Consumidor Direito + Grita

Teve problemas na hora do pagamento de algum serviço e acabou passando por um golpe? Confira dicas sobre o que fazer nesse tipo de situação

Saiba como se esquivar do golpe da maquininha

» YASMIM VALOIS*

O golpe da maquininha vem se popularizando atualmente e trazendo diversos prejuízos aos consumidores. Essas fraudes podem fazer vítimas de várias maneiras. Em algumas situações, no momento do pagamento mostram um certo valor na máquina, mas o valor real é outro muito acima do informado no visor, em outros casos apresentam a máquina na hora do pagamento com defeito na tela para que o consumidor não veja o valor que foi inserido e caia no golpe.

A digital influencer Tatiana Moraes, 42 anos, passou por esse tipo de situação recentemente ao solicitar uma refeição por meio de um aplicativo. "Assim que fiz o pedido coloquei como opção o "pagamento na entrega" e, assim que o entregador chegou, realizei a operação pela aproximação no cartão de crédito", conta. Alguns minutos após, a digital influencer teve uma surpresa quando recebeu uma notificação do banco em seu celular debitando um valor muito superior ao que foi informado no momento do pedido.

"Fiquei muito chateada por ter sido enganada. Na hora do pagamento me atentei ao valor que estava escrito na máquina e achei que estava tudo certo, mas me dei conta que tinha caído em um golpe", lamenta. Tatiana entrou em contato com a empresa a qual fez o pedido e, também, com a instituição financeira para informar que havia caído em um golpe. "Quando falei com o suporte do banco, rapidamente retiraram a cobrança da minha fatura, achei o atendimento ótimo", conta. A influencer foi orientada a enviar todas as provas do ocorrido e a fazer um Boletim de Ocorrência.

O Código de Defesa do Consumidor (CDC) estabelece que todas as empresas e pessoas que participaram da relação de consumo são solidariamente responsáveis pela reparação dos danos causados ao consumidor. Além disso, o direito à reparação é considerado básico nas relações de consumo. O advogado Walter Viana, especialista em direito do consumidor, explica. "Como ilustração, no caso de o "golpe da maquininha" ter ocorrido em um pedido de refeição, são igualmente responsáveis o restaurante, a plataforma de venda e o entregador, ainda que a prática ilícita tenha sido realizada apenas pelo entregador", esclarece. Justamente por isso, o consumidor poderá registrar sua reclamação no Instituto de Defesa do Consumidor (Procon-DF) ou nos sistemas eletrônicos de registros de reclamações públicos, como o *consumidor.gov.br*.

Assim que o usuário se der conta que caiu em um golpe, deve comunicar o ocorrido ao estabelecimento responsável pela venda do produto/serviço adquirido, conforme destaca o especialista. "É de suma importância que o consumidor registre uma ocorrência policial, a fim de ser comunicado o crime de estelionato", ressalta.

O advogado Ricardo Morishita dá dicas de como evitar esse tipo de problema. "É necessário estar atento. Verifique as regras de uso do serviço. O pagamento de taxas diretamente aos prestadores, quando se utilizam os aplicativos, não é usual. Outra informação importante é o uso do cartão no aparelho da empresa. É necessário conferir as informações antes de aceitar a transação. Muitas máquinas, quando se realiza o pagamento por aproximação, não informam o valor. Nestes casos, importante, não digite sua senha se o valor não estiver correto ou se não puder ver antes o que está sendo pago. E, em todas as situações, se tiver dúvidas, procure a empresa e tenha todas as informações antes de realizar seu contrato", explica.

O especialista, que também atua na área de direito do consumidor, ainda ressalta sobre a tecnologia e a modernidade que visam o conforto e acessibilidade para o cidadão, mas nem sempre é confiável. "Vivemos em uma comunidade que tem avançado na qualidade de serviços, sempre em busca de maior conforto e facilidade. Entretanto, a sociedade tem se tornado cada vez mais complexa. Processos aparentemente simples, demandam um elevado grau de complexidade. Por isso, precisamos estar atentos e solicitar informações antes de contratarmos. E isso vale tanto para o consumidor, quanto para os fornecedores que utilizam desses serviço. A prevenção demanda informação, conhecimento e, principalmente, questionamentos, a fim de compreender o que é feito para evitar as fraudes, tal como os danos são reparados", revela. Para evitar incômodos e prejuízos, o prestador de serviço deve, previamente e criteriosamente, selecionar pessoas e empresas idôneas para firmar parcerias, e manter-se vigilante, desde a realização da venda até a definitiva entrega do produto ou serviço ao consumidor, frisa o advogado Walter Viana.

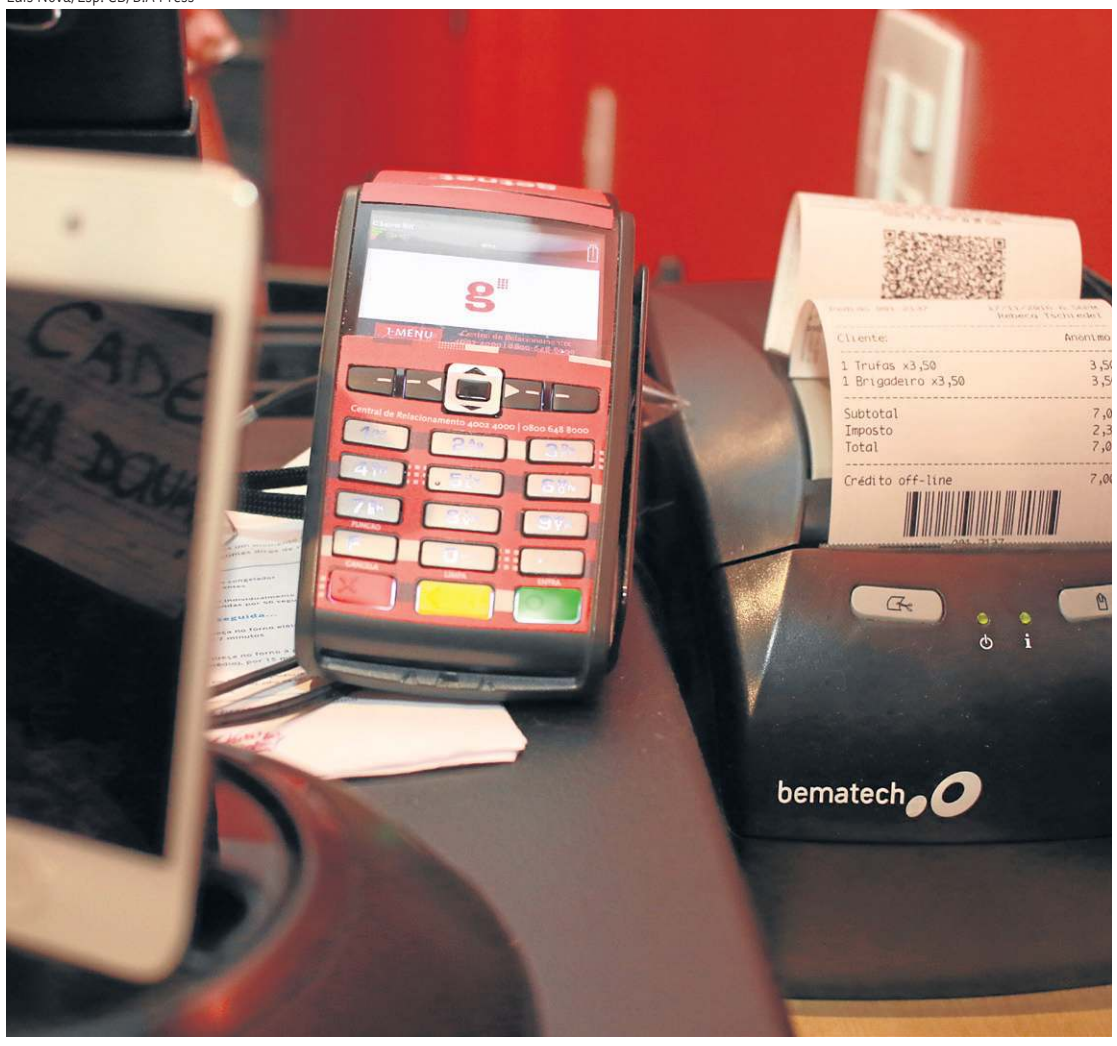
Os advogados recomendam ao consumidor que fique atento às condições físicas da máquina. Visores quebrados que impossibilitem a leitura não devem ser aceitos. A maioria dos golpes está associada a não leitura do visor pelo consumidor e não às adulterações da máquina. Procurar, também, acompanhar os casos de golpes e as orientações dos fornecedores. E, na dúvida, buscar informações com os Procons, Ministério Público e outros órgãos públicos que tratam do tema.

Em relação ao prestador de serviço, para não ser responsabilizado solidariamente, ele deve checar as informações e reputação antes de firmar o contrato. Também é indispensável saber como minimizar os riscos e a forma adequada de solucionar os problemas, a fim de evitar um conflito com os clientes. Uma contratação não deve ser definida exclusivamente pelo preço, pois o barato pode sair caro, aconselha o especialista, Ricardo Morishita.

Saiba como resolver

- É de extrema importância ter tudo documentado (guardar provas)
- Entrar em contato com a empresa prestadora de serviço, com a plataforma de venda e com o entregador
- Registrar uma reclamação no site consumidor.gov.br. Também é possível procurar o Procon-DF
- Registrar um Boletim de Ocorrência para comunicar o crime de estelionato
- Caso nenhuma das opções resolvam o problema, procurar um advogado

Luis Nova/Esp. CB/D.A Press



Especialistas dão dicas de como se prevenir das fraudes, cada vez mais comuns

»POSTO ITIQUIRA

PUBLICIDADE ENGANOSA

Samuel Novais de Souza
Sobradinho

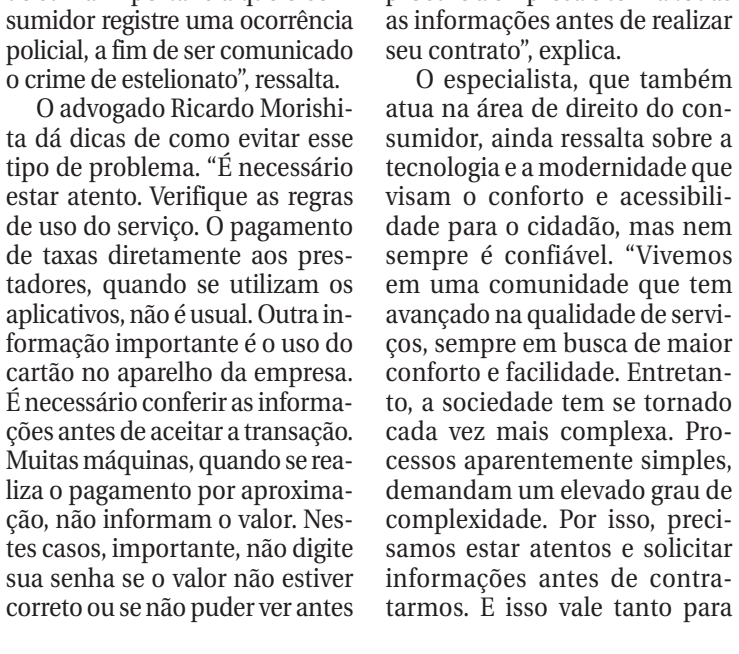
O advogado Samuel Novais, 30 anos, morador de Sobradinho, entrou em contato com a coluna *Grita do Consumidor* para reclamar de uma possível propaganda enganosa no posto Itiquira, em Planaltina. De acordo com o cliente, ele se dirigiu ao posto e ao abastecer, notou que o preço real e o preço que o posto anuncia são bem diferentes. "O preço praticado a quem utiliza aplicativos de fidelidade é bem abaixo do preço praticado ao consumidor comum, o que não tem nada de errado. Errado é eles colocarem na porta do posto, em letras garrafais e enormes, e o preço praticado para aplicativo em letras minúsculas, sendo que às vezes nem colocam o preço para quem irá pagar sem aplicativo. Geralmente, esse preço é bem diferente. Agora com essa determinação da Petrobras em aumentar os preços, já imagino muita gente caindo nesses golpes", conta.

Resposta da empresa

Em resposta, o posto de gasolina Itiquira, em Planaltina, pontuou que segue uma política de preços de combustíveis rigorosa, e negou que faz publicidade enganosa. O dono do posto disse, ainda, que todos os preços ofertados no posto são verdadeiros.

Resposta do Consumidor

O consumidor não quis comentar sobre.



»CASAS BAHIA

PROBLEMA COM ENTREGAS

Gilmar Alves Ribeiro
Santa Maria

O comerciante Gilmar Alves Ribeiro, 48 anos, morador de Santa Maria, entrou em contato com a coluna *Grita do Consumidor* sobre uma compra realizada no dia 06/01/21. O pedido, feito em nome da esposa do cliente, Maria Dineia Silva Alves Ribeiro, 35 anos, e tinha previsão de entrega para 13 de janeiro de 2021, porém, até hoje o cliente não recebeu o produto. "Mais de ano e nunca me entregou. Fiz várias reclamações e não tive resposta. Quero o aparelho ou o dinheiro de volta", afirma. O cliente acrescenta que, mesmo após ligar e apresentar comprovante de pagamento, não teve posicionamento da empresa.

Resposta da empresa

Informamos que o lojista parceiro responsável pela entrega do produto teve uma indisponibilidade de estoque e precisou cancelar o pedido. Na ocasião, como o pagamento foi efetuado via boleto bancário, foram solicitados os dados do cliente para restituição do valor. Como não houve retorno, eles cancelaram a compra por vale, ou seja, o valor pago está disponível para utilização em seu cadastro. Tentamos contato ativo com o cliente para solicitação dos dados, para seguir com a restituição via depósito em conta, porém sem sucesso. É necessário que a conta esteja em nome do titular da compra. Nossa equipe segue tentando contato com o cliente.

Comentário do Consumidor

Eles sempre vêm com essa mesma resposta, desde quando eu trabalhava no Procon. Nunca entraram em contato.

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