

Consumidor Direito + Grita

Um feriadão como o carnaval requer atenção redobrada na hora de fazer pagamentos em meio à folia, na aquisição de passagem aérea e na reserva de hotel. Especialistas explicam como se proteger

Cautela na compra de pacotes

» JOSÉ AUGUSTO LIMÃO*

A festa mais popular do Brasil está chegando. É um momento em que muitas pessoas se programam para pular o carnaval e esquecer a correria do dia a dia, seja na cidade ou fora de Brasília. Outras, simplesmente viajam para descansar e passear. Mas é preciso atenção desde a compra de um pacote de viagem até a aquisição de um alimento ou bebida nas comemorações.

Para quem pretende viajar, o advogado especialista em direito do consumidor Walter Viana recomenda conferir com antecedência se a hospedagem e as passagens estão confirmadas com o hotel e a operadora de transporte, respectivamente. “É igualmente importante que o consumidor guarde consigo as propagandas, e-mails e mensagens referentes à aquisição do pacote de viagem, porque o material poderá ser utilizado como prova, caso não haja o exato cumprimento da oferta”, frisa. O advogado lembra que se o cliente perceber que foi enganado, deve imediatamente comunicar o ocorrido ao estabelecimento responsável pela venda do produto/serviço. “Em paralelo, deve fazer uma ocorrência policial para registrar o crime de estelionato”, completa.

Há, ainda, situações em que as pessoas providenciam tudo com tranquilidade, mas, por algum motivo, precisam cancelar a viagem. De acordo com Walter Viana, é aconselhável, por ocasião da compra, conferir os prazos e os deságios para o caso de voltar atrás. “Um exemplo é quanto às passagens aéreas — a desistência formulada pelo consumidor no prazo de 24 horas da aquisição do bilhete e mais de seis dias antes da data do embarque não acarreta qualquer ônus, ou seja, o reembolso será realizado de forma integral”, informa.

Existem pacotes de viagem que geram muita quando cancelados pelo comprador. O professor de direito do Ceub Nauê Bernardo adianta que é fundamental entender o que o contrato prevê. “É preciso estar atento para eventuais multas exorbitantes que, por vezes, ultrapassam até

Cuidados

Pagamento

Confira o visor da máquina antes de fazer o pagamento.

Se o visor estiver danificado ou ilegível, recuse-se a efetuar o pagamento por meio deste equipamento.

Desligue a função de aproximação. Mantenha o máximo possível de barreiras de segurança, como senhas no celular para ativação e acionamento do aplicativo.

Pacotes

Leia o contrato com atenção. Verifique o valor da multa para o caso de desistência. Antes de fechar um pacote, confira no site Cadastru, do Ministério do Turismo, se a empresa (ou o profissional) está cadastrada: gov.br/pt-br/servicos/pesquisar-prestadores-de-servicos-turisticos.

mesmo o valor daquele pacote adquirido”, pontua. O especialista observa que algumas multas podem ser ilegais. “De qualquer forma, também é sempre necessário buscar a negociação com a empresa porque, muitas vezes, existem políticas que podem permitir que se converta o cancelamento em crédito, por exemplo, com uma nova viagem”, ressalta.

Cleide da Silva Malaquias, 56, prefere usar o tempo disponível no feriadão para relaxar e ir à fazenda. “Fujo da agitação. De vez em quando, faço umas viagens de avião no carnaval, mas sempre tomo o devido cuidado”, relata. A produtora de eventos diz que sua filha sempre ajuda no momento da compra de passagens aéreas para evitar algum problema posterior. “Não entendo muito de internet, então, quando vamos obter um pacote de turismo, deixamos para ela providenciar. Assim, evitamos cair em golpes”, revela a moradora de Planaltina.



» Como reclamar

Quem se sentir prejudicado pode recorrer ao Procon mais próximo de sua residência e encaminhar a reclamação. Também é possível registrar queixas pelo site consumidor.gov.br, que é uma das formas mais procuradas para denunciar violações das diretrizes do Código de Defesa do Consumidor (CDC). É um serviço público que permite o contato direto entre clientes e empresas para tentar solucionar este tipo de problema.

Pagamentos

Walter Viana alerta que alguns tipos de golpe são mais comuns nesse período. “Os principais são relacionados a compras com cartão, seja pelo valor maior cobrado ou, até mesmo, a troca do cartão do folião por outro inválido”, detalha. “É importante desligar a função de aproximação e manter o máximo possível as barreiras de segurança e inclusão de senhas no celular para ativação e acionamento do aplicativo”, ensina Nauê Bernardo sobre os cartões de crédito e de débito. Caso a pessoa detecte alguma

irregularidade, segundo ele, é essencial fazer o boletim de ocorrência policial rapidamente para evitar maiores prejuízos.

Lucas Wilson, 23 anos, adora o carnaval e sempre que pode participa da folia, mas fica atento no momento de realizar alguma compra, principalmente quando está no bloquinho. “Eu pago no crédito ou no pix e sempre fico de olho na maquininha para ver qual valor vai ser passado e se não vão trocar meu cartão”, conta. O morador de Sobradinho diz que nunca sofreu com fraudes na época da festa de Momo, porque confere tudo, para não dar chance a aproveitadores.

» NEGOCIAÇÃO DE DÍVIDA ITAÚ

» IOLANDA ELIAS CARNEIRO
Núcleo bandeirante

Iolanda Elias Carneiro, 63 anos, entrou em contato com a coluna *Grita do Consumidor* pela forma como foi abordada pelo Banco Itaú para cobrança de um débito. “Tinha uma dívida e pagava R\$ 70 por mês, mas, por causa da pandemia, deixei de pagar algumas parcelas, pois o boleto não chegava na minha casa. Agora, o Itaú me ligou para negociar essa dívida, que estava nas alturas. Aceitei, mas agora uma empresa me liga ameaçando e cobrando um valor absurdo, diferente do acordado anteriormente com o Itaú”, protesta. A servidora pública diz que falou com o Itaú e a instituição respondeu que o problema não é com o banco e sim com a empresa responsável pela cobrança. “Vou pagar o que estava acordado”, afirma a moradora do Núcleo Bandeirante.

Resposta da empresa

“O Itaú Unibanco esclarece que, após análises, identificou o acordo em fatura em 29 de janeiro de 2022 para o cartão de Crédito Ponto Itaú Mastercard, de titularidade da Sra. Iolanda. Este acordo foi cancelado por ausência de pagamento, ocasionando o cancelamento do cartão em 21 de maio de 2022. Assim, em relação às propostas de renegociação, informamos que a instituição visa apresentar a melhor condição disponível no sistema, entretanto, as ofertas variam conforme carteira do produto, período de atraso e valor financiado. As taxas aplicadas estão em conformidade com a legislação e regulamentações que disciplinam



o assunto, além de estarem compatíveis com os índices praticados pelo mercado financeiro brasileiro. Nossas equipes efetuaram tentativas de contato com a cliente, contudo, sem sucesso.”

Comentário da consumidora

» “Eu mesma que cancelei o contrato. Pedi para fazer outro com os valores justos. Me disseram que não iam fazer e que era para firmar outro contrato quando eu tivesse condições de pagar para não quebrar o acordo. Pedi para fazer um contrato com a fatura certa. Se mandar a fatura alta, com valor errado, não vou pagar.”

» BANCO PAN

ENTREGA DO CARTÃO

» ANTÔNIO JOSÉ SIQUEIRA
Novo Gama

Antônio José Siqueira, 67, procurou a coluna *Grita do Consumidor* em razão de transtornos com o Banco Pan. O aposentado fez um empréstimo por meio do cartão benefício cedido pelo governo no ano passado. “Várias empresas me ligaram sugerindo propostas e acabei aceitando a do Banco Pan. Peguei R\$ 2,5 mil de empréstimo. Recebi 70% do valor em dinheiro entregue na minha casa, mas o restante eles disseram que iria receber pelo cartão, só que nunca entregaram esse cartão”, lamenta. O morador do Novo Gama diz que as parcelas do empréstimo já começaram a ser descontadas de sua aposentadoria, mas não usufruiu do valor original acordado. “Não entregam o cartão e não consigo usar o total do empréstimo. Estou precisando do dinheiro”, queixa-se.

Resposta da empresa

“A equipe do PAN tentou contato várias vezes no número (de telefone) informado, porém, ninguém atendeu. É necessário falar com ele para dar seguimento à solicitação.”

Comentário do consumidor

» “Estou esperando o contato deles. Faz um tempo que espero a entrega do cartão. Só quero o cartão para poder usar o dinheiro a que tenho direito.”

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