

Consumidor Direito + Grita

Aquisição de serviços de turismo pode gerar dor de cabeça aos clientes caso a empresa não cumpra com o combinado. Especialistas orientam como agir

Problemas com pacotes de viagem? Saiba como proceder

» CAMILA COIMBRA*

Período de férias, época de procurar um lugar para o merecido descanso após um ano de correria. Em busca de praticidade, muita gente opta por pacotes de viagens, para poupar tempo e dinheiro, em vez de ir atrás de passagens aérea, hospedagem, guia turístico, tudo, separadamente. Mas o caminho que oferece tranquilidade pode ser fonte de muitos aborrecimentos, quando a compra desses serviços é realizada por meio de empresas que não cumprem seus contratos.

Hércle Santos, 27 anos, é auxiliar administrativo e comprou um pacote promocional em março de 2023 em uma agência de viagem. Em outras ocasiões, ele já tinha utilizado os serviços dessa empresa, por isso estava tranquilo e confiante de que daria tudo certo. Mas, no mês de agosto do mesmo ano, uma liminar da Justiça determinou o bloqueio de todos os pacotes vendidos pela empresa. Ao entrar em contato com os vendedores dos pacotes, Hércle foi informado de que a questão dos valores pagos seria resolvida quando a empresa não estivesse mais em recuperação judicial.

O advogado Michel Texeira, 42 anos, analisou o caso de Hércle e orienta que, de acordo com o artigo 35 do Código de Defesa do Consumidor (CDC), o cliente tem a possibilidade de escolher entre três opções de ação: a primeira delas é exigir o cumprimento forçado da obrigação; a segunda, aceitar outro produto ou serviço equivalente; e, por fim, rescindir o contrato com direito à restituição da quantia paga, acrescida de perdas e danos. Portanto, mesmo que a agência de viagens ofereça apenas os vouchers para uso posterior é um direito do consumidor obter o reembolso do valor pago. Caso o cliente não consiga receber o dinheiro ou não aceite as ofertas dos vouchers, o advogado explica que o consumidor pode entrar com uma ação na Justiça



por danos morais e até materiais, devidamente comprovados, a fim de tentar obter o ressarcimento.

Outro caso de problemas com agência de viagens ocorreu com Alysson Maglioni, 34, dono de uma clínica odontológica. Ele comprou dois pacotes em 2020, na época da pandemia, para viajar no ano seguinte com a família, para Orlando (EUA). Porém, com a prorrogação do lockdown, a viagem foi adiada para o ano seguinte. Em 2022, a empresa contratada deixou de honrar vários compromissos e Alysson não conseguiu viajar, tampouco teve o

dinheiro devolvido. O pacote era para Orlando (EUA), uma viagem em família, Alysson acionou a empresa no Procon solicitando a devolução dos valores, mas não houve nenhuma manifestação da empresa, 50 dias após a solicitação.

Gustavo Dayahn, 27 anos, advogado, lembra que o Procon é um órgão que não possui o poder de obrigar a empresa a efetuar o reembolso, mas recebe denúncias e aplica multas ou outras penalidades, em caso de quebra de contratos. Se a reclamação ao Procon não surtir efeito, o consumidor

deve buscar o Poder Judiciário e ajuizar ação contra a empresa. Por meio do Juizado Especial Cível, conhecido como “de pequenas causas”, é possível ajuizar ação até mesmo sem a assessoria de um advogado, desde que o seu valor seja inferior a 20 salários mínimos. “O Poder Judiciário pode determinar o bloqueio de patrimônio da empresa, penhorando os valores necessários para reembolsar o consumidor”, esclarece Gustavo.

Para evitar situações como a de Hércle e Alysson, o advogado alerta as pessoas sobre alguns cuidados antes

de contratar uma agência de viagens. O cliente, de acordo com Gustavo, precisa fazer uma pesquisa geral, verificando a reputação da empresa antes de fazer a compra, certificando-se de que todos os detalhes do pacote estão claramente especificados, incluindo os serviços como transporte, hospedagem, alimentação e passeios. O consumidor deve entender as responsabilidades que cabem à agência contratada e, o mais importante, ler atentamente os termos e condições antes de assinar um contrato. Gustavo complementa com mais uma dica: “É fundamental comparar os preços com concorrentes para entender se o valor é a média do mercado e suspeitar de tudo o que for muito barato e muito bom ao mesmo tempo”, orienta.

Desistência da compra

Na hipótese de desistência, (o que pode ocorrer a qualquer momento a partir da compra do pacote) é necessário verificar o contrato e os termos das empresas do setor. Se o pacote de viagem for comprado fora do estabelecimento, pela internet, por exemplo, há o direito de arrependimento disposto no artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor, que diz que o cancelamento pode ser feito em até sete dias sem que haja multa ao consumidor.

É importante ressaltar que se o pacote de viagens for comprado em estabelecimento físico (sede, loja ou estande de vendas) o consumidor não terá direito ao reembolso integral, dependendo do que foi acordado entre o cliente e fornecedor por meio de contrato. Portanto, a desistência deve ser negociada diretamente com a agência no ato da compra. Nesses casos, a empresa pode emitir uma multa por quebra de contrato que não deve ultrapassar 10% do valor, sob pena de ser considerada abusiva.

*Estagiária sob a supervisão de Márcia Machado

»AIRBNB

COBRANÇA DUPLICADA

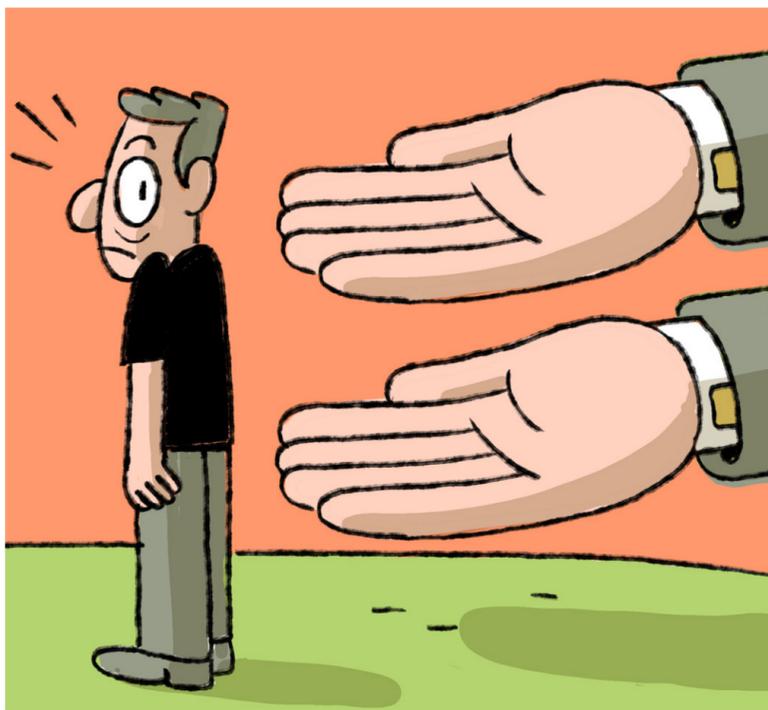
O advogado Pedro Firmo, 27 anos, procurou o Grita do Consumidor para fazer uma reclamação sobre um caso que tem acontecido com ele e a empresa Airbnb. Pedro fez a reserva de um apartamento em Brasília para hospedar-se em fevereiro próximo. No entanto, a estada foi cobrada duas vezes no cartão de crédito, nas datas de 29 de dezembro e de 4 de janeiro, com o mesmo valor de R\$ 2.488.

RESPOSTA DA EMPRESA:

» “O Airbnb está investigando o caso e prestando suporte ao hóspede para esclarecer o ocorrido.”

COMENTÁRIO DO CONSUMIDOR

Recebi uma resposta automática de uma pessoa que não fala português, dias depois do ocorrido, mas nenhuma atitude concreta. Não sei se terei o estorno de forma amigável. Sou usuário da plataforma há quase uma década e no momento que mais precisei dela, já que estou de mudança para Brasília e decidi me instalar por três meses num quarto ofertado pela plataforma, fui surpreendido com um erro grave que custou quase R\$ 3 mil, valor que compromete uma considerável parte da minha renda. Seguirei tentando todas as maneiras possíveis de reaver os valores e espero não precisar recorrer à Justiça para mediar uma situação, a princípio, fácil de ser resolvida.



»SHEIN

REEMBOLSO

A atendente dos Correios Fernanda Gomes da Silva, 29 anos, procurou o Grita do consumidor para relatar um caso que lhe ocorreu ao comprar um item na Shein. Ela explica que fez a compra de um vestido no dia 1º de maio do ano passado. Quando o produto chegou ao Brasil estava com uma taxa, ela entrou com recursos para baixar o valor. Nesse período, o prazo para devolução acabou e ela não conseguiu o reembolso.

RESPOSTA DA EMPRESA:

» A Shein informa que está apurando a questão para oferecer a melhor solução ao caso, que não reflete os padrões de serviço que a empresa busca consistentemente oferecer. A companhia reforça que os consumidores estão no centro de todas as decisões e que se dedica para atender às necessidades de todos os clientes com cuidado e eficiência.

COMENTÁRIO DA CONSUMIDORA

Depois que fiz contato com a coluna meu problema foi resolvido. Fiquei muito feliz, pois estava com essa questão desde 2023 e só foi resolvida agora. Só tenho a agradecer pela coluna Grita do Consumidor. A Shein entrou em contato e vai me mandar o reembolso. Muito obrigada.

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