

Consumidor Direito + Grita

O mercado remoto de compra e aluguel de imóveis cresce a cada ano com as facilidades oferecidas pelo universo virtual, como economia de tempo. Mas especialistas alertam para riscos de cobranças de taxas indevidas

Plataformas on-line de corretagem são seguras?

» ANNA BEATRIZ SANTOS*

Além das pesquisas e da cautela ao buscar um imóvel por meio de plataformas on-line, o consumidor deve ficar atento à cobrança de taxas indevidas, como aconteceu com Milena Thauany, 29 anos. Ela começou a olhar os anúncios em duas empresas virtuais de vendas e aluguel de imóveis. O apartamento que gostou estava sendo anunciado nos dois sites. Logo em seguida, ela entrou em contato com a corretora para marcar uma visita, onde foi informada que o apartamento estava desocupado e que entrariam em contato para visitar o local assim que fosse possível. “No dia seguinte, fui ao apartamento, olhei tudo e gostei muito do lugar”, recorda-se.

Mas o que parecia ser o local ideal, logo se tornou motivo de desconfiança de um possível golpe. Milena afirma que o corretor comentou que havia outras pessoas interessadas no imóvel e resolveu entrar em contato com a imobiliária. “A moça que me atendeu passou algumas informações sobre o apartamento. Quando falei que eu iria alugar, ela disse que o imóvel tinha acabado de ser alugado para outra pessoa e que, se eu quisesse, teria que pagar uma taxa de reserva e, caso a outra pessoa desistisse, eu ficaria com ele.”

Segundo a presidente da Comissão de Defesa do Consumidor da OAB-DF, Aline Torres, a cobrança da taxa de reserva pelas imobiliárias é ilegal. Isso porque, de acordo com o inciso VII, do artigo 22, da Lei do Inquilinato, a

obrigação pelo pagamento de taxas de administração e de intermediação é do locador, ou seja, o dono do bem. “Se a cobrança for efetivada, o consumidor poderá pleitear a devolução do valor em dobro, tendo em vista que a cobrança é indevida.” Além disso, a prática deve ser denunciada ao Conselho Regional de Corretores de Imóveis (Creci) e ao Procon.

Ao utilizar essas plataformas, esteja ciente de seus direitos e faça a escolha com sabedoria, afinal, o crescimento notável do mercado de corretagem por meio da internet traz benefícios, mas também demanda responsabilidades. “No ambiente virtual, é recomendado cautela redobrada para evitar problemas e até golpes ou fraudes de aluguel”, alerta a advogada.

Fazer pesquisa de imóvel on-line facilita a vida do consumidor e do corretor, mas saber os direitos dos clientes é fundamental na hora da contratação. O mercado de aluguel e compra por meio de plataformas cresceu de forma significativa nos últimos anos, fornecendo aos consumidores amplas opções de acomodações. De acordo com pesquisa do Google, a procura por imóveis para alugar teve um aumento de 668% nos últimos quatro anos.

Pedro Corrêa, 33 anos, é exemplo disso. O designer buscou um imóvel para alugar de forma remota. Segundo ele, essa abordagem facilitou a sua vida,



pois lhe deu a oportunidade de pesquisar os melhores preços e opções de ambientes. “A primeira etapa foi traçar o perfil de imóvel

que eu estava procurando, como a quantidade de quartos, a área de lazer, a localização e a idade do lugar. Fazer isso por meio de uma plataforma poupou energia, tempo e dinheiro”, argumenta.

Após encontrar o imóvel que atendeu todas as suas

expectativas, Pedro agendou a visita e seguiu com a contratação diretamente com a corretora. “O apartamento escolhido precisou de alguns reparos, os quais foram feitos pela imobiliária, então segui diretamente com o acordo”, afirma. O designer tinha conhecimento da obrigação do locador realizar reparos na estrutura e pinturas externas. Além disso, sabia que ao finalizar o contrato e sair do imóvel, o locatário também deve reparar danos que tenha causado, exceto eventual deterioração decorrente do tempo e uso normal do imóvel.

Apesar de tudo, Pedro afirmou que precisou ficar atento aos sites para não cair em possíveis golpes. “Para as pessoas que desejam alugar dessa forma, é importante que a plataforma seja confiável, e é preciso ter precaução na hora de analisar e assinar os contratos”, alerta.

De acordo com o advogado e especialista em direito do consumidor Walter Viana, o principal cuidado que se deve tomar ao alugar uma propriedade por meio de plataformas on-line é estar atento à Lei do Inquilinato. Isso inclui verificar o prazo da locação, o valor do aluguel, renovações, rescisões, entre outros. Além disso, é importante verificar a reputação da plataforma em relação aos serviços realizados. “A pessoa que aluga o imóvel deve conferir previamente se está negociando com o real proprietário ou com representantes legais. A visita prévia ao imóvel é imprescindível para confirmar se as imagens disponíveis correspondem ao anúncio, principalmente em

relação ao estado de conservação”, indica o especialista.

On-line ou presencial?

Aline Torres afirma que a locação de imóvel urbano, assim como a relação entre locador e locatário, são reguladas pela Lei 8.245/91 (Lei do Inquilinato) e, subsidiariamente, pelo Código Civil. Embora a jurisprudência do STJ entenda que nos contratos de locação não é possível aplicar o Código de Defesa do Consumidor (CDC), o negócio ofertado por plataformas digitais, como por exemplo a Quinto Andar, vem sendo considerado como uma relação consumerista, porque atua no mercado de consumo com fim lucrativo de fornecedor, com habitualidade e profissionalismo, muito além do papel de intermediário-mandatário.

Resolução de conflitos

As plataformas devem oferecer um processo eficaz para resolver disputas. Isso assegura que os direitos dos consumidores sejam protegidos e que questões sejam resolvidas de maneira justa. “Na maioria dos casos, os conflitos são resolvidos pelos próprios locadores e locatários, com intermédio da plataforma quanto às comunicações e definições de responsabilidade”, afirma Walter. O conhecimento dos direitos do consumidor é fundamental ao utilizar plataformas de aluguel on-line. É crucial que os inquilinos estejam cientes da legislação”, destaca.

*Estagiária sob a supervisão de Márcia Machado

»99 POP MOTORISTA NÃO DEVOLVEU CELULAR DE PASSAGEIRA

» EDINALDA LIMA, BABÁ

No feriado de 7 de setembro, Edinalda, 49 anos, chamou um carro de aplicativo para levá-la de onde ela mora para a casa da mãe, a cerca de 1,5 km. Quando chegou ao destino, a babá percebeu que eu havia esquecido o celular dentro do carro. “Eu pedi para minha irmã ligar para o meu celular, o motorista atendeu e disse para eu ficar tranquila, pois iria voltar para devolver o aparelho assim que terminasse uma corrida”, relata.

Segundo Edinalda, o motorista nunca voltou. “Estou aguardando até hoje”, disse. Logo após perceber que o motorista não entregaria o aparelho, ela ligou na 99 para reportar o acontecido, mas a única resposta que recebeu da empresa foi a informação de que o motorista alegou não ter encontrado nada. “Ele encontrou sim, porque ele atendeu o meu celular. A 99 disponibilizou o número para falar com o motorista, só que ele não atende nenhuma ligação”, afirma.

Edinalda relata que, como a empresa não prestou nenhum suporte, ela entrou com um processo contra a 99. “Eles não fizeram nada, só disponibilizaram um número que o motorista sequer atende”, reclama indignada.

Resposta da empresa

A coluna entrou em contato com a empresa, mas até o fechamento desta edição não obteve resposta.



»MUNDIAL ELETRO PRODUTO ATRASADO E SITE FORA DO AR

» ELIENE DA SILVA, DIARISTA

Eliene da Silva, 44 anos, comprou um fogão no site da Mundial Eletro em agosto e, de acordo com ela, o produto seria entregue em até 20 dias. Transcorrido o prazo, a diarista recebeu um e-mail da loja no qual informava que a entrega seria prorrogada por mais sete dias. “O pedido até hoje não chegou, eu estava muito ansiosa, era o fogão dos meus sonhos, gastei cerca de R\$ 950, trabalhei muito para conseguir e acontece isso”, lamenta.

Segundo Eliene, ao buscar o site para saber o que tinha acontecido, ela não conseguiu encontrar informações sobre a loja. “O site está fora do ar, e desde então não consegui mais contato com a Mundial”, constata. Além de ficar sem o produto, a diarista não conseguiu reembolso do valor pelo banco, pois o pagamento foi efetuado via pix.

Resposta da empresa

Em nota, a Mundial Eletro disse que a empresa está passando por uma instabilidade na plataforma. Alegou que está com diversas entregas em atraso. “Sendo assim, estamos aconselhando nossos clientes a pedir o reembolso imediato, para que tudo possa ser resolvido.”

Comentário do cliente

“Procurei, mas ninguém me respondeu.”

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