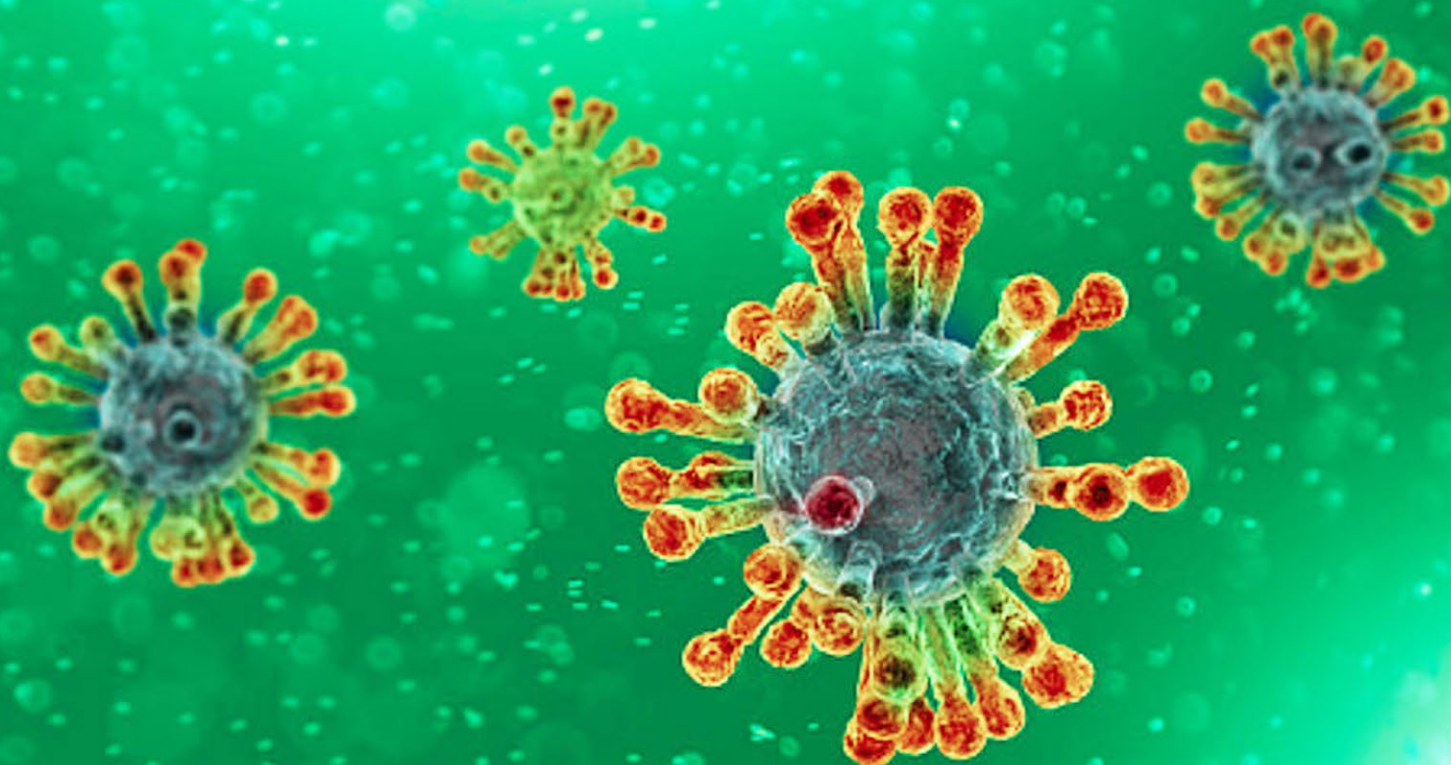


Direitos do Consumidor

2ª CARTILHA

COVID-19 (CORONAVÍRUS)



Comissão Permanente de
Defesa do Consumidor

2ª Cartilha sobre Direitos do Consumidor COVID-19 (CORONAVÍRUS)

Todos por todos!

A solidariedade e a prevenção de cada um farão a diferença!

A Comissão Permanente de Defesa do Consumidor da Ordem dos Advogados do Brasil, Seção São Paulo, pretende com esta **Segunda Cartilha de Direitos do Consumidor** continuar colaborando com a Advocacia e os cidadãos em geral neste momento de continuidade da pandemia do coronavírus (Covid-19), com novos temas que merecem a atenção de todos.

As informações apresentadas nesta edição vêm complementar as que foram divulgadas em nossa publicação anterior, objetivando esclarecer dúvidas que se mostram mais comuns neste momento e, de igual forma, auxiliar na melhoria das relações de consumo.



**Comissão Permanente de
Defesa do Consumidor**

1. Fraudes eletrônicas e cuidados na aquisição de bens e serviços pela internet

Com o surgimento do comércio eletrônico, inúmeros benefícios foram incorporados à vida dos consumidores, como a possibilidade de pesquisa de preços de forma rápida e gratuita, a comparação de produtos, o acesso a informações sobre os produtos e serviços e condições negociais, entre outros. Tudo isso sem sair da comodidade de sua casa ou trabalho o que, em tempos de pandemia, tem se tornado de grande utilidade para fornecedores e consumidores.

Contudo, diversas fraudes começaram a ser praticadas, atingindo consumidores menos atentos no ato da pesquisa e aquisição ou não acostumados com os protocolos de segurança dos negócios eletrônicos. O pior destas situações é que, ao ser vítima de um golpe dessa natureza, raramente o consumidor conseguirá resolver os danos sofridos, já que existe uma dificuldade própria de identificar os criminosos e obter ressarcimento.

Assim, o melhor a se fazer é se prevenir e estar atento às situações que possam, ao menos potencialmente, se constituírem em fraude, evitando-as.

Para isso, recomendam-se algumas medidas preventivas de segurança:

- Nunca acesse ofertas por meio de publicidades ou *links* de propagandas, ou enviadas por *e-mails*, SMS, aplicativos de comunicação ou outros recursos. Nesse caso, pesquise diretamente no navegador (*Chrome, Edge, Explorer* etc.) o nome da loja e acesse-a diretamente, consultando no *site* as ofertas de seu interesse;
- Observe se o endereço do *site* começa com *https* (*Hyper Text Transfer Protocol Secure*); se não tiver a letra "s" e for somente *http*, melhor não inserir os dados pessoais;
- Procure pesquisar preços ativando o "modo anônimo" de seu navegador e não utilize redes *wi-fi* públicas para fazer compras, acessar contas bancárias, e-mails ou inserir seus dados pessoais em cadastros;
- Não confie em preços muito baixos e que estejam muito fora da média de mercado. Lembre-se que as margens de lucro no comércio, especialmente de produtos eletrônicos e eletrodomésticos, de maneira geral, não são grandes e não é possível vender mercadorias com descontos extremamente elevados. Utilizar *sites* de pesquisa de preços pode ser interessante para averiguar se a oferta está dentro da média de preços ou muito distante dela;
- Pesquise sobre a empresa em *sites* de reclamações contra fornecedores ou mesmo nos *sites* dos Tribunais de Justiça para ver se existem muitas queixas contra aquele fornecedor e qual o índice de atendimento voluntário das reclamações dos consumidores;
- Desconfie de elogios ou avaliações positivas de produtos ou fornecedores que tenham linguagem semelhante ou que tenham sido postadas em horários muito próximos uns dos outros, o que pode ser indício de avaliações falsas;
- Verifique se o *site* da loja apresenta a identificação completa do fornecedor, inclusive com o número de seu CNPJ, o endereço físico da empresa, telefones e e-mail, contrato e regras de arrendimento da compra, devolução dos produtos e estorno dos valores, dentre outros itens obrigatórios por lei (vide Lei 10.932/2004 e Decretos nº 5.903/2006 e nº 7.962/2013);

- Imprima ou salve (usando o *print screen* do computador ou a captura de tela dos celulares) a oferta e cada uma das etapas da compra, especialmente conferindo: se o preço final não foi alterado na hora do pagamento; qual o prazo de entrega e se o valor do frete é razoável, pois, às vezes, o valor do frete supera em muito o valor do produto e a soma de ambos pode estar fora da faixa de preço que interessa ao consumidor;

- Prefira efetuar o pagamento com cartão de crédito, pois, em caso de fraude, será mais fácil cancelar o pagamento do que se for pago por boleto bancário ou, ainda, utilize sistemas de pagamento on-line que ocultam e protegem os dados de seu cartão;

- Utilize o sistema de aviso por SMS da administradora de cartões; em caso de gasto indevido, você será avisado imediatamente e conseguirá contestar a compra perante a operadora de cartão de crédito e evitar a fraude;

- Não aceite pagar com cartão de crédito/débito se o *display* (visor) da máquina de cartões estiver quebrado ou impossibilitar observar o valor inserido; lembre-se sempre de solicitar sua via do pagamento para conferir o valor pago;

- Se for pagar por meio de boletos, verifique os dados do emitente e o valor a pagar. Os boletos trazem um código de barras e uma “linha digitável” que é uma sequência de 47 ou 48 números divididos em cinco partes. Os dez últimos números da “linha digitável” indicam o valor a pagar. Assim, por exemplo, se o seu boleto for de R\$150,00, os dez últimos dígitos serão 0000015000, o que possibilita a conferência do valor;

- Evite armazenar os dados de seus cartões de crédito em seus dispositivos eletrônicos, tais como celular, *notebook*, computador pessoal etc..

2. Responsabilidade de plataformas de aplicativos

Com a invenção de engenhosas plataformas dos chamados aplicativos, ou seja, mecanismos eletrônicos mediante os quais os usuários de *smartphones* conectam - e com os diversos fornecedores de produtos e serviços chamados on-line -, muitas vezes esses produtos não são entregues ou não correspondem exatamente àquilo que o consumidor esperava.

Geralmente o fornecedor do produto ou do serviço é o mesmo que o faz chegar, no caso de um bem, ou presta o serviço desejado. Nesse caso, havendo algum problema na entrega ou na prestação do serviço, é evidente que o fornecedor direto é o responsável: por exemplo, por indenizar o consumidor pela não entrega do produto ou execução do serviço, ou então pela troca, no caso de não corresponder à expectativa do consumidor. Ou, ainda, no caso de vício ou defeito apresentado pelo bem ou execução do serviço.

Caso, entretanto, se trate de entrega terceirizada, a responsabilidade é solidária. Ou seja, são responsáveis tanto o fornecedor do produto ou executor do serviço, como o transportador do bem ou executor.

3. Publicidade e oferta de investimentos e empréstimos

“Empréstimo rápido e garantido, ainda que você esteja negativado”. Ora, nos tempos atuais, quando se fala em cadastro positivo, você acha que alguém vai lhe emprestar dinheiro assim, de “mão beijada”? Aí tem! Desconfie.

Claro que com esse anúncio - ainda que seja para valer - os juros serão de agiotagem.

E você está arriscado a pagar além das suas possibilidades. Pense muito antes de aceitar qualquer oferta dessas, preferindo os estabelecimentos (bancos e financeiras) mais tradicionais.

Investimentos também: Nos tempos dos “contos do vigário” mais tradicionais (do tecido de casimira inglesa falso, do “paco”, do bilhete premiado”, da tampinha premiada etc.), os golpes dos vivaldinos eram mais rústicos e simples. Mas muita gente caía. Hoje em dia, com a internet, prometem-se “ganhos espetaculares” em investimentos nas chamadas moedas virtuais e em *telex express*. É claro que hoje são comuns as moedas virtuais (o *bitcoin*, por exemplo). Mas as empresas sérias que se dedicam a esse tipo de investimento têm autorização do Banco Central e da Comissão de Valores Mobiliários. Não acredite em investimentos que rendem 5%, 10% ou mais. Não existe milagre. Que o digam os pobres investidores nas “Fazendas do Boi Gordo” e nas de “Avestruzes”. Claro que são crimes contra a ordem econômica e economia popular, além de darem aos prejudicados meios de tentarem recuperar o que perdem. Mas geralmente os espertos “banqueiros” têm mil maneiras de se safarem.

Correntes da felicidade: Também graças à internet, têm sido cada vez mais frequentes as chamadas “correntes” ou “bolas de neve”, que constituem crimes contra a economia popular (art. 2º, inc. IX da Lei 1.521/1951). Velho esquema de se obter vantagem ilícita em prejuízo do povo ou de um número indeterminado de pessoas (uma espécie de estelionato coletivo), mais modernamente assumem o aspecto de fundos de investimento especiais ou pirâmides. Não raro, atraem centenas de pessoas que logo percebem o engodo em que caíram.

4. COVID-19 - Mudanças de regras dos programas de milhagens aéreas

Cada empresa aérea tem o seu sistema e política de fidelidade ou milhas e o consumidor precisa se inscrever no programa para usufruir dos benefícios, que variam desde a possibilidade de descontos nas passagens aéreas ou a gratuidade na emissão de uma passagem, da mesma forma que podem ser vendidas livremente. Lógico, levando-se em consideração o destino escolhido. Para cada destino e época a ser desfrutada, vale a política das empresas que determinam a quantidade de pontos a serem utilizados. Também pode acumular os pontos ou a milhagem por meio de cartões de crédito ou em viagens feitas com a companhia. As milhas, ainda, podem ser obtidas como produtos, por meio de simples compra.

Esses programas não são um prêmio, mas um direito do consumidor, já que pagou por um serviço, se fidelizou a uma marca para ter garantido os pontos ou milhas. Extrai-se daí que o direito ao crédito não é mera liberalidade ou brinde. Trata-se de um crédito especial, posto que representa exercício do direito subjetivo de viajar. Milhagem não é brinde! As milhas não são “grátis”. O consumidor sempre paga por elas, entendimento adotado em julgamento promovido pelo Tribunal de Justiça de Minas Gerais, tendo sido reconhecida a possibilidade de enquadramento da relação jurídica como onerosa, no julgamento do recurso de Agravo de Instrumento nº 0479234-75.2013.8.13.0000.

No mesmo sentido, o Tribunal de Justiça de São Paulo reconheceu a onerosidade na aquisição de milhas pelo consumidor, no julgamento do recurso de apelação nº 0009943-57.2015.8.26.0635.

Fica claro que o consumidor paga antecipadamente, de forma indireta, com direito a uso posterior, já que as companhias aéreas receberam o pagamento de seu preço, embutido na venda de passagens regulares. Ou seja, o consumidor tem o direito de utilizar os pontos e milhas acumulados de acordo com as regras estabelecidas pela empresa, apesar de muitas companhias aéreas dificultarem a transformação de pontos do cartão de crédito em milhas para viagens, numa mudança de regras com o jogo em pleno andamento. Elas atualmente também oferecem outros produtos que podem ser trocados pela milhagem.

Necessário observar nos contratos e programas de milhagem ou fidelidade o princípio da informação, ou melhor, o direito de informação previsto na Constituição Federal e que pode ser contemplado sob três aspectos: o direito de informar, o direito de se informar e o direito de ser informado. O direito de informar é uma prerrogativa constitucional concedida às pessoas físicas e jurídicas. É o dispositivo do *caput* do artigo 220, que dispõe, *in verbis*: “A manifestação do pensamento, a criação, a expressão e a informação, sob qualquer forma, processo ou veículo não sofrerão qualquer restrição, observado o dispositivo nesta Constituição”.

Essa norma é solidificada por outra pétrea das garantias fundamentais. A do inciso IX do artigo 5º, que dispõe, *in verbis*: “É livre a expressão da atividade intelectual, artística, científica e de comunicação, independentemente de censura ou licença”. Trata-se de um dever exigido mesmo antes de se iniciar qualquer relação. Impõe-se ao fornecedor o dever de informar na fase pré-contratual, isto é, na oferta, na apresentação e na publicidade.

E essa informação obrigatória vai integrar o contrato, como dispõe o artigo 30 do CDC: “Toda informação ou publicidade, suficientemente precisa, veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação com relação a produtos e serviços oferecidos ou apresentados, obriga o fornecedor que a fizer veicular ou dela se utilizar e integra o contrato que vier a ser celebrado”.

Destaque-se que, durante a pandemia, as empresas aéreas firmaram um Termo de Ajuste de Conduta com o Ministério Público Federal, em 20/03/2020, do qual participaram ainda a Associação Brasileira das Empresas Aéreas (Abeaer) e a Secretaria Nacional do Consumidor (Senacom), do Ministério da Justiça, sendo que no Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) – assinado pelas empresas Azul, Gol, Latam, Passaredo e MAP – foram definidas as regras de remarcação, reembolso e cancelamento de passagens, políticas de alteração ou reembolso e, também, suspenderam o *downgrade* de categoria.

Desta forma, os consumidores terão um prazo maior para usar as milhas e poderão manter o *status* de passageiro que possuem por mais tempo, mesmo que não realizem viagens nos próximos meses. Importante lembrar que passagens compradas com milhas têm sua própria política de remarcação e reembolso, que varia por programa, mas não estão contemplados bilhetes emitidos por milhas ou pontos. No acordo está a garantia de remarcar os bilhetes para um prazo de até um ano depois da compra, sem nenhum tipo de cobrança adicional, mas não se aplicam a voos operados por empresas parceiras (em sistema de compartilhamento como *code-share* e *interline*), por companhias que possuam parceria de plano de milhagem e voo *charter*.

Comissão Permanente de Defesa do Consumidor da OAB SP

Diretoria da OAB São Paulo Triênio 2019/2021

Caio Augusto Silva dos Santos
Presidente

Ricardo Luiz de Toledo Santos Filho
Vice-presidente

Aislan de Queiroga Trigo
Secretário-geral

Margarete de Cássia Lopes
Secretária-geral adjunta

Raquel Elita Alves Preto
Diretora-tesoureira

Comissão Permanente de Defesa do Consumidor

Presidente

José Pablo Cortes

Vice-presidente

Arthur Luís Mendonça Rollo

Secretária-geral

Livia Cattaruzzi Gerasimczuk

Membros efetivos

Adriano Nonato Rosetti
Antonio Carlos Morato

Claudio Henrique de Oliveira

Daniela Ricci Santiago

José Luiz Parra Pereira

Maria Bernadete Bolsoni Pitton

Maria Ines Rodrigues Landini

Dolci

Priscila Ortenzi de Oliveira

Roberta Densa

Membros efetivos regionais

Arnaldo Roberto de Souza
Neves

Bruno Cesar Silva de Conti

Carlos Augusto Araújo Sandrini

Joner José Nery

Lucas de Sousa Lino

Mairim Andressa Bruno Costa da
Silva

Rodrigo Esteves Rolim

Wilian Karan Junior

Membro consultor

José Geraldo Brito Filomeno

