

## Consumidor Direito + Grita

A empresa de transporte é responsável pela integridade dos objetos levados de um local para outro. Caso haja dano, o cliente pode pedir o valor equivalente, entre outras medidas. Especialistas explicam a legislação

# Saiba como evitar dor de cabeça na hora da mudança

» FERNANDA CAVALCANTE\*

Mudanças podem ser estressantes. E perder ou extraviar objetos durante o processo pode virar uma grande dor de cabeça. O consumidor tem direitos que o protegem em caso de problemas com seus pertences. Sendo assim, a empresa de mudança tem responsabilidade objetiva. São consideradas prestadoras de serviços, de acordo com o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor (CDC) — “O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos”.

Karla Monteiro, 44 anos, mudou-se duas vezes, nos últimos anos, com a mesma empresa de transporte. Na primeira, em 2021, saiu de Brasília rumo a São Paulo. Ela conta que, inicialmente, tudo parecia em ordem. “Todos os objetos da casa foram embalados em dois dias. No terceiro, tudo estava no caminhão”, relembra. Entretanto, ao receber as encomendas no local de destino, as caixas plásticas organizadoras, que continham itens como aparelhos eletrônicos e fios, chegaram quebradas. Nessa ocasião, ela não acionou o seguro.

Em abril do ano passado, nova mudança. Dessa vez, de São Paulo para o Rio de Janeiro. Karla resolveu dar um

voto de confiança e escolheu a mesma empresa. Receosa de que o inconveniente fosse se repetir, reforçou aos responsáveis a importância do cuidado com as caixas plásticas. Para sua surpresa, dez caixas que estavam listadas entre os itens no seguro da mudança chegaram com os fundos quebrados, incluindo uma petisqueira que tinha valor emocional para ela. “Era um presente de casamento, dado por uma pessoa já falecida”, lamenta. “Depois de diversas tentativas de contato, por e-mails, foi solicitado o preenchimento de fichas para reembolso. No final, recebemos apenas R\$ 20, sendo que o valor de uma caixa é a partir de R\$ 200, conclui.”

Watson Silva, 38, advogado especialista em direito do consumidor, explica, que nesse caso, se um objeto quebrar durante o transporte, mesmo estando devidamente embalado, isso pode indicar diversas situações que podem ter contribuído para o ocorrido: o possível erro da empresa pode envolver má qualidade no manuseio, negligenciando as medidas necessárias para evitar danos, como manipulação brusca, empilhamento inadequado ou exposição a condições adversas; falta de cuidado na carga e descarga, apontando uma falha nos procedimentos adotados pela empresa nesses momentos críticos; deficiência na embalagem, por falta de orientação correta sobre as especificações necessárias; e inobservância às regras de segurança, por ter deixado de cumpri-las quando deveriam ter sido



G O M E Z

### Mudança segura

- » Contrate empresas com boa reputação;
- » Solicite orçamento por escrito;
- » Faça um inventário completo de seus pertences antes da mudança;
- » Documente o estado dos seus objetos com fotos, vídeos e um laudo detalhado;
- » Exija da empresa um seguro para a carga transportada;
- » Acompanhe a mudança de perto e esteja presente na entrega dos seus pertences — a empresa é responsável desde o momento da retirada até a entrega final.

**Atenção:** documentação é fundamental para garantir seus direitos.

Fonte: Michel Teixeira, advogado

aplicadas ao transporte de determinados tipos de objetos.

Ele orienta que o cliente que teve um produto quebrado ou perdido durante o transporte deve agir prontamente para proteger seus direitos. “A primeira medida é documentar o ocorrido, registrando qualquer dano ou perda por meio de fotografias. Em seguida, é fundamental contatar a empresa para notificá-la e formalizar uma reclamação. Não havendo qualquer restituição quanto ao dano, o consumidor deverá acionar o Judiciário para buscar a reparação”, detalha.

### Ressarcimento

O advogado especialista em direito do consumidor Michel Teixeira, 42, frisa a importância de revisar o contrato, no qual devem estar especificados os riscos no transporte, se há cobertura de cada parte, valores, tudo o que puder ser objeto de informação, conforme o artigo 6º do CDC, enfatiza.

Os principais direitos incluem reparação pelos danos materiais causados, que pode incluir o reembolso do valor do objeto danificado ou perdido, ou a substituição por um produto equivalente, dependendo das circunstâncias. Além disso, o consumidor pode reivindicar indenização por eventuais danos morais, caso o incidente

gere transtornos significativos, como frustração, angústia ou desgaste emocional.

A empresa tem a obrigação de zelar pela integridade e segurança dos itens transportados, conforme estabelece o Código Civil Brasileiro, em seu artigo 734. Portanto, em caso de quebra ou perda de objetos durante o transporte, a empresa é responsável pela reparação dos danos causados, a menos que comprove a ocorrência de alguma das excludentes previstas em lei, como caso fortuito (imprevisto), força maior ou culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros.

A transportadora deve fornecer um canal adequado para recebimento e análise das reclamações, bem como agir de forma diligente na resolução do problema. Foi o que aconteceu com Mateus Alexandre, 25, que teve um objeto quebrado quando se mudou de Recife para Brasília, em janeiro deste ano, especificamente uma ring light que servia como instrumento de trabalho para sua parceira, já que iluminava o ambiente das videochamadas do home office. Por ser de uso essencial, ele relatou a avaria à empresa e enviou três orçamentos para o departamento financeiro. O valor foi ressarcido via Pix e correspondeu ao de mercado. “O atendimento foi de excelente qualidade do ponto de vista do trato interper-soal e da rapidez do processo”, avalia.

\* Estagiária sob a supervisão de Malcia Afonso

### » HURB

## FALTA DE REEMBOLSO

» KENNEDY JÚNIOR

Kennedy Júnior, 25 anos, publicitário, relata à coluna um problema com a empresa Hurb. “Em 2021, eu e dois amigos compramos um pacote para Orlando pelo Hurb (pedido número 7063315). Por conta de diversos fatores, não conseguimos viajar. Pedi o estorno com a empresa em 22 de dezembro de 2023 (pedido de cancelamento número 21482055). O prazo estipulado já é absurdo — 60 dias úteis. Eles não atualizam e não falam nada. Contato com a empresa é difícil, porque só tem robôs ou e-mail. O prazo, agora, já estourou e não recebi o dinheiro de volta”, protesta.



### Resposta da empresa

» O Hurb, empresa brasileira que está no mercado há 13 anos, sempre prezou pela transparência com os seus viajantes e parceiros. A companhia reconhece os problemas enfrentados nos últimos meses, mas ressalta que segue trabalhando em força-tarefa para a normalização das operações, prezando pelo melhor interesse de seus stakeholders. Em relação à solicitação da coluna Grita do Consumidor, do Correio Braziliense, a companhia reitera o seu comprometimento com a devolução de valores solicitados por clientes que optaram pelo cancelamento do serviço. Por fim, o Hurb ainda frisa que, em prol da escuta ativa e cuidado com seus públicos, está à disposição para esclarecer qualquer questão que surja.

### Comentário do consumidor

» “Achei a resposta genérica e entrei com ação judicial”

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

- » Breve relato dos fatos
- » Nome completo, CPF, telefone e endereço
- » E-mail: [consumidor.df@dabr.com.br](mailto:consumidor.df@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