

## Consumidor Direito + Grita

Brinquedos com defeito ou sem funcionar, filas intermináveis e falta de informações claras são desafios comuns enfrentados por quem quer aproveitar o dia para se divertir. Saiba como agir

# E se o lazer no parque de diversões virar um problema?

» LUIZA MARINHO\*

Parques de diversões são destinos populares para quem busca diversão e aventura nas férias, fins de semana e em outros dias que estejam livres de preocupações. No entanto, a experiência nem sempre é perfeita. Os visitantes podem enfrentar uma série de problemas, desde brinquedos que param de funcionar até filas intermináveis e ingressos caros. Então, o que deve ser feito se as coisas não saírem conforme o esperado?

O Código de Defesa do Consumidor (CDC) estabelece que os fornecedores de serviços, incluindo parques de diversões, devem garantir a segurança dos consumidores. Watson Silva, advogado especializado em direito empresarial e societário, explica que é necessário que os estabelecimentos adotem medidas preventivas e corretivas para evitar acidentes, e que forneçam informações básicas para os consumidores. “O fornecedor tem que assegurar que os produtos e serviços oferecidos sejam seguros para o uso. Nesse caso, incluem-se manutenção regular dos brinquedos e instalações, treinamento adequado dos funcionários e a comunicação clara dos riscos associados às atrações”, elenca.

O advogado destaca que os parques também devem fornecer informações precisas sobre os serviços oferecidos, horários de funcionamento, restrições de uso de brinquedos, riscos potenciais e condições de cancelamento ou reembolso. “Essas informações devem estar de acordo com o artigo 31 do CDC, que exige que a oferta de produtos e serviços seja clara e adequada”, complementa.

### Pane elétrica

Nada pode arruinar mais um dia no parque de diversões do que um brinquedo parar de funcionar no meio do passeio. Ou pior, durante o uso. Isso aconteceu com Giovanna Tavares, 20, que, há dois meses, foi a um parque famoso de São Paulo para se divertir com os amigos e viveu minutos aterrorizantes quando a montanha rusa apresentou uma pane elétrica e parou. “Nós sentamos no carrinho do brinquedo. Na descida, ele parou. Houve um desespero generalizado. Uma amiga passou muito mal e eu tive um ataque de pânico”, conta.

Giovanna acrescenta que o estabelecimento não disponibilizou nenhum suporte a ela e a seus acompanhantes. “Ficamos 10 minutos inclinados e parados até alguém chegar. Quando re-



G O M E Z

solveram o problema da montanha rusa, ninguém se desculpou ou nos deu algum tipo de explicação sobre o ocorrido”, recorda a estudante de medicina veterinária.

No que diz respeito a compensações por consequências psicológicas, Mozar Carvalho, advogado especializado em direito do consumidor, assinala que é possível buscar indenização por danos emocionais sofridos. “É algo que pode acontecer. No entanto, é necessário comprovar que houve uma conexão causal direta entre o incidente e os danos psicológicos, bem como o impacto significativo que esses danos tiveram na vida do visitante. A jurisprudência brasileira possibilita compensações por danos psicológicos em vários casos envolvendo responsabilidade civil”, aponta.

Em caso de a pessoa se ferir por causa de um defeito em um brinquedo ou estrutura do parque, a administração do local pode ser responsabilizada legalmente. De acordo com o artigo 14 do CDC, a responsabilidade do fornecedor é objetiva, ou seja, não depende de culpa. O parque é obrigado a arcar com os prejuízos causados ao consumidor, que podem abranger custos médicos, danos morais e ma-

teriais, além de compensações por incapacidades temporárias ou permanentes.

### Filas

Enfrentar longas filas pode ser frustrante, especialmente quando compromete o aproveitamento das atrações. Em março deste ano, Ingridi Almeida, 25, esteve em um parque de diversões no Distrito Federal com o marido, a filha e uma família de amigos. Segundo ela, a experiência foi recheada de momentos desgastantes. “Ficamos praticamente o dia inteiro lá e, ao todo, só conseguimos ir em cinco brinquedos. As filas são imensas. Em uma delas, ficamos uma hora e quarenta e cinco minutos esperando para ir à montanha rusa e, quando faltava pouco para nossa vez chegar, o brinquedo parou”, relata.

Quando se trata de brinquedos sem disponibilidade de uso, Watson orienta que os consumidores podem ter um plano de ação. “Os visitantes podem ter direito a reembolso, desconto ou outra forma de compensação se um brinquedo ou atração específica estiver fora de operação no dia da visita, especialmente se a não operação for considerada uma falha

na prestação do serviço contratado. Essa questão pode ser regida pelas condições estabelecidas no contrato de compra do ingresso e pela política do parque, mas o CDC protege os consumidores contra publicidade enganosa e prestação de serviços defeituosa”, diz o especialista.

Ingridi avalia que ingressos caros não compensam quando esse tipo de situação acontece. Para a empresária, o que mais causa “chateação” é que, geralmente, nem todos os brinquedos estão funcionando.

Mozar Carvalho salienta o artigo 6, do CDC, que também aborda a questão da informação. Parques de diversões devem deixar claro o tempo de espera estimado e oferecer alternativas, como filas virtuais ou passes rápidos. “Existem regras específicas que visam proteger os direitos dos consumidores. As cláusulas contratuais devem ser claras, legíveis e facilmente compreensíveis. Ademais, os parques de diversões devem destacar claramente as cláusulas que limitem ou excluam sua responsabilidade por danos causados aos visitantes. Tudo isso deveria estar descrito no ingresso”, complementa Mozar Carvalho.

\* Estagiária sob a supervisão de Malcia Afonso

### Como reclamar

Os visitantes podem formalizar queixas contra o estabelecimento por meio de vários canais:

» Procon (procon.df.gov.br);

» Juizado Especial Cível: para demandas de menor complexidade e valor (defensoria.df.gov.br);

» Delegacias de Polícia: em caso de ocorrências graves que envolvam danos físicos ou patrimoniais significativos (pcdf.df.gov.br);

» Meios Administrativos: plataformas de reclamação on-line, como o Reclame Aqui (reclameaqui.com.br).

Fonte: Watson Silva, advogado especializado em direito empresarial e societário

### Segurança

Para saber se o parque é seguro:

» Alvará e certificado: veja se o espaço possui alvará e certificado do Corpo de Bombeiros, que devem estar expostos em local visível, como nas bilheterias;

» Proteção dos brinquedos: verifique se brinquedos em altura, como passarelas e escadas, possuem tela de proteção para evitar a queda dos pequenos;

» Proteção elétrica: preste atenção se não há fios elétricos soltos no ambiente, especialmente nos jogos eletrônicos, como videogames, e veja se as tomadas estão com tampas de proteção. O ideal é que toda a estrutura elétrica esteja invisível e inacessível a qualquer frequentador;

» Desocupação emergencial: avalie a facilidade de evacuação, reparando se o trajeto até a saída está livre de obstáculos e devidamente sinalizado.

Fonte: Proteste

### » SHEIN

## COMPRA NÃO RECEBIDA

A cliente Larissa Morassi está com problemas desde que realizou uma compra pelo site da Shein. Ela relata que a compra realizada em 30/5 parou de ser rastreada no dia 03/06 e que não teve o suporte necessário da empresa para saber onde sua mercadoria está. “Entre em contato pelo app e com o Reclame Aqui, mas de nada adiantou. Os Correios afirmam que não foram informados sobre nenhuma compra com esse número de rastreio, há três anos compro na loja e nunca tive um problema como esse”, alega.

### Resposta da empresa

» A Shein informa que a questão com a consumidora Larissa Morassi foi um caso isolado e que já está sendo endereçado. A situação não reflete os padrões de serviço que a companhia busca consistentemente proporcionar. A empresa 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

» Não entraram em contato comigo, mas, após eu fazer a queixa à coluna, o rastreamento via Correios teve andamento e eu recebi minha compra. Muito obrigada.

### » WEPINK

## FALTA DE SUPORTE

A cliente Ana Gabriella Marinho relatou um caso que lhe ocorreu ao realizar uma compra pelo site da Wepink. Ela explica que, ao fazer a compra, sem querer errou somente o número de sua casa e que não consegue ter atualizações de sua compra realizada em 5/6. “Não consegui ter suporte por meio do atendimento automatizado e do site, que sempre diz que meus dados pessoais estão errados”, frisa.

### Resposta da empresa

» A Wepink busca sempre oferecer as melhores experiências, pois cada cliente é único e igualmente importante para nós. Para analisarmos a possibilidade de alteração do endereço de entrega, enquanto o pedido está em trânsito, será necessária a avaliação de um de nossos especialistas.

### Comentário da consumidora

» Consegui visualizar o rastreamento do pedido, mas a empresa não me forneceu nenhum suporte (comentário enviado em 21/6).

### 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

» 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