



Andrii\_Lysenko\_CANVA

ATENÇÃO REDOBRADA

## COMO EVITAR ARMADILHAS NAS COMPRAS E PROMOÇÕES DO FIM DE ANO

Com a chegada do fim de ano, as lojas se enchem de consumidores em busca de presentes, as promoções se multiplicam e os aeroportos ficam lotados devido ao aumento no volume de viagens. Mas crescem também as dúvidas e problemas relacionados aos direitos dos consumidores.

Segundo Aldo Nunes, advogado atuante em Direito do Consumidor, é essencial que os consumidores conheçam seus direitos e adotem cuidados específicos para evitar problemas durante esse período.

**Compras e trocas de produtos** – Um dos principais pontos de atenção para os consumidores no fim de ano é a questão das compras e das trocas de produtos. De acordo com o advogado, é fundamental entender que os direitos variam dependendo da forma como a compra é realizada, seja online ou em uma loja física.

Nas compras online, o consumidor tem o chamado direito de arrependimento, previsto no artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor (CDC). Isso significa que ele pode desistir da compra em até sete dias após o recebimento do produto, independentemente do motivo. O direito de arrependimento é uma proteção ao consumidor que compra sem poder verificar fisicamente o produto.

Esse prazo de sete dias é para o consumidor ter certeza de que aquele item atende às suas expectativas. Caso não esteja satisfeito, ele pode solicitar a devolução do valor pago, inclusive com reembolso do frete. Por outro lado, em compras realizadas em lojas físicas, não existe a obrigação legal de aceitar trocas por arrependimento.

"É importante que o consumidor saiba que a troca de um produto comprado em uma loja física é uma liberalidade do estabelecimento, a menos que o item apresente algum defeito", salienta Nunes. Para lidar com situações de produtos defeituosos, o consumidor deve exigir a reparação ou substituição do item. Caso o problema não seja resolvido em até 30 dias, é possível optar pela substituição do produto, a devolução do valor pago ou um abatimento proporcional do preço.

**Promoções de Fim de Ano** – Como as liquidações de Natal e as ofertas que antecedem o Ano Novo, são um chamariz para muitos consumidores, mas também podem esconder algumas armadilhas. "Infelizmente, é comum observarmos a prática dos



Jelena\_Danilovic\_CANVA

preços manipulados, quando os comerciantes elevam os preços pouco antes do período de promoção para, em seguida, anunciá-los com descontos que na verdade não são reais", alerta Nunes.

Para evitar cair em fraudes, é importante que o consumidor acompanhe o histórico de preços dos produtos que pretende adquirir. Existem aplicativos e sites que fazem o monitoramento dos preços ao longo do tempo, e isso pode ser uma ferramenta valiosa para identificar se a promoção é realmente vantajosa. Além disso, o consumidor tem direito a informações claras e precisas sobre os produtos e serviços oferecidos.

Se uma promoção apresentar informações enganosas ou publicidade abusiva, o consumidor deve acionar os órgãos de defesa do consumidor, como o Procon. É um direito garantido pelo CDC que o consumidor receba informações verdadeiras e completas. Propagandas enganosas são passíveis de sanções, e o consumidor tem o direito de exigir o cumprimento da oferta.

**Passagens aéreas também no radar do CDC** – O aumento no número de viagens durante o período de fim de ano também pode trazer imprevistos como cancelamentos, atrasos e overbooking de voos. Em situações como essas, as companhias aéreas têm obrigações previstas por lei para garantir a assistência aos passageiros.

Em caso de atrasos superiores a uma hora, a companhia deve oferecer facilidades de comunicação, como acesso a telefone e internet. Se o atraso ultrapassar duas horas, deve ser oferecida alimentação adequada, e, caso chegue a quatro horas, o passageiro tem direito a acomodação em hotel e transporte até o local, caso necessário.

Em casos de cancelamento de voo ou overbooking, o passageiro pode escolher entre a reacomodação em outro voo da própria companhia ou de uma empresa parceira, o reembolso integral do valor pago ou a execução do serviço por outra modalidade de transporte. É importante que o consumidor conheça seus direitos e exija a assistência adequada, pois muitas vezes as companhias aéreas tentam minimizar suas responsabilidades.

Quando se trata de pacotes de viagens, é bom ler atentamente os contratos e ficar atento às cláusulas de cancelamento e remarcação. Os pacotes turísticos também têm regras claras sobre cancelamentos e alterações, e o consumidor deve estar ciente das condições antes de fechar a compra. Em caso de desistência, pode haver cobranças de multas, mas estas devem ser proporcionais e estar devidamente informadas no contrato.

Confira algumas dicas práticas que podem ajudar os consumidores a aproveitar o fim de ano com segurança:

**1 Verifique as políticas de troca e devolução:** antes de efetuar uma compra, especialmente de presentes, pergunte ao vendedor sobre a política de troca da loja e, se possível, peça que isso seja registrado na nota fiscal.

**2 Cuidado com ofertas tentadoras demais:** preços muito abaixo do mercado podem ser um indício de fraude. Desconfie de ofertas com descontos exagerados, especialmente em lojas desconhecidas.

**3 Exija nota fiscal:** a nota fiscal é o principal documento que comprova a compra e garante os direitos do consumidor em caso de problemas. Nunca aceite realizar compras sem exigir esse documento.

**4 Conheça os seus direitos:** seja em compras físicas ou online, é fundamental que o consumidor conheça seus direitos. A leitura do Código de Defesa do Consumidor pode ajudar a esclarecer dúvidas e evitar prejuízos.

**5 Cuidado nas viagens:** ao planejar uma viagem, informe-se sobre os direitos em relação a cancelamentos e atrasos. Tenha sempre os contatos da companhia aérea e dos órgãos responsáveis para eventual necessidade de reclamação.

O fim de ano é uma época de celebração e, com cuidados simples, os consumidores podem evitar muitos problemas. Aldo Nunes lembra que a informação é a principal aliada do consumidor. "Estar bem informado é a melhor forma de garantir que seus direitos sejam respeitados. Aproveite as festas, mas faça isso com consciência e segurança", conclui o especialista.

Fonte e mais informações: (<https://aldonunesadvocacia.com.br/>).



Studio\_Brazil\_CANVA