

Consumidor Direito + Grita

CDC assegura que os pais e responsáveis sejam ressarcidos em casos de abuso na cobrança de ingressos e de acidentes com crianças em espaços kids independentes ou instalados em outros estabelecimentos

Quando a brinquedoteca não oferece segurança

» LAÍZA RIBEIRO DE SOUSA

Durante as férias, não há nada melhor do que aproveitar programações em família. Pensando nisso, é comum encontrar shoppings, restaurantes e espaços kids cheios de crianças acompanhadas dos pais. Mas, nesses espaços com atrações, alguns acidentes podem acontecer e os pais precisam saber quais são seus direitos e quem responde, caso alguma criança se machuque durante a brincadeira, quando forem percebidas situações abusivas ou houver falha na prestação de serviço.

Apesar de não existir uma lei específica que regule as brinquedotecas, o Código de Defesa do Consumidor (CDC) torna-se a principal base jurídica, tratando os espaços de lazer como um serviço colocado no mercado, exigindo segurança, qualidade e informação adequadas. Além disso, as brinquedotecas devem seguir leis estaduais, normas da vigilância sanitária, do Corpo de Bombeiros e do Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA), principalmente no quesito segurança. “Ou seja, mesmo sem uma lei única, há um dever legal claro de cuidado e segurança”, diz a especialista em direito do consumidor, Tays Cavalcante.

Porém, a segurança dos brinquedos não deve ser a única preocupação do estabelecimento. Quando os pais deixam seus filhos em um ambiente como o de brinquedoteca, ele espera que a segurança seja prioridade dos responsáveis pelo lugar. “O dever de vigilância é integral e contínuo”, afirma Tays. Quando uma criança é deixada no espaço, tanto o estabelecimento onde a brinquedoteca funciona como a própria área kids assumem a obrigação de zelar pela integridade física e emocional dela durante todo o período de permanência, incluindo supervisão adequada por monitores, controle do número de crianças, atenção à faixa etária e prevenção de quedas, brigas ou acidentes. “Assim, se ocorre um acidente por falta de vigilância, há falha na prestação do serviço, gerando responsabilidade”, destaca.

Para tristeza de Juliana Moraes, de 29 anos, a falta de supervisão em um espaço kids localizado em um restaurante resultou na queda de Maria Alice, 4 anos. Ela conta que foi convidada para comemorar o aniversário da amiga em um restaurante e levou a filha consigo, pois seu marido

também iria à comemoração. Após alguns instantes no local, a menina começou a ficar inquieta e ela decidiu deixá-la no espaço kids para se divertir um pouco. “Tinham umas quatro crianças e uma jovem monitorando elas. Acreditei que tudo ia ficar bem”.

Mas, pouco tempo depois, Juliana ouviu crianças chorando e retornou ao espaço para ver o que tinha acontecido e se deparou com a filha nos braços da monitora chorando e com um corte no supercílio. “A moça que estava cuidando disse que outra criança empurrou minha filha do escorregador e ela bateu o rostinho no brinquedo. Quando a outra responsável chegou, fomos falar com a gerência do restaurante e fui informada de que a responsabilidade era da empresa que cuidava do espaço kids e não poderiam fazer nada. Levei minha filha ao hospital e ela levou dois pontinhos na sobrelha”, relembra a mãe de Maria Alice.

Em casos semelhantes, a especialista explica que existem diferenças na responsabilidade, mas não na essência. Quando a brinquedoteca funciona dentro de outro estabelecimento — shopping, restaurante, academia — ocorre a chamada responsabilidade solidária, quando o estabelecimento e a brinquedoteca podem ser responsabilizados. “O consumidor não precisa identificar ‘quem errou’, pois ambos lucram com o serviço. O CDC protege o consumidor justamente para evitar esse tipo de impasse”.

O advogado Adalberto Aleixo explica que restaurantes e shoppings respondem de forma objetiva pelos acidentes que ocorrem nas brinquedotecas que ficam dentro dos estabelecimentos. “O Código de Defesa do Consumidor é claro na responsabilidade do fornecedor de serviços pelos defeitos relativos à prestação dos serviços, sendo que, evidentemente, um serviço que não garante a segurança das crianças é considerado como defeituoso”. Essa responsabilidade é afastada somente quando o fornecedor consegue provar que não teve parcela de culpa no ocorrido.

Além disso, não existem diferenças quando a brinquedoteca é operada por outra empresa ou é terceirizada. “Todos que atuam na prestação de um serviço, o que é denominado de cadeia de consumo, tem responsabilidade solidária pelos defeitos em sua prestação, tal como o



Superior Tribunal de Justiça já decidiu”. O consumidor pode acionar qualquer uma das empresas e elas discutem entre si quem arcará com o prejuízo.

Tempo de permanência

Brinquedotecas costumam cobrar os valores de acordo com o tempo que a criança fica no local. Quando estourado o prazo de permanência, uma multa pode ser gerada, fazendo o consumidor pagar a mais de acordo com o tempo ultrapassado. Porém, quando o consumidor não recebe as informações claras, situações exaustivas podem acontecer.

Fernando Mendes, 34 anos, passou por uma situação inconveniente quando sua esposa deixou o filho na brinquedoteca de um shopping para realizar um procedimento de cuidado pessoal e, ao buscá-lo, foi surpreendida com a atendente lhe pedindo para pagar pelo tempo extra. “Quando ela deixou o Gael — o filho — na

brinquedoteca, a moça disse que a hora era R\$ 35, minha esposa achou que era algum tipo de promoção e nem questionou, só pagou e deixou ele lá”, diz Fernando.

Porém, após terminar seu tratamento e buscar a criança, foi abordada por outra funcionária e informada que um valor extra deveria ser pago. “Quando ela voltou, era uma outra mulher que estava trabalhando. Então ela explicou que o valor informado foi de R\$ 35 e que já havia pago. Demorou bastante tempo até resolverem a situação, mas o transtorno é algo que fica na nossa cabeça”, lamenta o pai de Gael.

O art. 6º do CDC garante ao consumidor o direito à informação clara, não sendo permitidas cláusulas que permitam múltiplas interpretações da mesma ideia, omissão de informações e especificação correta de quantidade, tempo e composição.

Adalberto explica que o consumidor deve receber a informação precisa sobre a prestação do serviço e os valores cobrados

para que, a cobrança extra, não seja considerada prática abusiva. “Desde que essas informações estejam bem explicadas ao consumidor, não há empecilho para que o serviço seja cobrado pelo tempo de permanência da criança ou por um valor fixo de acesso ilimitado”.

O especialista em direito do consumidor, Ilmar Muniz, faz um alerta aos pais que pretendem contratar os serviços de brinquedotecas. “Cabe aos pais avaliarem a estrutura física, conservação dos brinquedos, qualificação e número de monitores, regras de segurança, faixa etária atendida e regularidade do local”. Além disso, encoraja os responsáveis a buscarem seus direitos a indenizações quando houver falha de segurança, negligência, imprudência ou defeito do serviço que cause danos materiais ou morais à criança ou à família.

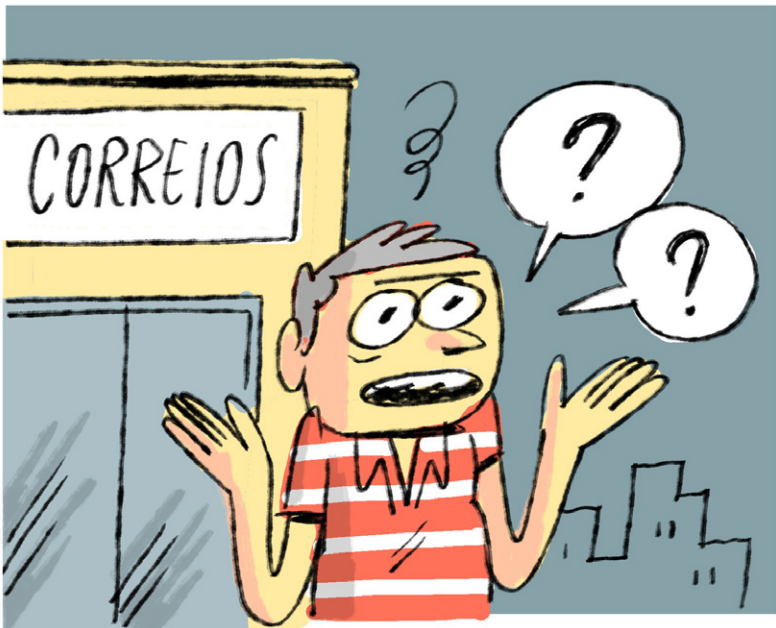
***Estagiária sob a supervisão de Márcia Machado**

»CORREIOS OBJETO NÃO ENTREGUE

Problema: O consumidor Hélio Socolik, de 80 anos, relata que enviou uma encomenda para Israel por meio da agência 10300601 dos Correios, no Lago Sul, mas ela nunca chegou ao destinatário. Ao questionar o que aconteceu, a empresa solicitou que ele realizasse o cadastro no site, o que não foi possível e, ao retornar à agência, deram-lhe dois números: um que solicitava por meio de um atendente virtual que anotasse o número de protocolo, e deixou o consumidor em espera por muitos minutos, e outro que constava como “não disponível”. “Ninguém merece esse tratamento dos Correios. O que devo fazer para saber o que ocorreu para não entregarem o livro?”

Resposta da Empresa:

O objeto postal RR256072278BR foi encaminhado como carta registrada internacional, em 2 de outubro de 2025. Essa modalidade de envio não permite o rastreamento ponto a ponto, com registro somente das etapas de postagem e entrega final ao destinatário. Em sistema de rastreamento internacional, os Correios verificaram que foram realizadas duas tentativas de entrega ao destinatário. Como não houve êxito, o objeto foi colocado à disposição para retirada no país de destino. Mais informações poderão ser fornecidas ao cliente por meio do Fale com os Correios, no site da estatal (www.correios.com.br).



Resposta do Consumidor:

“Muito obrigado pelo trabalho, estou satisfeito!”

»CLARO RESIDENCIAL COBRANÇAS INDEVIDAS

Problema: o consumidor Carlos Lopes, 80 anos, relata cobranças indevidas de um pacote que não é mais utilizado. Ele conta que contratou um serviço em 2021 de plano de internet e TV, porém após alguns meses, sentiu-se insatisfeito com a TV por assinatura e solicitou o cancelamento, mantendo apenas a internet. Porém, de julho de 2025 a novembro do mesmo ano, a Claro começou a cobrar novamente o valor da assinatura de TV e, em janeiro deste ano, cobrou o valor novamente. O consumidor solicitou a compensação dos valores, mas não obteve retorno. “Esta situação tem causado muitos problemas, tanto de custo material, pois as faturas vêm sendo pagas para que não haja suspensão do serviço de internet, quanto questões de custo emocional, pois gera uma situação de insegurança e ansiedade”, diz o consumidor.

Resposta da Empresa:

“A Claro realizou tentativas, sem sucesso, de contato por telefone com o cliente para verificação. A operadora continua à disposição por meio de todos os canais de atendimento disponibilizados.”

Resposta do consumidor:

O consumidor disse que não recebeu nenhuma ligação por parte da empresa e que, quando recebia, atendia, mas logo a ligação caía.

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

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