

Consumidor Direito + Grita

Além de garantir conforto e segurança, o dono da residência não pode invadir a intimidade dos hóspedes, um direito previsto na Constituição Federal, sob pena de ter que responder na Justiça

Aluguei uma casa sem privacidade. O que fazer?

» FERNANDA CAVALCANTE*

Alugar uma casa para curtir datas comemorativas, como o aniversário e o Natal, pode ser a chave para uma experiência única, em um espaço maior e acolhedor. Além do conforto e da segurança, os locadores devem garantir aos hóspedes uma política de privacidade adequada. Caso contrário, a festa pode ser regada a aborrecimentos e parar na Justiça.

Maria de Lourdes, 67, procurava uma casa para comemorar o aniversário da neta. Em uma empresa on-line de locação de hospedagens, ela encontrou uma proposta de chalé, com espaço de lazer completo, com piscina, cozinha gourmet, casa na árvore e fogueira. Quando chegou ao local, a primeira decepção: o chalé era, na verdade, uma casa de fundos com acesso ao quintal da casa principal. "Fiquei decepcionada porque isso não constava no anúncio, mas me contentaria, sem problemas, se não fossem as proprietárias o tempo todo invadindo nossa privacidade", conta.

"Uma delas aparecia toda hora, passava com um monte de roupas para estender no varal e olhava com julgamento para minha neta e suas amigas, por conta das músicas, que estavam em um volume baixo", continua.

Com relação aos direitos legais dos hóspedes, Matheus Corado, advogado cível, cita a Constituição Federal que assegura em seu Art 5º, Inciso X, de forma categórica, direitos que são invioláveis, como a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, sendo assegurados o direito à indenização por dano material e moral decorrente de sua violação.

"Em igual sentido, a Constituição dispõe no art. 5º, XI, que a casa é um asilo inviolável à qual ninguém pode entrar sem prévio consentimento do morador. É imperioso salientar que o conceito de casa disposto no art. 5º, XI, da Constituição Federal, é amplo e pode abarcar escritórios, trailers e, recentemente, a jurisprudência entende que se aplica a quartos de hotel desde que ocupados", explica Matheus.

Os Tribunais Superiores têm entendido que a legislação se aplica aos contratos de locação de casa por tempora-

da, mesmo que ainda haja certa controvérsia, uma vez que essas plataformas se apresentam como intermediadoras entre o locatário e o locador. "De certa forma, o entendimento adotado por esses tribunais superiores é muito benéfico aos hóspedes, pois os reconhece como consumidor, como parte vulnerável da relação, e os coloca em situação de igualdade para com essas plataformas na luta por seus direitos, podendo essas serem condenadas a responder solidariamente junto do anfitrião pelos danos causados", afirma.

O "chalé" no Jardim Botânico não foi a primeira experiência malsucedida

de Maria de Lourdes. No Natal do ano passado, ela alugou uma casa na Asa Norte para passar a data com a família, por meio de uma empresa on-line de hospedagens. Mas, desta vez, a invasão de privacidade ocorreu de outra forma. "O proprietário nos entregou as chaves e não voltou mais. Ele deve ter confiado nas câmeras que estavam por toda parte, em todos os cômodos, até nos quartos, só os banheiros se salvaram", conclui.

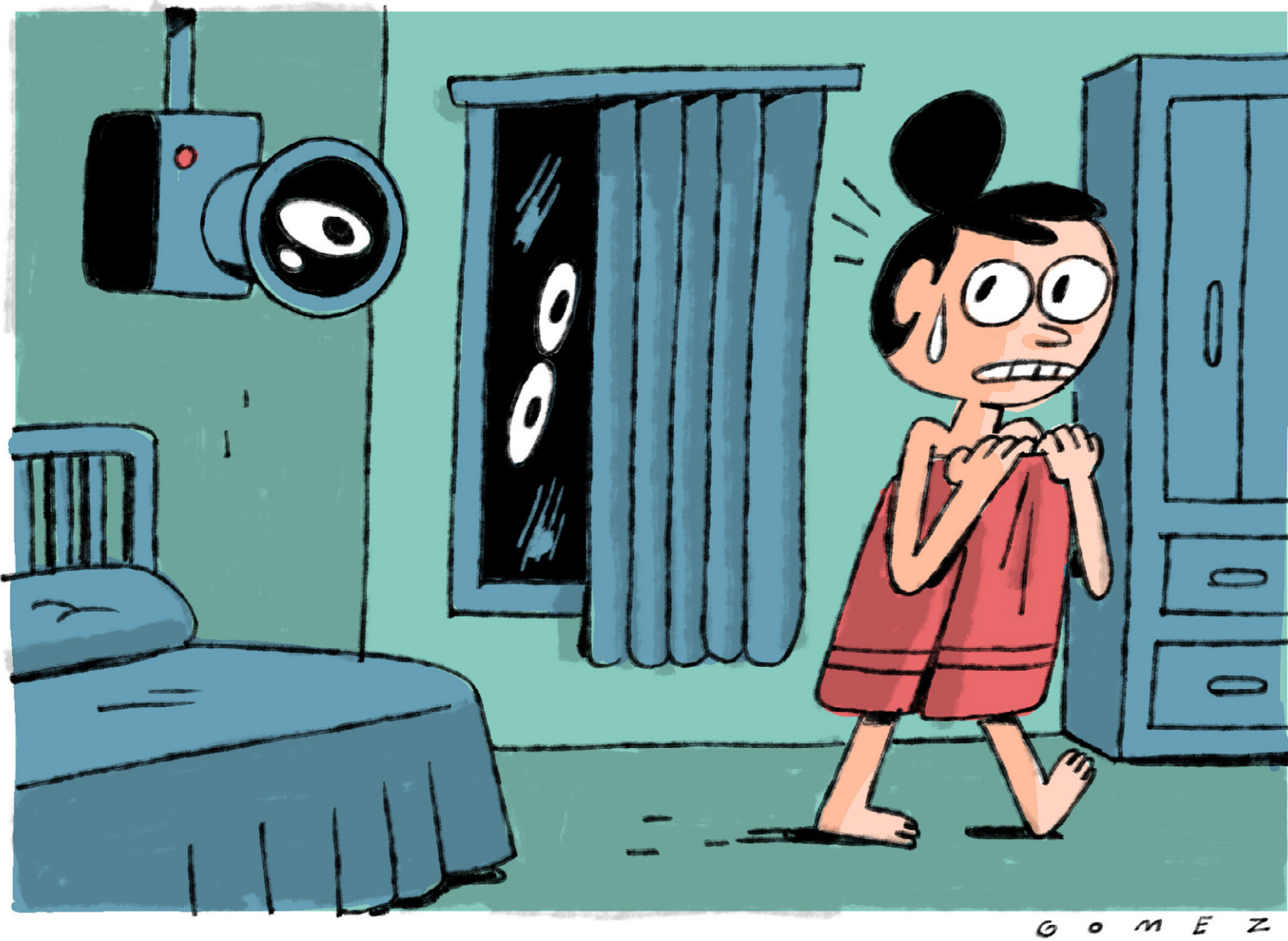
O advogado, especialista em direito do consumidor, Mozar Carvalho, lembra que instalar câmeras escondidas em propriedades alugadas sem o

consentimento explícito do hóspede é considerada uma violação grave dos direitos de privacidade que, se descoberta, pode gerar indenizações cíveis. "Além disso, o Código Penal brasileiro prevê punições para invasão de privacidade, com penalidades que podem incluir até mesmo prisão. A Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) reforça que a proteção da privacidade exige transparência e consentimento para a coleta e uso de dados pessoais, o que inclui imagens, podendo gerar punições administrativas severas para o estabelecimento ou locador", expõe.

Além disso, os acordos de confiden-

cialidade não impedem os hóspedes de buscar Justiça. "Qualquer cláusula contratual que restringe o direito do consumidor de denunciar práticas abusivas é considerada nula de pleno direito pelo CDC. Mesmo que um hóspede tenha assinado um acordo de confidencialidade, isso não impede que ele reporte violações de privacidade às autoridades ou busque reparação judicial. A lei brasileira sempre prevalece sobre acordos que contrariam os direitos fundamentais dos consumidores", conclui.

* Estagiária sob a supervisão de Márcia Machado



G O M E Z

» DAFITI PRODUTO INDISPONÍVEL

Em 20 de junho deste ano, Luís Fernando Zakroots comprou uma jaqueta no valor de R\$ 499 no site da Dafiti. Confirmado, o pagamento gerou o número do pedido com o qual podia ser rastreado pelo comprador. Em poucas horas, o produto estava separado no estoque para ser entregue sete dias após a compra. No entanto, a mercadoria não chegou ao destinatário. Ele entrou em contato com a empresa e pediu explicação sobre o caso. No mesmo dia da reclamação, a empresa retirou o produto do site e ficou de retornar para solucionar o problema.



Resposta da empresa

» Ocorreu a indisponibilidade do item e ligamos para o cliente no dia 6/7, duas vezes, mas as chamadas foram recusadas. Diante disso, foi feita a devolução do dinheiro por estorno. Assim que o item retornar ao site, você pode comprar novamente. Se deseja ficar por dentro de quando o produto estará disponível, basta clicar na opção "Avise-me", cadastrar seu e-mail e a numeração desejada, que havendo a disponibilidade, avisaremos

Comentário do consumidor

» Realmente, ele entraram em contato e disseram que o produto estava indisponível, mesmo sendo debitado na conta bancária dele. Quiseram estornar o valor da compra, mas eu não aceitei. Por causa dos transtornos pelos quais eu passei, vou recorrer à Justiça.

» UBER COBRANÇA INDEVIDA

Beatriz Palmas nos procurou para relatar problemas com a Uber. Ela afirma que o motorista não finalizou a viagem inicial de Águas Claras até a Asa Norte no valor de R\$ 22,27, para a qual ela realizou o pagamento via Pix. O motorista, entretanto, não finalizou a viagem e foi até o aeroporto e o aplicativo contabilizou a cobrança para a cliente. Agora, ela está devendo R\$ 47 reais.

Resposta da empresa

» Pedimos desculpas pelo transtorno e informamos que o débito do cashback já foi realizado.

Comentário da consumidora

» Resolveram. 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