

Consumidor Direito + Grita

Especialistas orientam sobre cuidados ao contratar serviços de hotéis e motéis para a data comemorativa e apontam as principais irregularidades. Operação da Vigilância Sanitária está em andamento no DF

Dia dos Namorados: cuidados na hora de fechar sua hospedagem romântica

» NATHÁLIA QUEIROZ

Em tempos de romantismo e declarações apaixonadas, nem todo “pacote especial” oferecido por hotéis e motéis termina em final feliz. Com a chegada do Dia dos Namorados, celebrado em 12 de junho, cresce a procura de casais por experiências que saiam da rotina. Somente no último ano, a data movimentou R\$ 23 bilhões, segundo a Confederação Nacional de Dirigentes Lojistas (CNDL).

Porém, como consumidores, os casais devem ficar atentos, não apenas nessa data, mas sempre. A estudante Eliza Carvalho (nome fictício), 21, não guarda boas memórias de uma das suas comemorações. Ela reservou um motel para ir com a namorada e teve uma surpresa infeliz ao chegar ao quarto. “O local estava claramente sujo, os azulejos do banheiro incrustados. Com certeza, não limpavam o lugar devidamente”, relata.

E quando o assunto é hospedagem, limpeza não é um luxo, é um direito do consumidor. Segundo a Vigilância Sanitária do Distrito Federal, estabelecimentos com alta rotatividade, como hotéis e motéis, geram preocupação sobre a qualidade dos serviços realizados fora da vista dos clientes.

De olho nisso, o auditor do órgão Alex de Melo Moraes informa que há uma operação ativa voltada a vistoriar hotéis, motéis e estabelecimentos semelhantes no DF. O objetivo é garantir que a data romântica não seja interrompida por golpes, propagandas enganosas ou condições sanitárias duvidosas.

De acordo com Moraes, serviços como alimentação, higienização de mobiliário e ambientes, limpeza de banheiros e tanques de banho são vistoriados, a fim de validar que sejam feitos a cada vez que houver a troca de clientes.

“Bons estabelecimentos são transparentes quanto às ações de limpeza e higienização”, afirma. Ele ressalta que se houver risco sanitário, os fiscais estão preparados para intervir, interditar ou aplicar sanções aos estabelecimentos.

Propaganda enganosa

Além das falhas de higiene, outros transtornos também são relatados por quem busca um momento de lazer e descanso. Luiz Claudio Ferreira, 48, conta que foi surpreendido ao chegar a um hotel onde alugou acomodações, porque a foto não condizia com o que de fato estava disponível. “Parecia um quarto superamplo nas imagens, mas era pequeno e sem conforto. É decepcionante, porque você espera que quando chegar ao hotel vai descansar e acaba ganhando mais uma dor de cabeça”, avalia.

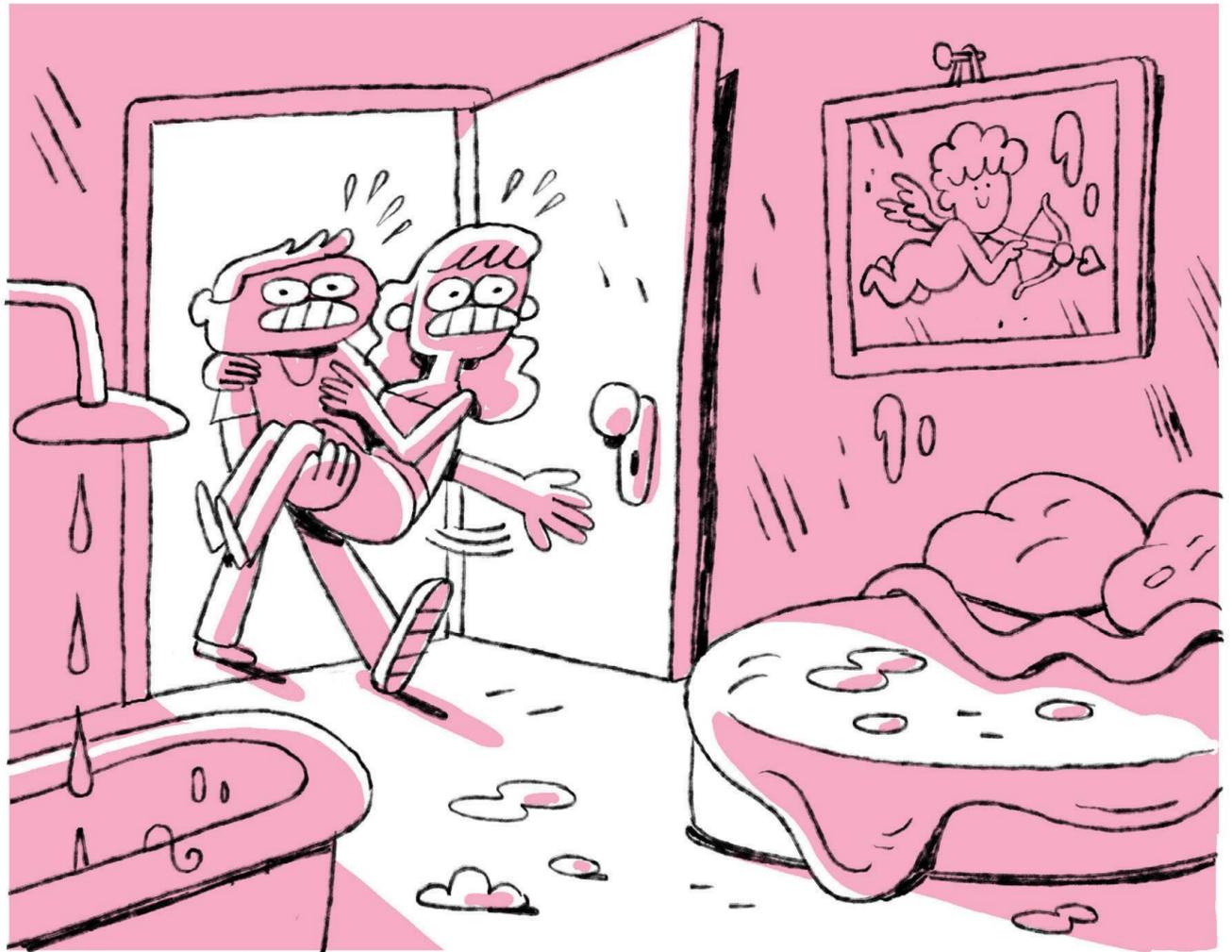
O professor de direito do Ibmeq Brasília Thiago Sorrentino alerta que é fundamental exigir a confirmação da reserva por escrito, preferencialmente por e-mail, incluindo detalhes como tipo de acomodação, serviços oferecidos, valores e possíveis brindes. O motivo é que a simples diferença entre o anunciado e o efetivamente oferecido configura uma propaganda enganosa, que é passível de responsabilização civil e administrativa do fornecedor.

“Fotografias que não correspondem à realidade, omissão de taxas obrigatórias, promessas de serviços não disponíveis e informações incorretas sobre a localização do estabelecimento

constituem práticas vedadas pelo artigo 37 do Código de Defesa do Consumidor”, detalha.

Diante de situações como essas, os clientes podem buscar reparação dos seus direitos. “O consumidor lesado tem direito à rescisão contratual, restituição dos valores pagos corrigidos monetariamente e indenização por eventuais danos morais e materiais”, assinala o professor.

Sorrentino menciona ainda os



Dicas

- ♥ Exija confirmação da reserva por escrito (e-mail, contrato ou mensagem registrada);
- ♥ Os preços devem estar sempre visíveis e claros (ex: itens em frigobar, serviços extras);
- ♥ Higiene inadequada pode ser denunciada à Vigilância Sanitária;
- ♥ Em caso de problemas, o consumidor deve, inicialmente, acionar o próprio estabelecimento e tentar resolver a questão de forma imediata. Caso não tenha sucesso, pode registrar reclamação formal junto ao Procon-DF, tanto no site procon.df.gov.br quanto nos 10 postos de atendimento presencial, disponíveis nesse mesmo endereço eletrônico.
- ♥ É essencial guardar todos os documentos: comprovantes, prints, condições de oferta — todos servem como provas. No próprio site do Procon-DF, é possível enviar esses arquivos e formalizar a reclamação.
- ♥ Casos de higiene inadequada podem ser denunciados à Vigilância Sanitária por meio dos canais de ouvidoria (participa.df.gov.br), telefone 162 ou pessoalmente no Setor de Rádio e TV Norte (SRTVN), na Quadra 701 Norte, via W5, Edifício PO700, 2º andar.

Para evitar problemas com fraudes, é preciso checar se o site dispõe do certificado de segurança, conferido através do “https” no link, além de verificar o CNPJ da empresa no portal da Receita Federal. Outra dica é, sempre que possível, efetuar o pagamento por meio de cartão de crédito, que oferece maior proteção.

Reparação de danos

Caso a pessoa se sinta lesada, é possível recorrer tanto ao Programa de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon-DF) quanto ao Poder Judiciário.

O diretor-geral do Procon-DF, Marcelo Nascimento, reforça que a primeira medida deve ser reunir todas as evidências, como prints de anúncios de promoção, confirmação de reservas, comprovantes de pagamento e registros de eventuais irregularidades. Esses documentos funcionam como provas na hora de reivindicar os direitos.

No que diz respeito aos problemas envolvendo higiene ou conservação dos quartos, o diretor-geral enfatiza: “Se houver falhas antes da acomodação, o cliente pode exigir a troca de quarto, a limpeza imediata ou até mesmo rescindir o contrato antes de fazer o uso da reserva”.

Em todos os casos, o consumidor deve ser informado sobre alterações na prestação do serviço e ter a liberdade de aceitar ou recusar as condições apresentadas. Caso opte por não continuar com a hospedagem, a rescisão contratual deve ocorrer sem prejuízos ao cliente.

principais golpes aplicados nesta época do ano. Sites fraudulentos que imitam o de empresas conhecidas e alteração de preços após a confirmação estão na lista. Outra fraude são as chamadas “reservas fantasmas, um esquema comum, onde o consumidor efetua o pagamento, mas não existe vaga real disponível”.

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