

Consumidor Direito + Grita

O cliente precisa ser informado com clareza antes da compra sobre o que deve pagar em estabelecimentos como lojas, supermercados, restaurantes e deliverys. Caso contrário, ele não é obrigado a arcar com essa despesa

Saiba quando a cobrança por sacolas e embalagens é abusiva

» BÁRBARA XAVIER*
» BRUNA TEIXEIRA*

Cobrança por embalagem ainda é um tema que confunde consumidores e comerciantes. A prática, cada vez mais comum em diversos tipos de estabelecimentos, como supermercados, lojas, deliverys e restaurantes, pode gerar dúvidas e até desentendimentos, especialmente quando a informação sobre o valor não é passada com antecedência.

A bancária Maria do Carmo, 43 anos, enfrentou essa situação recentemente ao comprar um vestido para presentear a irmã. Na hora de embrulhar o produto, foi surpreendida com uma cobrança de R\$ 5 por uma sacola para presente. “Achei um absurdo. A loja foi supersimpática na hora da venda, mas quando pedi uma embalagem para presente, disseram que era cobrado e que era ‘regra da casa’. Ninguém me avisou antes”, relata.

Já o técnico de informática João Ferreira, 30, teve experiência semelhante em um supermercado da Asa Sul. Após encher o carrinho, percebeu que as sacolas plásticas disponíveis na caixa eram vendidas por R\$ 0,30 cada. “Só descobri na hora de pagar. Não tinha cartão, nem ninguém avisando. A funcionária da caixa só falou quando eu pedi sacola”, conta. Mesmo considerando o valor pequeno, João ficou em dúvida se a cobrança era permitida.

Apesar de parecer uma situação simples, os dois casos ilustram interpretações diferentes sobre o mesmo ponto: o que a lei permite? De acordo com o advogado André Sampaio, especialista em Direito do Consumidor, a resposta depende da forma como a cobrança é apresentada ao cliente. “O Código de Defesa do Consumidor (CDC) é muito claro ao



afirmar que o cliente tem direito à informação adequada e prévia sobre qualquer custo adicional. Se a loja quer cobrar por embalagem, tudo bem, desde que informe antes e deixe claro o valor”, explica. Ele se refere ao artigo 6º, inciso III do CDC, que trata da transparência nas relações de consumo. “Nos casos da Maria e do João, a ausência de aviso prévio é o principal problema. Cobrar algo sem que o consumidor saiba pode ser enquadrado como prática abusiva, segundo o artigo 39, inciso V”, completa o advogado.

No Distrito Federal, a discussão sobre o que pode ou não ser cobrado envolve também a questão ambiental. Desde 2022, está em vigor a Lei nº 6.322/2019, que proíbe a distribuição de sacolas que não sejam biodegradáveis. O DF Legal, órgão responsável pela fiscalização, já aplicou multas a estabelecimentos que continuam fornecendo sacolas plásticas comuns, com valores que podem chegar a R\$ 11.443,85, segundo informações divulgadas pelo Governo do Distrito Federal (GDF). Ou seja, se o supermercado oferece sacolas

biodegradáveis e informa o valor com antecedência, a cobrança é permitida. Mas, se ainda utiliza sacolas plásticas convencionais, além de estar irregular ambiental, não pode cobrar por algo que já é proibido por lei.

Em relação às embalagens para presente, a lógica é a mesma. O comerciante pode cobrar por sacolas especiais, caixas personalizadas ou embrulhos diferenciados, desde que informe isso de forma clara, com o valor visível. Se não houver cartão, aviso verbal ou qualquer sinalização, e a cobrança ocorrer

somente após o cliente solicitar a embalagem, trata-se de uma violação do direito à informação. “Isso vale tanto para lojas de roupas, como no caso da Maria, quanto para papelarias, floriculturas e até lojas de brinquedos”, explica o especialista.

Delivery

Esse tipo de cobrança também é comum em restaurantes e serviços de entrega e, muitas vezes, gera dúvidas nos consumidores. Situações como pagar pela embalagem para levar a comida que sobrou ou ser cobrado à parte por recipientes no delivery devem seguir regras claras de informação prévia e transparência, em conformidade com o CDC.

No caso dos restaurantes, se o cliente opta por levar a sobra da refeição, o estabelecimento pode cobrar pela embalagem, mas precisa informar com antecedência que haverá custo adicional. Caso contrário, entende-se que a prática é abusiva. O especialista reforça: “Quando não há aviso prévio sobre a cobrança da embalagem para viagem, o valor não pode ser repassado ao consumidor no momento da conta”.

Em relação aos aplicativos de delivery ou entregas feitas diretamente pelo restaurante, vale a mesma regra. Se o valor da embalagem não estiver discriminado de forma clara no cardápio, na descrição do produto ou no fechamento do pedido, o cliente tem direito de recusar a cobrança.

O que diz o Procon

O Procon-DF também tem se posicionado sobre o tema. Em nota publicada no site oficial do órgão, os técnicos destacam que “o custo da embalagem já deve estar embutido no valor do

produto, e não pode ser repassado ao consumidor sem aviso”. Ainda segundo o Procon, caso haja cobrança separada, o fornecedor é obrigado a deixar o valor visível e informado antes da finalização da compra. A cobrança sem transparência pode ser denunciada e resultar em autuação. O consumidor que se sentir lesado pode procurar o Procon.

No caso de João, como não havia aviso claro e o valor da sacola só foi informado no caixa, a loja pode ser notificada e multada. Mesmo quando o consumidor aceita pagar, ele tem direito de saber com antecedência e receber nota fiscal com a taxa discriminada. Para os comerciantes, a recomendação é clara: se quiser cobrar, informe. A transparência evita conflitos e protege ambas as partes. “Não se trata apenas de valores pequenos, mas do respeito à escolha do consumidor”, reforça o advogado.

Para Maria, o episódio foi educativo. Ela não apenas recusou pagar pela embalagem, como formalizou uma reclamação ao Procon. “No começo, achei que era exagero, mas depois vi que não se trata de R\$ 5 — é o princípio. A gente tem que ser respeitada enquanto consumidora”, pondera. Casos como o dela se multiplicam, especialmente em datas comemorativas, quando os clientes estão mais dispostos a gastar.

Cobrar por embalagem não é ilegal, mas o modo como isso é feito pode ser. E, muitas vezes, o problema não está no valor, mas na falta de respeito ao direito de escolha. Como resume o advogado André Sampaio: “Cobrar pode; impor, não. O consumidor não pode sair da loja com a sensação de que foi enganado”, resume.

*Estagiárias sob a supervisão de Malcia Afonso

» ACQUA ESTÉTICA DEPILAÇÃO E SPA

EMPRESA NÃO DÁ RETORNO

Rebeka Magalhães, de 34 anos, afirma ter fechado um pacote de massagem com a Acqua Estética Depilação e Spa. No dia da sessão, recebeu uma mensagem de cancelamento. A empresa alegou problemas de energia elétrica na clínica. Depois de uma semana, Rebeka tentou entrar em contato com o estabelecimento, mas não recebeu retorno em nenhum dos canais de comunicação. “Mande mensagem perguntando sobre o agendamento e se o problema da energia tinha normalizado; eles responderam que ainda não havia normalizado e que retornariam em breve. Depois disso, não consegui mais contato”, relata. Meses depois, o problema ainda não foi solucionado, os canais de contato não existem mais, tampouco o estabelecimento físico.

Resposta da empresa:

» Não houve retorno, e todos os meios de contato da empresa estão desativados. De acordo com o Procon-DF, em casos como esse, o consumidor deve registrar a denúncia no site oficial do Instituto de Defesa do Consumidor (procon.df.gov.br) ou



buscar atendimento presencial em regiões onde esse serviço é disponibilizado (os endereços também estão disponíveis no site). Após a denúncia, o órgão dá prosseguimento ao caso.

Comentário da consumidora:

» “Tentei contato com eles, nunca me retornaram; telefone e WhatsApp inexistentes. Isso tem uns dois meses; perdi uns R\$ 400. Passei lá na porta da clínica na semana passada e está tudo abandonado. Liguei de novo, e ainda não me atendem.”

» BANCO INTER

COBRANÇA DE JUROS

Patrícia Rodrigues, de 27 anos, é cliente do Banco Inter e quis alterar a data de vencimento da fatura do cartão em maio. No mês seguinte, percebeu que não havia recebido a fatura. Segundo ela, o banco justificou que ao trocar a data de vencimento, as datas podem ficar desorganizadas. Portanto, Patrícia não pagou nada em junho e aguardou que fosse cobrada na fatura seguinte. Em julho, ela percebeu que estavam sendo aplicados juros altos, por uma suposta falta de pagamento do mês anterior. Ao entrar em contato novamente com a central de atendimento, a atendente informou que os juros eram referentes a maio, e a situação só poderia ser resolvida com o pagamento do valor. “Eu tentei resolver meu problema, e ninguém conseguiu me ajudar. Quando me atenderam, não me deram uma explicação completa, só falaram que os juros eram referentes a maio e que não conseguiam me dar um detalhamento”, lamenta.

Resposta da empresa:

» “O Inter informa que todas as medidas adotadas seguem as condições previstas contratualmente. Reforçamos que, por respeito ao sigilo bancário, não divulgamos detalhes de casos individuais. Já buscamos contato com a cliente para falar a respeito dessa solicitação.”

Comentário da consumidora:

» “Eu me senti muito desassistida e destrutada. Tive que pagar os juros, pois não havia o que fazer, mas achei uma situação muito abusiva.”

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