menor valor, essa divergência do valor é uma falha no dever de informação e uma violação do código de defesa do consumidor, então o fornecedor deve honrar o menor valor.

O que a gente sugere como eu disse, é que guarde a fonte da consulta do preço para que seja confrontado, seja na hora com o fornecedor, seja através das plataformas que venham ser acionadas. Uma coisa muito importante é que o consumidor fique muito atento porque pode ter uma situação em que esse equívoco seja caso pensado. Nós já tivemos situações de processos, de ações reais em que se constatou que havia ali uma oferta que era para captar o consumidor, ou seja, o consumidor era atraído por aquela oferta e na hora de concretizar o negócio não conseguia de forma alguma, quer dizer, atraía o consumidor para o negócio e não honrava aquele preço posto. Então isso pode acontecer também, pessoas que eventualmente de má índole coloquem um preço extremamente atrativo, mas que não vai ser honrado.

Ana Luiza: Em casos de algum conflito de informações entre consumidor e fornecedor, é importante que o cliente guarde anúncios de ofertas e propaganda de produtos?

Grécio: É, o consumidor guardando esse comprovante da propaganda, guardando esse comprovante dos anúncios por ele recebidos, isso aí é suficiente para que ele confronte com o preço real que lhe é apresentado.

Caso eventualmente não seja honrado aquele preço menor que foi colocado, e ele ainda assim adquira o produto, ele deve guardar também a nota fiscal, assim como esses comprovantes da propaganda com o valor diferente, para que acione as plataformas para que tente resolver administrativamente esse valor que ele por ventura se disponibilize a pagar maior.

O que a gente recomenda sempre é que tente resolver administrativamente antes de concretizar a negociação, mas caso entenda por concretizar a negociação e deseje acionar as plataformas a posteriori, ele deve ter tanto a nota fiscal, comprovando o valor efetivamente pago, como os preços que tenham sido ofertados.

Ana Luiza: É verdade que se a pessoa escolhe comprar o produto no cartão de crédito, o valor tem que ser igual ao cobrado à vista?

Grécio: Esse assunto com relação à cobrança do cartão de crédito ser diferenciada em relação ao valor pago em espécie é um assunto ainda bastante polêmico. O entendimento que existe que deriva do ministério da fazenda, no sentido de que o pagamento em espécie e o pagamento feito em cartão de crédito são formas de pagamento a vista, e conseqüentemente não é justificável a existência da diferenciação de preço.

Obviamente eu estou falando isso em um plano administrativo, na prática temos visto que muitos consumidores acabam tendo ofertas de preços diferenciados, como se fossem descontos para pagamentos em espécie. O STJ tem decidido reiteradamente validando a posição do órgão fazendário, no sentido de que não pode haver diferenciação de preço, a posição do STJ há algum tempo tem se sedimentado no sentido de que não é correta a oferta de descontos para pagamento em espécie, porque o pagamento no cartão de crédito ou débito se trata de forma de pagamento a vista, e o repasse desse custo para o consumidor seria uma desvantagem excessiva para o consumidor e conseqüentemente não deve ser repassada.

No momento em que o fornecedor de serviço ou produto disponibiliza esse meio de pagamento, que é um meio de pagamento a vista, similar ao pagamento em espécie, não poderia haver essa diferenciação, mas como eu disse é um assunto polêmico, que ao meu ver, no caso do consumidor se deparar com essa situação, o ideal é que ele acione o Procon e as plataformas de defesa do consumidor para que se tente resolver aquela situação ali. Então, do ponto de vista administrativo não deve ter essa variação, assim como pelo entendimento que vem prevalecendo em nível do Superior Tribunal de Justiça essa cobrança diferenciada também não é correta.

Ana Luiza: Na semana passada aconteceu a famosa Black Friday, também já sendo apelidada de Black Fraude. Essa época de promoções já faz parte do calendário brasileiro e a gente queria saber que tipo de fraude mais acontece doutor, esse ano você teve conhecimento de alguma?

Grécio: A questão da Black Friday é um assunto que sempre temos problemas, é recorrente. Nos últimos anos o Brasil passou a incorporar essa prática que vem dos Estados Unidos, de um dia específico de grandes promoções, de queima de estoque. Temos notícias de que última sexta feira apenas uma única empresa do comércio varejista vendeu mais de 3 bilhões de reais por seus canais eletrônicos. O consumidor vem tendo acesso a ofertas interessantes, a benefícios, mas sem dúvida nenhuma tem que ficar muito atento.

O primeiro ponto que eu destaco aqui com relação a esses tipos de fraude que acontecem nesse período de Black Friday é a diferença de preços para atrair o consumidor. São colocados preços a menor para atrair o consumidor a realizar a compra, e se ele não ficar muito atento, por vezes ele pode estar pagando um preço diferenciado ao concretizar o negócio, ou seja, seja para atrai-lo e cobrar um valor diferente, seja porque eventualmente teve um erro sistêmico, isso é importante que o consumidor fique atento para verificar se o

que ele está comprando, se o valor que ele está contratando, é o valor que vai ser efetivamente pago por ele.

O outro ponto que eu destaco é especialmente a questão do comércio eletrônico, que se tornou uma prática contemporânea presente na vida de todo mundo e talvez o principal canal, especialmente nesse ano de 2020 com os problemas derivados da pandemia, em que as pessoas estão em casa boa parte do tempo, em home Office, com suas famílias e realizando comércios por canais eletrônicos. Você ao realizar comércio pelos canais eletrônicos, você está distante do produto, distante da oferta, do fornecedor de serviço, então dois pontos que eu queria destacar aqui que já temos notícia de que está acontecendo novamente este ano.

O primeiro é os anúncios que são recebidos, que você recebe no seu e-mail, whatsapp, sms, você recebe um anúncio de uma super oferta as vezes, em tese, vindo de uma loja de grande porte e você adere àquele anúncio, que na verdade estava diante de um anúncio que era fraudulento. Temos diversas notícias de pessoas que caíram nesse golpe, e aí gera um boleto ou às vezes faz uma transferência por meio de um cartão de crédito, quando na verdade estava encaminhando ali o dinheiro para um golpista, então recomendo muita atenção com esses anúncios que são recebidos. Poxa, quero comprar uma televisão, recebi um anúncio de uma super oferta e fui ao anúncio, navegando por ele, e comprei, mas eu estava dando dinheiro para um fraudador.

Se você tem interesse de fazer uma compra, procure o canal oficial daquelas lojas que você quer pesquisar, que sabe que são idôneas. Procure o canal idôneo daquele determinado fornecedor porque é muito grande o risco de você estar navegando em um anúncio forjado, em um anúncio de um golpista.

A outra situação que a gente tem se deparado com muita frequência, inclusive aqui em nível de juizados, são os chamados anúncios clone. Temos visto isso com muita frequência nos comércios por plataformas como Mercado Livre, OLX. Esses anúncios clone são réplicas de anúncios verdadeiros, então existe ali um anúncio verdadeiro de determinado bem ou produto e é feito um anúncio idêntico, e aí geralmente esses anúncios clone tem preços mais atrativos e convidativos. A pessoa entra ali no anúncio clone e realiza uma transação e o golpista, o estelionatário, fraudador, ele vai ter através de uma artimanha, uma forma de conduzir essa pessoa para que ela faça o pagamento sendo que ela não vai ter o bem de forma alguma e muitas das vezes lesando a pessoa que está adquirindo e a pessoa que está vendendo, como temos visto no caso de transações que envolvam motos, veículos, bens que tem duas pessoas que acabam sendo cooptadas para realizar aquela transação. Então recomendo muito cuidado do consumidor especialmente nessas situações de comércio eletrônico, através desses anúncios que são recebidos e são fraudulentos e através dos anúncios clone, tenham cuidado de investir com muita atenção para que não caia nesses golpes que em tempos estranhos de pandemia tem sido muito comum.

Ana Luiza: Se a pessoa descobriu que foi enganada, quais passos ela pode e deve seguir antes de tentar ingressar com uma ação na justiça?

Grécio: Bom, nos casos em que eventualmente a pessoa se depara com a situação de ter sido enganada, ela percebe que foi vítima de algum tipo de golpe, eu recomendo que primeiro ela tente identificar se ela foi vítima de um golpe, uma fraude, um ilícito penal, quer dizer, um crime, como esses casos de anúncios clone e fraudulentos, porque nesses casos ela deve procurar a polícia para que registre um boletim de ocorrência e as autoridades possam investigar.

O outro aspecto, caso ela perceba que foi vítima de uma situação de uma divergência de valor, divergência no valor que lhe foi cobrado, isso temos recebido diversos relatos nos juizados, a pessoa contratou 5 parcelas de 100 para pagar determinado produto e chega o carne ou no cartão de crédito 5 parcelas de 130, e ela fala poxa não foi isso que eu contratei. Então no caso de uma divergência, de um erro da contratação o que nós recomendamos é que acione o serviço de atendimento ao cliente daquela empresa que ele contratou.

Primeira coisa tentar procurar contato com o fornecedor do serviço ou produto e caso isso não resolva, aciona as plataformas de defesa do consumidor, como por exemplo, o consumidor.gov por meio eletrônico, e caso ainda assim não resolve, pode acionar os procons municipais, que possui amplo acesso a população e muito eficiente.

E temos também a possibilidade do acionamento dos juizados especiais, inclusive através dos seus setores de abertura, aonde nas causas em até 20 salários mínimos não tem sequer necessidade do acompanhamento pelo advogado. Mas temos observado um êxito muito grande de solução pelos canais de atendimento ao consumidor das empresas, pelos canais do consumidor.gov e pelo próprio acionamento direto do procon. Recomendo que todos tenham muita atenção. Desejo sucesso, um final de ano em paz, com muita saúde para todos e recomendando que tenham cuidado para que ninguém caia em algum tipo de golpe ou artimanha contra o consumidor.

Sua participação foi ótima, doutor. Muito obrigada e um bom final de ano para você também. E você que está aí nos escutando, se quiser mandar alguma sugestão de tema para os próximos programas, é só entrar em contato pela rede social @tjesofical.
Espero que tenham gostado. Até mais.