



MENOS LOJAS E MAIS PLATAFORMA

SHOPPING DO FUTURO: DO VAREJO AO ECOSISTEMA DE SERVIÇOS EM CINCO MOVIMENTOS

▶▶ Leia na página 8

Quando o cliente NÃO tem razão

Seis situações comuns que não constam no Código de Defesa do Consumidor

Legislação possui limites e nem todas as situações amplamente divulgadas são obrigações legais das empresas

Com a proximidade do Dia do Consumidor, celebrado neste domingo (15), muitos direitos previstos na legislação voltam ao debate público. A data costuma incentivar promoções e aquecer o comércio, mas também reacende discussões sobre o que, de fato, está garantido na lei e o que acabou se tornando apenas uma crença popular nas relações de consumo.

No Brasil, o principal instrumento que regula essas relações é o Código de Defesa do Consumidor (CDC), criado para equilibrar a relação entre empresas e clientes. A legislação estabelece direitos importantes, como proteção contra práticas abusivas e garantia de reparação por produtos ou serviços defeituosos. No entanto, o CDC também possui limites e nem todas as situações amplamente divulgadas nas redes sociais ou no senso comum são, de fato, obrigações legais das empresas.

De acordo com Paulo Bonilha, sócio do Paulo Bonilha Advogados e especialista em Direito do Consumidor Empresarial, é comum que determinados comportamentos adotados por empresas sejam confundidos com imposições legais, quando na verdade se tratam de políticas comerciais voluntárias. "Muitas empresas acabam criando práticas de atendimento que superam as exigências da legislação, como trocas facilitadas ou prazos ampliados de devolução. Com o tempo, essas práticas passam a ser vistas como um direito absoluto do consumidor, quando juridicamente não são", explica.

De acordo com o especialista, essa confusão costuma ocorrer porque o consumidor está habituado a ver determinadas facilidades oferecidas no mercado, principalmente no varejo e no comércio eletrônico. "O Código de Defesa do Consumidor protege o cliente



Paulo Bonilha

“Muitas empresas acabam criando práticas de atendimento que superam as exigências da legislação, como trocas facilitadas ou prazos ampliados de devolução.

contra abusos, publicidade enganosa e defeitos em produtos ou serviços, mas ele não obriga as empresas a atender qualquer expectativa criada pelo consumidor. Há regras claras sobre quando existe ou não obrigação legal”, afirma.

Para o advogado, compreender essas diferenças pode ajudar a evitar desgastes na relação entre consumidores e empresas, além de reduzir conflitos e até judicializações desnecessárias. “Conhecer os limites da lei é importante tanto para o consumidor quanto para o empresário. Quando cada parte entende exatamente quais são seus direitos e deveres, a relação de consumo tende a ser muito mais equilibrada”, destaca.

A seguir, conheça seis situações comuns que parecem direitos garantidos ao consumi-

dor, mas que nem sempre representam uma obrigação legal das empresas:

- Troca de produto sem defeito em loja física - Muita gente acredita que toda loja é obrigada a trocar um produto simplesmente porque o cliente mudou de ideia. “Na prática, a legislação não impõe essa obrigação. Quando não há defeito, a troca costuma ser uma política comercial da empresa, oferecida de forma voluntária”, explica o advogado.
- Direito de arrependimento em qualquer compra - O prazo de sete dias para desistência da compra existe apenas para compras realizadas fora do estabelecimento comercial, como pela internet, telefone ou catálogo. Em compras feitas dentro da loja física, a empresa não é obrigada a aceitar a devolução sem defeito.
- Preço anunciado errado sempre precisa ser cumprido - Embora a legislação proteja o consumidor contra publicidade enganosa, erros evidentes ou grosseiros podem ser contestados. “Situações como um produto de alto valor anunciado por uma fração mínima do preço real podem ser consideradas erro material”, orienta Bonilha.
- Produto com defeito deve ser trocado imediatamente - Em muitos casos, o fornecedor possui até 30 dias para reparar o defeito antes de ser obrigado a trocar o produto, devolver o dinheiro ou conceder abatimento no preço.
- Garantia válida enquanto o produto existir - O CDC prevê garantia legal de 30 dias para produtos não duráveis e 90 dias para produtos duráveis. “Após esse período, a cobertura depende de garantia contratual oferecida pelo fabricante ou vendedor”, acrescenta o especialista.
- Qualquer atraso na entrega gera indenização automática - Nem todo atraso gera direito a dano moral. A Justiça costuma avaliar se houve prejuízo relevante ou situação excepcional para reconhecer eventual indenização ao consumidor.

(Fonte: Paulo Bonilha - sócio do Ambiel Bonilha Advogados e especialista em Direito do Consumidor Empresarial. Membro da Comissão de Defesa do Consumidor da OAB/SP).

Negócios em Pauta

Smart City Expo Curitiba- Edição 2025



Palestrantes nacionais e internacionais se unem para debater o futuro das cidades inteligentes

A 7ª edição do Smart City Expo Curitiba acontece entre os dias 25 e 27 de março em Curitiba com expectativa de superar os recordes anteriores do evento que já se consolidou como o maior das Américas no tema de Cidades Inteligentes. Na edição de 2025, o encontro reuniu mais de 21 mil visitantes vindos de mais de 600 cidades brasileiras e 25 países, movimentando cerca de R\$650 milhões em negócios, quase o dobro do volume registrado em 2024. Além disso, ao longo de suas seis edições anteriores, o evento já atraiu mais de 70 mil participantes de dezenas de países e parceiros do setor público e privado, consolidando sua relevância internacional. Durante os três dias, o público poderá conferir palestras de convidados nacionais e internacionais, abordando temas como tecnologia, arte e cultura, governança e mobilidade (<https://smartcityexpo Curitiba.com/ingressos/>). ▶▶ Leia a coluna completa na página 3

News@TI

Reprodução: <https://www.premiocbmm.com.br/>



Inscrições abertas para o Prêmio CBMM de Ciência e Tecnologia 2026

@A CBMM, empresa brasileira e líder mundial na produção e comercialização de produtos de Nióbio, anuncia a abertura das inscrições para o Prêmio CBMM de Ciência e Tecnologia 2026, que vão de 09 de março a 24 de abril. Com o tema “Para quem busca o porquê das coisas”, a premiação chega em sua oitava edição este ano, visando à valorização de profissionais que contribuem com a produção científica e tecnológica brasileira e seu impacto na sociedade. De acordo com Ricardo Lima, CEO da CBMM, “a iniciativa está alinhada à essência da Companhia, historicamente comprometida com o investimento contínuo em pesquisa e desenvolvimento. Ao reconhecer trajetórias dedicadas à pesquisa científica e tecnológica, buscamos contribuir para o fortalecimento do ecossistema científico brasileiro, evidenciando avanços que geram impacto real e duradouro” (<https://www.premiocbmm.com.br/>). ▶▶ Leia a coluna completa na página 2

Compliance de fachada: o risco que começa na alta direção

O debate público sobre integridade corporativa frequentemente parte de uma premissa imprecisa, que o Compliance existe para impedir ilícitos, mas não existe, nenhuma área de uma organização com capacidade de garantir que irregularidades jamais ocorrerão. ▶▶

Fim da trajetória linear: a carreira em mosaico e as transições laterais

Promoções verticais perdem espaço para mudanças de área, projetos temporários e requalificação constante em um mercado cada vez mais dinâmico. ▶▶

Número de seguidores não paga boleto

Por que métricas de vaidade seguem iludindo novos empreendedores ▶▶

72% das empresas já priorizam IA nas estratégias de negócios

Relatórios da AESC, do World Economic Forum e de estudos globais de gestão indicam que transformação digital, novos modelos de negócio e expansão estratégica estão impulsionando a demanda por executivos com forte capacidade de adaptação e fluência tecnológica. ▶▶

Para informações sobre o

MERCADO FINANCEIRO

faça a leitura do QR Code com seu celular



A Mente do Cliente

Quando o motivador é uma barata



Neiva Mendes

▶▶ Leia na página 5

A Outra Sala

Se o sistema precisa tanto de crianças, por que ele tornou a maternidade tão difícil?



Ana Luisa Winckler

▶▶ Leia na página 4