

Consumidor Direito + Grita

Dinheiro é a única forma de pagamento obrigatória, mas restrições a cartões e Pix podem ser consideradas abusivas se não informadas previamente. Especialista explica que a recusa injustificada pode gerar penalidades ao estabelecimento

Pagamento no comércio: o que é permitido e o que é ilegal

» JOSÉ ALBUQUERQUE*

Débito, crédito, Pix, dinheiro vivo e cheque: com tantas opções disponíveis, consumidores acabam enfrentando dificuldades na hora de pagar suas compras devido a regras. Mas você sabe quais meios de pagamento os comerciantes são obrigados a aceitar? De acordo com a legislação brasileira, o único obrigatório é o dinheiro em espécie (moeda corrente).

Um estabelecimento pode optar por não aceitar cartões de crédito ou débito, desde que essa informação seja clara e divulgada previamente. No entanto, caso ofereça outras formas de pagamento, como cartões ou cheques, o comerciante não pode restringir seu uso de maneira arbitrária ou discriminar consumidores que optem por esses meios.

Apesar dessa regra, muitos consumidores já passaram por situações desagradáveis ao tentar pagar suas compras. Foi o caso do estudante Pedro Amador, 21 anos. "Saí da faculdade e fui a uma lanchonete. Pedi uma dupla de pizza e um refrigerante. Na hora de pagar, informei que usaria o cartão de crédito, mas o atendente disse que só aceitavam débito e Pix. Fiquei na dúvida se isso era permitido e, como não tinha saldo na conta, um amigo pagou para mim", conta.

Situação semelhante aconteceu com José Antônio Silva, 42 anos, que foi impedido de embarcar em um ônibus porque a empresa só aceitava pagamento via cartão. "Fui pegar o ônibus, como faço todos os dias para ir ao trabalho. Quando fui pagar a passagem com dinheiro, o cobrador me olhou e disse que só aceitavam cartão. Não me atentei em olhar na placa do ônibus. Ele disse que eram as novas regras e que não poderia me deixar embarcar. Acho isso um absurdo, porque nem todo mundo tem acesso a cartão ou meios digitais, e é obrigatório por Lei aceitar o dinheiro vivo em moeda corrente", reclama.



G O M E Z

Regras

O advogado Gabriel José Victor, especialista em direito do consumidor, explica que o consumidor tem direito à informação clara e precisa sobre as formas de pagamento aceitas pelo estabelecimento, conforme prevê o artigo 6º, inciso III, do Código de Defesa do Consumidor (CDC). "Os lojistas não são obrigados a aceitar todas as formas de pagamento disponíveis, mas devem deixar essa informação visível e acessível antes da compra. Caso contrário, a recusa pode ser considerada prática abusiva", esclarece. Segundo ele, a recusa a determinados meios de pagamento pode ser considerada

ilegal, caso imponha desvantagens excessivas ao consumidor, ferindo a boa-fé objetiva, conforme previsto no artigo 39, incisos V e X, do CDC.

Outro ponto envolve a exigência de um valor mínimo para compras no cartão de crédito ou débito. "Essa prática pode ser considerada ilegal, pois restringe o direito de escolha do consumidor. O artigo 39, inciso I, do CDC, veda a recusa injustificada de venda de bens ou serviços quando o meio de pagamento já é aceito pelo estabelecimento", afirma o advogado.

Já em relação ao parcelamento de compras, a exigência de um valor mínimo é permitida, desde que previamente informada. "O

parcelamento no cartão de crédito envolve custos adicionais para o lojista, como tarifas das operadoras", pontua Gabriel José Victor.

Além disso, caso um comerciante exiba bandeiras de cartão em seu estabelecimento e, na hora do pagamento, recuse a transação, ele pode ser responsabilizado por propaganda enganosa, conforme o artigo 37, §1º, do CDC. "Isso configura violação ao direito à informação, podendo acarretar penalidades como multa ou até suspensão das atividades", destaca o advogado.

Uma dúvida comum entre consumidores é se um estabelecimento pode cobrar um valor maior no pagamento com cartão de crédito. A resposta é sim,

desde que essa diferença de preço seja informada com clareza. A Lei nº 13.455/2017 permite a diferenciação de preços de acordo com o meio de pagamento, ou seja, o comerciante pode cobrar um valor menor para pagamentos à vista e um valor maior no cartão de crédito. Se um estabelecimento aplica preços diferentes sem aviso, pode ser penalizado por falta de transparência e clareza nas relações de consumo.

Irregularidades

Caso um estabelecimento recuse arbitrariamente um meio de pagamento previamente aceito ou cobre valores diferentes sem aviso prévio, o consumidor pode

Previna-se

- » Exigir informação clara sobre os meios de pagamento aceitos, observando cartazes e perguntas ao estabelecimento antes da compra.
- » Denunciar práticas abusivas ao Procon, caso seja exigido valor mínimo para pagamento com cartão ou se houver recusa injustificada de venda.
- » Guardar comprovantes e registrar reclamações, especialmente quando houver cobrança indevida ou publicidade enganosa.
- » Comparar preços e questionar eventuais cobranças adicionais no pagamento parcelado ou no uso de cartão de crédito.
- » Exigir nota fiscal, pois a recusa na emissão pode indicar práticas ilícitas.

Fonte: Gabriel José Victor, advogado

denunciar a prática ao Procon. "A recusa injustificada pode ser interpretada como prática abusiva e resultar em sanções administrativas", explica Gabriel José Victor.

De acordo com o artigo 56 do CDC, os comerciantes que desrespeitarem essas normas podem ser penalizados com advertências, multas e, em casos mais graves, suspensão das atividades. Se a recusa de pagamento estiver associada à publicidade enganosa, o responsável pode ser enquadrado nos artigos 66 e 67 do CDC, estando sujeito a penalidades adicionais.

*Estagiária sob a supervisão de Malcia Afonso

»TIM REAJUSTE SEM AVISO

Patricia Rodrigues, 27 anos, reclama dos recentes reajustes no seu plano de telefonia da operadora TIM. "Meu plano da TIM custava cerca de R\$ 50, mas notei que, nos últimos meses, a fatura subia um real a cada mês. Achei que fosse um reajuste pequeno ou algo relacionado a atraso. Porém, agora, minha fatura chegou R\$ 72 — um aumento significativo sem qualquer aviso. Não recebi ligação, mensagem ou e-mail informando sobre essa mudança. Simplesmente, alteraram o valor sem explicação. Isso é um desrespeito ao consumidor", completa.

Resposta da empresa

» A demanda foi encaminhada para a área competente da TIM e entramos em contato com a cliente para solucionar o seu problema.

Comentário da consumidora

» Estou em contato com a TIM, espero que tudo seja resolvido.



»SHEIN DIFICULDADE COM REEMBOLSO

Giovanna Caminha relata ter dificuldade em adquirir reembolso de compra na Shein. "Comprei três calças e, quando chegaram, o tecido não era igual ao do anúncio. Agora, não encontro um atendente humano e só fica um robô dando opções inúteis. Preciso de reembolso e não consigo ter acesso", protesta.

Resposta da empresa

» A SHEIN informa que está apurando a questão para oferecer a melhor solução ao caso, que não reflete os padrões de serviço que a empresa busca consistentemente oferecer. A companhia 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

» Estou em contato com eles.

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