

## A NOSSA EQUIPE



**Márcio Melo**  
SERVIÇO DE ORIENTAÇÃO

Por lei, todo produto tem garantia de, pelo menos, 90 dias contados a partir da compra.



**Fabiane Nascimento**  
SERVIÇO DE ORIENTAÇÃO

Ao mandar uma carta exigindo a entrega de um produto, faça-o por AR (aviso de recebimento) ou protocole no estabelecimento e guarde cópia.

## CONTATE

O nosso serviço de informações quer ouvir você.

Accesse [www.proteste.org.br](http://www.proteste.org.br), entre em **Contatos** e envie-nos sua mensagem.

- Por razões de espaço, as cartas a serem publicadas poderão ser resumidas.
- Não publicamos mensagens que não estejam assinadas.

# Anúncio enganoso

## DESCUMPRIMENTO DE OFERTA

Nosso associado comprou dois smartphones da Samsung, mas percebeu que o tamanho da tela dos aparelhos anunciado pela loja era diferente nos produtos que recebeu.



**“**  
O site da fabricante também informava que a bateria durava 25 dias em *stand-by*, o que não aconteceu.

**C**omprei dois smartphones da Samsung, modelo Omnia, em uma loja de minha cidade. Tanto no site da fabricante como no anúncio do estabelecimento, a tela dos aparelhos era de quatro polegadas e a bateria duraria 25 dias, em *stand-by*. Mas, após a compra, percebi que as telas tinham, na verdade, 3,7 polegadas e que a bateria não chegava a durar um dia, mesmo sem utilizar o telefone. Entrei em contato com a central de atendimento da Samsung, relatando minha queixa. Prometeram trocar os aparelhos por dois modelos com preço e características superiores (Grand Duos), o que não aconteceu. Devido à falha de descrição dos produtos, comprei dois telefones inferiores aos que eu buscava.

**Evandro Maccagnani**  
São Paulo- SP

## APÓS INTERVENÇÃO, A SOLUÇÃO

De acordo com o artigo 30 do Código de Defesa do Consumidor (CDC), cabe ao fornecedor, neste caso o fabricante, cumprir com tudo o que é prometido ao consumidor no momento em que o produto é ofertado, já que essas informações integram o contrato. Entramos em contato com a Samsung pedindo a troca dos aparelhos por outros que tivessem as características que o cliente buscava na hora da compra. Após a nossa intervenção, a empresa entrou em contato com o associado e enviou dois aparelhos modelo Grand Duos.

MODELO DE CARTA

## O prazo não foi respeitado?

**DESCREVA O PRODUTO**

Informe modelo, cor, marca e outras informações relevantes.

A/C do Serviço de Atendimento ao Cliente

Assunto: Descumprimento de prazo contratado

Prezados senhores,

Em informar quando o produto começou a ter problemas, meu/minha descreva-o, passou a apresentar os seguintes defeitos (menção-os). O produto foi levado a essa assistência técnica, que se comprometeu a repará-lo conforme a ordem de serviço anexa. Mas, passados alguns dias do prazo acordado, fui informado de que o conserto ainda não fora concluído.

Diante do exposto, venho requerer a entrega imediata do produto, devidamente consertado(a), com base no Código de Defesa do Consumidor, que garante "a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais (...) e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços".

Dessa forma, fica esta empresa notificada de que na falta de atendimento e solução à presente solicitação, no prazo de 5 (cinco) dias a contar do recebimento desta, farei reclamação junto a entidades de defesa do consumidor, e ainda poderão ser adotadas as medidas judiciais cabíveis.guardo sua resposta por escrito.

Nome completo

Endereço completo, telefone, fax ou e-mail para contato

**APRESENTE ARGUMENTOS**  
Mostre que sua solicitação tem fundamento jurídico.

## CONCURSO PROTESTE

### Mackson ganhou uma impressora

"Obrigado, PROTESTE, pela oportunidade dada aos seus associados e pelos serviços prestados visando à defesa do consumidor. Parabéns", comentou Mackson Douglas Melo de Freitas, de Natal (RN). Para ganhar a impressora multifuncional HP, escolha certa de nosso último teste, Mackson respondeu à pergunta: "Que mensagem você deixaria para a eternidade?", com a seguinte frase:

**"As mudanças no amanhã  
vão depender das escolhas  
que você faz hoje."**



DIREITO DE ARREPENDIMENTO

## Compra de cupom não foi cancelada

**A**dquiri um pacote de viagem em uma pousada da cidade de Paraty (RJ), através do site de compras coletivas Groupon. O cupom era para duas noites e incluía café da manhã. Mas, uma semana depois, decidi cancelar a compra, já que outro compromisso me impediria de viajar. Exerci o meu direito de arrependimento para compras feitas pela Internet. O Groupon, no entanto, não atendeu à minha solicitação. Tentei obter uma solução amigável para o caso, mas não tive sucesso. Conto com vocês para reaver meu dinheiro.

Alexandre Fortunato  
Rio de Janeiro - RJ



### APÓS INTERVENÇÃO, A SOLUÇÃO

De acordo com o Código de Defesa do Consumidor (CDC), o cliente tem sete dias para se arrepender de uma compra realizada fora de um estabelecimento comercial físico, ou seja, pela Internet ou televidas. E esse direito foi exercido corretamente por nosso associado, que deveria receber de volta o valor pago pelo cupom que não usaria. Entramos, então, em contato com o site de compras coletivas, exigindo a devolução atualizada do valor pago pelo associado. O reembolso foi feito pelo Groupon alguns dias depois.

## ENTREGA DE PRODUTOS

### TV não foi entregue

**C**omprei uma smart TV de 47 polegadas no valor de R\$ 1.899 no site Americanas.com. O pagamento foi feito por meio de boleto bancário dois dias depois, dentro do vencimento. Porém, o prazo para a entrega do equipamento não foi cumprido. Entrei em contato com as Americanas e, para minha surpresa, fui informado de que a TV não foi entregue porque a empresa não recebeu o pagamento, mesmo depois de eu enviar o comprovante de quitação do boleto. Como estou me aborrecendo muito com essa situação, decidi pedir o cancelamento da compra e a devolução dos valores pagos. O problema é que ainda não obtive resposta. Paguei pela TV, mas não a recebi, então há alguma coisa errada. Conto com vocês para obter meu dinheiro de volta.

José Epifânio S. Filho  
São Paulo - SP



#### APÓS INTERVENÇÃO, A SOLUÇÃO

Este caso é um exemplo claro de descumprimento de oferta, já que o fornecedor descumpriu um dos itens acordados na compra (a entrega do produto no prazo). Assim, o consumidor tem todo o direito de exigir a entrega da TV, a troca por outro produto equivalente ou o cancelamento da compra. Após nosso contato com a Americanas.com, nosso associado, finalmente, recebeu o reembolso do valor pago.

## DESCUMPRIMENTO DE OFERTA

### Prazo de entrega descumprido

**C**omprei um purificador de água da marca IBBL Atlantis por R\$ 390 na loja Casas Aurora. O prazo para a entrega era de 20 dias, mas não foi cumprido. Entrei em contato com a empresa pedindo uma satisfação, mas não me deram uma justificativa. Peço o auxílio de vocês para obter meu dinheiro de volta.

José Antônio Borges  
Igarapu do Tietê - SP



#### APÓS INTERVENÇÃO, A SOLUÇÃO

O CDC estabelece que, em caso de descumprimento de oferta, o consumidor tem todo o direito de escolher entre o cumprimento forçado da oferta, a troca por outro produto equivalente ou a devolução do valor pago. E vale ressaltar que a escolha dentre as opções citadas cabe ao consumidor. Então, nosso associado estava em seu direito legítimo quando quis cancelar a compra. Após nossa intervenção, as parcelas já descontadas foram devolvidas por meio da operadora de cartão de crédito.

## PROTESTE NO FACEBOOK



### Informações no mural

No perfil oficial da PROTESTE no Facebook, você pode tirar dúvidas, encontrar dicas e acompanhar nossas ações em prol dos consumidores.

### CONSUMO DE GELADEIRAS

**Proteste:** A geladeira está presente na maioria dos lares brasileiros e é considerada uma das responsáveis pelo aumento do valor de sua conta de luz. Por isso, é preciso tomar alguns cuidados para economizar energia no uso desse eletrodoméstico. Veja algumas dicas em <http://bit.ly/1aMr0Lk>

### ELOGIOS

**Ricardo Luciano Lima:** Já estou com a minha revista na mão! Proteste: nunca mais eu fico sem! Esta revista é tudo de bom.

**Carol Santos:** Parabéns pelo que vocês fazem. Gostei de ver a ajuda que vocês dão com essas informações.

## PROTESTE NO TWITTER



### Dicas em 140 caracteres

No perfil oficial da PROTESTE no Twitter, você recebe dicas e acompanha nossas ações em prol dos consumidores.

### SINAL 3G

**@proteste:** Sua internet 3G é lenta ou vive caindo? Participe da campanha "Em Busca do 3G Perdido" e nos conte sua experiência. <http://bit.ly/1ch7e8X>

### CARTILHA DO IDOSO

**@proteste:** PROTESTE indica leitura da Cartilha do Idoso, com dicas e orientações sobre direitos da terceira idade. <http://bit.ly/14R035Y>

### LIQUIDAÇÕES DE INVERNO

**@proteste:** Comércio iniciou as liquidações de inverno. Ouça as dicas da PROTESTE antes de sair às compras e não entre numa fria. <http://bit.ly/18qDPdn>