

# Compras de fim de ano não chegaram: o que fazer?

O que era pra ser um período de felicidade acabou se transformando em um verdadeiro transtorno, com o consumidor tendo de correr atrás do prejuízo, buscando contatar a empresa, pelos diversos canais de comunicação, para resolver o problema.

YURI ABREU  
REPÓRTER

As festas de fim de ano já passaram, mas muita gente ficou sem aquele gostinho de receber o tão esperado presente que foi encomendado pela internet. Assim, o que era pra ser um período de felicidade, acabou se transformando em um verdadeiro transtorno, com o consumidor tendo de correr atrás do prejuízo, buscando contatar a empresa, pelos diversos canais de comunicação disponibilizados, para resolver o problema.

Basta uma simples busca pelos sites que registram reclamações pela internet para se constatar o fato. No principal deles, o Reclame Aqui, uma usuária informou que havia realizado uma compra em um grande portal de varejo, no dia 24 de novembro do ano passado, e a entrega estava estimada até o dia 18 de dezembro. Contudo, passados nove dias do prazo inicial, o produto ainda não havia chegado.

"Muito insatisfeita!!! Peço que me informem onde está a minha encomenda, e qual a previsão de entrega!!! E quero o valor do frete de volta, já que o meu produto não chegou conforme programação e infelizmente me causou um transtorno muito grande, pois era um presente de natal", este foi relato da usuária junto ao portal de reclamações. Mas, mesmo com o contato feito por parte da empresa, a compra ainda não havia chegado até o último dia 8 de janeiro. Ou seja, quase um mês depois do prazo inicial.

No último dia 3 de janeiro,



## E-COMMERCE

Em algumas situações, consumidores estão quase dois meses à espera das mercadorias

outra consumidora realizou uma reclamação no mesmo site. Ela, no dia 5 de dezembro de 2018, comprou um brinquedo para o filho, cuja previsão de entrega era para o dia 20 do mesmo mês. "Quando procurei a empresa, mandaram mensagem com prazo para resposta, mas nem esse prazo eles respeitam. Eu como cliente fico sem saber se o produto vai ou não chegar e quando. Totalmente lamentável!", queixou-se a usuária.

"Uma vez que o consumidor faça a compra e a empresa ofereça o serviço de entrega é estipulada uma data para que ela ocorra. Mas, se essa data não for alcançada e o produto não for entregue, o consumidor vai

ter a possibilidade de cobrar ou a efetiva entrega da coisa ou pedir o cancelamento da compra e restituição do valor. De acordo com o Código de Defesa do Consumidor, este se configura um caso de descumprimento da oferta", explicou Felipe Vieira, superintendente do Procon-BA.

No órgão, somente no ano de 2018, 2.362 reclamações foram feitas por consumidores que realizam compras por diversos meios, virtuais ou físicos, mas que ou não receberam o produto ou houve demora na entrega do mesmo. Desse total 671 queixas (ou pouco mais de 28%) foram realizadas na instituição por aquisições feitas apenas pela internet.

Conforme o gestor, o pri-

meiro passo a ser dado pelo consumidor que sofreu a lesão é o de entrar em contato com a empresa no dia seguinte após a data estipulada de entrega, caso ela não tenha sido cumprida de fato. "Se havia uma entrega, por exemplo, para o dia 15 e ela não foi feita, já no dia 16 o consumidor pode prestar essa reclamação aqui no Procon ou junto aos canais de atendimento daquela determinada empresa", disse.

Caso a opção tenha sido a de reclamar através do órgão de defesa do consumidor, o Procon, inicialmente, realiza um contato junto a empresa. "O primeiro movimento que o Procon faz é no sentido de buscar esse contato, por telefone ou por

email, além da solução que melhor interesse ao consumidor. Primeiro a gente tenta conciliar, resolvendo o problema em si. Mas, não sendo possível, a gente dá início a um processo administrativo e, com base nele, a gente não conseguindo obter sucesso, aplicamos uma sanção, que em via de regra é uma multa", afirmou Vieira.

O valor dessa multa, segundo ele, varia de R\$ 600 a R\$ 6 milhões, a depender, entre outros, do grau do prejuízo ao consumidor, do porte da empresa e o fato de a mesma já ter tido a mesma conduta em outras situações. "Via de regra, nós tomamos por base a vontade do consumidor", comentou o superintendente.

## Obras da Colina Sagrada serão entregues hoje

O prefeito ACM Neto inaugura nesta terça-feira (15), a partir das 9h30, as obras de requalificação da parte alta da Colina Sagrada, dois dias antes da tradicional Lavagem do Bonfim, que acontece nesta quinta-feira (17). A solenidade será na Praça do Largo do Bonfim, que fica próxima ao santuário da basílica e que foi totalmente revitalizada e ampliada, com aspecto urbanístico completamente repaginado e contando com acessibilidade total ao templo religioso.

A Praça do Largo foi ampliada, dando a sensação de continuidade das escadarias da igreja. Toda a pavimentação do local passou a ser composta por mosaico e grafismos marcados no piso em pedra portuguesa. As obras valorizaram ainda mais a beleza e os aspectos históricos e religiosos da Colina Sagrada.

No quesito trânsito, a requalificação da Colina Sagrada promove uma mudança significativa no local através do redesenho do sistema viário, com retirada das vias em frente à entrada da escadaria principal da Basílica do Bonfim e à Casa dos Romeiros. Os motoristas devem fazer o retorno pelos fundos do templo, junto à Casa do Juiz da Devoção, na esquina com a Ladeira dos Romeiros.

## BONFIM

# Confira como ficarão os principais serviços

Milhares de pessoas deverão percorrer, nesta quinta-feira (17), o percurso de 8 km da Igreja da Conceição da Praia (Comércio) até a Colina Sagrada (Bonfim), repetindo o tradicional cortejo da Lavagem do Bonfim. Com intuito de oferecer a melhor estrutura de serviços públicos, a Prefeitura organizou um esquema especial, incluindo ações no trânsito, transporte, saúde, limpeza, ordenamento, segurança e fiscalização.

**Limpeza** - O esquema de limpeza contará com 522 agentes, 64 equipamentos entre caminhões, caminhões-pipa, compactadores e ônibus, além de 485 sanitários químicos. Esses são os números da operação montada pela Empresa de Limpeza

Urbana do Salvador (Limpurb) para a Lavagem do Bonfim. Aqueles que seguirem da Igreja da Nossa Senhora da Conceição da Praia até a Igreja do Senhor do Bonfim vão poder ter mais conforto com a instalação de banheiros químicos em pontos estratégicos durante o percurso. A limpeza das vias vai ser reforçada para atender o aumento do fluxo de pessoas durante os festejos.

**Saúde** - O público contará com um módulo assistencial montado ao lado da Colina Sagrada, que funcionará das 7h às 21h. A estrutura terá cinco leitos e uma equipe multidisciplinar composta por três médicos, três enfermeiros e três técnicos de enfermagem. Além disso, duas ambulâncias (básica e avançada) vão acompanhar todo o trajeto

do cortejo. As Unidades de Pronto-Atendimento Barris, San Martins e 16º Centro ficarão na retaguarda para dar suporte.

**Guarda Civil** - A segurança da festa terá o apoio da Guarda Civil Municipal (GCM) que atuará com cerca de 150 agentes. Além de assistir e orientar o público da festa, o órgão prestará apoio à Secretaria de Mobilidade (Semob), Superintendência de Trânsito do Salvador (Transalvador), SMS, além de realizar ações de patrulhamento preventivo ao longo do circuito que compreende a lavagem.

**Urbanismo** - Com objetivo de coibir a ocupação de marquises, orientar os proprietários de bares sobre a proibição de comercialização de bebidas em garrafas de

vidro, agentes da Secretaria Municipal de Desenvolvimento e Urbanismo (Sedur) fiscalizam o trajeto da festa. A exibição de publicidade e de atividades irregulares também será monitorada pela Sedur.

**Mobilidade** - A Secretaria Municipal de Mobilidade (Semob) vai reforçar as linhas de transporte coletivo para dar mais conforto ao público que participará da Lavagem. No dia da festa, todas as linhas do sistema de transporte de Salvador estarão operando com 100% da frota de ônibus, o que representa cerca de 2.400 veículos nas ruas. Para garantir mais comodidade aos usuários, 20 destas linhas que atendem à região do evento vão prolongar o horário final de atendimento até as 0h.

## SHOPPING DA BAHIA

# UCI ORIENT é o cinema de maior público em Salvador

O UCI ORIENT Shopping da Bahia é o cinema campeão de público em Salvador em 2018, de acordo com o relatório da ComScore divulgado em janeiro. Mais de 1 milhão de ingressos foram vendidos entre 4 de janeiro de 2018 a 2 de janeiro de 2019. Já no

ranking nacional, o complexo também é destaque, ocupando o 4º lugar no Brasil. Na Bahia, o UCI ORIENT Paralela e o UCI ORIENT Barra figuram entre os cinco cinemas mais frequentados do estado, com mais de 480 mil e 450 mil ingressos vendidos, respectivamente.

## OBITUÁRIO

### Campo Santo

- 1- **Ivanilson Manoel Messias**, 70, natural de Salvador, morreu no Hospital Municipal
- 2- **Djalma de Araujo Fontes**, 89, natural de Largato, morreu no Hospital da Bahia
- 3- **Michel Rocha de Jesus**, 25, natural de Salvador, morreu na via pública
- 4- **Nelson Gomes da Silva**, 57, natural de Salvador, morreu no HGE

### Bosque da Paz

- 1- **Severina Luis da Silva do Nascimento**, 70, natural de Belém-PA, morreu no Hospital Municipal
- 2- **Jairo Pereira Mota**, 78, natural de Nazaré, morreu no Hospital da Bahia
- 3- **Sonia Maria Silva Ramos**, 66, natural de Salvador, morreu no HGE
- 4- **Honorina Silveira Lima**, 102, natural de Ilhéus, morreu na residência

## ARTIGO

# Hermenêutica da Desigualdade de Taurino Araújo. Uma Visão

A. L. Calmon Teixeira

Hermenêutica da Desigualdade: uma introdução às Ciências Jurídicas e também Sociais de Taurino Araújo, traz-me à mente, por sua vastidão e profundidade, a expressão "atleta intelectual" (cujo autor não recordo) ao se referir a José Guilherme Merquior. Inserir a desigualdade entre os conceitos jurídicos fundamentais não lhe limita a utilização, assim como da Hermenêutica no Direito, a exemplo de negócios, como na saúde, governo, terceiro setor, terapias, pedagogia e autoeducação etc. Privativa do ser humano, a mente

consciente, dentre outros dons e imperfeições, o torna gregário e dotado de livre-arbitrio, cuja consequência, embora não a única, é a convivência num espaço físico delimitado. Contemporaneamente, cidade, com várias dezenas de milhões de habitantes, outra característica humana exclusiva.

Mesmo que os seres humanos não soubessem ou dessem conta, desde a origem a convivência e o livre-arbitrio compeliaram a humanidade, em maior ou menor escala, a instituir normas disciplinadoras da conduta de cada um, assim como do núcleo que cada

ser humano constitui. O direito e obrigação diferentes de cada geraram a desigualdade. Um, ou uns mandavam e outro ou outros obedeciam. A convivência não teria sobrevivido, não fossem as normas sociais que seus membros criaram ou aceitaram, mesmo que as não tivessem criado (vinham dos antepassados, e.g.) ou tivessem de aceitar (impostas pelo conquistador ao conquistado, por exemplo).

Originariamente, a norma era indiferenciada. Religiosa, nominalmente, em seu bojo estavam, dentre outras (a exemplo das sociais na acepção restrita), as jurídicas. O passar do tempo e o desenvolver da civilização desembocou no aperfeiçoamento da concepção de justiça e, para assegurar-lhe a realização, o direito. Tornou-se princípio jurídico basilar, a certa altura, tratar desigualmente os seres humanos, porque desiguais, ressaltadas a exceções.

Sistema autônomo, o direito tentou dar conta da complexidade da vida. A contemporânea mormente. Não

obstante, o tratamento desigual de seres desiguais, para compensar-lhes a desigualdade ou igualá-los, permaneceu no discurso, à míngua, sobretudo, da análise da realidade, a fim de ser conferido tratamento social e jurídico apto a assegurar justiça aos desiguais, esta a senda para a felicidade, segundo os gregos antigos. Nada mudou, desde então.

Para conhecer a realidade, para tratá-la adequadamente social e juridicamente, é imprescindível estudá-la, analisá-la em seus diversos aspectos. O que só se obtém interpretando-a. Principalmente nas ciências sociais e jurídicas. Não basta conhecer apenas o método de estudá-la, analisá-la. É igualmente essencial precisar o objeto correto a ser estudado.

Qual Colombo, Taurino Araújo e sua Hermenêutica desbravam novos mundos antes jamais vislumbrados. Sequer cogitados. Como na história do ovo de Colombo e em suas descobertas. Para ele, o ponto de partida

sempre foi a realidade.

Os méritos maiores de Taurino e da Hermenêutica são ser o único método para conhecer os desiguais social e juridicamente para, identificados e estudados, serem tratados, social e juridicamente, em consonância com sua desigualdade. Afinal, a lei liberta e a liberdade oprime (Henri Lacordaire). Neste passo, a legislação trabalhista e consumérista é exemplo a ser citado.

Demais disso, ressaltadas as exceções, anteriormente a Taurino Araújo e à Hermenêutica da Desigualdade, o reconhecimento e a proclamação da desigualdade quedava-se no discurso, sem lhe haver sido preconizado estudo calcado na realidade. Menos, ainda, dos desiguais, donde a impossibilidade de, concluído, haver-lhe a aplicação. Sua contribuição faz dele livro cuja leitura é essencial àqueles que labutam com a desigualdade e almejam extingui-la ou minorá-la, sendo-lhes irrelevante a profissão, atividade literária, filosófica, científica,

o credo professado etc.

Fruto da mente consciente o direito, a justiça e a felicidade, assim como o direito, não existem em a natureza. Não obstante são diuturnamente aplicados na realidade também abstrata e genérica que a mente consciente do ser humano criou. Dentre outras finalidades, para resguardar e amparar os desiguais, seres frágeis, qualquer o prisma por que se os enfoque ou estude.

A Hermenêutica da Desigualdade não é mera criação intelectual, mas de aplicação efetiva na realidade humana, sendo-lhe finalidade assegurar o direito para fazer justiça, acesso à felicidade, pelos antigos gregos. Muito mais a partir de agora, mercê dessa teoria preciosa criada em Salvador da Bahia, porém de abrangência escancaradamente mundial.

A. L. Calmon Teixeira - Ex presidente do Colégio de Advogados - Ex presidente do Instituto de Advogados da Bahia. Sócio Efetivo do Instituto de Advogados Brasileiros