

Consumidor Direito + Grita

Anúncios falsos e hospedagens diferentes do prometido transformam viagens de lazer em dor de cabeça para consumidores

Hospedagem com vista para o golpe

» BRUNNA RAMOS*

Viajar para descansar, conhecer novos lugares e criar boas memórias. Esse é o objetivo da maioria dos turistas ao reservar uma hospedagem. No entanto, para muitos consumidores, o sonho das férias é interrompido por golpes e anúncios enganosos envolvendo hotéis, pousadas e casas de temporada. Seja por meio de perfis falsos nas redes sociais, seja por informações distorcidas sobre os imóveis anunciados, os prejuízos financeiros e emocionais atingem quem só queria se divertir.

A brasiliense e influenciadora digital Rani Rockert sabe bem como é viver essa situação. Acostumada a pesquisar e verificar informações antes de fechar qualquer compra, ela acreditava estar fazendo uma reserva segura para Pirenópolis (GO). A hospedagem apareceu em um anúncio patrocinado no Instagram, com fotos, vídeos e descrições detalhadas do local. “Eu me considero uma pessoa extremamente cuidadosa. Por isso mesmo fiquei surpresa quando percebi que tinha caído em um golpe. O anúncio parecia legítimo, tinha vídeos, fotos, contrato e atendimento muito profissional. Não havia nenhum sinal evidente de fraude”, relata.

Segundo Rani, a conversa foi conduzida pelo WhatsApp, onde os supostos responsáveis enviaram imagens da propriedade, informações sobre a estrutura do local e até um contrato de hospedagem. O pagamento inicialmente seria feito por cartão de crédito, mas, diante de problemas na transação, ela acabou realizando a transferência via Pix. “Eles não me pressionaram a fechar negócio. Na verdade, eu mesma estava com receio de perder a vaga porque era feriado e a cidade estava lotada. Fiz o Pix à vista e só descobri que era golpe quando cheguei ao endereço”, conta.

Ao chegar ao local informado, ela recebeu uma notícia inesperada: a pousada existia, mas não havia qualquer reserva em seu nome. O perfil responsável pelo anúncio utilizava indevidamente imagens e informações reais do estabelecimento



para enganar consumidores. “Foi um choque. O lugar existia, mas a hospedagem não tinha recebido nenhuma reserva minha. Eles usaram fotos e vídeos verdadeiros para criar um anúncio falso extremamente convincente”, afirma.

Apesar do prejuízo, Rani decidiu compartilhar sua experiência nas redes sociais para alertar outras pessoas. “A moral da história é que precisamos ter muito cuidado com anúncios patrocinados, especialmente em períodos de alta procura. Eles usam imagens reais, nomes verdadeiros e até contratos para transmitir credibilidade. É muito difícil identificar a fraude”, alerta.

Fotos enganosas

Em outros casos, o consumidor encontra o local, mas descobre que a estrutura oferecida é completamente diferente da que foi

anunciada. Foi o que aconteceu com a enfermeira Rafaela Menezes durante uma viagem com três amigas para a Chapada dos Veadeiros. A pousada havia sido encontrada por meio de um anúncio no Instagram e, antes de concluir a reserva, ela procurou confirmar se o espaço realmente acomodaria quatro pessoas.

“Perguntei diretamente à pousada se o quarto comportava quatro hóspedes. Eles responderam que sim e enviaram fotos mostrando duas camas de casal, além de pia e micro-ondas dentro do quarto. Parecia perfeito para a nossa viagem”, lembra.

A realidade encontrada, porém, foi bem diferente. Ao chegar ao local, Menezes e suas amigas se chocaram ao perceber que o espaço não contava com a estrutura contratada. “Quando chegamos, percebemos imediatamente que o quarto era muito menor do que aparecia nas

fotos. Havia apenas uma cama de casal e os itens que apareciam nas imagens, como pia e micro-ondas, simplesmente não existiam”, relata.

As amigas decidiram permanecer apenas a primeira noite no local para evitar transtornos maiores durante a viagem. No dia seguinte, procuraram outra hospedagem. “Nós nos sentimos enganadas. O problema não era apenas a questão do conforto, mas a sensação de ter comprado algo completamente diferente do que foi entregue. Parecia outro lugar”, afirma Rafaela.

Após negociações, a pousada devolveu apenas os valores correspondentes aos três dias que não foram utilizados. “O reembolso ajudou a reduzir o prejuízo, mas ainda tivemos gastos extras para encontrar uma nova hospedagem em cima da hora. Foi uma situação desgastante que poderia ter sido evitada se as informações fossem

verdadeiras desde o início”, diz.

Riscos

De acordo com o especialista em mercado imobiliário Daniel Claudino, os golpes envolvendo hospedagens não são novidade, mas ganharam novas dimensões com o avanço das plataformas digitais e das redes sociais. “Golpes envolvendo hospedagem sempre existiram, mas o ambiente digital potencializou tanto a frequência quanto o alcance desses casos. Hoje é possível criar anúncios sofisticados, utilizar imagens produzidas por inteligência artificial e receber pagamentos instantaneamente por Pix, o que torna a fraude mais rápida e difícil de identificar”, explica.

Segundo ele, os consumidores devem redobrar a atenção antes de fechar qualquer reserva. “É importante priorizar plataformas

conhecidas, verificar avaliações reais de hóspedes anteriores e desconfiar de perfis recém-criados ou com pouca interação. Preços muito abaixo do mercado também costumam ser um sinal de alerta”, orienta.

O especialista recomenda, ainda, evitar negociações fora das plataformas onde o anúncio foi encontrado. “Muitos golpistas oferecem descontos para que a negociação seja concluída diretamente pelo WhatsApp ou por transferência bancária. Isso reduz os mecanismos de proteção do consumidor e aumenta os riscos”, destaca.

Segundo o advogado especialista em direito do consumidor Diego Serafim, a rapidez na reação pode ser fundamental para aumentar as chances de recuperação dos valores perdidos. “A primeira providência é interromper qualquer novo pagamento e comunicar imediatamente a instituição financeira. Também é essencial registrar ocorrência policial e reunir todas as provas relacionadas à negociação”, explica.

O especialista ressalta que anúncios, conversas e comprovantes podem ser decisivos para as investigações. “Mesmo que o anúncio seja apagado posteriormente, prints, mensagens, comprovantes de Pix, e-mails e dados bancários podem auxiliar na identificação dos responsáveis e no rastreamento dos valores”, afirma.

Além da esfera criminal, o consumidor também pode buscar reparação pelos prejuízos sofridos. “Dependendo das circunstâncias, existe a possibilidade de buscar judicialmente o ressarcimento dos valores e a responsabilização dos envolvidos. Cada caso precisa ser analisado individualmente”, acrescenta.

Em um cenário em que a busca por hospedagens acontece cada vez mais pelas redes sociais, especialistas reforçam que a combinação entre cautela, pesquisa prévia e verificação de informações continua sendo a melhor forma de evitar que uma viagem planejada com antecedência termine em prejuízo.

*Estagiária sob a supervisão de Tharsila Prates

»BANCO DO BRASIL COBRANÇAS INDEVIDAS

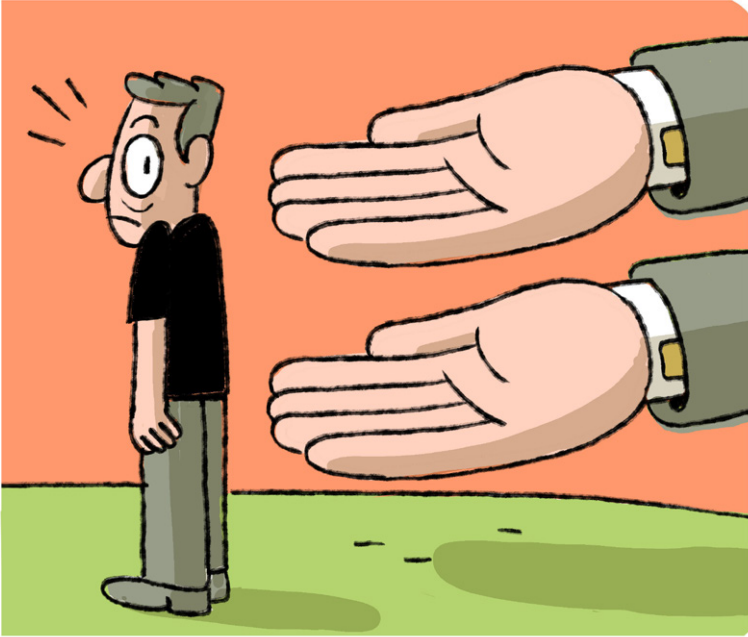
O consumidor Wellyson Máximo reclama de um problema com cobranças do Banco do Brasil. Ele conta que tem dois contratos de crédito consignado distintos, mas segundo a instituição, houve um atraso nos repasses e as duas operações chegaram a ser classificadas como perda. “Mesmo assim, os descontos continuaram sendo realizados diretamente no meu salário, e os valores descontados não estão sendo apropriados corretamente nos dois contratos”, narra o cliente. O consumidor solicita um esclarecimento formal e a reconstituição financeira dos dois contratos, mês a mês, indicando descontos realizados, repasses recebidos, valores apropriados e evolução nos saldos. “Tenho os contracheques que comprovam os descontos”, declara.

Resposta da empresa

» O Banco do Brasil recebeu o problema, por e-mail, no dia 25 de agosto e informou uma previsão de retorno para 1º de setembro. Até o fechamento desta matéria, não tinham conseguido resolver o problema do consumidor.

Comentário do consumidor

» Eles pediram para a próxima semana e depois falaram que iriam resolver, mas até agora nada. Vamos ver como será nos próximos dias.



»AMAZON PRODUTOS CANCELADOS

A consumidora Ana Elize Camargo Chacel relata que realizou uma compra na Amazon com diversos produtos e optou pelo pagamento parcelado em 10 vezes sem juros, conforme anunciado no momento da finalização do pedido. Após a confirmação da compra, ela percebeu que três itens não apareciam na previsão de entrega. Ao entrar em contato com a empresa, foi informada de que os produtos haviam sido cancelados, sem que tivesse recebido qualquer aviso prévio. Segundo Ana Elize, a Amazon reconheceu que não enviou a comunicação sobre o cancelamento, pediu desculpas pelo ocorrido e informou que o valor dos itens seria reembolsado em até duas faturas do cartão de crédito. No entanto, ao conferir a cobrança, a consumidora afirma ter identificado que o reembolso realizado ficou R\$ 30 abaixo do valor que deveria ter sido devolvido.

Resposta da empresa

» A empresa informou que, para garantir a precisão das informações sobre a denúncia, o protocolo de apuração do Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) requer um prazo de até cinco dias úteis após o recebimento dos dados, mas que esta avaliando o ocorrido.

Comentário do consumidor

» Ana Elize informou que após a reclamação, a empresa notificou que haveria um número limite para compra de produtos sem juros, mas que ainda não havia nenhuma informação ao consumidor. “De fato, depois que eles falaram, eu vi que em cada produto tem uma limitação, no entanto não tem nada que avise isso ao consumidor.”

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