

## Para não ficar com o cupom na mão

As facilidades oferecidas pelos sites de compras coletivas nem sempre se realizam. Não são poucos os casos em que os clientes não conseguem agendar sua hospedagem porque o hotel vendeu mais cupons do que poderia suportar e até mesmo de tarifas supervalorizadas para mascarar o desconto real da promoção. Para não transformar um fim de semana prazeroso em dor de cabeça, é bom tomar alguns cuidados.

— As compras nesses canais são feitas quase sempre no impulso, o que é perigoso. Antes de fechar negócio, é preciso pensar um pouco e avaliar as condições — diz a advogada Fabíola Meira, especializada em direito do consumidor, do escritório Braga Nascimento e Zilio Advogados Associados.

Uma das queixas mais recorrentes diz respeito à dificuldade para marcar datas da hospedagem. Em geral, as re-

gras das promoções excluem feriados e semanas de altíssima temporada, como festas de fim de ano. Mas não os fins de semana normais, que, claro, são os mais concorridos.

— Antes de comprar, veja quantos quartos o hotel oferece. Depois repare quantas pessoas já compraram a oferta. Quanto maior a diferença entre o número de compradores e o de habitações, maior será a espera. Em alguns casos, pode mesmo levar meses — alerta Fabíola.

Outra situação que pode ser verificada antes de clicar no botão “confirmar” é saber se o desconto corresponde à realidade. Se tivesse entrado em contato com a pousada em Búzios que oferecia duas diárias de fim de semana por R\$ 425 (metade de R\$ 850, valor anunciado como normal), o médico Rafael Erthal teria sido informado que duas diárias sairiam por R\$ 500, sem promoção alguma. Ou seja, o desconto real estava longe dos 50%

prometidos pelo Groupon.

— Eu me senti enganado, porque esperava um nível de hospedagem e encontrei outro, bem abaixo. Foi minha primeira e última compra desse tipo — diz o médico.

História parecida viveu a fonoaudióloga Andréa Amado. Ela pagou R\$ 349 por um fim de semana em Penedo, anunciado com desconto de 50%. Chegando lá, achou o hotel simples demais para o valor. Ao retornar ao Rio, ligou para o estabelecimento e descobriu que um pacote idêntico ao dela sairia por R\$ 380. Mas, diferentemente de Erthal, teve seu dinheiro de volta após reclamar com o Click On, site por onde realizou a compra.

O Procon-RJ ressalta que a restituição não é um favor. Como em qualquer outro tipo de relação com o consumidor, a devolução do dinheiro em caso de serviço mal prestado ou propaganda enganosa é obrigatória. E sendo compra realizada a distância (pela internet), o cliente também tem o direito mudar de ideia e cancelar o pedido em até uma semana. Mesmo que os sites avise, em suas condições de venda, que não há restituição.

