

Procon orienta sobre compras e contratações de serviços nas férias

A Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon-SP) orienta o cidadão sobre quais cuidados deve tomar antes de adquirir pacotes turísticos, passagens, passeios ou, ainda, ao alugar veículos e imóveis para temporada. Com a chegada das férias de julho, o órgão destaca também direitos que devem ser assegurados em situações eventuais, como atraso de horários de voos, danos a bagagens, entre outras questões.

Para evitar problemas, consumidor deve ler contratos com as informações do fornecedor e guardar anúncios e e-mails promocionais

A coordenadora de atendimento a distância do Procon, Marcele Soares, enfatiza o direito do consumidor de ter informação completa e detalhada sobre qualquer produto ou serviço à venda. Para prevenir problemas, são recomendadas a leitura minuciosa de contratos e a guarda de materiais promocionais, como folhetos e e-mails com ofertas e confirmações de compra.

Em caso de dúvida ou reclamação, o consumidor deve contatar o fornecedor, que é a empresa responsável pela venda. Se não obtiver solução satisfatória, ele pode recorrer ao Procon, em seus canais oficiais de comunicação (*ver serviço*). “Cabe à Fundação fazer a mediação entre fornecedor e consumidor, de modo a equilibrar a relação de consumo e promover a conciliação”, salienta a coordenadora.

Legislação – No Brasil, as regras de consumo são baseadas no Código de Defesa do Consumidor (CDC – Lei nº 8.078/1990) –, e o



Viagens – Se o embarque não ocorrer, o consumidor pode reclamar na empresa, na agência reguladora do setor e, finalmente, no Procon

conjunto dessas normas baliza o trabalho realizado pelo Procon. Disponível em formato de cartilha, o CDC pode ser consultado ou copiado gratuitamente no site da fundação. O consumidor também pode solicitá-lo para leitura nos estabelecimentos comerciais ou de prestação de serviço, que são obrigados por lei a ter disponível um exemplar ou cópia.

As compras realizadas no exterior com cartão de crédito internacional seguem as regras estipuladas em contrato. De modo geral, o valor da aquisição é convertido da moeda estrangeira para reais na data do fechamento da fatura, seguindo a tabela do Banco Central do Brasil. Se até a data do pagamento houver uma variação, para mais ou menos, o valor será corrigido sem encargos na próxima fatura.

Arrependimento – Com relação a aluguel de veículo, o consumidor deve informar-se previamente no balcão sobre qual modelo será contratado e também as



Marcele – Fundação tem papel mediador

condições de devolução. Para alugar imóveis, a recomendação é sempre guardar anúncios e fechar contratos somente com imobiliárias, para evitar surpresas desagradáveis, como, por exemplo, a oferta de piscina que, mais tarde, se mostrará sem condições de utilização.

Nas compras não presenciais, pela internet, por telefone ou catálogo, é previsto no Artigo 49 do CDC o direito ao arrependimento. Por meio dele, o consumidor tem prazo de sete dias para desistir da compra sem nenhum prejuízo relativo ao valor pago.

Desencontros – Atrasos em partidas de ônibus e aviões, por diversas causas, como, por exemplo, condições climáticas desfavoráveis motivam conflitos e reclamações. Em caso de não embarque, o consumidor pode solicitar realocação em outra empresa ou pedir devolução do dinheiro no balcão da companhia.

Se a solicitação não for atendida, ele deve registrar queixa, pela ordem, na companhia, no posto da agência reguladora do setor – como o da Agência Nacional da Aviação Civil (Anac), o da Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT) e o da Agência de Transporte do Estado de São Paulo (Artesp) – e, finalmente, em algum órgão de defesa do consumidor.

Caso prefira aguardar o voo seguinte da companhia contratada para o mesmo destino, o passageiro deve saber que: atraso de uma hora dá direito à comunicação (acesso à internet e a telefone); em caso de atraso de duas horas, o fornecedor deve providenciar a alimentação do passageiro. Se a espera ultrapassar quatro horas, o usuário pode solicitar acomodação.

No transporte rodoviário, atraso superior a uma hora permite exigir embarque em outra empresa ou a restituição imediata do valor pago. Caso o veículo seja inferior ao contratado, a empresa deve devolver a diferença do preço da passagem. Atraso superior a três horas significa direito à alimentação e, caso a viagem não prossiga no mesmo dia, a empresa terá de pagar também hospedagem.

Valores – Transporte de animais de estimação exige atestado de saúde assinado por veterinário e deve ser feito em caixa específica. Se nas malas houver algum item de valor elevado, é recomendável o passageiro declará-lo no balcão antes do embarque e, se possível, transportá-lo consigo, em vez de despachá-lo com as demais bagagens. Com relação a malas extraviadas ou danificadas, vale a regra de reclamar primeiro com o prestador de serviço, depois com a agência reguladora e, por fim, com o Procon.

Rogério Mascia Silveira
Imprensa Oficial – Conteúdo Editorial

Prejuízo compartilhado

Em novembro, a agente escolar Donizete Faria, moradora da zona leste da capital, comprou pela internet três passagens áreas para Petrolina (PE). Em janeiro, acompanhada da irmã e do filho, seguiu para o destino programado.

No dia do retorno, horas antes do embarque, uma ponte quebrada em uma cidade vizinha os impossibilitou de chegar no aeroporto. Precavida, na mesma hora, Donizete avisou a empresa aérea sobre o imprevisto e também registrou Boletim de Ocorrência (BO) relatando o incidente.

Passados cinco dias, não havia previsão de conserto da ponte e o trio decidiu retornar de ônibus para a capital paulista. Em vez das três horas do voo, foram gastas 36. Na mesma semana, Donizete contatou a empresa para pedir de volta o dinheiro das três passagens de avião não utilizadas.

Ação – O pedido foi negado. A empresa argumentou não ser responsável pela ponte quebrada e, em sua visão, a perda das passagens aéreas e o custo dos bilhetes de ônibus seriam de responsabilidade de Donizete. Insatisfeita, ela recorreu em março ao Procon no Poupatempo Itaquera, levando as provas do seu relato.

O Procon contatou a empresa aérea e destacou o fato de o cliente ser a relação mais fraca na relação de consumo, assim, o prejuízo não poderia ser apenas de Donizete – e deveria ser compartilhado. A companhia então ofereceu mil reais para a consumidora – ela aceitou.

No dia 4 de junho, o prazo de 30 dias pedido pela empresa terminou e o depósito não foi efetuado. Agora, 60 dias depois, Donizete irá recorrer novamente ao Procon para fazer valer seu direito de consumidora.