

# Consumidor Direito + Grita

Especialistas alertam que pagamentos antecipados devem ser evitados, a não ser que o contrato tenha regras rígidas para penalidades. Procurar referências antes de acertar o serviço também é fundamental

# Como evitar golpes envolvendo móveis planejados

» EDUARDO FERNANDES\*

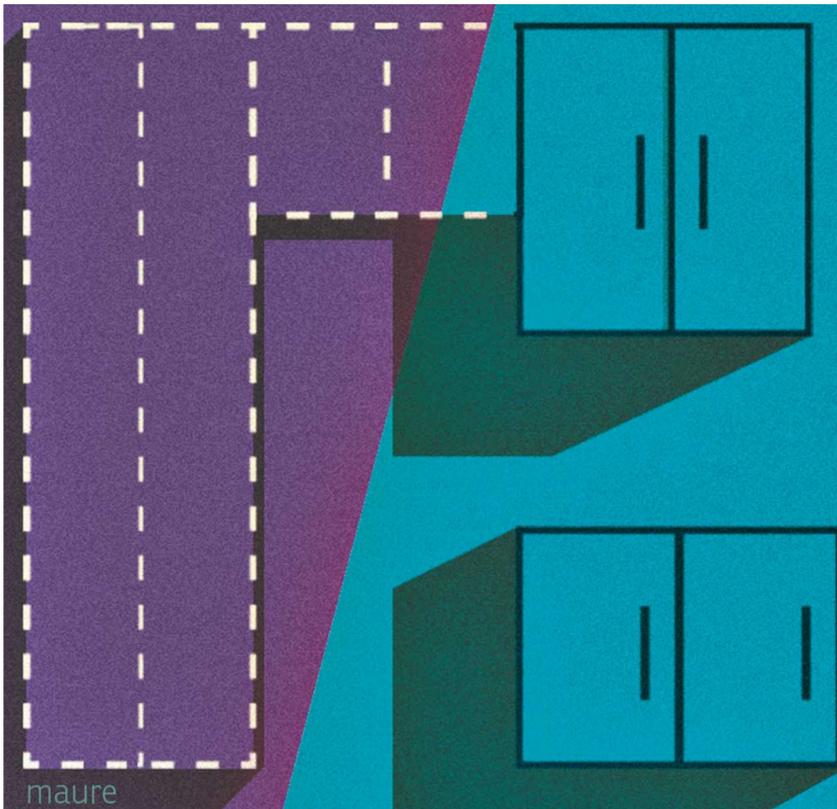
Muitos consumidores contratam serviços de móveis planejados, mas não os recebem. Em alguns casos, as pessoas efetuam pagamento antecipado, mas as empresas não honram o contrato. Para evitar que problemas como esse aconteçam, a especialista em direito do consumidor Simone Magalhães alerta que o cliente deve estar atento às recomendações e possíveis reclamações envolvendo prestadoras de serviço.

Receber referências das empresas ou profissionais e se há registros de queixas, e se elas foram corrigidas, também é uma maneira de se precaver contra possíveis transtornos. Outra iniciativa recomendada é conferir se existem ações judiciais em nome da empresa ou dos sócios no site do Tribunal de Justiça ou registros em órgãos de defesa do consumidor.

Em casos mais graves, o cliente pode procurar seus direitos na esfera criminal. "Se o fornecedor desaparecer e não der explicações sobre a entrega dos móveis, o consumidor deve fazer um boletim de ocorrência na delegacia de Polícia, pois, dependendo da situação, pode ser apurada a existência de algum crime", destaca.

Em meados de março do ano passado, a auxiliar administrativa Dyana Siqueira, 30 anos, contratou uma empresa de armários planejados, localizada em Águas Claras. Com o sonho de decorar a cozinha com novidades, ela chamou funcionários à sua residência para tirar as medidas. Eles prometeram que a entrega do móvel seria efetuada em junho. Em adiantamento, como pedido pelo estabelecimento, Dyana efetuou pagamento de 30% do custo previsto em contrato. A partir daí, uma série de transtornos e dores de cabeça apareceram. Problemas na montagem, peças fora de tamanho, cores diferentes foram as adversidades que surgiram.

Ao acionar a empresa para que os erros fossem corrigidos, Dyana pediu que os funcionários fossem



à sua casa. Mas nenhuma falha foi corrigida. Um dos donos do negócio, uma vez ou outra, segundo Dyana, aparecia para responder os questionamentos e consertar os problemas apontados. Mas, também, sem soluções. "Hoje tenho um armário mal feito, cheio de defeitos — que não foi concluído — sem documentação de entrega, vistorias ou reparos", comenta.

Após tantas cobranças, Dyana entrou na justiça. Contudo, descobriu que a empresa havia entrado em processo de falência. A ação judicial ainda tramita, sem conclusão. Para ela, toda a situação gerou inúmeras chateações, além de continuar com os armários em estado de deterioração e repletos de defeitos. Mesmo com tantas complicações,

ela ainda continuou pagando, por cerca de um ano, as parcelas combinadas contratualmente. Hoje, ela pondera que, ao olhar o móvel, a sensação é de "muito desgosto".

## Mentiras e golpe

Há três anos, Iris Brasil, 39, contratou um marceneiro para fabricar alguns móveis destinados a diversos cômodos da casa. Segundo ela, o profissional passou os valores relacionados ao serviço que seria prestado, baseados nas medidas apresentadas pela cliente. "Os móveis seriam de duas portas para os quartos e uma mesa com banco, baú e os armários do quarto das minhas filhas. Em seguida, acrescentei mais detalhes e o total ficou em R\$ 4.830,00", descreve.

O contrato, segundo ela, foi fechado em 13 de março de 2019, com pagamento de R\$ 3.200,00, efetuado no mesmo dia. O prazo para entrega informado pelo marceneiro era de 30 dias. Após duas semanas, Iris entrou em contato para saber como andava o processo de fabricação dos itens, e foi informada pelo profissional que sua empresa tinha sido roubada. "Ele me enviou fotos com o rosto machucado relatando que ele e o pai foram agredidos e, por conta dessas agressões, o pai teve traumatismo craniano e estava hospitalizado", conta.

Mesmo com o relato, o marceneiro informou que os móveis seriam entregues e estavam quase finalizados. Com o passar dos dias,

as desculpas eram diferentes. Um mês depois, ligou para a cliente dizendo que o pai não havia resistido aos ferimentos e tinha morrido. Em 14 de junho, outra data marcada para entrega, contou que o caminhão da empresa foi parado pela Receita Federal. Os móveis, segundo ele, foram levados a um depósito, e seriam retirados mediante pagamento de multa.

Iris, irritada com a situação, entrou na justiça em 23 de outubro. No fórum, ela se deparou com outra vítima do marceneiro, a qual contou que passou pela mesma turbulência. "Ela me disse que toda a história é mentira e que o pai dele estava vivo", afirma Iris, que ainda descobriu outras 10 pessoas prejudicadas pelo golpista.

## Risco antecipado

De acordo com Welder Rodrigues, especialista em direito do consumidor, não é aconselhável que o cliente pague antecipadamente porque, segundo ele, a maioria dos problemas que se tem na entrega do produto é, justamente, quando há pagamento prévio. "É um risco muito grande pagar antecipado. O Código de Defesa do Consumidor (CDC) não veda pagamento antecipado, mas prevê, no artigo que fala sobre a entrega, o não cumprimento da oferta ou do contrato por parte do fornecedor", ressalta.

O artigo mencionado pelo especialista garante ao consumidor o direito de rescindir o contrato e exigir a restituição pelo que pagou anteriormente. O valor também pode ser pago mediante a prestação de serviços similares, mas ele destaca que, nestes casos, o comum é que o consumidor exija a quantia concedida no início das tratativas.

Outro ponto ressaltado por Rodrigues é que o cliente leia com atenção os documentos e verifique os prazos de entrega das mercadorias e, se possível, não pague a mais do que esteja estabelecido. O comum, segundo ele, é que haja

somente uma transferência antecipada de 30% do total.

## Atenção ao contrato

Segundo Simone Magalhães, o Código de Defesa do Consumidor (CDC) não faz determinação específica sobre quais são os prazos de entrega de móveis planejados, pois isso depende de cada contratação. Alguns elementos influenciam o tempo de finalização do trabalho, a exemplo do tipo de matéria-prima que será utilizada e a quantidade de móveis que serão feitos.

Contudo, o contrato de fabricação de móveis planejados precisa ser bem elaborado e prevendo todas as principais regras que incidem naquela contratação. Assim, é necessário que o consumidor fique muito atento a alguns elementos que precisam estar no contrato, por exemplo:

- A identificação das partes: menção expressa de quem é a empresa e quem é o consumidor;
  - O objeto contratual: indicação de quais móveis estão sendo adquiridos, qual a quantidade, qual material será utilizado;
  - Valor que será pago pelos móveis;
  - Forma de pagamento;
  - Prazo de entrega;
  - Desenho detalhado dos móveis com a indicação de cada material utilizado neles;
  - As penalidades aplicadas em caso de atraso na entrega dos móveis planejados pelo fornecedor e também em caso de inadimplência do consumidor;
  - Quais são as hipóteses previstas para rescisão contratual.
- Caso tenha notado o sumiço do representante da empresa após o pagamento, o cliente deve procurar uma delegacia de polícia, para pedir investigação de crimes. De acordo com Simone, o consumidor, além disso, pode registrar reclamação no Procon e procurar por um advogado especializado em direito do consumidor para acionar a Justiça.

\*Estagiário sob a supervisão de Ana Maria Campos

## » CHARLES SHOP PRODUTO NÃO ENTREGUE

» EDMILSON RODRIGUES,  
TAGUATINGA

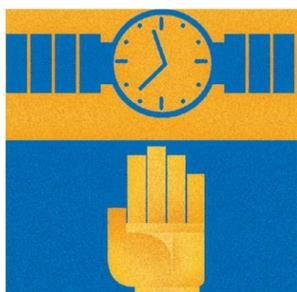
O empresário Edmilson Rodrigues, morador de Taguatinga (Brasília), entrou em contato com a coluna *Grita do Consumidor* devido a problemas no recebimento de uma compra feita na Charles Shop.

Edmilson relata que comprou um relógio, em outubro de 2021, porém, não o recebeu até hoje. "Eles dizem que existe um erro no sistema que ainda não foi resolvido, mas que, assim que for, receberei a mercadoria. Já são seis meses", afirma.

O consumidor também narra que o dinheiro da compra não foi devolvido, apesar de a mercadoria não ter sido entregue e que o SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente) da empresa não funciona.

### Resposta da empresa

Em resposta à demanda do cliente, a Charles Shop



se propôs a resolver a situação. "Estamos à disposição para ajudar e resolver da melhor forma possível de acordo com a solicitação do cliente. Podemos disponibilizar o envio veloz ou o estorno", afirmam.

A empresa também explicou que a demora na entrega se deu por problemas internos, mas que a situação está

sendo ajustada. "Tivemos um problema interno em nosso sistema, mas estamos trabalhando dia e noite para regularização dos pedidos afetados", esclarecem.

### Resposta do cliente

*Quanto tempo seria esse 'envio veloz'? Isso ficou muito vago. Preciso de uma data ou um prazo definido para a entrega do produto pelo qual paguei. Também achei ruim que somente mediante solicitação do jornal houve resposta. Quero os produtos, e se não for possível, estorno, que venho solicitando há meses sem resposta.*

## » COBRANÇA INCESSANTE CREDSYSTEM

» ESTELITE LUSTOSA NOGUEIRA,  
» ASA SUL

A costureira Estelite Lustosa Nogueira, de 58 anos, moradora da Asa Sul, entrou em contato com a coluna *Grita do Consumidor* devido a problemas que está tendo por cobranças incessantes da empresa Credsystem.

Ela relata que havia feito uma compra durante a pandemia de covid-19 utilizando o cartão da Credsystem. "Não mandaram boleto nem nada, então tive que pagar na loja. Quando cheguei lá, a dívida estava o triplo", narra.

Após negociação, a consumidora conseguiu que a dívida fosse reduzida para R\$ 86,80. Segundo Estelite, apesar do pagamento da dívida, as ligações com cobranças do valor continuaram a ser feitas pela empresa. "Não consta pagamento lá, mesmo eu tendo mandado o comprovante do pagamento do boleto", relata.

### Resposta da Empresa

Em nota, a Credsystem informou que "foi feita a regularização: o pagamento que a cliente realizou já consta no sistema e o cadastro está liquidado". A empresa também informou que as ligações não serão mais feitas e se desculpa por qualquer transtorno causado.

### Resposta da consumidora

*Resolheu. Mas, segundo Estelite Lustosa, a transação provocou muita dor de cabeça. Ligavam até meia-noite para ela. "Fiquei tentando negociar por quase um ano, para realizar essa regularização. Mas fico feliz que a situação tenha se resolvido pacificamente", disse.*

## 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