

Consumidor Direito + Grita

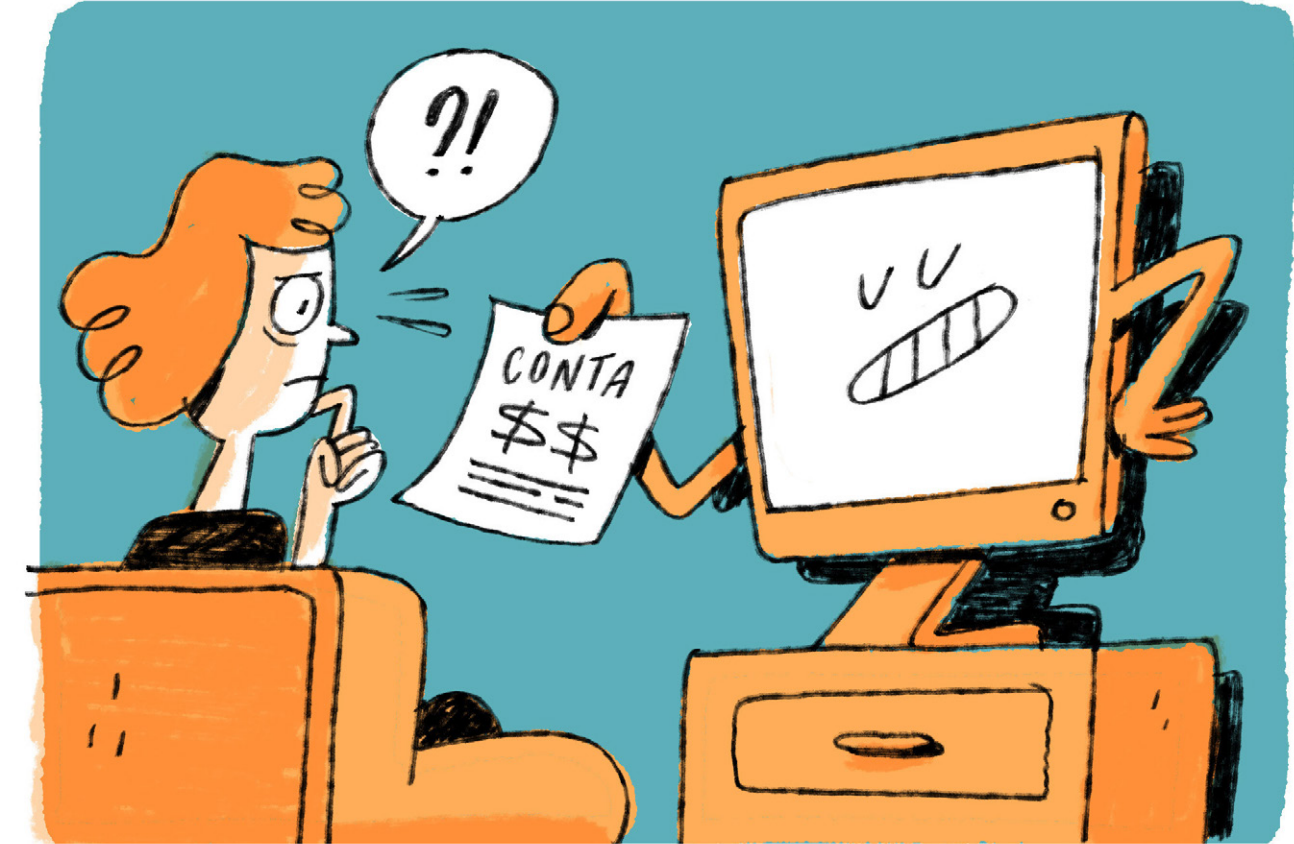
Cobranças indevidas, dificuldade de cancelamento, alterações no preço e falhas na prestação do serviço são as principais queixas que chegam ao Procon. Clientes devem conhecer o Código de Defesa do Consumidor (CDC) para que não sejam lesados

Plataformas de streaming não fogem à regra

» LUIZ FRANCISCO*

As plataformas de streaming conquistam mais clientes a cada dia. Esses serviços digitais atraem a atenção dos amantes de filmes, séries e até músicas. Mediante assinatura, os espectadores têm acesso a esses conteúdos. A chefe de gabinete do Procon-DF, Vanessa Pereira, afirma que o crescimento desse mercado gerou um aumento de conflitos nas relações de consumo, sendo os problemas mais frequentes cobranças indevidas, dificuldade de cancelamento, alterações no preço e falhas na prestação de serviço. “Por isso, é fundamental que o consumidor receba informações claras sobre valores, forma de cobrança, período promocional, renovação, cancelamento, quantidade de telas e demais condições de contrato”, explica Vanessa. A vendedora Heloísa Helena sentiu-se lesada ao contratar uma plataforma. Ela conta que assinou os serviços quando a empresa anunciou um pacote mensal com desconto vitalício de 50% do valor do plano padrão, garantindo que não houvesse reajuste de preços com a condição de que o usuário deveria estar ativo desde 2021.

No entanto, a consumidora relata que alterou a forma de pagamento, mas a cobrança continuou no cartão de crédito que ela havia cancelado. Como o serviço não foi pago, Heloísa perdeu o benefício do plano, sem o aviso da empresa. “Eu tentei entrar em contato com a plataforma, mas o suporte não me respondia e acabei cancelando a conta de vez. Mas era um desconto muito bom”, narra a vendedora. “Foi um pouco injusto. Eu era cliente há um bom tempo, mas achei melhor cancelar.” Heloísa não foi a única a optar pelo cancelamento após a alteração dos valores. O professor Lauro Netto conta que recebia “cobranças indevidas” na conta do streaming. Segundo ele, a plataforma dava acesso a outros serviços que eram cobrados sem ele saber, o que deixou o consumidor revoltado. “Eu cliquei para ver a sinopse, e ele (o sistema) fez a compra, mas eu apenas verifiquei a disponibilidade e sinopse do conteúdo”, comenta o educador. “Isso já ocorreu duas vezes, sem aviso e sem confirmação no app ou no e-mail”, relata. Além de cancelar a conta, o consumidor entrou em contato com a plataforma para conseguir o reembolso. Ele informa que registrou uma reclamação no Procon



e no site Reclame Aqui. “Eu queria apenas o meu estorno. Eu não culpo nenhum funcionário, mas isso não pode acontecer”, lamenta Lauro Netto. Nesses casos, o Código de Defesa do Consumidor (CDC) oferece instrumentos eficazes para resolver essas questões de consumo. O advogado Sandro Brotherhood explica que, conforme o problema, o cliente pode exigir o cumprimento da oferta, a correção do serviço, o abatimento proporcional do preço, a restituição do valor pago ou a rescisão contratual. “A Justiça também pode conceder medidas urgentes, como determinar o restabelecimento da conta, interromper cobranças ou assegurar determinada condição contratual”, afirma o advogado. De acordo com Sandro Brotherhood, a plataforma pode criar planos com anúncios desde que isso seja informado com clareza antes da assinatura para os novos consumidores. No entanto, ele explica que o problema ocorre quando um assinante antigo é obrigado a pagar um valor adicional para conservar a experiência contratada no passado, conduta que pode caracterizar descumprimento da oferta, redução unilateral da qualidade e aumento indireto do preço. “Isso não significa

que um contrato por prazo indeterminado seja imutável para sempre. Alterações futuras podem ser propostas, mas exigem informação prévia, respeito ao período já pago e possibilidade real de cancelamento sem penalidade”, explica o especialista em direito do consumidor.

Compartilhar senha

As cobranças de taxa extra pelo compartilhamento de senha não são ilegais. A plataforma pode estruturar planos familiares ou domiciliares e cobrar por usuários adicionais caso o consumidor tenha conhecimento antes da contratação. A empresa também deve explicar o que considera “domicílio”, “residência principal” e “usuário adicional”. O advogado comenta que a prática se torna questionável quando a oferta original permitia e estimulava o compartilhamento e, posteriormente, a empresa restringe a possibilidade de forma repentina. “Também seria abusivo empregar critérios tecnológicos imprecisos que bloqueassem parentes do mesmo núcleo familiar ou o próprio titular durante viagens”, detalha Sandro Brotherhood. O especialista também explica que,

quando a plataforma remove um conteúdo do catálogo, a prática deve ser informada claramente. Caso a empresa utilize uma produção específica para atrair assinantes e anuncia a disponibilidade por determinado período, a retirada pode representar violação do dever de informação ou descumprimento da oferta. “O reembolso é possível, mas não é automático. O consumidor deverá demonstrar que aquele conteúdo foi determinante para a contratação”, afirma o advogado. “Dependendo das circunstâncias, pode ser cabível o cancelamento com restituição integral ou proporcional. Se o assinante utilizou amplamente outros conteúdos, a devolução integral poderá ser considerada excessiva. A simples frustração não costuma justificar indenização por dano moral”, acrescenta Brotherhood. João Paulo Dornelas, advogado especializado em direito do consumidor, esclarece que a falta de legendas em português nas produções da plataforma viola as normas do CDC e afeta a experiência do usuário. Segundo ele, as ofertas de conteúdos direcionadas ao público brasileiro devem respeitar os arts. 30 e 31 do CDC, sendo necessário que as informações estejam em português.

“Havendo a recusa desse cumprimento legal, cabe ao consumidor exigir o cumprimento forçado da obrigação, aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente ou rescindir o contrato, com direito à restituição de quantia antecipada”, afirma o advogado.

Alternativas

Segundo o especialista em direito do consumidor, o CDC exige que o cancelamento de plataformas seja feito com a mesma facilidade do ato de contratação, sendo consideradas abusivas as práticas em que a empresa dificultou o processo. “Na prática, não temos como saber se as plataformas cumprem a exigência. Contudo, é necessário dizer que todas as empresas fornecedoras desse tipo de serviço que se encontram habilitadas para a propagação dos serviços em território nacional estão sujeitas a cumprirem as regras da legislação consumerista”, diz João Paulo Dornelas. “Em caso de descumprimento, serão aplicadas sanções cabíveis do CDC.” O direito de arrependimento também é aplicável nesses casos. O advogado explica que o cancelamento dos serviços de streaming segue as mesmas regras específicas de prazo, que é de sete dias corridos para arrependimento inicial e cancelamento a qualquer momento para assinaturas recorrentes. “Ressalta-se que o CDC representa não somente uma exigência legal, mas também um importante diferencial para empresas que prezam pela transparência e pela experiência do consumidor”, destaca. Caso o usuário ainda se sinta lesado, a chefe de gabinete do Procon-DF, Vanessa Pereira, recomenda que o consumidor tente resolver o problema com a empresa e guarde os protocolos de atendimento. Se o entrave não for solucionado, o cliente pode registrar reclamação nos principais órgãos de defesa do consumidor. “É importante relatar objetivamente os fatos, informar as tentativas de solução junto ao fornecedor e indicar qual providência pretende obter, como cancelamento da assinatura, interrupção das cobranças, restituição dos valores pagos ou restabelecimento do serviço”, orienta Vanessa. “O consumidor deve apresentar documento de identificação, comprovante de residência e os documentos relacionados ao caso, como comprovantes de pagamento, contratos, protocolos, e-mails e capturas de tela”, orienta.

*Estagiário sob a supervisão de Tharsila Prates

»MC DONALD'S REEMBOLSO DEMORADO

A cliente Sabrina Nóbrega se queixa de ter pago por um delivery que não foi entregue. “Está marcado que eu recebi às 18h30, eu estava em casa e ninguém entregou nada. Dessa forma, entrei em contato e fui informada para aguardar o prazo de cinco dias úteis. Período que já está expirado. Fiz o pagamento via Pix, não sei nem como será reembolsado”, reclama.

Resposta da empresa

“Sentimos muito pelo ocorrido e informamos à cliente com mais detalhes.”

Comentário da consumidora

“Recebi retorno nesta segunda (27/7) e me pagaram”, relata a consumidora. “Ainda bem que fui reembolsada.”



»NUBANK ESTORNO PARCELADO

A consumidora Olivia Resende reclama de um estorno na compra realizada pelo cartão de crédito. Ela conta que pediu reembolso de um produto, mas como o pagamento no valor de R\$ 1.490 foi parcelado em 10 vezes, a cliente recebe R\$ 149 por mês, sendo preferível que ela mande todo o valor. “Já entrei em contato com a loja, eles estão me dando todo o suporte, porém o pessoal do banco tem sido resistente nesse retorno deles. Sempre falam que o estorno está sendo feito de forma parcial porque foi uma opção da loja e não a política do banco”, completa.

Resposta da empresa

A Nubank informa que, para preservar o sigilo bancário, não comenta casos específicos, “mas entramos em contato direto com o reclamante para prestar os esclarecimentos necessários.”

Comentário da consumidora

“Depois de tanta luta, consegui a resposta positiva deles e descontaram o valor total da compra.”

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