

Consumidor Direito + Grita

Clientes enfrentam cobranças indevidas e contratos pouco claros. Especialistas alertam que o artigo 39 do CDC proíbe que empresas se aproveitem da fraqueza ou da ignorância do consumidor, levando em consideração fatores como idade, saúde ou condição social para impor produtos ou serviços

Quando a vulnerabilidade pesa

» BRUNNA RAMOS*

Uma ligação oferecendo um pacote de internet. Uma passagem aérea comprada em meio à preocupação com uma cirurgia. São situações aparentemente comuns, mas que acabaram se transformando em dor de cabeça para duas consumidoras idosas que, ao tentarem resolver os problemas, encontraram obstáculos para entender contratos, contestar cobranças e exercer seus direitos. Os casos refletem uma realidade bastante discutida no direito do consumidor: a hipervulnerabilidade da pessoa idosa nas relações de consumo.

O Código de Defesa do Consumidor (CDC) reconhece que toda pessoa é vulnerável diante de fornecedores. No caso dos idosos, porém, essa condição pode ser agravada por fatores, como dificuldades com ferramentas digitais, complexidade contratual, limitações físicas ou cognitivas e maior exposição a ofertas de crédito e serviços. É o que a doutrina e a jurisprudência chamam de hipervulnerabilidade.

A aposentada Tereza Batista, 74 anos, sentiu na pele como a falta de informação pode afetar consumidores dessa faixa etária. Ela contratou um pacote de internet e TV após receber uma oferta por telefone. Segundo Tereza, a proposta apresentada durante a ligação previa uma mensalidade de R\$ 129 pelo serviço completo. Depois da instalação, porém, começaram a surgir cobranças extras referentes a serviços que ela afirma nunca ter solicitado. “Eu perguntava quanto ia pagar, e a resposta era sempre a mesma. Ninguém me explicou que tinha outros serviços cobrados junto. Só percebi quando a conta começou a aumentar”, relata.

Morando sozinha e com dificuldades para utilizar aplicativos e plataformas digitais de atendimento, Tereza passou meses tentando entender a origem dos débitos. Apenas após sucessivos contatos com a empresa, descobriu que serviços adicionais haviam sido incluídos no contrato sem explicação clara sobre seus custos.

Diante da situação, Tereza decidiu acionar o Procon e, com



base na denúncia, conseguiu ter os serviços adicionais retirados, e seu problema, resolvido. Após meses de dor de cabeça, a aposentada decidiu não utilizar mais os serviços ofertados pela rede e cancelou tudo.

Para a advogada especialista em direito do consumidor Tays Cavalcante, situações desse tipo evidenciam uma das principais garantias previstas na legislação: o direito à informação clara e compreensível. “O consumidor precisa

compreender efetivamente aquilo que está contratando, especialmente preço, juros, encargos e condições do serviço. Quanto maior a vulnerabilidade do consumidor, maior deve ser o cuidado do fornecedor com a transparência”, afirma.

Ela lembra que o artigo 39 do CDC proíbe que empresas se aproveitem da fraqueza ou da ignorância do consumidor, levando em consideração fatores como idade, saúde ou condição social para impor produtos ou serviços.

Prejuízo

A pensionista Antônia Augusta, 81, viveu situação semelhante ao comprar uma passagem aérea para visitar a filha após uma cirurgia. Ela conta que procurou atendimento presencial justamente para esclarecer dúvidas sobre a possibilidade de remarcação do voo em caso de intercorrências médicas.

Dias depois, orientada pelos médicos a adiar a viagem, descobriu que a tarifa adquirida não permitia

Saiba como agir

- 1. Guarde documentos e comprovantes:** Salve contratos, mensagens, e-mails, prints, protocolos e comprovantes de pagamento.
- 2. Conteste rapidamente cobranças ou transações suspeitas:** Em casos de fraude bancária, comunique imediatamente a instituição financeira.
- 3. Procure primeiro a empresa:** Formalize a reclamação e solicite número de protocolo.
- 4. Acione órgãos de defesa do consumidor:** Caso não haja solução, registre queixa no Procon ou na plataforma Consumidor.gov.br.
- 5. Avalie o direito de arrependimento:** Compras realizadas por telefone ou internet podem ser canceladas em até sete dias, nas hipóteses previstas pelo CDC.
- 6. Busque orientação jurídica:** Quando houver descontos indevidos, contratos não reconhecidos, empréstimos não solicitados ou prejuízos financeiros relevantes, a assistência jurídica pode ser necessária.

prejuízo, uma vez que o reembolso não foi o valor total da compra.

Embora não haja indícios de fraude, o caso levanta questionamentos sobre o dever de informação e a boa-fé nas relações de consumo, especialmente quando envolvem pessoas idosas.

Segundo Tays Cavalcante, reconhecer a hipervulnerabilidade não significa retirar a autonomia do idoso, mas exigir um padrão mais elevado de cuidado por parte das empresas. “A idade, jamais, pode ser utilizada como oportunidade para pressionar, induzir ou explorar o consumidor. Ao contrário, é justamente uma circunstância que reforça o dever de proteção nas relações de consumo”, destaca.

Golpe

Além de situações envolvendo contratos pouco claros, os idosos também estão entre os principais alvos de golpes financeiros e fraudes digitais.

O advogado criminalista Juarez da Silva explica que a legislação brasileira prevê proteção reforçada quando há abuso, fraude ou aproveitamento da idade, da falta de conhecimento técnico ou das dificuldades enfrentadas por muitos idosos no ambiente digital.

Segundo ele, a reação rápida é fundamental para aumentar as chances de recuperação dos valores perdidos. “Se houve Pix, transferência ou movimentação bancária, a orientação é contestar, imediatamente, a operação e comunicar ao banco pelos canais oficiais. Quanto antes houver a comunicação, maior pode ser a possibilidade de bloquear valores ou conseguir a devolução do dinheiro”, orienta.

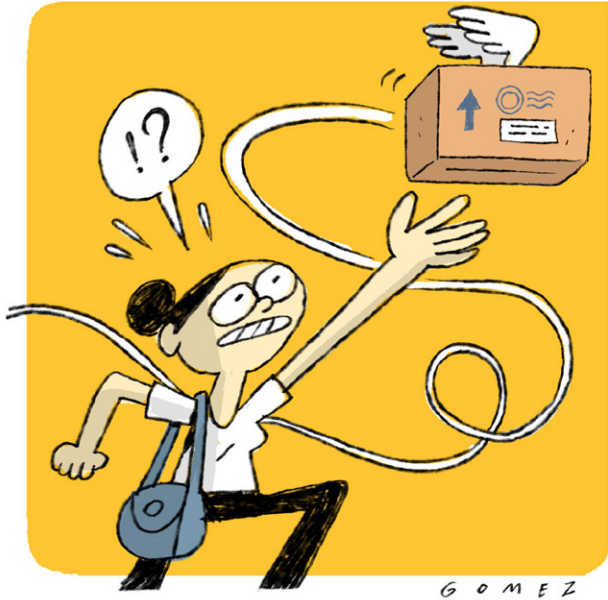
O especialista também recomenda preservar todas as provas disponíveis, como mensagens, comprovantes, contratos, e-mails e protocolos de atendimento, além de registrar boletim de ocorrência e buscar os órgãos de defesa do consumidor quando necessário.

A preocupação não é por acaso. O Estatuto da Pessoa Idosa garante proteção integral contra abusos, discriminação e violações de direitos, enquanto o CDC assegura reparação de danos materiais e morais, além de mecanismos que facilitam o acesso à Justiça.

*Estagiária sob a supervisão de Tharsila Prates

»AMAZON ENCOMENDA PERDIDA

A consumidora Bianca Fernandes relata que fez uma compra na Amazon em 8 de setembro, com previsão de entrega para o último dia 12. Segundo ela, a transportadora Loggi registrou o pedido como entregue em 10 de setembro, enquanto a Amazon informou, inicialmente, que havia ocorrido um problema na entrega e que o prazo seria prorrogado para 15 de setembro. No dia seguinte, a encomenda também passou a constar como entregue na plataforma da Amazon. Bianca afirma que a



entrega foi registrada para uma pessoa identificada como “Bia”, na portaria, mas destaca que não conhece ninguém com esse nome e que mora em uma casa, sem portaria ou condomínio. Ela diz ainda que procurou os vizinhos, mas não localizou a encomenda.

Comentário da empresa

O Correio entrou em contato com a assessoria de imprensa da Amazon, mas até o fechamento desta edição, a Amazon não havia se manifestado sobre o caso.

Comentário da cliente

A consumidora afirma que não recebeu os produtos e segue em busca de esclarecimentos sobre a entrega registrada em nome de uma pessoa desconhecida.

»VIVO SEM SINAL

A consumidora Onícia Leandro relata que contratou um plano móvel da Vivo no valor de R\$ 80 mensais, mas está sem sinal no chip há cerca de um mês. Segundo ela, o serviço permanece indisponível, impossibilitando o uso de chamadas, mensagens e internet móvel. Ao buscar atendimento, recebeu a informação de que havia uma fatura em atraso. No entanto, a cliente afirma que o vencimento da conta ainda ocorreria dali a 10 dias. Mesmo assim, realizou o pagamento antecipadamente, mas o problema não foi resolvido. Ela afirma que continua sem acesso ao serviço contratado e sem uma solução definitiva por parte da operadora.

Comentário da empresa

Até o fechamento desta edição, a Vivo não havia se manifestado sobre o caso.

Comentário da cliente

A consumidora afirma que permanece sem sinal no celular, onde consta “sem serviço” e sem acesso à internet móvel, apesar de estar com o pagamento em dia. Ela aguarda uma solução da operadora.

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