

Consumidor Direito + Grita

Quem viaja de férias ou a trabalho precisa de uma acomodação para repor as energias, no entanto, a estadia pode não condizer com o que foi oferecido na hora de fazer a reserva

Problemas com a hospedagem?

» JOSÉ ALBUQUERQUE

SAIBA O QUE FAZER

Tudo que o consumidor espera quando chega a uma hospedagem é não ter problemas com a reserva feita previamente, não decepcionar-se com o lugar anunciado e poder descansar em um espaço acolhedor. Mas, a expectativa de conforto pode ser frustrada quando os serviços contratados estão em desacordo com o que foi oferecido.

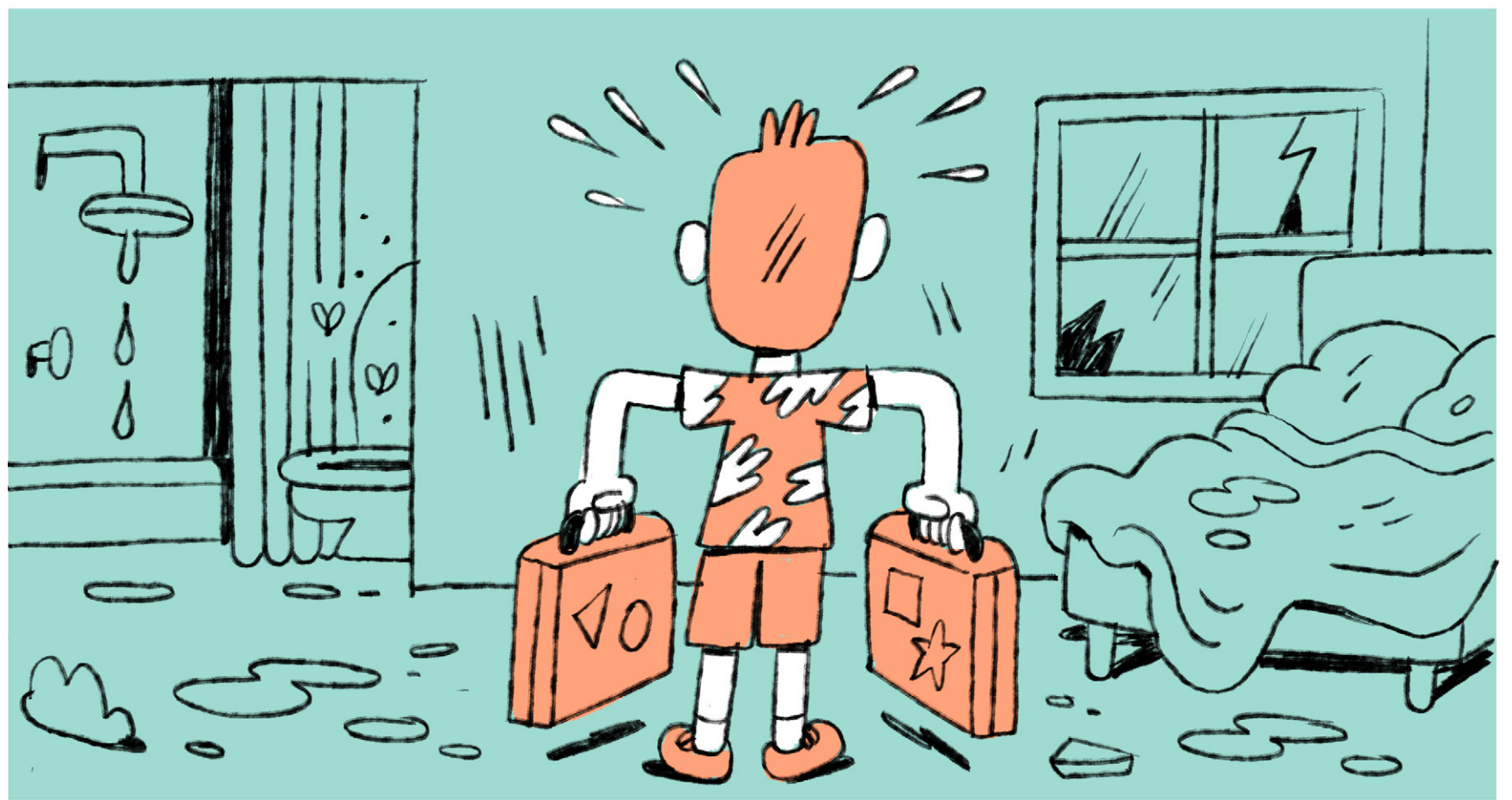
Giovanna Lima conta que em viagem a um congresso no Rio de Janeiro hospedou-se na Barra da Tijuca. Assim que chegou ao quarto e ficou descalça percebeu que o chão estava sujo com poeira, mas como estava cansada, decidiu descansar antes de pedir uma limpeza no local. “Quando me deitei na cama de casal, encontrei uma mancha de sangue no lençol, fiquei com receio de pegar alguma doença!”, relembra.

Ela diz que pensou que os problemas tinham acabado, porém, na hora de dormir, percebeu que o ar-condicionado não funcionava. “Ventilava apenas, não esfriava, e fazia um barulho muito alto. Passei uma noite péssima, por causa do barulho e do calor, e eu tive que acordar bem cedo para ir a um congresso”, recorda-se.

Responsabilidade

Karoline Fleury Morais, advogada, pós-graduada em direito civil e processo civil e pós-graduanda em direito empresarial, comenta que, de acordo com o art. 20 do Código de Defesa do Consumidor (CDC), se o serviço de hospedagem apresentar falhas na qualidade, o consumidor tem o direito de exigir a reexecução do serviço sem custo adicional, o abatimento proporcional do preço ou a restituição integral do valor pago, devidamente corrigido a depender de cada caso. “Além disso, o art. 14 do CDC determina que o prestador do serviço responde de forma objetiva pelos danos causados ao consumidor devido à má prestação do serviço, incluindo tanto os danos materiais quanto os morais, independentemente de culpa”, completa.

Nos casos em que a reserva é cancelada pela prestadora ou anfitrião próximo à data do check-in, a advogada Jéssica Marques explica que, se a reserva estiver paga, deve haver o reembolso de todos os valores pagos antecipadamente ou realocação do consumidor imediatamente para outra acomodação de iguais ou melhores condições. “Além disso, a depender da situação, o consumidor



poderá requerer o ressarcimento dos eventuais prejuízos ocasionados pelo cancelamento inesperado”, afirma.

“Quando o anúncio da estadia não condiz com a realidade, o art. 37 do CDC proíbe expressamente a prática de propaganda enganosa, ou seja, quando as informações divulgadas induzem o consumidor ao erro, seja por omissão, seja pela apresentação de dados falsos ou distorcidos sobre um produto ou serviço. Se for comprovada a ocorrência de propaganda enganosa, o consumidor tem direito de exigir a rescisão do contrato, com o reembolso dos valores pagos, e pode também pleitear indenização pelos prejuízos sofridos”, detalha Karoline.

A advogada destaca que, quando o consumidor contrata o serviço de estadia em plataformas de reservas e o acordo é descumprido de alguma forma, a orientação inicial é comunicar o problema à plataforma e ao anfitrião,

anexando provas do descumprimento. Se a questão não for resolvida, é possível formalizar reclamação em órgãos como o Procon ou acionar judicialmente os responsáveis. “O art. 30 do CDC assegura que toda informação ou publicidade vinculada obriga o fornecedor a cumpri-la, garantindo ao consumidor a execução fiel do serviço anunciado”, diz.

Plataformas

Uma leitora da coluna, que preferiu não se identificar, conta que fez uma reserva em uma plataforma de estadia para três pessoas. “Fui a primeira a chegar e ia dormir a primeira noite sozinha. O apartamento estava com muito cheiro de gás, então, mandei mensagem para o proprietário, que falou que era normal e orientou-me a deixar a janela aberta. A noite esfriou e precisei fechar a janela e o cheiro piorou, comecei a ficar com

náuseas. Liguei imediatamente para a central da própria plataforma de hospedagem, que me atendeu em inglês. Informe o ocorrido e eles, de prontidão, abriram um processo e disponibilizaram um voucher para que eu me mudasse para um hotel na manhã seguinte. Fiz isso, foi ótimo, mas acho que o proprietário recebeu algum tipo de notificação e começou a me mandar mensagens com ameaças, perguntando por que não liguei para ele. Parei de respondê-lo”, relata.

Karoline observa que plataformas de reservas podem ser responsabilizadas solidariamente “nos termos do art. 7º, § único, do CDC, quando atuam como intermediárias diretas, especialmente se houver omissão na resolução de disputas. A transparência e a boa-fé exigidas pelo art. 4º do CDC impõem às plataformas a adoção de mecanismos efetivos para mediar e resolver conflitos”, completa.

Privacidade

Outro problema que pode ocorrer é a instalação de câmeras de vigilância sem o consentimento do hóspede. Esse ato configura violação à privacidade, sendo uma conduta passível de responsabilização penal. “Caso o anfitrião consiga efetuar a gravação, estará configurada a infração consumada prevista no art. 216-B do Código Penal.

“Diante dessa situação, o consumidor deve registrar um boletim de ocorrência, reunir todas as provas possíveis, como fotos, vídeos, mensagens ou qualquer evidência que confirme a presença e o uso indevido do dispositivo de vigilância, e buscar reparação judicial, tanto na esfera penal quanto na cível, para assegurar seus direitos e obter eventuais indenizações”, salienta a advogada Jéssica.

Estagiário sob a supervisão de Márcia Machado

» VAZAMENTO DE DADOS

BELEZA NA WEB

Armesine Sena, 29 anos, conta que teve os dados de sua conta bancária vazados ao comprar cosméticos no site Beleza na Web. “Após efetivar a compra, que foi bem-sucedida, foram feitas duas compras no cartão utilizado na compra, uma de R\$ 10 mil e outra de R\$ 7 mil. Quando eu e minha mãe (que era a titular do cartão) vimos a notificação, ficamos desesperadas”, contou. Além do prejuízo financeiro, os criminosos conseguiram hackear as redes sociais de Armesine. “Começaram a publicar minhas fotos antigas e aplicar golpes de investimento, gastei um dia pra avisar os meus amigos e teve uma tia que caiu na farsa”, afirmou.

Resposta da empresa

» A Beleza na Web prioriza a segurança dos dados de seus clientes e trata com muita seriedade esse assunto, operando sempre em conformidade com a legislação brasileira de proteção de dados. Permanecemos à disposição em caso de dúvidas e reforçamos que, se necessário, a sra. Armesine pode entrar em contato conosco através dos nossos canais oficiais de atendimento.

Comentário da consumidora

» Já resolvi o problema do banco e das redes sociais por conta própria, sinto que a empresa foi muito omissa.



» ATRASO NA ENTREGA

CARREFOUR

Maria Rita de Castro Lima procurou a coluna para relatar um problema com o Carrefour. Ela contou que fez a compra de uma TV Samsung modelo 60 polegadas 4K DU7700, por R\$ 3.500, na loja de Águas Claras, no entanto, o televisor foi entregue com defeito. Maria Rita devolveu o produto, mas, até agora, não recebeu um novo aparelho.

Resposta da empresa

» Informamos que encaminhamos a demanda para o setor responsável e o caso da consumidora já foi devidamente solucionado.

Comentário da consumidora

» Problema resolvido.

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