

Portaria que permite *de - consumo* devolução de mercadorias irrita comerciantes

Alessandro Mendes
de Brasília

A Portaria nº 4 da Secretaria de Direito Econômico, de 13 de março de 1998, que permite que o consumidor inadimplente ou arrependido da compra possa recorrer à Subsecretaria de Defesa do Consumidor (Procon) para devolver o produto e reaver o dinheiro gasto - descontadas as taxas administrativas e a depreciação do produto - ainda gera muitas dúvidas em lojistas e consumidores. A falta de uma normatização mais detalhada da portaria, especificando claramente quais produtos e em que condições podem ou não ser devolvidos, abre margem a discussões entre comerciantes e compradores.

Para o presidente do Sindicato do Comércio Varejista do Distrito Federal (Sindvarejista), Lázaro Marques, a portaria é completamente equivocada. "Nós somos totalmente contrários. O problema é que essas leis inconcebíveis são feitas por tecnocratas, e não por pessoas com vivência de mercado", dispara Marques.

Para ele, a forma como a portaria está atualmente regulamentada abre margem para que, legalmente, os consumidores possam devolver absolutamente qualquer mercadoria. "Na minha loja, a Vennus, vendemos *lingeries*. Como a portaria não é clara, pode aparecer algum consumidor, na cara de pau, querendo dar a mercadoria de volta. É bastante improvável, mas a portaria abre esta possibilidade", diz o presidente do Sindvarejista. "As lojas que vendem eletrodomésticos, por exemplo, como vão arcar com as devoluções. O Ponto Frio e a Arapuã vão virar os reis da sucata", brinca Marques.

Outro ponto questionado por Marques é o desconto pela depreciação do produto, que será feito pela Procuradoria Geral do DF e Departamento de

Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC). "Isso vai gerar uma discussão interminável. O lojista vai querer um bom desconto e o comprador não vai querer que a mercadoria deprecie", diz.

Quem também considera absurda e incompleta a portaria é o diretor regional do Ponto Frio, Celso Berberéia. "Já recebemos, depois da portaria, um cliente que queria devolver um vídeo cassete comprado há quase três anos. Se tivéssemos que aceitar a devolução, o que faríamos com ele?", questiona Berberéia. "Do jeito que está a portaria, vamos ter de discutir toda vez com o Procon", completa o diretor, acrescentando que a portaria dá margem a que o consumidor use a loja como poupança, "recebendo, depois de um tempo, o dinheiro investido".

Para a subsecretária do Procon-DF, Lene Santiago, as especulações de devoluções de bens como, por exemplo, roupas, são absolutamente infundadas. "É óbvio que o Procon não vai obrigar nenhuma loja a ressarcir o consumidor que quiser devolver roupa. É uma questão de bom senso", afirma Lane. Segundo Lene, as dúvidas partem exatamente do uso do "bom senso" e não de uma portaria que contenha mais detalhes sobre os produtos e condições de devolução. "Nós já solicitamos à Secretaria de Direito Econômico que seja feita uma normatização mais completa da portaria", avisa a subsecretária, acrescentando que a expectativa é de que o complemento saia ainda no mês de abril.

"Esse acréscimo é essencial para acabar com as dúvidas e não gerar uma apreensão no mercado", explica Lene. "Se não houver uma maior clareza, pode criar um desequilíbrio nas relações de mercado, fazendo com que o próprio comércio não queira mais financiar".