

Consumidor Direito + Grita

Especialistas explicam que a responsabilidade, nestes casos, é do estabelecimento onde ocorreu o fato. Caso comprovado o dano físico ou moral, a empresa pode arcar com indenizações ao cliente

Acidente em local comercial

» JESSICA CARDOSO*

"A dor foi demais, e eu sinto até hoje". Em abril do ano passado, o funcionário público Flavio Lima Cury, de 56 anos, foi atropelado por uma empilhadeira enquanto fazia compras em um supermercado do Guará. "Eu estava escolhendo algumas frutas, quando veio uma empilhadeira. O equipamento foi manobrado para trás e eu decidi sair da lateral do carrinho para dar licença para o manobrista, mas ele não esperou. Simplesmente foi passando", lembra. Por causa da falta de atenção do funcionário, Flavio teve os cinco dedos do pé direito quebrados.

O trauma do acidente ainda está vivo no dia a dia de Flavio. "Não posso caminhar rápido porque sinto dor. Não fiquei mancando nem nada disso, mas eu tenho que fazer uma caminhada devagar e usar um sapato antiestresse para poder pisar normalmente", relata. Na época do acidente, Flávio ficou impossibilitado de fazer qualquer atividade por mais de 30 dias, e teve de pagar consultas especializadas e fisioterapia.

Acidentes em estabelecimentos comerciais, como o que aconteceu com o servidor público, podem ocorrer a qualquer momento e resultar em indenizações devido aos danos causados ao cliente. No caso de Flavio, que decidiu entrar com uma ação por danos morais e materiais, a juíza responsável sentenciou o pagamento de R\$ 6 mil, mas o consumidor optou por recorrer, após achar que o valor era pouco, levando em consideração o que gastou com plano de saúde e o que sofreu de danos e de estresse.

O advogado e especialista em direito do consumidor Davi Albuquerque explica que o Código de Defesa do Consumidor (CDC) possui uma previsão expressa de proteção à saúde e à segurança do cliente, algo que assegura às pessoas que, eventualmente, venham a sofrer algum tipo de acidente em um local de consumo. No entanto, conseguir uma indenização na Justiça não é tão simples como pode parecer.

O que diz o CDC

De maneira geral, o CDC estabelece a chamada responsabilidade objetiva. A norma que consta no artigo 14 diz que o estabelecimento comercial deve responder por quaisquer tipos de danos que forem causados para os consumidores. "Isso significa que, independentemente da existência de culpa, a obrigação de reparar esses danos recai ao fornecedor", esclarece o advogado e mestre em direitos sociais, Welder Rodrigues Lima. Vale ressaltar que a pessoa não precisa ter consumido algo, basta estar no local para que o fornecedor seja responsabilizado.

Contudo, apesar de facilitar a defesa do consumidor nesses casos, o próprio código apresenta uma série de requisitos para serem cumpridos, sendo a comprovação do dano físico ou moral o mais importante entre eles. "A regra geral diz que, na ocorrência de qualquer incidente que acarrete um dano para o consumidor dentro do estabelecimento comercial, a responsabilidade é objetiva do fornecedor, e ele tem de reparar esse dano. Basta o consumidor apresentar que o fato ocorreu", ressalta Welder. Da mesma



forma, o advogado Davi Albuquerque também alerta para a importância de comprovar o acidente. "É sempre interessante verificar o fato e tentar identificar o que chamamos de nexos causal,

ou seja, essa conexão do dano em si com o real causador", explica.

Portanto, é necessário que o indivíduo que sofreu o acidente consiga provar que o fato realmente aconteceu, por meio de

testemunhas, imagens de câmeras e laudos médicos. "Eu sempre alerto às pessoas para que procurem um advogado e façam uma análise prévia para avaliar essa questão das provas antes de acio-

nar o Judiciário. Por exemplo, se de repente seria interessante elaborar uma perícia particular ou realizar o levantamento de relatórios médicos antes de entrar com a demanda na Justiça", orienta Davi. Segundo ele, isso deve ser feito para que o juiz possa avaliar a extensão do dano causado pelo acidente e mensurar o eventual valor da indenização.

Exceções

O código também estabelece casos de exceções, nos quais o estabelecimento de consumo não será considerado culpado pelo acidente. De acordo com o especialista Welder Rodrigues, isso somente ocorrerá quando o fornecedor comprovar que o fato não aconteceu, ou que foi culpa exclusiva do consumidor ou que o acidente foi causado por uma terceira pessoa.

Para o advogado Davi Albuquerque, os acidentes em estabelecimentos comerciais estão relacionados a questões bastante subjetivas e, por isso, as decisões acabam variando de magistrado para magistrado. "São questões complexas que não há uma regra. A gente fala dos termos gerais, como essa questão da responsabilidade objetiva que o CDC defende, e das exceções, mas, mesmo assim, cada caso é um caso que tem de ser bem analisado", ressalta. De qualquer forma, o juizado especial e a justiça comum, sendo esta última a mais recomendada pelo especialista para casos complexos, são os meios que podem ser acionados pelo consumidor.

* Estagiária sob a supervisão de Adson Boaventura

» PRODUTO ESTRAGADO FORT ATACADISTA

» JUVENÍLIA INÁCIA ROSA
TAGUATINGA NORTE

A dona de casa Juvenília Rosa, de 64 anos, moradora de Taguatinga Norte, relatou ao *Correio* que fez uma compra no Fort Atacadista, mas que se decepcionou ao perceber que o produto estava estragado mesmo dentro do prazo de validade. "Eu comprei um frango a passarinho no dia 1º de maio. Três dias depois, eu fui fazê-lo e percebi que estava com o cheiro muito esquisito, gosto de estragado", alega.

Resposta da empresa

Até o fechamento da edição, o Fort Atacadista não havia se pronunciado sobre o caso. Em caso de resposta, a nota será republicada.



» PROBLEMA COM REEMBOLSO PORANGA CALÇADOS

» LAÍS XAVIER DE MORAES
GUARÁ

A professora Laís Moraes, de 22 anos, moradora do Guará, relatou ao *Grita do Consumidor* que teve problemas com a Poranga Calçados. "Eles têm um sistema de empreendedorismo para revendedores. Para participar, é necessário pagar uma taxa R\$ 198,90, valor que pode ser revertido em sapatos. Eu paguei e pedi os calçados para ver como funcionava o programa. Os sapatos chegaram atrasados, e não recebi código algum de empreendedora, necessário para vender os produtos. Em menos de um mês, um dos sapatos rasgou. Pedi para trocá-lo, pois ainda estava na

garantia. Preenchi o formulário de troca e esperei, mas nada do sapato chegar. Com o passar de alguns meses, eu cansei e pedi reembolso. Passou o prazo de 40 dias úteis e não fui reembolsada", lamenta Laís.

Resposta da empresa

"O caso dela já foi solucionado. Agendamos o estorno dela. Tivemos muitos problemas devido à pandemia, de falta de matéria-prima sustentável no mercado, o que atrasou algumas mercadorias", alega a empresa.

Resposta do consumidor

"Para você ver como são as coisas. Resolvido por pressão, lutando pra receber por meses. Eu, sozinha, não consegui resolver isso de forma alguma. Divulguei nas redes sociais para alertar as pessoas que também passaram por isso", conta.

RECLAMAÇÕES DIRIGIDAS A ESTA SEÇÃO DEVEM SER FEITAS DA SEGUINTE FORMA:

• Breve relato dos fatos
• Nome completo, CPF, telefone e endereço
• E-mail: consumidor.df@dabr.com.br
• No caso de e-mail, favor não esquecer de colocar também o número do telefone

• Razão social, endereço e telefone para contato da empresa ou prestador de serviços denunciados
• Enviar para: SIG, Quadra 2, nº 340 CEP 70.610-901
Fax: (61) 3214-1112

» Telefones úteis

» Anatel 1331 Anac 0800 725 4445 ANP 0800 970 0267 Anvisa 0800 642 9782 ANS 0800 701 9656 Decon 3362-5935 Inmetro 0800 285 1818 Procon 151 Prodecon 3343-9851 e 3343-9852