

## Consumidor Direito + Grita

Em academias, alunos devem seguir orientações, respeitar limites, usar corretamente os equipamentos e comunicar qualquer desconforto, mas é obrigação dos professores acompanhar os exercícios e intervir nos possíveis riscos

# Segurança em primeiro lugar

» LUIZ FRANCISCO\*

Tornar-se saudável com a ajuda de equipamentos e instrutores profissionais é uma das atividades principais oferecidas por uma academia de ginástica. Mas sobre pesos e contratos, esses estabelecimentos falham com seus alunos ao não apresentarem qualidade, segurança e transparência.

"A segurança vem antes da performance, sempre", afirma o profissional de educação física Rafael Ribeiro. Ele explica que os alunos devem seguir orientações, respeitar limites, usar corretamente os equipamentos e comunicar qualquer desconforto, mas é obrigação do professor intervir nos problemas e riscos. "Tudo o que acontece dentro da sala de musculação é de responsabilidade do profissional presente. Ele deve abordar o aluno, corrigir a execução e, se necessário, ajustar a carga ou até interromper a atividade, priorizando sempre a segurança", afirma o educador.

Rafael Ribeiro destaca que a presença de um profissional no monitoramento é essencial, pois a ausência de instrutores pode gerar riscos como acidentes, lesões por execução incorreta e até agravamento de lesões pré-existentes. Isso vale também na supervisão de equipamentos. "Ruídos anormais, instabilidade, folgas nas estruturas, cabos desgastados e travas que não funcionam são sinais clássicos e indicam que o aluno deve interromper o uso imediatamente."

## Lesões

Uma academia teve de indenizar o bombeiro André Hall após um equipamento causar uma fratura no aluno. Ele conta que realizava uma atividade quando uma peça do aparelho se despreendeu e o atingiu no nariz. "Esse choque me causou sequelas, como dificuldades em respirar e tive que realizar cirurgia e receber um acompanhamento médico por mais de um ano", relata.

O aluno narra que solicitou à academia um auxílio para custear a segunda cirurgia, mas conta que isso foi negado por ser um "procedimento estético", o que causou uma ação judicial por danos. O estabelecimento foi condenado a indenizar o consumidor por danos morais e estéticos, além de pagar os custos que restituissem os valores dos procedimentos. "Até hoje, tenho essa lesão, além de uma pequena cicatriz", diz André Hall.

A vendedora Kamilla Carvalho também se lesionou por conta do aparelho da

## Palavra de especialista

*O mais importante é entender que a musculação é segura quando bem orientada e acompanhada. Segurança vem antes de performance, sempre. Procure um estabelecimento seguro. Não tome a decisão de treinar em academias lotadas e sem acompanhamento apenas pelo preço, ou porque*

*a academia oferece banheira de gelo, sauna, etc. Procure atendimento e o cuidado que você merece. Lembre-se: não existe nada mais importante do que a sua saúde.*

**Rafael Ribeiro**, profissional de educação física e CEO da Fast Training

## Passo a Passo

### Reúna provas

- (contrato, prints, fotos, vídeos, mensagens, testemunhas e recibos).

### Reclame formalmente

- Envie por e-mail, WhatsApp oficial ou protocolo presencial.

### Dê prazo razoável

- Normalmente de 5 a 10 dias úteis, conforme a urgência.

### Registre em órgãos competentes

- Procure o Procon ou plataformas de reclamação.

### Conteste cobranças indevidas

- No banco, cartão ou administradora, quando cabível.

### Busque solução judicial

- Para restituição, cancelamento ou indenização.

Fonte: Albimichael Campos, advogado especialista em direito do consumidor, da Advocacia Campos Pinho.

academia. Ela relata que caminhava na esteira quando, de repente, o equipamento acelerou de forma "involuntária". "Nessa história, eu caí, bati minha cabeça no chão e ainda torci meu tornozelo", conta. "Eu fiquei com muita vergonha quando aconteceu."

Na resolução do problema, Kamilla disse que a academia a responsabilizou pela lesão e, por isso, ela entrou com ação na Justiça. Pela legislação, nesse caso, houve falha na prestação de serviço e violação do dever de segurança. Os documentos constataram que os equipamentos estavam desgastados e que as manutenções foram insuficientes, o que condenou a empresa a indenizar a consumidora por danos morais.

Recentemente, em 1º de abril, uma jovem de 19 anos teve os dois joelhos fraturados após sofrer um acidente em uma academia na 409 Norte. O caso, que está sendo investigado pela 2ª Delegacia (Asa Norte), ocorreu após o cinto do aparelho se soltar enquanto a aluna realizava a elevação pélvica, fazendo com que a carga, superior a 100 quilos, descesse de forma abrupta e forçasse as pernas da vítima contra o chão.

O advogado Albimichael Campos, especialista em direito do consumidor, afirma que, se o equipamento fere o aluno, a academia responde por danos materiais, morais e até estéticos, além de cobrir as despesas médicas. Segundo ele, o cliente

pode exigir segurança e informação adequada sobre os aparelhos. Dependendo da atividade, normas sanitárias e administrativas locais também podem ser aplicadas.

## Instrutores

A ausência de instrutores na academia pode ser configurada como falha na prestação de serviço, pois o estabelecimento deve oferecer acompanhamento técnico. "Se o ambiente técnico fica sem suporte mínimo, isso compromete a segurança ou uso adequado", explica o advogado.

Vale destacar que não há limite de alunos para um profissional, de acordo com Albimichael Campos, mencionando que o parâmetro é suficiência, técnica e segurança. "Se um instrutor não consegue orientar, corrigir e prevenir riscos pelo excesso de alunos, pode haver inadequação operacional", afirma o especialista.

O advogado comenta que os estabelecimentos podem impedir a entrada de um profissional particular contratado pelo aluno, desde que haja regras internas de acesso e uso do espaço que não sejam discriminatórias, mas o assunto varia conforme modelo de negócio, regimento interno e legislação local. Outra questão discutida é sobre a cobrança da "taxa de pessoal", que estabelece um valor para os serviços dos instrutores.



"Em tese, as cobranças precisam ter fundamento contratual, transparência, razoabilidade, não discriminação e finalidade legítima", explica Albimichael. "Se a taxa for abusiva, desproporcional ou mero obstáculo injustificado, pode ser questionada administrativa ou judicialmente", esclarece.

A academia deve pensar no bem-estar dos alunos, ou seja, ar-condicionado ou chuveiros com defeito são também consideradas falhas na prestação de serviço, e o consumidor pode pedir reparo imediato, abatimento proporcional do contrato, suspensão da cobrança, cancelamento sem multa e até indenização, em casos graves. O advogado orienta que essas ocorrências devem ser "sempre" documentadas.

## Contratos

A advogada Tays Cavalcante, especialista em direito do consumidor, explica sobre os assuntos contratuais. "O contrato de academia é uma relação de consumo típica. Isso significa que prevalecem os princípios da transparência, boa-fé e equilíbrio", afirma. "Sempre que houver desvantagem excessiva ou falha na prestação do serviço, o consumidor está protegido pelo CDC e pode exigir reparação."

Ela diz, ainda, que, em regra, as multas rescisórias devem ter valores entre 10% e

20% do saldo remanescente, questão aceita pela jurisprudência. "Multas excessivas podem ser consideradas abusivas, nos termos do art. 51, inciso IV, do CDC", esclarece.

A jurista também afirma que há três formas que retiram as multas do consumidor: o direito ao arrependimento (o cliente tem sete dias para desistir do contrato, com reembolso remunerado); condições de saúde, caso o aluno apresente um laudo médico que impeça as atividades na academia; e se o cliente muda de cidade, o que impossibilita o uso dos serviços.

A advogada também destaca que a renovação automática de planos anuais, sem aviso prévio ao cliente, pode ser considerada prática abusiva. Ela explica que o consumidor deve ser informado de "forma clara e inequívoca", sob pena de nulidade da renovação.

A advogada orienta que, caso passe por essas situações, o consumidor deve registrar reclamação formal na academia; guardar provas, como fotos, vídeos e contratos; acionar o Procon; e registrar um boletim de ocorrência, se necessário. A advogada Tays Cavalcante informa que a Justiça deve ser procurada quando não houver a solução do problema.

\*Estagiário sob a supervisão de Tharsila Prates

## » SMART FIT

### DUAS COBRANÇAS

A consumidora Laiza Ribeiro relata que precisou trocar a data de vencimento da mensalidade da academia. "Porém, em 1º de abril, debitaram R\$ 149,90 do meu cartão e, no dia 10 do mesmo mês, tentaram cobrar novamente e, como não havia limite disponível, o valor não foi passado em nenhuma das três vezes que tentaram debitar", conta. "Além disso, após falar com a gerente, a data de vencimento foi alterada novamente para o dia primeiro (eu não fiz a solicitação), mas a cobrança continua ali e eu permaneço com o acesso bloqueado, impossibilitando meus treinos."

### Resposta da empresa

» A SmartFit entrou em contato com a consumidora para abonar a mensalidade extra.

### Resposta da consumidora

» Ela diz que o problema foi resolvido e não estão cobrando o valor modificado. Além disso, o data de validade também foi alterada para o dia desejado pela consumidora.



## » MARISA

### RETIRADA NÃO DISPONÍVEL

A consumidora Vanessa Inácio comprou um vestido on-line com opção de retirada presencial, mas não recebeu o e-mail informando a data de retirada. Ela acreditava que seria mais rápido, mas sempre que ligava no Serviço de Atendimento ao Consumidor era informada de que o produto ainda não tinha chegado ao estoque da loja. A cliente expressa frustração com a falta de comunicação e a demora no processo.

### Resposta da empresa

» "A Marisa informa que está ciente da situação e pede desculpas pelo inconveniente. A empresa ressalta que está trabalhando para resolver a pendência e recomenda que a cliente entre em contato por meio do Canal de Atendimento ao Cliente para mais informações sobre o status do pedido e possíveis soluções", afirma, em nota.

### Resposta da consumidora

» Ela relata que foi avisada para buscar o pedido.

## 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](mailto: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