

Consumidor Direito + Grita

Experiência romântica, sem defeitos

» LUIZ FRANCISCO*

No Dia dos Namorados, os casais apaixonados têm mais expectativa emocional nas compras do que em outras datas. Quando o consumidor reserva um restaurante, compra uma viagem, encomenda flores ou adquire um presente para essa ocasião, ele não paga somente pelo produto ou serviço e, sim, pela experiência. Embora o Código de Defesa do Consumidor (CDC) seja aplicado em qualquer época do ano, os impactos decorrentes da falha podem ser mais relevantes e, dependendo das circunstâncias, podem representar a perda completa da finalidade da contratação.

Brunno Borges, advogado especialista em direito do consumidor, explica que nem todos os casos geram indenização. Segundo ele, a Justiça costuma exigir algo que extrapola a normalidade. Mas quando há um erro relevante do fornecedor e que compromete o objetivo do serviço contratado, pode haver indenização por danos materiais e morais.

“Imagine um casal que reserva uma pousada para passar o fim de semana e, ao chegar, descobre que não existe quarto disponível. Nesse caso, não estamos falando apenas de um aborrecimento. Houve uma quebra legítima de expectativa criada pelo próprio fornecedor”, exemplifica Brunno.

Briga

Podem parecer horrível, mas esse tipo de situação é comum na data mais romântica do ano. Um aplicativo foi condenado a indenizar o advogado Roberto Alves, 54 anos, por não ter entregue a encomenda. Ele conta que solicitou a entrega de uma cesta de café da manhã para a namorada, mas não foi enviada ao local certo, o que gerou um desentendimento entre o casal. “Quando não chegou na casa dela, eu fiquei na insegurança de ter roubado o presente, e minha namorada pensou que eu não tinha feito nada para ela e, por isso, nós brigamos feio”, narra o consumidor.

O advogado relatou que entrou em contato com a empresa para a devolução da cesta, mas o presente não foi devolvido. Pelo inconveniente, Roberto entrou com uma ação judicial para recuperar o valor pago da entrega e pedir uma indenização por danos morais, com o argumento de que a plataforma não tentou resolver o problema. A causa foi ganha por haver falha na prestação de serviço, o que condenou o aplicativo a reparar o consumidor.

Embora não exista uma resposta automática que gere indenização por atraso na entrega, há uma finalidade específica, e vinculada ao horário determinado, que pode ser usada como argumento. Brunno Borges explica que, caso a encomenda ocorra horas depois ou sequer aconteça, é possível defender que houve perda completa da utilidade do serviço. De acordo com o advogado, os tribunais têm reconhecido a existência de dano moral porque o objetivo da contratação foi frustrado.

Vale destacar que, em casos de entregas atrasadas, o consumidor pode cancelar a compra e exigir o cumprimento forçado, que estabelece a obrigação da empresa em devolver o valor integralmente ou entregar outro produto — que estipula que o comprador tem sete dias corridos, contados a partir do recebimento da encomenda, para desistir da compra realizada fora do estabelecimento comercial. Nesse caso, a devolução deve ocorrer sem custos, inclusive, quanto ao frete.

A advogada especializada em direito do consumidor Tays Cavalcante esclarece que as trocas de roupa que não serviu não são obrigatórias se o motivo for por substituição por gosto, tamanho ou arrependimento em compras presenciais. Mas quando há defeito, os direitos previstos no CDC são aplicáveis.

“Em regra, o fornecedor possui até 30 dias para sanar o defeito”, declara a especialista. “Não resolvido o problema nesse prazo, o consumidor pode exigir a troca, restituição do valor pago ou abatimento proporcional do preço”, informa a jurista.

Reservas

Também é comum que os casais reservem locais para hospedagem. Segundo Tays, os hotéis e motéis podem aumentar os preços da reserva conforme a legislação da oferta e da demanda. “Contudo, reajustes abusivos ou práticas enganosas podem ser questionadas porque o problema não é o aumento em si, mas a ausência de transparência ou eventual abuso”, afirma a especialista.

A advogada esclarece que os quartos com defeitos podem ter correção imediata do problema, com troca de acomodação equivalente, abatimento proporcional do preço ou cancelamento sem ônus, depen-

O Código de Defesa do Consumidor (CDC) prevê indenização por danos materiais e morais quando há um erro relevante do fornecedor e que compromete o objetivo do serviço contratado. Saiba o que fazer no Dia dos Namorados



O que diz o Procon-DF

O Procon não possui levantamento de reclamações decorrentes do Dia dos Namorados, porém, com base nos hábitos de consumo mais comuns nesse período, preparamos algumas orientações:

MÚSICA AO VIVO

O couvert pode ser cobrado quando existir apresentação artística, desde que a cobrança seja clara com placas afixadas na entrada do local ou no cardápio. O pagamento do couvert artístico é obrigatório.

TAXA DE ROLHA

Bares e restaurantes podem negar que o consumidor leve a própria bebida para ser consumida no local. Caso aceite, a taxa de rolha deve ser razoável com os valores dos produtos e serviços cobrados, e deve ser informada no cardápio ou em outro lugar visível.

RESERVA DE MESA

Bares e restaurantes podem cobrar pela reserva da mesa, e nesse caso pode ser que o valor não seja abatido da conta. A cobrança deve ser razoável com os valores dos produtos e serviços cobrados pelo local.

RESERVA DE QUARTO

Hotéis e motéis podem cobrar pela reserva do quarto, e nesse caso pode ser que o valor não seja descontado da estadia. Se o consumidor contratar serviço especial como decoração, bebida ou alimentação, deve solicitar que a oferta conste em contrato escrito detalhando o serviço que será fornecido. Em caso de problemas, como higiene inadequada, o consumidor deve acionar o estabelecimento de imediato. Pode exigir limpeza, troca de quarto ou

cancelar a reserva antes do uso. Guarde todos os documentos. Comprovantes, capturas de tela e fotos servem como prova e são necessários para registro de reclamação. Solicite a confirmação da reserva por escrito, seja por e-mail, contrato ou mensagem registrada. Os preços sempre devem estar expostos de forma clara, como no caso de itens do frigobar ou serviços adicionais.

RECLAMAÇÃO

Em casos de problemas com cobranças e hospedagens, o consumidor pode procurar o Procon posteriormente e, se for o caso, exigir o ressarcimento por parte da empresa. O órgão recebe reclamações presencialmente, nos postos de atendimento, ou on-line, pelo site www.procon.df.gov.br.

Fonte: Procon-DF

dendo da gravidade. Tays Cavalcante também adiciona que as práticas de overbooking — quando a empresa vende mais reservas do que a capacidade real — podem ser consideradas falhas na prestação de serviço.

“O estabelecimento responde integralmente pelos prejuízos causados. Caso aconteça, a empresa deve providenciar acomodação equivalente ou superior, além de arcar com despesas decorrentes da falha”, orienta a jurista. “Dependendo da situação, também pode haver indenização por danos morais.”

Ainda sobre reservas, a advogada menciona que, dependendo do caso, filas longas com reservas prévias podem gerar reparação. “Quando o consumidor garante a vaga para evitar espera e enfrenta atraso excessivo sem justificativa, pode haver falha na prestação do serviço.”

Tays Cavalcante detalha que a cobrança da taxa de reserva antecipada é permi-

tida desde que o cliente seja informado de forma clara. “Quanto ao reembolso após o cancelamento, a resposta depende da política previamente divulgada”, afirma a especialista. “Cláusulas que prevejam retenção integral do valor, independentemente da antecedência do cancelamento, podem ser consideradas abusivas”, explica a advogada.

Também são permitidas as cobranças de couvert artístico desde que haja a apresentação e informação prévia do valor. No entanto, a jurista declara que a taxa de desperdícios em restaurantes ainda é controversa. Segundo ela, o entendimento judicial é de que a exigência da taxa pode ocorrer se seguir as leis de informação, mas ainda assim, valores desproporcionais ou punitivos podem ser considerados indevidos.

O advogado Brunno Borges orienta que, caso aconteça essas situações, o consumidor precisa produzir provas, como fotos, ví-

deos, anúncios, comprovantes de pagamento, conversas por WhatsApp, protocolos de atendimento e testemunhas. “A maior parte dos clientes perdem excelentes demandas porque não documentam o problema”, opina o jurista. “No direito do consumidor, muitas vezes o problema não é ter razão, é conseguir demonstrar essa razão de forma objetiva.”

O especialista também comenta que o CDC não protege expectativas irreais, mas defende os desejos legítimos criados pelo fornecedor. “Quando uma empresa promete uma experiência romântica, ela assume o dever jurídico de cumprir aquilo que ofereceu e quanto maior a promessa utilizada para atrair clientes, maior será a responsabilidade em caso de descumprimento”, afirma Brunno Borges.

Estagiário sob a supervisão de Tharsila Prates

» ITAÚ PAGAMENTO NÃO AUTORIZADO

A consumidora Patrícia Rodrigues reclama que, ao abrir o aplicativo da conta no Itaú, foi surpreendida com um débito automático da fatura — sem qualquer autorização da cliente. “Em nenhum momento, optei por pagamento mínimo, nunca utilizei esse tipo de modalidade e não autorizei o banco a retirar automaticamente esse valor da minha conta. O mais absurdo é que há saldo suficiente disponível para o pagamento total da fatura”, relata. “Tentei entrar em contato com o Itaú diversas vezes para resolver ambas as questões, mas o atendimento é extremamente difícil e o consumidor se sente completamente desamparado. É muito difícil conseguir falar com alguém que realmente resolva o problema.”



Comentário da empresa

“O banco ressalta que o débito na conta ocorreu em conformidade com a autorização dada pela cliente no momento do desbloqueio de cartão. Neste sentido, não há valor a ser devolvido.”

Comentário da consumidora

“Lamentável que o Itaú nem sequer explica as coisas para o cliente.”

» C&A COBRANÇA INDEVIDA

O consumidor Igor Ricardo se queixa de problemas com o cartão da loja C&A. “Aceitei fazer o cartão C&A Pay. Entretanto, em nenhum momento, fui informado sobre cobrança de seguro. Apesar disso, todos os meses recebo cobrança de uma taxa referente a seguro. Sendo assim, considero tais cobranças indevidas. Solicitei a contestação da fatura, não obtive retorno e só estou me cobrando juros e multa”, lamenta.

Resposta da empresa

A C&A informa que contactou o cliente para resolver o problema.

Comentário do consumidor

“Pensei que estivesse resolvido, mas ainda estou recebendo ligações de cobrança.”

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