

# Consumidor Direito + Grita

Afinal, é seguro comprar o produto por um preço muito atrativo? Agências de turismo fazem ofertas com flexibilidade de data, e especialistas alertam quanto à segurança contratual em tempo de pandemia

# Pacotes de viagens baratos

» ANA MARIA DA SILVA\*

Um futuro incerto. Essa é a realidade gerada pela pandemia da covid-19. Com a crise na economia se intensificando, operadores de turismo e companhias aéreas estão vendendo pacotes de viagem para o segundo semestre deste ano e para 2021. O objetivo de todas é o mesmo: atrair o cliente e oferecer viagens com preços atrativos e flexibilidade na escolha de data.

A estudante universitária Carinne Souza, 21 anos, foi uma das pessoas atraídas pelos descontos. Com pacote comprado para Machu Picchu, no Peru, ela conta que sempre sonhou em conhecer o local e que pesquisava serviços pela internet. Foi quando recebeu um e-mail falando sobre um desconto que incluía hotel e passagem. "Estava com um preço bem bacana, de R\$ 3,4 mil por R\$ 1,5 mil. Foi aí que aproveitei a oportunidade", diz.

Carinne explica que, de início, achou arriscado e ficou preocupada em contratar o serviço. Mas sanou as dúvidas fazendo a devida pesquisa. "Antes de confirmar a compra, pesquisei sobre o site, olhei a reputação no portal Reclame Aqui e entrei em alguns perfis no Instagram para ver os comentários das pessoas. Tudo o que pesquisei foi bem positivo e me senti aliviada. Além disso, eles oferecem cancelamento grátis, e isso me tranquilizou também", reforça. "Li todos os termos e tirei print de tudo que o pacote oferecia", acrescenta.

Segundo a estudante, três opções de datas foram oferecidas pela empresa, porém, ela optou por não agendar. "Achei melhor decidir ano que vem", ressalta. Questionada quanto ao risco de comprar um pacote de viagem em meio à pandemia, Carinne afirmou que ainda está preocupada sem saber quando haverá retorno das atividades, mas que isso não foi impedimento. "O



que me alivia é que a maioria desses países que oferece esses pacotes com preços em conta, está levando a quarentena a sério, enfrentando lockdown e seguindo à risca todas as determinações recomendadas pela Organização Mundial da Saúde (OMS)", acredita.

Para a universitária, os descontos são alternativas para quem ainda não teve oportunidade de viajar. "Além disso, é um modo dessas empresas supera-

rem a crise e evitarem o próprio fechamento. Garantir futuros clientes que paguem preços menores pelos pacotes é melhor do que não vender nada", defende. "Essa é a forma que muitas empresas têm trabalhado para enfrentar o momento. Acho criativo e inteligente", pensa.

## Cuidados

Em tempos de pandemia, o risco de comprar pacotes de via-

gem é alto. É o que diz a especialista em direito do consumidor Patrícia Dreyer. "Esse risco se dá pela possibilidade de ainda estarmos sob a determinação de isolamento social, algo que tornará inviável a execução desses pacotes", diz. Segundo a especialista, não há nenhum limite mínimo ou máximo que o fornecedor possa oferecer como desconto, mas a depender do valor, a livre concorrência ou a ordem econômica, princípios basilares do direito do

## Cuidados

### Orientações do Instituto de Defesa do Consumidor (Procon)

- » Verificar procedência da empresa, se está devidamente registrada nos órgãos competentes;
- » Conferir o Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ) da empresa;
- » Ficar atento às condições de cancelamento, dê preferência àquelas empresas que ofereçam condições mais flexíveis, seja isenção de multa, taxas menores ou um prazo maior para que o cliente possa cancelar ou remarcar a viagem;
- » Analise o que está incluso no pacote de viagem;
- » Registre toda compra, guarde comprovantes, e-mails, propagandas para serem usados em caso de abertura de reclamação.

consumidor, podem ser violados. "O fato é que qualquer política que atraia o consumidor, nesse momento de pandemia, deve deixar clara a possibilidade de inexecução do serviço em razão das determinações de isolamento ou lockdown", explica.

Observar a credibilidade da empresa, e estar atento ao contrato são alguns dos cuidados que os usuários devem ter ao contratar um pacote de viagens. "Observe com atenção todas aquelas letras pequenas que estão contidas nos contratos e que tratam da possibilidade de cancelamento e adiamento", adverte Patrícia. "Em especial, verifique se há alguma cláusula especial relacionada ao período pós-pandêmico da covid-19, tendo em vista que as empresas podem negar reembolso ou que reexcutem os serviços", acrescenta.

De acordo com a advogada, as Medidas Provisórias 925 e 94 trouxeram determinações de reembolso, suspensão, adiamento e cancelamento a partir da pandemia. Os serviços contratados após o início da crise não se enquadram no perfil proposto. "É por isso que o consumidor deve estar atento às cláusulas de adiamento e cancelamento desses pacotes", reforça. Ela lembra, ainda, que no Código de Defesa do Consumidor (CDC) há uma proteção contra-

tual, onde os consumidores que adquirem produtos ou serviços pelos preços ofertados aceitam a contratação. "Significa dizer que se um consumidor compra um pacote, por exemplo, de passagem e hospedagem, com um desconto de 70%, e precise adiar ou remarcar, pode ser imposta uma cobrança de multa ou do valor cheio para o período que ele pretenda executar o serviço", explica Patrícia.

Para a advogada, a principal dica é o cuidado e prudência. "Muitas empresas estão trabalhando para manterem suas atividades e têm oferecido preços muito atrativos, sem nenhuma garantia de que esses serviços serão efetivamente fornecidos ou executados", ressalta. "Muitas empresas fazem vendas coletivas e podem não conseguir executar o serviço, por tratar-se de intermediárias. Sugiro que confirme, junto com a própria companhia aérea, ao hotel que ficará hospedado, ou a qualquer fornecedor direto se a venda está confirmada e quais são as cláusulas de adiamento, cancelamento e reembolso", indica.

Caso o consumidor tenha problemas, deve registrar reclamação no Procon e no site [www.consumidor.gov.br](http://www.consumidor.gov.br).

\* Estagiária sob supervisão de Adson Boaventura

## MERCADO LIVRE GOLPE NO SITE

» LUIS CARLOS MARQUES  
LAGO SUL

O leitor Luis Carlos Marques entrou em contato com o *Grita do Consumidor* porque sua filha foi vítima de um golpe no site de vendas Mercado Livre. Segundo ele, a filha caiu no chamado "Golpe do QR Code". Nesse golpe, o vendedor realiza várias vendas baratas para ganhar reputação e, depois, começa a oferecer produtos caros exigindo o pagamento pelo Mercado Pago, plataforma de pagamentos do Mercado Livre. Após receber o dinheiro, o golpista bloqueia o comprador e apaga todas as mensagens postadas. Luis entrou em contato com o Mercado Livre, mas a empresa não se responsabiliza pelo ocorrido e sequer tirou a conta do golpista do ar. "Eu fui enganado e tive um prejuízo de R\$ 2 mil. O Mercado Livre tem responsabilidade por ter permitido que esse vendedor continue na plataforma, inclusive com avaliações positivas. Além disso, o pagamento foi feito pelo sistema deles; eles deveriam dar toda a segurança para o consumidor. aguardo providências", protestou.

### Resposta da empresa

O Mercado Livre informou que, para as compras feitas pelo Mercado Pago, o vendedor poderá ver o dinheiro na conta, mas terá que esperar para poder usá-lo. Desse modo, o consumidor tem tempo de receber o produto e avaliá-lo. Diz, ainda, que 100% do dinheiro pode ser devolvido com o Programa Compra Garantida.

### Comentário do consumidor

"Eles dizem isso, mas quando entramos em contato disseram que não era responsabilidade deles."



## ATACADÃO DIA A DIA FEIJÕES DE MÁ QUALIDADE

» ZEUSZUL BARRETO  
GAMA

O consumidor Zeuszul Barreto reclamou da qualidade dos feijões do Atacadão Dia a Dia, no Gama. Segundo o consumidor, os feijões estavam mofados. "Os feijões das marcas Da mamãe e Kicaldo estavam mofados e os sacos furados com palito de dente. Melhor não comprar, não sei se vão tirar de circulação, porque eram muitos", disse.

### Resposta da empresa

O Atacadão Dia a Dia informou que recebeu reclamação de consumidores sobre sacos de feijão abertos. Esses produtos foram imediatamente retirados e devolvidos para a indústria. Os feijões expostos no mercado agora são de outro estoque.

### Comentário do Consumidor

"Até reclamei com o responsável do mercado, mas não voltei para ver se realmente tiraram o estoque."

RECLAMAÇÕES DIRIGIDAS A ESTA SEÇÃO DEVEM SER FEITAS DA SEGUINTE FORMA:

- » Breve relato dos fatos
- » Nome completo, CPF, telefone e endereço
- » E-mail: [consumidor.df@dabr.com.br](mailto:consumidor.df@dabr.com.br)
- » No caso de e-mail, favor não esquecer de colar 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) 3214-1112

## 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