

# Consumidor Direito + Grita

# Cuidado ao pagar com cartão

» JOSÉ AUGUSTO LIMÃO\*

O terminal de pagamento eletrônico, mais conhecido como máquina de cartão, surgiu na década de 1950, nos Estados Unidos. A praticidade e a segurança, pois evita que as pessoas precisem andar com dinheiro, contribuem para sua popularidade. É um instrumento que está no dia a dia do consumidor, independentemente da renda. Porém, é preciso ficar atento, para não cair em golpes.

Muitas vezes, os clientes não conferem o valor que está sendo passado, seja débito ou crédito. Pode haver erro de digitação ou má fé. Segundo o artigo 30 do Código de Defesa do Consumidor (CDC), o fornecedor deve praticar exatamente os preços divulgados. Ele não pode receber valores distintos, especialmente se for por equívoco na cobrança.

O professor da Faculdade de Direito da Universidade de Brasília (UnB) Angelo Prata de Carvalho lembra que, na hipótese de pagamento a maior, o consumidor deve ser imediatamente ressarcido. “Evidentemente que não se presume a má-fé do fornecedor nesses casos, já que lapsos podem ser comuns. No entanto, a existência de erro justificável não o exime de devolver o dinheiro”, diz o especialista.

Jhonny Lopes, 38 anos, passou por uma situação desse tipo. “Eu vi quando cheguei em casa, e olhei na nota o valor, mas, como era um comércio da minha rua e eu conhecia os donos, pedi o estorno e eles me deram, foi bem tranquilo”, relata. O engenheiro civil faz compras

## Fique atento

- » Não perca o cartão de vista na hora do pagamento.
- » Sempre confira o valor digitado no visor da máquina.
- » Depois da conferência, é preferível que o próprio consumidor aproxime o cartão, caso use este recurso.
- » Se observar que o valor está errado, solicite o estorno ao estabelecimento imediatamente.
- » Evite repetir a operação cuja justificativa no visor seja "erro de operação".

somente com cartão. “Uso inserindo na maquininha. Aproximando, de jeito nenhum — nessa parte, sou cauteloso. Inserindo você consegue ter a certeza do valor”, opina o morador do Gama.

No caso de Jhonny, foi cumprido o que prevê a legislação. A especialista em direito do consumidor Sarah Prado informa que a restituição da importância deve entrar na conta do cliente em um prazo de 24 horas a 15 dias. “O tempo depende da operadora da maquininha, da bandeira do cartão e do banco. Na maioria dos casos, esse valor é creditado no mesmo dia”, observa a advogada.

## Atenção sempre

Sarah Prado alerta para a necessidade de prestar bastante atenção no momento final do pedido.



“O consumidor deve, antecipadamente, conferir o valor digitado antes de finalizar a operação com seu cartão por senha ou aproximação. A atenção do consumidor é o diferencial”, orienta.

O professor Angelo pondera que erros no lançamento do valor são justificáveis e a postura correta por parte do fornecedor é a de possibilitar o ressarcimento com agilidade. “A recusa injustificada, que contrarie o valor da compra, é conduta lesiva aos direitos do consumidor. Em última análise, pode-se, inclusive, configurar cobrança indevida — conduta penalizada com a sanção de pagamento em dobro, nos termos do CDC”, explica.

O especialista avalia que o recurso

que dispensa a digitação de senha deixa o consumidor vulnerável. De um lado, facilita o processo de compra, mas, de outro, favorece a ocorrência de fraude. “O pagamento por aproximação pode gerar maior dificuldade por não ser necessário olhar o visor, mas, ainda assim, é possível solicitar a conferência ao fornecedor. Além disso, é sempre relevante conferir o comprovante de pagamento”, ensina.

Sempre atento a detalhes, José Marcolino, 43, prefere usar o método de inserir o cartão na maquininha, para evitar dor de cabeça. “Não uso aproximação porque têm casos de pessoas sendo lesadas nessa questão de aproximar. Gosto de olhar a tela para ter certeza”, conta.

## Como denunciar

O consumidor que se sentir lesado dispõe de meios para denunciar possíveis infrações. O primeiro é ir até o Procon. Também é possível fazer a queixa por meio do site *consumidor.gov.br* — uma das formas mais usadas para registrar violações das diretrizes do CDC. É um serviço público que permite a ligação direta entre clientes e empresas para tentar solucionar problemas dessa natureza. O interessado também pode procurar instituições como a Senacon (Secretaria Nacional do Consumidor) e órgãos governamentais de proteção aos clientes.

\***Estagiário sob a supervisão de Malcia Afonso**

## » CARREFOUR

# PROBLEMA NA COMUNICAÇÃO

» JOSÉ LUIS OREIRO  
Asa Sul

José Luis, 51 anos, procurou a coluna Grita do Consumidor porque em sua última compra no Carrefour houve um empecilho na hora de pegar um produto. “Eu compro filé mignon nessa unidade desde meados de 2021. Faz algum tempo que as peças de têm dispositivo antifurto. Como lá em casa não gostamos de cortar carne, eu sempre peço para fatiá-la no açougue da unidade”, conta. O professor diz que, após a implantação do dispositivo antifurto, o cliente tinha que ir ao caixa para pedir a retirada do equipamento e depois ir ao açougue para cortar a carne. “Sempre fiz esse procedimento, mas, hoje, sem nenhum aviso, fui comunicado pela funcionária do caixa que eu deveria pagar o produto primeiro. Expliquei que isso nunca tinha ocorrido comigo e ela chamou outra funcionária que repetiu a mesma história”, reclama.

## Resposta da empresa

“Recebemos a informação de que é um procedimento interno da loja em receber primeiro o pagamento no caixa e, depois, o cliente se dirigir ao açougue junto com o cupom fiscal para que o açougueiro realize o corte da carne. O corte é realizado como uma cortesia, mas é necessário seguir esse fluxo.”

## Comentário do consumidor

“Isso não é verdade porque eu, várias vezes, cortei a carne e depois efetuei o pagamento. Isso está incorreto. Isto é uma mudança ocorrida recentemente e que não está comunicada aos clientes de maneira visível. É uma informação que não está visível aos clientes.”



## » PAIVA MULTI ASSISTÊNCIA

# MANUTENÇÃO PROBLEMÁTICA

» MAURÍCIO PEPEU  
Noroeste

Maurício Pepeu foi trocar o aparelho celular do filho, mas um novo problema apareceu. “O serviço foi feito e, menos de um mês depois, o telefone começou com uma mancha escura na parte inferior. Levei à loja na quinta, 19 de janeiro, e eles falaram que iam entrar em contato com a garantia”, relata o leitor. Maurício diz que quatro dias depois foi informado que não seria realizada a substituição da tela defeituosa. “Primeiro informaram que o problema é que o telefone havia sido molhado. Depois, quando estava na loja, que a garantia quase trocou a tela, só não fez porque apresentava um pequeno arranhão”, explica. Maurício afirma que não conseguiu ver o arranhão e, mesmo assim, a questão da mancha na parte inferior não estaria relacionada com isso. O serviço na garantia não foi feito.

## Resposta da empresa

“Pesquisamos sobre o problema. Entramos em contato com o cliente e foi fornecido um display na garantia para a resolução do problema.”

## Comentário do consumidor

“Depois do meu contato com o **Correio**, o pessoal da Multiassistência entrou em contato comigo e se prontificou a efetuar a troca da tela do telefone. Pediram desculpas e disseram que mudaram o fornecedor. Deixei o telefone no dia 26 de janeiro e peguei no dia 27, funcionando perfeitamente. Fiquei muito satisfeito com o procedimento da loja e com o atendimento tão tanto que até comprei uma película lá para o meu telefone.”

## 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](mailto: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