

Consumidor Direito + Grita

As lavanderias costumam ajudar na hora de higienizar roupas, bolsas e tapetes, mas o que fazer quando o estabelecimento danifica a peça ou, até mesmo, a perde? Saiba como o Código de Defesa do Consumidor garante que o prejudicado seja resarcido de possíveis danos

A praticidade que pode sair cara

» LAÍZA RIBEIRO*

Lavanderias são a forma mais prática de se livrar daquela mancha que deixa sua peça com aparência de roupa feia ou velha. Mas não há nada pior do que enviar um item que você ama para lavar e perceber que voltou danificado. O que fazer quando você passa por essa situação? O Código de Defesa do Consumidor garante o direito ao resarcimento, caso o cliente encontre danos após a lavagem.

O especialista em Direito do Consumidor Marco Antonio explica que, quando o consumidor tem suas roupas manchadas em lavanderias, ele tem direito à reparação total do dano. "Reembolso do valor da peça, resarcimentos por danos materiais — se o item for para um evento específico — e danos morais, em caso de humilhação, frustração relevante ou perda de oportunidade. Além disso, se for possível, o estabelecimento deve substituir por uma peça equivalente. Quando há extravio, presume-se falha na prestação de serviço."

Renata Moura é assistente de laboratório e precisa que seus jalecos estejam sempre limpos. Achou que a melhor solução seria levá-los para lavar em lavanderias semanalmente. Mas, na hora de receber limpo, ela percebeu que um jaleco recentemente comprado havia voltado com manchas e um cheiro muito forte de produto químico. "Meus jalecos sempre foram bem cuidados e de boa qualidade. Quando eu questionei a atendente, ela me respondeu de forma ríspida, dizendo que o tecido era ruim e que a culpa não era deles", conta Renata.

A assistente precisou insistir para saber o que realmente havia acontecido com o jaleco. Segundo ela, o gerente explicou que, devido a um erro no sistema, a peça havia sido lavada junto com outras contaminadas de outra empresa também do ramo da saúde. "Eu fiquei bastante irritada, porque, além de danificarem algo meu, ignoraram todos os riscos que a minha profissão carrega", relata.

Em casos parecidos com o de Renata, além de danos materiais, o consumidor pode receber resarcimento por danos morais, que incluem passar por situações, como dano à peça essencial para evento importante — vestido de noiva, terno para formatura, farda profissional —, perda

definitiva de item de alto valor afetivo ou patrimonial e tratamento abusivo, descaso ou tentativa de culpar o consumidor ou outras que gerem constrangimento ou prejuízo social ou profissional.

A responsabilidade da lavanderia é objetiva, ou seja, o consumidor não precisa provar a culpa do estabelecimento, apenas a existência e o nexo do dano — que o prejuízo ocorreu enquanto a peça estava sob a responsabilidade da lavanderia ou como resultado do serviço.

Tecido delicado

Renata não foi a única que teve prejuízos ao confiar suas roupas à lavanderia. Mariana Alves foi convidada para um casamento no início do ano e comprou um vestido especial para a ocasião. Ela conta que, por ser um tecido delicado, preferiu levar a roupa em um lugar que saberia ter os cuidados necessários para aquele tipo de peça. "Eu estava com receio de lavar aqui em casa e acabar estragando o vestido. Quando eu levei para lavar, me informaram que eles teriam um cuidado a mais, já que a seda era mais sensível".

Mariana foi buscar o vestido assim que recebeu a ligação informando que a peça estava pronta, pois o evento seria naquela noite. Mas, assim que pegou o vestido, percebeu que havia manchas espalhadas por toda a peça, a textura estava diferente, e o brilho característico da seda havia sumido.

A estudante conta que, no momento que viu o quanto danificado estava o vestido, ficou sem saber o que fazer. "Eu voltei para falar com a gerente de lá, e ela me disse que já estava daquela forma e que eles só tinham lavado." Eu mostrei as fotos que eu tinha mandado para a minha mãe assim que o vestido chegou, mas me informaram que não poderiam fazer nada. Em resumo, precisei encontrar um vestido novo em menos de duas horas e ainda perdi uma peça de roupa linda", lamenta.

Segundo o advogado Fernando Moreira, em casos como o de Mariana, o valor da indenização corresponde ao valor de mercado da peça. "Se a mancha irremovível torna a peça inutilizável, o dano material corresponde ao valor de mercado de uma peça nova ou similar. Não se trata de indenizar o dano, mas de indenizar a consequência dele", explica o especialista.



Valor sentimental

Casos que envolvam roupas de alto valor sentimental têm um peso maior judicialmente. Fernando afirma que, apesar de não alterar o cálculo do dano material, torna-se um ponto fundamental para o dano moral. "A perda de um item insubstituível, como um vestido de noiva, transcende o mero aborrecimento e atinge direitos da personalidade — a memória, a afeição. Os tribunais têm jurisprudência consolidada em reconhecer o dano moral nesses casos".

Assim que o dano for percebido, o consumidor deve tomar algumas atitudes: registrar a reclamação por escrito — por WhatsApp, e-mail, formulário, fotografar

a peça que sofreu o dano ou registrar o não recebimento dela; pedir o laudo da lavanderia com o ocorrido; e guardar os comprovantes, sejam elas etiquetas, ficha de recebimento ou comprovantes de pagamento. Caso a solução não venha de forma rápida, o consumidor deve registrar uma ocorrência no Procon.

Evite jogar fora a ficha de entrega, não registrar o ocorrido ou minimizar a responsabilidade do estabelecimento. Ficar atento ao prazo de 90 dias para efetuar a reclamação é essencial para garantir o resarcimento.

Indenização na prática

Em 2017, o Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios (TJDFT)

condenou uma empresa a pagar mais de R\$ 2,5 mil por danos materiais a uma cliente. A consumidora relatou que havia levado um macacão para lavar e que, durante a vistoria prévia, foi identificado apenas uma sujeira na barra.

Ao ser devolvida, a dona da peça reparou que havia recebido sua roupa com remendos feitos na região das pernas com uma cor bem distinta da original, impossibilitando o uso. A juíza responsável pelo caso evidenciou o quanto foram importantes as fotografias anexadas ao processo e os documentos que comprovaram a relação contratual entre as partes.

*Estagiária sob a supervisão de Tharsila Prates

» LIBERAÇÃO DE EXAMES

INAS-DF

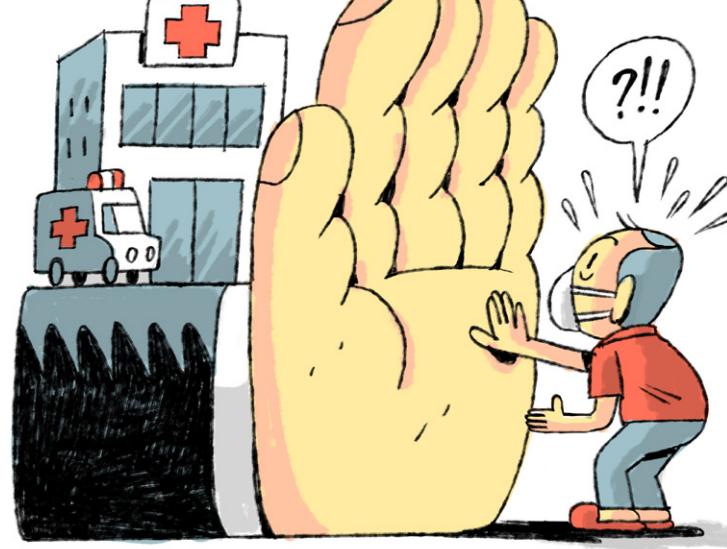
O paciente Railton Vanes, 52 anos, relata a falta de liberação dos procedimentos de cateterismo e angioplastia pelo Instituto de Assistência à Saúde dos Servidores do Distrito Federal (Inas). Ele conta que, devido à gravidade dos problemas cardíacos, seu médico solicitou os procedimentos com urgência, mas o plano de saúde nunca liberou. O hospital enviou duas solicitações para o plano: a primeira, enviada em agosto, foi recusada com a justificativa de que os procedimentos não faziam parte do plano de saúde. Agora, o hospital enviou uma segunda solicitação como um novo código, mas o plano ainda não respondeu. O paciente também alega que sua qualidade de vida piora a cada dia e que se sente negligenciado. "O médico disse que eu tenho um alto risco de morte súbita e necessito desses procedimentos. Eu não posso fazer atividade física, não posso andar rápido... não posso fazer nada que faça meu coração acelerar. Já não busco minhas filhas na parada de ônibus e estou vivendo sempre com essa angústia", lamenta o paciente.

Resposta da empresa

» O plano de saúde informou que iria averiguar a situação, mas depois, não retornou mais ao questionamento da reportagem.

Resposta do consumidor

» "É um descaso comigo e com a minha família. Eles estão trabalhando com vidas e agem como se fosse algo qualquer. Eu preciso desses procedimentos com urgência para ter qualidade de vida, poder caminhar, voltar com a minha rotina. Eu tinha vontade de voltar a trabalhar em escola, mas com esses problemas cardíacos, fica inviável, já que a vida de professor é muito agitada. É lamentável ver como eles tratam a vida humana."



» ALUGUEL DE CARRO

LOCALIZA

A consumidora Francisca Brito, 45 anos, afirma ter alugado um carro na Localiza, em uma modalidade específica para quem trabalha como motorista de aplicativo, já que atua nessa área. Após algumas semanas de aluguel, ela teve o carro arrombado. Os assaltantes levaram alguns itens, como som e step, e danificaram partes do veículo (vidros e fechadura). Ao entrar em contato com a empresa, notificaram que a motorista teria de pagar um valor muito alto para os reparos, acima do preço comum dos itens a serem consertados. "Eles falaram que, para substituir o carro, eu tinha de pagar um valor absurdo. Em um som que vale R\$ 150, tive de pagar R\$ 700, por exemplo. Também não deixaram eu contratar o chaveiro para consertar onde eles arrombaram, então, um serviço que sairia por R\$ 200, eu tive de pagar quase R\$ 1 mil", relata. Francisca afirma que, no total, foram cobrados R\$ 3 mil pelos reparos, para conseguir substituir o carro. Por isso, ela optou por devolver o veículo e, atualmente, está com a dívida pendente com a empresa, pois não conseguiu negociar um valor justo.

Resposta da empresa

» "A Companhia esclarece que todas as locações seguem um contrato padrão, que prevê responsabilidades em caso de danos de furto ou roubo, variáveis conforme o modelo e a cobertura escolhidos pelo cliente."

Resposta do consumidor

» "Eles me cobraram valores absurdos e, se eu não pagasse, não substituiria o carro. Ai, eu optei por devolver o carro, mesmo assim, debitaram o valor do cartão da minha mãe. Eu ainda estou devendo. Eles me cobram com frequência."

RECLAMAÇÕES DIRIGIDAS A ESTA SEÇÃO DEVEM SER FEITAS DA SEGUINTE FORMA:

- » Breve relato dos fatos
- » Nome completo, CPF, telefone e endereço
- » E-mail: consumidor.dfb@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