

Consumidor Direito + Grita

Especialistas exploram as obrigações legais dos condomínios em relação à entrega de pacotes e destacam a importância de garantir que todos os moradores devem usufruir plenamente desses serviços

O condomínio não recebeu minha encomenda. O que faço?

» FERNANDA CAVALCANTE*

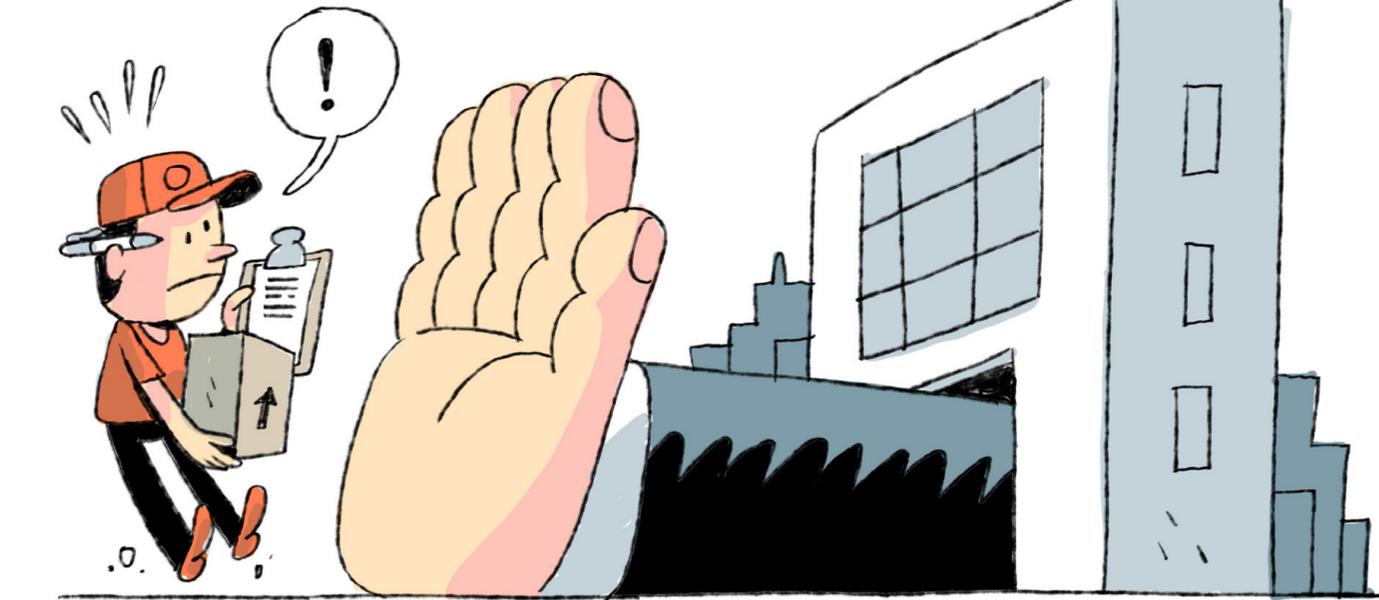
Os moradores de condomínios são consumidores e, como tal, têm direitos fundamentais que devem ser respeitados. A recusa de recebimento por parte dos síndicos do condomínio ou a falta de infraestrutura adequada para a entrega podem infringir esse direito, gerando frustrações e até prejuízos.

Embora a legislação, como a Lei Postal 6.538/78, determine que os responsáveis pelo condomínio, como zeladores e porteiros, estão autorizados a receber correspondências, a prática, muitas vezes, não é seguida adequadamente.

As regras devem ser estabelecidas internamente no condomínio — convenção, regimento interno e decisões tomadas em assembleias — que devem estabelecer as diretrizes sobre como as encomendas devem ser recebidas e entregues, como explica a advogada especialista em direito condominial, Solange de Campos César. “O síndico deve garantir que as regras sejam seguidas para proteger a segurança e a privacidade dos moradores. Em alguns casos, é estabelecido um local específico para a entrega e retirada de encomendas, e pode ser exigida a assinatura de um responsável”, diz.

O problema é recorrente. No caso de Vivian Santos, 29, moradora da Octagonal, a entregadora não utilizou o interfone e, ao não encontrar ninguém disponível, registrou a entrega como mal-sucedida, sem realizar tentativas efetivas de contato. “Se não aparecem de cara, alguns entregadores desistem. E eu tenho de retirar o produto na agência”, enfatiza.

Segundo o gerente condominial Antônio Barra, o processo de recebimento de encomendas do condomínio Mini Chácaras do Lago Sul, por exemplo, é estruturado para garantir segurança e eficiência. Quando uma encomenda



G O M E Z

Direitos básicos dos moradores em relação às áreas comuns

» Uso equitativo das áreas comuns, respeitando as regras estabelecidas em assembleia e no regimento interno, como piscinas, salões de festas, academias e playgrounds, sem prejudicar os demais moradores.
» Participação em assembleias para

discutir assuntos importantes sobre a administração, votar, expressar opiniões e sugerir melhorias.
» Transparência na administração com acesso a informações, incluindo prestação de contas, contratos e decisões do síndico.

» Segurança através de câmeras, controle de acesso e manutenção regular de equipamentos e limpeza.
» Respeito à privacidade e sossego, com obediência aos horários de silêncio.
» Uso por visitantes das áreas comuns, desde que respeitem as regras.

quarto dos condôminos, para discutir o assunto. Em último caso, podem buscar assistência jurídica para avaliar a possibilidade de ação judicial”, esclarece.

Marcelli Alves, 47, moradora da Colônia Agrícola Sucupira, destaca a simplicidade do processo de recebimento de encomendas em seu condomínio, enfatizando que a estrutura reduzida facilita a comunicação e a entrega. “Como o número de casas é pequeno, as pessoas se conhecem e isso ajuda bastante. O síndico sempre está disponível para ajudar quando necessário, o que torna tudo mais prático”, conta. “Ou eles batem na minha porta, e, se tiver alguém, essa pessoa recebe. Quase nunca tem alguém e, nesse caso, quem recebe é o síndico”, completa.

* Estagiária sob a supervisão de Márcia Machado

chega, é registrada manualmente em um livro específico, que inclui informações, com o nome do destinatário e data de recebimento. As encomendas são então armazenadas em um local designado, organizado por quadras e conjuniais, facilitando a distribuição. Este espaço é monitorado por câmeras de segurança, assegurando a proteção dos pacotes.

“Nossos funcionários seguem protocolos rigorosos, garantindo

que cada entrega seja registrada e que o morador seja imediatamente notificado por ligação ou mensagem no WhatsApp. Isso não apenas facilita a retirada, mas também assegura que o processo seja transparente e seguro para todos os condôminos”, assegura.

Márcia Gargalhoni, 47, moradora do Sudoeste, enfrentou um incidente relacionado à entrega de um varal de chão em seu condomínio, que estava passando por obras.

Devido à confusão gerada pela situação, a entregadora acabou entrando no prédio errado. “A entrega incorreta foi atribuída a uma orientação supostamente dada por uma funcionária chamada Lurdes. No entanto, a peculiaridade desse caso é que o prédio só possui funcionários homens”, declara.

A advogada Solange também orienta que, se os moradores acreditam que seus direitos estão sendo violados, eles podem

tomar várias medidas. “Inicialmente, devem formalizar sua reclamação nos meios dispostos pelo condomínio (e-mail, livro de registro, etc.), levando, assim, o fato ao conhecimento do síndico. Caso o síndico não resolva o problema, podem procurar o conselho do condomínio. Se mesmo assim a situação não for resolvida, podem convocar uma assembleia extraordinária, mediante solicitação por escrito, assinada por um

» SHOPEE CONTA BANIDA

Juliana Garcia, que se descreve como fã número 1 da Shopee, expressou sua indignação com a loja virtual. “Fui pega de surpresa com o banimento da minha conta, sem motivo real. Dão informações muito vagas e o atendimento é totalmente por robô. Não é possível falar com um atendente para ver o que houve”, reclama. Ela destaca a falta de notificações sobre possíveis infrações. “Simplesmente baniram, total descaso com o cliente”, completa.

Resposta da empresa

» Para Juliana, informamos que conta pode ser limitada se for detectado alguma atividade em desacordo com nossos termos de serviço. Mas ela pode pedir análise, enviando um formulário. Após a revisão do time, será notificada da possibilidade de retorno.

Comentário da consumidora

» Das atividades de desacordo não fiz nenhuma delas, as mensagens são sempre por robô e não conseguimos falar com alguém pessoalmente, nem acesso a minha conta estou tendo. Se infringi uma regra, diga qual, já enviei o



formulário duas vezes e nas duas é a mesma mensagem copiada e colada. Considerando que fiz mesmo, cadê a possibilidade de retratação? Já enviei direct desde ontem e ninguém respondeu.

» MC DONALD'S PEDIDO INCOMPLETO

A consumidora Eduarda Fernandes relatou sua frustração com os pedidos feitos pelo aplicativo oficial do McDonald's. Segundo ela, é a quinta vez que a mãe realiza um pedido pelo aplicativo, e mais uma vez os itens vieram incompletos. “Isso tem ocorrido com frequência e está causando grande frustração, pois não é o que esperamos de uma empresa com a reputação do McDonald's. Espero que providências sejam tomadas e que seja feito um reembolso ou uma compensação justa pelos itens faltantes, para que situações como essa não voltem a acontecer”, completa.

Resposta da empresa

» Entramos em contato com a cliente e o caso foi resolvido.

Comentário da consumidora

» Muito obrigada pela ajuda, só assim para mandarem um reembolso.

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