



Incidentes em estabelecimentos comerciais podem acontecer a qualquer momento e de variadas formas. Entenda como ter os direitos garantidos no caso de uma saída às compras acabar no hospital

Acidentei-me na loja. O que fazer?

» CARLOS SILVA*

Nada como comprar aquele item tão desejado, contemplar o objeto daquela compra que sempre quis fazer, ou simplesmente passear entre as lojas de um shopping. Porém, o momento de descontração e lazer pode virar dor de cabeça. Literalmente. Acidentes em estabelecimentos comerciais podem acontecer a qualquer momento e nas mais variadas formas. Mas como ter seus direitos garantidos, quando a visita a uma loja termina em um hospital? Ouvimos especialistas que explicaram como proceder.

O vendedor Dante Lima, 19 anos, morador de Planaltina, se feriu após escorregar em uma pequena poça d'água no chão do mercado, enquanto fazia compras. “Levei um susto na hora e as coisas que estavam na minha cesta caíram por todo lado”, relembra. Um dos funcionários do estabelecimento ajudou o jovem, que havia machucado o pé. “Me ajudaram a levantar e pegar outros produtos, porque estava com muita dor no pé”, conta. Apesar do acidente, Dante não entrou com ação na Justiça contra o estabelecimento por não ter conhecimento sobre esse direito à época. “Não sabia que podia ir atrás e tentar uma indenização por isso. Teria feito. Foi um tanto irresponsável deixar a poça ali sem nenhum aviso”, indigna-se.



alguém que adquiriu um bem ou serviço, o CDC também considera, no artigo 17, aquele que não participa diretamente da relação, conhecido como *bystander* (espectador). “Um exemplo seria uma criança que vai ao supermercado (com um adulto para) comprar uma garrafa de refrigerante, e a embalagem explode e a machuca. Ela não passou pelo caixa, não efetuou a compra, não é consumidora nem tem capacidade de celebrar um contrato, mas o CDC a protege”, destaca Neto.

Desse modo, o Código de Defesa do Consumidor abrange uma grande variedade de casos, estando o cliente protegido na hora de procurar os próprios direitos. “A segurança de quem adquire um produto é um dos principais compromissos do CDC. Trata-se de um direito básico do consumidor e corresponde a um dever do fornecedor, que precisa indenizar o cliente por quaisquer danos causados, sejam eles materiais ou morais”, esclarece Adisson Leal professor e coordenador de Direito da Universidade Católica de Brasília (UCB).

O consumidor que sofreu um acidente dentro de estabelecimento comercial pode procurar seus direitos, a depender da extensão do dano, recorrendo judicialmente. “Obviamente, é possível que o consumidor tenha seus danos compensados mediante diálogo direto com o fornecedor. Porém, a via mais comum é a propositura de uma ação judicial de indenização”, afirma Leal. Além disso, é possível acionar os Procons estaduais e municipais, visto que deixar de ressarcir o consumidor em casos como este constitui infração administrativa.

Legislação

O Código de Defesa do Consumidor (CDC) tem como base para esse tipo de caso o princípio da responsabilidade objetiva (artigos 12 e 14), o qual estabelece que o fornecedor de produtos ou serviços deve responder por prejuízos causados a terceiros mesmo que não seja diretamente

culpado. Entretanto, o CDC também trata nesse mesmo tipo de caso as excludentes de responsabilidade, aplicadas quando demonstrada inexistência do defeito ou provada culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

“São as hipóteses em que o fornecedor não vai responder por aquele fato. O CDC trata da denominada responsabilidade

Evite transtornos

- » Mantenha suas instalações sempre adequadas, acessíveis e bem sinalizadas;
- » O cliente também deve tomar cuidado, pois o fornecedor poderá se eximir do dever de indenizar, caso demonstre que o acidente foi ocasionado pelo próprio consumidor;
- » Em caso de acidente, procure reparação junto ao estabelecimento e, se não houver solução, avaliar a possibilidade de levar a questão ao Procon e abrir ação judicial.

pelo fato nos artigos 12 a 17. O consumidor precisa provar o dano e o nexo causal. Se houver culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, não existe vínculo que liga o efeito à causa”, explica Guilherme Fernandes Neto, professor da Faculdade de Direito da Universidade de Brasília (UnB).

Apesar de o senso comum ter o consumidor somente como

***Estagiário sob supervisão de Márcia Machado**

»BRB

RESERVA DE VAGA

» ANTÔNIO MILTON ALVES ASA SUL

O aposentado Antônio Milton Alves, 55 anos, morador da Asa Sul, entrou em contato com a coluna *Grita do Consumidor* para falar sobre problemas com o pedido de um benefício do cartão BRB Mastercard. Ele conta que, devido a uma viagem, ficará 22 dias fora, e por isso terá de deixar o carro em uma das vagas reservadas no Aeroporto de Brasília para clientes que usam o cartão BRB Mastercard. Porém, só é possível deixar o veículo no local durante 15 dias, por quatro vezes. Mesmo após inúmeras tentativas, ele não conseguiu fazer a reserva de dois ciclos de 15 dias, para suprir o período que precisa. “Já liguei três vezes no atendimento do BRB e sempre a mesma resposta: ‘Ligue daqui a três dias’. E sempre que volto a ligar está em análise”, afirma. Ele conta que o BRB também não forneceu protocolo de nenhum atendimento, impossibilitando reclamação na ouvidoria da empresa.

Resposta da empresa

» Em nota, o BRB informou que clientes BRB Mastercard Black podem reservar vagas por períodos de, no máximo, 15 (quinze) dias no estacionamento premium do Aeroporto de Brasília. “Caso sejam necessários mais dias, é preciso realizar nova reserva. O regulamento prevê, ainda, que um novo acesso só pode ser solicitado após a finalização do período anterior.”

Comentário do consumidor

» *Veja bem, foi informado que eu tenho 20 minutos para passar o QR Code, senão a vaga é cancelada. Meu carro já vai estar lá dentro. Eles tinham que liberar a reserva dos 22 dias e descontar dois acessos.*



»IKEG

ITEM NÃO RECEBIDO

» LEANDRO HENRIQUE MONTES BRAGA ÁGUAS CLARAS

O autônomo Leandro Henrique Montes Braga, 45 anos, morador de Águas Claras, procurou a coluna *Grita do Consumidor* para falar sobre a demora na entrega de um kit de copos IKEG, com entrega prevista para o dia 12 de agosto. Ele relata que, mesmo após inúmeras tentativas de contato com a empresa, não foi informado sobre a situação de seu pedido. “Já enviei vários e-mails, mas não recebo resposta. Registre uma queixa no ‘reclame aqui’ e nada de resposta”, afirma.

Resposta da empresa

» Em nota, a IKEG informou que, por conta de uma falha no sistema de entregas, os pedidos atrasaram, afetando 70% dos pedidos dos meses de janeiro a abril. “Pelo tempo que estamos levando para solucionar caso a caso, estimamos que todos os pedidos atrasados do período acima citados serão entregues dentro das próximas semanas”, afirmam.

Comentário do consumidor

» *Eu cancelei o pedido. Vi que muita gente que cancelou conseguiu o reembolso. Então, preferi cancelar logo, para não ter mais dor de cabeça. Entrei em contato com a operadora do cartão, e eles ficaram de estornar o valor.*

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

- » Breve relato dos fatos
- » Nome completo, CPF, telefone e endereço
- » E-mail: consumidor.dfg@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) 3214-1146

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