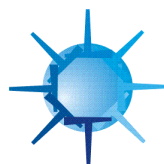




Consumidor Cidadão

**Cartilha explicativa sobre o
Código de Defesa do Consumidor**



UNIFRA
CENTRO UNIVERSITÁRIO FRANCISCANO

CURSO DE DIREITO

Consumidor Cidadão

Cartilha explicativa sobre o Código de Defesa do Consumidor

Atividade de Pesquisa e Extensão realizada pelo Núcleo de Prática Jurídica, por meio da Supervisão de Estágio do Procon/SM, Curso de Direito
Centro Universitário Franciscano

Curso de Direito

Coordenação: Prof. Marcelo Barroso Kümmel
Coordenação Adjunta: Profa. Carla Souza da Costa

Núcleo de Prática Jurídica

Coordenação: Prof. Paulo Renato dos Santos Ferrony

Programa de Defesa e Proteção ao Consumidor

Campo de Estágio Procon/SM

Coordenação: Prof. Vitor Hugo do Amaral Ferreira

Elaboração da Cartilha – 1ª edição

Cristiane Souza da Silveira
Taís Cristina Flores

Elaboração da Cartilha – 2ª edição

Ana Paula Paz Nunes, Ângela Andrea Schaurich dos Santos, Juliana Martins de Aquino Souza, Luana Palmeiro Lencina, Luiz Henrique Menegon Dutra, Mariana Ferraz Santos, Marcelo Ilha, Renan Oliveira

Elaboração da Cartilha – 3ª edição

Eduardo Mousquier, Fabiano Leite, Felipe Moraes e Giessechelly Passos,

Projeto gráfico - capa

Cristiane Albrecht – Tecno Signs

Orientação, supervisão e revisão

Prof. Paulo Renato dos Santos Ferrony e Prof. Vitor Hugo do Amaral Ferreira

Aos dez anos



UNIFRA
CENTRO UNIVERSITÁRIO FRANCISCANO

Quando completamos 10 anos, a vida parece que começa a fazer sentido. Temos amigos e responsabilidades estudantis; escolhemos nosso time, começamos a tomar nossas próprias decisões, até achamos que somos independentes.

Em 2009 o Curso de Direito da UNIFRA completa 10 anos. Neste tempo formamos mais de 500 profissionais, qualificados para enfrentar o mercado de trabalho. Todos passaram por rigorosos estágios, alguns fora da Instituição, a maioria junto ao Núcleo de Prática Jurídica, o NPJ.

Junto ao NPJ funciona, desde 2004, em parceria com o Município de Santa Maria, o Serviço de Proteção ao Consumidor, o PROCON. Além de campo de estágio para a formação de nossos alunos, o PROCON fornece importante serviço à comunidade santamariense, atendendo, mediando e, acima de tudo, melhorando a relação entre consumidores e prestadores de serviços e fornecedores de produtos.

O PROCON de Santa Maria destaca-se pela condução acadêmica e a intensa participação da comunidade discente do Curso de Direito da UNIFRA. Prova disso é esta terceira edição da Cartilha do PROCON, que procura, sempre de forma atualizada, levar informações sobre as relações de consumo à população do município.

Tal iniciativa, aliada a seminários, palestras, projetos de pesquisa e extensão, fazem do PROCON Santa Maria exemplo de parceria entre a instituição acadêmica e o poder público que deu certo, colaborando na implementação de política pública de relações de consumo harmoniosas.

A Cartilha do Consumidor foi gerada no âmbito do PROCON e do NPJ, realizada por alunos, supervisionada por professores, e que agora chega ao público, gratuitamente, com o objetivo de esclarecer, informar e colaborar no exercício da cidadania.

Chegar à terceira edição demonstra o sucesso da iniciativa, além de demonstrar a integração entre a academia, o poder público e a comunidade.

Nestes 10 anos do Curso de Direito, o PROCON merece nota 10!

Marcelo Barroso Kümmler

Coordenador do Curso de Direito
Primavera de 2009

Prefácio à terceira edição



O sucesso da Cartilha do Consumidor em suas primeiras edições não veio por acaso, deve-se, por certo, à dedicação de professores e acadêmicos nos trabalhos de atendimento e de pesquisa desenvolvidos no âmbito do PROCON-UNIFRA.

Os propósitos de educar para o consumo, pesquisa acadêmica e atividade de extensão, asseguram que a terceira edição atinja plenamente seus objetivos relativos à produção científica, atendimento à comunidade, e reiteração pela Instituição, de sua função social.

Tais propósitos se mostram evidentes, pois tanto a Cartilha tem servido como instrumento de proteção e defesa do consumidor e à educação no âmbito das relações de consumo, quanto o PROCON-UNIFRA tem proporcionado com a criação e manutenção de seu espaço, meio extrajudiciário de resolução de situações conflituosas nas relações de consumo. Isso, ao tempo em que oportuniza percentual considerável de composição, evita o congestionamento crescente provocado pela judicialização excessiva.

Como nas edições anteriores, o resultado da comunhão de esforços nos leva a ratificar o reconhecimento à Instituição, à Coordenação do Curso, à Pró-Reitoria de Pós-Graduação, Pesquisa e Extensão, pelo pleno incentivo; aos alunos e professores, pelo empenho e excelência do trabalho; ao Município de Santa Maria, pela parceria estabelecida por meio do PROCON, que tem permitido importante espaço de reflexão, mediação e defesa e proteção ao consumidor.

Aos fornecedores e consumidores, a certeza de nossa participação e valorização, tanto neste projeto, quanto em outros que busquem “Educar para Consumo”.

Aos colegas profissionais e aos demais estudantes, o agradecimento pela participação e pelo incentivo ao uso da cartilha.

Prof. Paulo Renato dos Santos Ferrony
Coordenador do Núcleo de Prática Jurídica

Apresentação

Sociedade de consumo: perspectivas e (des)caminhos contemporâneos

(...) mais do que de máquinas precisamos de humanidade

Charles Chaplin

A Sociedade de consumo encerra em si uma potencial contradição: valoriza o fator humano no processo de criação, porém, simultaneamente, desqualifica os que não dispõem de conhecimento dos instrumentos de inclusão.

As relações de consumo, vistas sob o aspecto tecnológico e geográfico, ao longo do tempo, têm demonstrado serem cada vez mais abrangentes. Neste cenário, o Código de Proteção e Defesa do Consumidor ingressa nas relações de consumo, para concretizar maior proteção ao consumidor.

A inquestionável desorientação do homem não pode servir de pretexto para condenar o progresso tecnológico e produtivo, e recusar-se à aceitação de novos contextos. Não há caminho diverso do aceitar o celular, a banda larga, a interatividade, a internet, os novos produtos. Para tanto, o consumidor deve estar munido de conhecimento que viabilize a operacionalização dos seus direitos.

Política de Defesa e Proteção ao Consumidor: realidades e instrumentos

Não tenho tempo de desfaldar outra bandeira que não seja a da compreensão do encontro e do entendimento entre as pessoas

Elis Regina

O trabalho do Programa de Proteção e Defesa do Consumidor - Procon/SM - está atrelado à contemporaneidade das relações de consumo, cada vez mais dinâmica. Fator que exige a associação de elementos distintos da estagnação e inércia de políticas inoperantes. Antes que sejam estabelecidas, sejam do Poder Público ou da iniciativa privada, há que se pensar em sua efetividade.

Por certo, o convênio estabelecido entre o Centro Universitário Franciscano e a Prefeitura Municipal viabiliza muito mais do que atendimento a consumidores, oportuniza um espaço para a humanização, entendimento entre as pessoas.

Sensibilizar a comunidade santamariense sobre direitos e deveres, pensar a política preventiva, a educação e tudo que cerca a realidade consumerista tem sido a missão desse projeto.

Os três últimos anos do Procon contemplam o término de um primeiro momento, a criação e a implementação da política de atendimento. Disso, podemos afirmar que existe um mecanismo de defesa aos consumidores capaz de desbravar novos horizontes. Árduo e comprometido é o trabalho que temos pela frente, para que as bases consolidadas possam servir de alicerce a novas e futuras ações. Próximo a 16.000 atendimentos foram realizados e tantos outros nos esperam.

Consumidor Cidadão: a terceira edição

*A vida é assim! (...) O que ela quer de nós é coragem
Celina Deprá*

A terceira edição desta cartilha vem ao encontro do esforço de acadêmicos e professores que assumem um papel de comprometimento que vai além da sala de aula, transpõe as quatro paredes e integra espaços.

Muito mais que vontade é necessário termos paixão naquilo que fizemos. Acreditarmos no nosso potencial de intervenção e mudança concreta da realidade.

O direito, e digo isso a todos os acadêmicos, representados aqui pelo Eduardo, o Fabiano, o Felipe e a Giese, é o maior instrumento que dispomos para efetivar a justiça social. Conduzir os nossos pensamentos e ações para a prática do bem e oportunizar o conhecimento de direitos, é fazer da nossa prática um instrumento de cidadania.

A terceira edição marca a comemoração dos 10 anos do Curso de Direito/Unifra, momento em que se discute a *sociedade de consumo: realidade e perspectivas* como tema do 8º Seminário Teoria Jurídica, Cidadania e Globalização. Fato possível por congregar o envolvimento, apoio e incentivo da Coordenação do Curso, da Coordenação de Extensão e do Ministério Público Federal.

A este propósito, a Cartilha *Consumidor Cidadão* volta-se à promoção do diálogo com as comunidades como um dos pontos essenciais da prática jurídica, somando às edições anteriores três temáticas: o superendividamento, o desbloqueio e portabilidade telefônica e o consumo sustentável.

Eis então, um instrumento de educação, destinado à harmonização das relações de consumo, disposto a resgatar a cidadania e promover o reconhecimento de direitos fundamentais.

Prof. Vitor Hugo do Amaral Ferreira
Programa de Proteção e Defesa ao Consumidor
Procon/SM

Sumário

PALAVRAS IMPORTANTES	Xx
DIREITOS BÁSICOS	Xx
PROTEÇÃO CONTRATUAL	Xx
Contrato de adesão	Xx
Contrato de crédito	Xx
Contratos de compra e venda	Xx
Compra de eletrodomésticos	Xx
Produtos em liquidação	Xx
Aparelhos de telefone celular	Xx
Compra de móveis	Xx
Compras fora do estabelecimento comercial	Xx
Compra de veículos	Xx
Contrato de leasing de veículos	Xx
Compra de medicamentos	Xx
Compra de alimentos	Xx
Compra de imóveis	Xx
Contrato de consórcio	Xx
Contrato de seguro	Xx
Contrato de seguro de vida	Xx
Contrato de seguro residencial	Xx
Planos de saúde	Xx
Prestação de serviços de escolas particulares	Xx
Serviços bancários	Xx
Financiamento	Xx
Cartões de crédito	Xx
Contrato de locação de imóveis	Xx
Contratos de turismo e transporte	Xx
Contrato de estacionamento	Xx
Prestação de serviços públicos	Xx
Prestação de serviços telefônicos	Xx
BIBLIOGRAFIA	Xx

Palavras importantes

AÇÃO COLETIVA

É a ação para defesa de direitos coletivos, também chamados de DIREITOS DIFUSOS. Pode ser promovida pelo Ministério Público ou por Organizações de Defesa do Consumidor, nos casos em que não há um indivíduo isoladamente pleiteando um direito, mas sim um interesse coletivo.

Em Santa Maria existe a APDC (Associação de Proteção e Defesa do Consumidor), cujo trabalho em prol dos consumidores e da saúde das relações de consumo data de mais de uma década. Há também o Procon-SM, órgão criado pela Prefeitura Municipal em parceria com a Unifra, que também está legitimado à propositura da ação coletiva.

AÇÃO CIVIL PÚBLICA

A ação civil pública é uma espécie de ação coletiva que visa beneficiar a todos os lesados por uma determinada conduta de relevante interesse social, como as relativas a Direito do Consumidor.

ACIDENTE DE CONSUMO

Qualquer dano que o consumidor sofra em virtude de defeito em produto ou serviço é chamado de acidente de consumo.

Se o produto foi usado para o fim a que se destina e dentro das especificações de uso e, ainda assim, causou dano ao consumidor, então houve um acidente de consumo. Não basta o dano em si, deve ter sido provocado por produto defeituoso.

A responsabilidade pelo ressarcimento do consumidor é do fabricante, do produtor, do construtor ou do importador. O comerciante só será responsabilizado se o fabricante, o produtor, o construtor ou o importador não puder ser localizado. Então, nesse caso a responsabilidade do comerciante é chamada de subsidiária. Se o fornecedor provar que não colocou o produto no mercado ou que o defeito acusado de causar o acidente de consumo não existe, não haverá obrigação de indenizar. E também se provar que a culpa pelo acidente é exclusiva do consumidor (por mau uso ou uso inadequado, por exemplo) ou de terceiro, não precisará indenizar o fato do produto.

AGÊNCIAS REGULADORAS

Comumente utilizada pelos meios de comunicação, esta expressão é relativamente recente. São órgãos criados pelo governo federal para fiscalizar a prestação dos serviços públicos algumas outras atividades que precisam de regulamentação e controle, o que é feito através de portarias das agências. A maior parte dos aumentos de taxas e preços de produtos controlados pelas agências depende de autorização da mesma.

São exemplos de agências reguladoras a ANEEL (Agência Nacional de Energia Elétrica); ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações); ANS (Agência Nacional Saúde Suplementar) e a ANP (Agência Nacional de Petróleo) e ANTT (Agência Nacional de Transportes Terrestres).

Às Agências Reguladoras os consumidores podem fazer denúncias e reclamações.

AMOSTRA GRÁTIS

A distribuição de amostra grátis de produto ou serviço estabelece entre a parte que distribui e a que aceita uma relação de consumo, ainda que não se faça nenhuma contraprestação pecuniária (pagamento) pelo produto.

É um dos casos em que surge a figura do consumidor por equiparação, artigo 2º, § único, combinado com os artigos 17 e 29 do CDC. Se, do consumo da amostra grátis resultar algum dano para o consumidor, surgirá o dever de indenizar do distribuidor da amostra grátis.

Mais ainda, a amostra grátis é uma forma de o fornecedor divulgar o produto que comercializa, é um produto entregue ao consumidor sem solicitação prévia e, portanto, nada poderá ser cobrado do consumidor posteriormente pela aceitação do mesmo.

Há também a equiparação à amostra grátis no caso de serviços prestados ou produtos enviados para o consumidor sem sua solicitação prévia, conforme o artigo 39 § único, do CDC, caso em que não há obrigação de pagamento pelo consumidor.

CADASTRO DE CONSUMIDORES

São bancos de dados de consumidores, contendo dados pessoais ou de consumo, mantidos com a finalidade de consulta própria ou por terceiros. A criação e utilização de bancos de dados para concessão ou restrição de crédito a consumidores não é proibida por lei, entretanto existem regras a serem observadas:

- Direito de acesso: o consumidor tem o direito de acessar as informações arquivadas sobre ele, inclusive saber quem forneceu essas informações. Dificultar ou impedir o acesso a essas informações é crime passível de detenção, previsto pelo CDC.

- As informações devem ser escritas em linguagem simples, clara, de fácil compreensão pelo consumidor.

- Dever de comunicação: o consumidor deve ser previamente notificado, por escrito, da inclusão de seu nome em qualquer órgão restritivo de crédito.
- Direito de ter corrigida qualquer informação incorreta no prazo máximo de cinco dias úteis.
- O prazo máximo que um cadastro negativo pode conter informações sobre um consumidor é de 5 anos.

Entenda que o comerciante, antes de efetuar a venda a crédito, pode consultar esses cadastros, como SPC (Serviço de Proteção ao Crédito) ou SERASA (Centralização dos Serviços Bancários) para verificar se há alguma informação negativa sobre o consumidor. Em caso de restrição de crédito, o comerciante poderá optar por não realizar a venda, a não ser na modalidade à vista e em dinheiro.

CHEQUE

A aceitação de cheque como meio de pagamento é decisão do fornecedor. A moeda corrente, de curso forçado no país (de aceitação obrigatória) é o Real. Alguns estabelecimentos que não aceitam cheque informam previa e adequadamente ao consumidor, por meio de cartazes afixados no local.

CHEQUE EXTRAVIADO, FURTADO OU ROUBADO

Em caso de extravio, furto ou roubo de folhas de cheque, a primeira providência é comunicar a ocorrência à Polícia. De posse do boletim de ocorrência, dirija-se ao banco para pedir o cancelamento das folhas de cheque.

A responsabilidade do consumidor cessa após essas providências.

Após o cancelamento do cheque junto ao banco, duas situações podem se seguir:

- quando o cheque é apresentado, o banco não o aceita, caso em que a responsabilidade pelo mesmo será do fornecedor que o recebeu sem a devida cautela na identificação do emitente. Exigir documentação para comprovação da identidade do emitente é uma segurança para o fornecedor e não há qualquer constrangimento para o emitente do cheque nisso. Ao consumidor, cabe colaborar fornecendo sua documentação.
- quando o cheque é apresentado e o banco o aceita, deverá arcar com a responsabilidade pelo seu pagamento, haja vista que o consumidor já solicitou o cancelamento dos mesmos.

CHEQUE PRÉ-DATADO

O cheque é uma ordem de pagamento à vista. A utilização na modalidade pré-datado desvirtua sua função, que é a de título de crédito à vista (artigo 32 da Lei do Cheque – Lei 7357/85).

A aceitação do cheque pré-datado pelo fornecedor tem levado a entendimentos no Poder Judiciário no sentido de que, sob essa apresentação, ele torna-se uma promessa de pagamento e não uma ordem de pagamento à vista. Em

sendo uma promessa de pagamento, se emitido sem a suficiente provisão de fundos, não configura o crime de estelionato (artigo 171, VI, do Código Penal), restando ao credor a esfera cível para reaver o prejuízo.

Há também decisões de Tribunais de que o cheque recebido na modalidade pré-datado pelo fornecedor e apresentado antes do prazo pactuado enseja a responsabilização por perdas e danos que o emitente possa sofrer.

O consumidor que efetuar o pagamento de suas compras com cheque pré-datado deve ter o cuidado de exigir a data prevista para compensação do mesmo no recibo de compra ou na nota fiscal. O consumidor poderá questionar quando um cheque entrar em sua conta antes da data prevista, bastando comprovar a quebra do acordo, apresentando um desses documentos contendo: número e valor do cheque, data em que foi recebido pelo estabelecimento e data combinada para ser compensado.

CLÁUSULAS

É a parte de um contrato que contém explicações detalhadas ou disposições específicas sobre um determinado assunto. As cláusulas contêm os ajustes e as condições em que o contrato foi celebrado.

CLÁUSULA ABUSIVA

Qualquer cláusula que anule, restrinja ou coloque o consumidor em desvantagem na relação de consumo, inserida em um contrato, será considerada abusiva. Entenda que a cláusula é nula, mas o contrato não! A cláusula abusiva fica sem efeito. O artigo 51 do CDC traz uma lista exemplificativa de cláusulas abusivas. Esta lista é exemplificativa, pois podem haver outras cláusulas que, numa relação de consumo, podem ser consideradas abusivas.

COBRANÇA DE DÉBITOS

A cobrança de débitos é um direito do fornecedor. Não se trata de nenhuma prática abusiva, mas do exercício de um direito. Contudo, ao exercer esse direito, o credor não poderá exorbitar. Existem práticas que são proibidas pelo CDC no momento de efetuar uma cobrança, de forma que o devedor não pode ser exposto a nenhum tipo de cobrança que lhe humilhe ou cause vexame, Além disso, a forma de cobrança não poderá ser truculenta, isto é: usar de ameaças, constrangimentos ou intimidações.

O devedor poderá ser notificado por escrito ou verbalmente. Contudo a cobrança verbal deverá ser feita na pessoa do devedor. Não pode o credor “deixar recados” com familiares ou vizinhos como forma de expor o devedor à situação vexaminosa e constrangê-lo, com isso, a saldar o débito.

O artigo 71 do CDC comina pena de 3 meses a 1 ano de detenção e multa para o fornecedor que “utilizar de ameaça, coação, constrangimento físico ou moral, afirmações falsas, incorretas ou enganosas ou de qualquer outro procedimento que

exponha o consumidor, injustificadamente, a ridículo ou interfira em seu trabalho, descanso ou lazer”.

O credor que fizer uso de escritórios de cobrança deverá arcar com esse custo. É o que diz o artigo 51, XIII. Da mesma forma se o credor fizer uso de escritório de advocacia para efetuar a cobrança. A cobrança de honorários advocatícios do consumidor só será lícita em caso de processo judicial, nos chamados honorários de sucumbência.

CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

É um conjunto de normas de ordem pública (Lei 8.078/90) que estabelece direitos e obrigações de consumidores e fornecedores, para evitar que os primeiros sofram qualquer tipo de prejuízo. Quando uma lei é de ordem pública, ela não pode ser contrariada ou afastada nem por acordo entre as partes.

CÓDIGO DE ACESSO (telefonia)

Conjunto de caracteres numéricos ou alfanuméricos estabelecido em Plano de Numeração, que permite a identificação de Usuário, de terminal de uso público ou de serviço a ele vinculado;

COMISSÃO DE PERMANÊNCIA BANCÁRIA

É cobrada com a mesma finalidade da correção monetária: atualizar o valor do débito em atraso. Por isso, não podem ser cobradas conjuntamente: ou utiliza-se uma ou a outra.

CONSUMIDOR

Toda pessoa, física ou jurídica (empresa, associação, fundação), que adquire um produto ou serviço, para uso próprio, como destinatário final, é considerada consumidor.

O DESTINATÁRIO FINAL é aquele que não emprega o bem comprado ou serviço utilizado como um intermediário, com o objetivo de repassá-lo para outras pessoas.

As vítimas de acidente de consumo, por exposição a produtos defeituosos, também são consideradas como consumidores, segundo o CDC (artigos 17 e 29), ainda que o produto que causou o fato não tenha sido adquirido através de compra pela vítima. Ver também AMOSTRAS GRÁTIS.

E, ainda, são equiparados a consumidores a coletividade de pessoas que esteja presente em uma relação de consumo (o número indeterminado de pessoas que estejam sendo vítimas de uma fraude ou de qualquer tipo de abuso por parte de um fornecedor, por exemplo) e o destinatário de quaisquer tipos de publicidade abusiva ou enganosa, ainda que não tenha adquirido o produto ou serviço veiculado na mensagem publicitária.

Nesse caso, o consumidor pode se valer do Poder Judiciário ou do Procon para pedir providências com base no artigo 37, §§ 1º, 2º e 3º.

CONSUMO SUSTENTÁVEL

A educação para o consumo deve abranger o consumo sustentável e o respeito ao meio ambiente. Isso é extremamente importante ao se considerar que os recursos naturais são finitos, ou seja, podem acabar. Consumir por consumir, sem a real necessidade de um produto, além de um gasto desnecessário, levará inevitavelmente ao esgotamento do meio-ambiente.

CONTRATO

O contrato é um acordo de vontades que ocorre entre duas ou mais pessoas em que elas assumem obrigações entre si. As pessoas não costumam enxergar a relação contratual em todos os lugares que ela aparece ao longo do dia-a-dia. Mesmo não assinando nada, não há dúvida de que estamos diante de um verdadeiro contrato quando uma pessoa entrega dinheiro e a outra entrega produto ou serviço.

Quando você vai ao supermercado e faz suas compras, embora não esteja escrito, existe um contrato e dele nasce uma **RELAÇÃO DE CONSUMO**. Existe um acordo de vontades (a sua de comprar e a do supermercado de vender); existem obrigações recíprocas (a sua de pagar as compras, e a do supermercado de entregar produtos em condições de consumo, pelo preço afixado nas etiquetas, etc) e desta simples relação pode surgir uma série de direitos para qualquer uma das pessoas envolvidas.

A forma escrita é adotada para dar maior segurança para os envolvidos em um contrato, de maneira que todos saibam seus direitos e deveres no negócio.

CORREÇÃO MONETÁRIA

Pode ser cobrada com base em índice previsto no contrato. A correção monetária não poderá ser cobrada considerando como base de cálculo o índice de correção do salário mínimo e tampouco o índice de variação cambial. Em palavras mais simples, a correção cambial não pode ter por base o índice de variação do dólar e nem o do salário mínimo.

A correção monetária tem por objetivo atualizar a prestação em atraso. Essa é a mesma finalidade da **COMISSÃO DE PERMANÊNCIA BANCÁRIA**. Por isso, a cobrança das duas não pode se somar.

DANO

Dano é o prejuízo sofrido por alguém. Pode ser material ou moral. Dano material é qualquer prejuízo que implique diminuição de patrimônio. Dano moral é a ofensa aos bens de ordem moral de alguém, como liberdade, honra, intimidade ou

privacidade. No CDC, havendo o dano sofrido pelo consumidor, o fornecedor deverá indenizar, exceto se provar que houve culpa exclusiva da vítima no evento danoso. A indenização, além de visar a reparação do prejuízo ou sofrimento experimentado pelo consumidor, também tem, no CDC, caráter de sanção para o fornecedor, para que práticas danosas sejam desestimuladas.

DEFEITO DO PRODUTO

Se um produto não oferece a segurança que dele se espera, ele é defeituoso (art. 12, § 1º). Então, o defeito do produto está relacionado com a segurança do consumidor. É considerado defeito de segurança também a ausência de informações suficientes e adequadas sobre a utilização do produto ou sobre os riscos que ele possa oferecer. Se um brinquedo colocado à venda no mercado de consumo, por exemplo, se quebra durante a utilização pela criança e, ao se partir, provoca algum machucado na criança que o manuseava, então esse brinquedo é defeituoso.

A responsabilidade em caso de defeito do produto não é solidária. Isso significa que o consumidor deverá exigir a reparação do dano do fabricante, do produtor, do construtor ou do importador e não do comerciante. Esse apenas será responsabilizado se o fabricante, construtor, produtor ou importador não puder ser identificado ou localizado ou se não conservar adequadamente produtos perecíveis.

A responsabilidade em caso de defeito é objetiva, isto é, não se verifica se houve culpa do fornecedor ou não. Havendo um defeito no produto que cause dano ao consumidor, há o dever de indenizar. Só não haverá esse dever se o fornecedor provar que não há defeito no produto, ou que o defeito não existe ou que o acidente se deu por culpa exclusiva do consumidor (uso inadequado do produto, por exemplo) ou de terceiro.

DEFEITO DO SERVIÇO

Se houver algum problema decorrente da prestação de um serviço, que possa causar algum dano ao consumidor, haverá defeito do serviço. O artigo 14 do CDC diz que o defeito pode estar na execução do serviço e (ou) na inadequada ou insuficiente informação ao consumidor sobre o aproveitamento do serviço e os riscos que pode oferecer.

DIREITO DE ARREPENDIMENTO

O direito de arrependimento do consumidor, com a devolução do produto e ressarcimento do valor pago, só é cabível se a compra for realizada fora do estabelecimento comercial, segundo a diretriz do artigo 49 do CDC. A venda realizada fora do estabelecimento comercial poderá ser por telefone, internet, correio, com produtos escolhidos pela televisão ou por livretos (catálogos de produtos) e, desde que conduzida e realizada por qualquer um desses meios, estará sujeita ao direito de arrependimento do consumidor, desde que essa vontade seja manifestada dentro de 7 dias a contar do recebimento do produto.

A venda por amostra também é considerada venda fora do estabelecimento. Se um vendedor visita o consumidor e lhe dá amostras de produtos para que escolha, ainda assim estará ocorrendo venda fora do estabelecimento e o

comprador poderá fazer uso do direito de arrependimento, desde que dentro do prazo de 7 dias.

DIREITO DE REGRESSO

Se um comerciante indenizar um consumidor por acidente de consumo, terá direito de cobrar do fabricante, do produtor, do construtor ou do importador a importância que dispendeu em razão disso. É que se chama de direito de regresso (art 13, § único).

DIREITOS COLETIVOS

Os direitos coletivos são aqueles em que há uma relação jurídica ligando um grupo ou categoria de pessoas determináveis. Essas pessoas estão ligadas entre si por uma relação já existente onde não há como individualizar cada pessoa envolvida, mas sim o grupo ou categoria de pessoas¹. No caso de estabelecimentos de ensino, por exemplo, se houvesse o aumento abusivo das mensalidades escolares, haveria a violação de um direito coletivo, qual seja a aplicação de um índice coerente de atualização do valor da mensalidade. A relação jurídica preexistente (existente anteriormente) é o contrato de matrícula do aluno.

A ação para defesa do direito coletivo violado poderia ser ajuizada pela Associação de Pais de Alunos, por exemplo.

DIREITOS DIFUSOS

Os direitos difusos pertencem a um número indeterminado e indeterminável de pessoas. São indivisíveis e não há como separar cada pessoa lesada ou ameaçada de lesão em seu direito². Uma propaganda enganosa na televisão, por exemplo, é um direito difuso, pois atinge um número indeterminado (incalculável) de pessoas que são os destinatários da mesma, isto é, aqueles que assistem ou podem estar assistindo televisão.

DIREITOS HOMOGÊNEOS

Os direitos homogêneos têm uma origem comum, ligando um grupo ou coletividade de pessoas, mas nesse caso é possível a individualização de cada envolvido no evento³. Contudo, trata-se de um direito que, quando lesado, atinge a coletividade de usuários, motivo pelo qual a ação coletiva é utilizada para sua defesa. Um exemplo ajuda a ilustrar: em caso de acidente de trânsito, envolvendo um ônibus de transporte coletivo de passageiros, há a lesão ao direito à segurança e também há violação do direito subjetivo que o usuário de transporte coletivo tem de chegar em segurança ao seu destino. Há, então, em vista disso, o surgimento do dever de indenizar por parte do fornecedor de serviço de transporte coletivo.

EMBALAGEM

A embalagem deve conter informações claras, em língua portuguesa, sobre a quantidade, a qualidade e a composição do produto. Em caso de produtos nocivos à saúde, seu rótulo ou embalagem deve trazer essa informação, de forma ostensiva (visível).

Do manuseio da embalagem também poderão advir acidentes de consumo. Um exemplo conhecido é o da tampa “abre-fácil” dos enlatados que, ao ser aberta, machucava a mão dos consumidores. Foi retirada de circulação, reformulada e os consumidores vítimas do acidente foram indenizados.

FATO DO PRODUTO

É o acidente que resulta da utilização de um produto ou serviço defeituoso. É, em última análise, o fato que resulta da utilização de um produto defeituoso. No exemplo do brinquedo que se quebra enquanto a criança brinca, se essa criança se machucar, isso será o fato do produto. Então, quando o CDC fala em RESPONSABILIDADE POR FATO DO PRODUTO, está referindo-se à responsabilidade do fabricante pelos acidentes que o produto possa causar.

FORNECEDOR

Fornecedor é toda a pessoa física ou jurídica (empresa, associação, fundação) que é responsável pela colocação de produtos e serviços no mercado, como o produtor, o montador, o criador, o transformador, o fabricante, o construtor, o importador, o exportador, o distribuidor e o comerciante de produtos e serviços.

Então, do simples trabalhador autônomo, como um chaveiro, até a maior empresa de alimentação do mundo, todos são conceituados como fornecedores de acordo com a legislação brasileira quando estão prestando seus serviços ou vendendo seus produtos ao CONSUMIDOR final.

GARANTIA

É o compromisso expresso do fabricante, produtor, importador ou prestador de serviço, de substituir um determinado bem ou produto (ou parte dele), ou refazer um serviço, durante um prazo determinado, em caso de vício ou defeito.

A garantia pode ser de dois tipos: legal ou contratual. A garantia legal independe de qualquer termo escrito pelo fornecedor, é decorrente da lei e vem explícita no artigo 26 do CDC. Segundo o Código, para produtos e serviços não duráveis o prazo para reclamar é de 30 dias; para produtos e serviços duráveis o prazo para reclamações é de 90 dias.

A garantia contratual é uma complementação da legal. Geralmente acompanha o produto ou serviço, através do TERMO ou CERTIFICADO DE GARANTIA. Esse termo deve ser preenchido na hora da compra, diante do consumidor, pelo FORNECEDOR, e deve conter, especificadamente e de forma clara, os limites da garantia: em que consiste, qual o prazo e onde a garantia deve ser exigida. O artigo 74 do CDC, inclusive, diz que deixar de entregar ao consumidor a garantia adequadamente preenchida ao cliente é crime, cuja pena é de detenção de 1 a 6 meses ou multa.

As garantias legal e contratual se somam. Isso significa que você deve começar a contar o prazo da garantia contratual quando terminar a garantia legal. Na compra de um automóvel, por exemplo, se houver garantia contratual do fabricante por 3 meses, o consumidor deverá, ainda somar mais 90 dias de garantia legal, totalizando, assim, 6 meses de garantia.

A garantia legal é bastante ampla: cobre qualquer problema que o produto ou serviço apresente. Já a garantia contratual costuma ser mais restrita: limita-se ao que diz no termo de garantia.

A garantia contratual NÃO É OBRIGATÓRIA. O fornecedor oferece garantia do produto se quiser. Entretanto, lembre-se que se adquirir um produto cujo fornecedor não ofereça nenhum tipo de garantia contratual, ainda assim você estará protegido pela garantia legal, expressa no artigo 26 do CDC. Para reclamar a garantia legal, a nota fiscal é suficiente, pois esse tipo de garantia independe de termo expresso (art 24). Então, exija sempre a nota fiscal, ela servirá ainda para comprovar a contagem do prazo de garantia.

GARANTIA DE COMPONENTES TROCADOS

No caso de ter havido a troca de um produto ou componente (parte ou peça de um produto), há a renovação da garantia para essa peça ou componente que foi trocado.

INDENIZAÇÃO

É o ressarcimento de algum dano sofrido em virtude de uma conduta de outra pessoa. No caso do CDC, a indenização refere-se a prejuízos sofridos pelo consumidor por defeito, vício ou fato do produto.

JUROS

Chama-se juro a recomposição de um capital, através da incidência de um percentual de correção, com o objetivo de repor perdas pela ação do tempo.

Os juros são de dois tipos: moratórios e remuneratórios.

JUROS DE MORA

Os juros moratórios servem para ressarcir o credor do atraso no pagamento de uma dívida ou prestação. Mesmo que não estejam previstos em contrato, podem ser cobrados, desde que haja atraso no pagamento da prestação pelo consumidor.

O percentual de juros que pode ser cobrado varia. O Código tributário Nacional impõe, no artigo 161, § 1º, limite de 1% ao mês. Já o Código Civil não impõe nenhum percentual de juros de mora, apenas diz que devem limitar-se aos índices de cobrança de impostos indevidos à Fazenda Nacional (art. 406, Código Civil de 2002). Existe uma lei chamada LEI DE USURA (Decreto 22.626/1933) que proíbe a cobrança de juros superiores ao dobro da taxa legal.

Algumas vezes, o percentual de juros em caso de impontualidade não vem expresso no contrato (ou no carnê, bloqueto ou qualquer que seja o instrumento hábil para o pagamento). O fornecedor apenas coloca o valor em Reais para pagamento, por dia de atraso.

JUROS REMUNERATÓRIOS

Remuneratórios são os juros que se aplicam em caso de contrato de crédito. É um valor a ser pago ao credor como remuneração pelo crédito concedido. Só podem ser exigidos se previstos em contrato. Quanto ao seu limite, entende-se que os credores devam respeitar a previsão da Lei de Usura. As instituições financeiras não estão obrigadas a respeitar esse limite, segundo a Medida Provisória 2170-36, de 2001.

LIMINAR

É uma espécie de decisão, num processo judicial, em que o juiz, considerando a extrema urgência e a necessidade da pessoa que a solicita, concede um pedido, em caráter temporário. A liminar não põe fim ao processo e, de acordo com o andamento do mesmo, pode ser mantida ou revogada. Os juízes apenas costumam conceder liminar em casos em que haja perigo na demora e fortes indícios de um direito incontroverso.

MULTAS

São encargos cobrados em caso de atraso no pagamento de uma prestação ou dívida por um consumidor. A multa só pode ser cobrada se prevista em contrato. O CDC estabelece que o percentual a ser cobrado por atraso, como multa, é de no máximo 2% sobre o valor DA PRESTAÇÃO (e não sobre o valor total do contrato ou do bem financiado). Isto está expresso no artigo 52, §1º: “As multas de mora decorrentes do inadimplemento de obrigação no seu termo não poderão ser superiores a dois por cento do valor da prestação.”

NOTA FISCAL

É um documento que comprova que você comprou um produto ou utilizou um serviço. Sempre peça a nota fiscal, pois ela é o documento que dará respaldo ao consumidor para eventuais e futuras reclamações.

OFERTA

A oferta obriga o fornecedor a cumprir o que prometeu. Se publicou em folheto, jornal, panfleto ou qualquer outro meio de divulgação ao público, o fornecedor obriga-se, através da publicação da oferta, a cumpri-la. Se não o fizer, o consumidor poderá, a sua escolha, optar entre as alternativas do artigo 35 pela que melhor lhe convier: - cumprimento forçado da oferta, nos termos em que foi publicada; - a troca do produto ou serviço por outro equivalente; - rescisão do contrato e a devolução do valor pago, acrescido da devida correção monetária e indenização por perdas e danos, se for o caso.

Em caso de produto exposto em vitrine, com preço afixado no mesmo, configura-se igualmente a oferta. Deve, entretanto, o consumidor considerar que em caso de erro grosseiro, que é aquele que uma pessoa de inteligência mediana poderia perceber tratar-se de erro de escrita ou impressão, os tribunais brasileiros têm decidido que não se pode querer cobrar o cumprimento forçado da oferta, sob pena de enriquecimento ilícito de uma parte em detrimento de outra, o que configura má-fé, desvirtuando o sentido do CDC.

ÔNUS DA PROVA

Em geral, quem ingressa em juízo tem a obrigação de provar o que está alegando. O ônus da prova é, então, o dever de provar. O CDC trouxe o que se chama de INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA: o juiz pode determinar que, não tendo o consumidor condições ou econômicas de fazer prova do seu direito, o fornecedor que está sendo processado prove que o consumidor não tem razão no seu pedido.

ORÇAMENTO

O orçamento prévio é uma exigência do CDC (art. 40). Esse orçamento deverá conter, discriminadamente (item por item), o valor da mão-de-obra, materiais, equipamentos que serão utilizados, forma de pagamento, tempo de execução (data de início e de conclusão) do serviço. As partes podem estipular a validade do orçamento, mas se não o fizerem por escrito, o orçamento será válido por 10 dias (art 40, § 1º), a partir do recebimento do orçamento pelo cliente.

Após aprovado pelo cliente, o orçamento não mais poderá ser modificado pelo fornecedor, que deverá cumpri-lo integralmente.

Qualquer serviço executado pelo fornecedor e não especificado no orçamento prévio será considerado AMOSTRA GRÁTIS e não poderá ser cobrado. É o que diz o artigo 39, III e § único do mesmo artigo.

PAGAMENTO ANTECIPADO DA PRESTAÇÃO

Se o consumidor divide suas compras em prestações e incidem juros sobre as mesmas, ao pagá-las antecipadamente o procedimento correto é que o valor dos juros seja descontado, proporcionalmente, bem como os demais encargos moratórios.

PEÇAS DE REPOSIÇÃO

As peças de reposição devem estar no mercado, à disposição do consumidor, por pelo menos 5 anos. Enquanto o produto estiver no mercado, a produção de peças de reposição é de praxe. O problema que costuma se apresentar é que, ao cessar a fabricação do produto, as peças de reposição deixam de ficar à venda no mercado.

Se o consumidor adquire um eletrodoméstico e esse produto pára de ser fabricado, após um tempo, em razão de ter sido substituído por outro modelo, as peças de reposição devem permanecer à disposição por mais cinco anos. Observe que esse prazo é igual ao prazo que o CDC preceitua para a prescrição de ações do consumidor por danos (artigo 27).

Ao efetuar a reparação de produtos com vício de qualidade é vedada ao fornecedor a utilização de peças de reposição usadas, sem autorização do consumidor, sendo essa prática considerada crime e punida com pena de detenção de 3 meses a 1 ano e multa.

PESSOA FÍSICA

É todo indivíduo, desde o momento de seu nascimento até a morte. Adquire personalidade civil ao nascer com vida, mas tem seus direitos garantidos antes mesmo do nascimento. Esses direitos, baseados na própria natureza humana, são: direito à existência, à liberdade, de personalidade, à associação, à propriedade e à defesa.

PESSOA JURÍDICA

É a entidade constituída por homens e bens, com vida, direitos, obrigações e patrimônio próprios. Podem ser de direito público (União, Estados, Municípios, Distrito Federal, etc...), ou de direito privado (sociedades empresariais, associações, etc.).

PESSOA JURÍDICA COMO CONSUMIDOR

Vale a mesma regra das pessoas físicas, isto é: quando a pessoa jurídica for destinatária final de um produto/serviço, será considerada como consumidor. Se a empresa comprar um produto ou serviço para consumo próprio, sem repassar custos aos seus clientes, ela poderá se valer da proteção do CDC. Um exemplo ajudará a entender melhor: se a empresa adquire uma cafeteira para servir cafezinho aos funcionários e clientes e a mesma apresenta defeito de funcionamento, poderá ser invocado o CDC para pedir o conserto ou a troca do eletrodoméstico. Entretanto, se essa empresa compra uma cafeteira e coloca cafezinhos para vender aos seus

clientes e funcionários, estará repassando custos e não poderá invocar as normas do CDC, restando outras leis, como o Código Civil.

PORTABILIDADE DE CÓDIGO DE ACESSO (telefonia)

Facilidade que possibilita ao usuário de serviço de telecomunicações manter o Código de Acesso a ele designado, independentemente de prestadora de serviço de telecomunicações ou de Área de Prestação do serviço;

PRÁTICAS ABUSIVAS

Algumas práticas comerciais são consideradas abusivas pelo CDC, por serem desleais ou lesivas ao consumidor. São métodos comerciais que colocam o consumidor em franca desvantagem, tais como a venda casada, a recusa de atendimento de pedido havendo estoque, enviar produtos ou serviços sem a solicitação do consumidor, prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor para impor vendas, exigir vantagem excessiva do consumidor em algum negócio ou contrato, não entregar orçamento prévio ou executar serviço sem a autorização do consumidor, reajustar preços acima do limite legal ou do que prevê o contrato ou não estabelecer prazo para cumprimento de suas obrigações (entregar o produto, executar um serviço, etc.).

As práticas abusivas estão listadas no artigo 39 do CDC e são proibidas, independente de haver ou não prejuízo para o consumidor. A lista do artigo 39 é exemplificativa, o que significa que outras práticas comerciais que gerem desequilíbrio na relação de consumo ou atentem contra a boa-fé do consumidor serão consideradas abusivas e, por óbvio, proibidas.

PRAZO DE VALIDADE

É o período de tempo durante o qual um produto mantém suas características originais, estando apto a ser consumido ou utilizado.

Após o prazo de validade, o produto torna-se impróprio para consumo, pois perde sua composição e pode, inclusive, ficar deteriorado.

O prazo de validade deve vir fixado no produto, e a falta (ou adulteração) dessa informação é considerada VÍCIO DO PRODUTO. Produtos comercializados com prazo de validade vencido também são considerados viciados.

Alimentos, medicamentos e cosméticos, quando comercializados ou utilizados fora do período de validade, podem causar danos à saúde do consumidor.

Antes de comprar, verifique o prazo de validade. Verifique, ainda, se dentro do prazo de vida útil desse produto, você conseguirá utilizá-lo todo. É muito comum a “oferta especial” de produtos quando o produto ainda está dentro da validade, mas resta pouco tempo de uso. Não há legislação que proíba isso, portanto, cabe ao consumidor tomar essa precaução na hora da compra.

PRAZOS

O CDC estipula prazos diferentes para a reclamação por vício e por fato do produto. Para vícios em produtos não-duráveis, o consumidor tem 30 dias para reclamar. Se o vício for em produto durável, o prazo para reclamar é de 90 dias.

O mesmo prazo serve para serviços: 30 dias para serviços não-duráveis e 90 dias para serviços duráveis.

Em caso de vício oculto, aquele que só aparece com o uso, o prazo é o mesmo, porém começa a contar a partir da constatação do vício.

Não esqueça que a garantia legal e a contratual são complementares, isto é: se somam! Portanto, você deve somar os prazos do CDC aos do termo de garantia do produto que adquiriu. Por exemplo, se você adquiriu um televisor com 1 ano de garantia contratual (aquela que vem no certificado de garantia), deverá somar mais 90 dias após o final dessa garantia legal. Então, na verdade, você terá 1 ano e 3 meses para reclamar por vício nesta televisão.

Já para acidente de consumo, o prazo para o consumidor exigir a reparação dos danos patrimoniais e morais é de 5 anos.

PRESCRIÇÃO

É a perda do direito de acionar judicialmente, isto é, a perda do direito de exigir um determinado crédito por ter o seu titular deixado de agir no devido prazo⁴. No caso específico do direito do consumidor, o prazo em que prescreve a ação do consumidor para cobrar indenização por danos materiais e morais em acidente de consumo é de 5 anos.

PROCON

Procon é o órgão responsável pela coordenação e execução da política estadual de proteção, amparo e defesa do consumidor.

Cabe ao Procon orientar, receber, analisar e encaminhar reclamações, consultas e denúncias de consumidores, fiscalizar previamente os direitos dos consumidores e aplicar as sanções, quando for o caso.

PRODUTO

É qualquer bem móvel (carro, eletrodoméstico, sofá, etc.) ou imóvel (casa, terreno, apartamento etc.).

Um produto pode ser durável (aquele que não desaparece com o uso: uma casa, por exemplo) ou não durável (acaba logo após o uso: alimentos, por exemplo).

PROFISSIONAL AUTÔNOMO

Profissional autônomo é aquele que exerce uma atividade profissional remunerada, regularmente, porém sem vínculo empregatício. Exemplo de profissional liberal é o electricista, o encanador, o pedreiro, etc. Esses profissionais estão incluídos no âmbito de atuação do CDC pois estão inseridos no conceito de fornecedor (art. 3º), devendo, portanto, pautar sua atuação pelas normas do Código.

Em caso de vício ou defeito na prestação do serviço, bem como em caso de acidente de consumo, todas as regras de responsabilização do fornecedor são aplicáveis aos profissionais autônomos. Para tanto, basta que o consumidor tenha em mãos a comprovação de que o serviço foi contratado, através de orçamento assinado pelo profissional, e, em especial, do recibo ou nota fiscal.

PROFISSIONAL LIBERAL

É o profissional que presta um serviço que se caracteriza pelo exercício predominantemente técnico ou intelectual de determinados conhecimentos, como os médicos ou advogados. Para esses profissionais, o CDC estabelece um regime diferenciado para a responsabilidade civil por danos causados ao consumidor. O artigo 14, § 4º estabelece que estes fornecedores de serviço só responderão pelos danos que causem aos seus clientes se agirem com negligência, imperícia ou imprudência.

Isso significa, em verdade, que a responsabilidade dessa categoria de fornecedores será apurada mediante a verificação de culpa, de que faltaram com seu dever de cautela, que houve desleixo ou descuido na prestação do serviço. Contudo, mesmo para esses profissionais vige o Princípio da Inversão do ônus da prova: caberá ao profissional comprovar em juízo que não agiu com negligência, imperícia ou imprudência.

PUBLICIDADE ENGANOSA OU ABUSIVA

A publicidade enganosa é aquela que, utilizando informação falsa, é capaz de convencer o consumidor a adquirir produto ou serviço diferente do que pretendia ou esperava comprar (art. 37, § 1º). Já a publicidade abusiva é aquela que ofende valores da sociedade: incita violência, explora o medo ou a superstição, aproveita-se da deficiência de julgamento ou inexperiência da criança, desrespeita o meio ambiente, ou é capaz de induzir o consumidor a se comportar de forma prejudicial ou perigosa a sua saúde ou segurança (art 37, § 2º). A publicidade abusiva não implica, necessariamente, prejuízo econômico.

RECALL

É o comunicado que os fornecedores são obrigados a fazer aos consumidores pelo artigo 10, § 1º; quando um produto ou componente de produto

será retirado do mercado por apresentar vícios ou defeitos que comprometem a saúde ou segurança dos usuários. A retirada do produto deve ser feita imediatamente após a descoberta da falha e será veiculada em jornais, rádio e televisão em anúncios pagos pelo fornecedor.

RELAÇÃO DE CONSUMO

É a relação que se estabelece entre o CONSUMIDOR e o FORNECEDOR quando realizam entre si um negócio que envolve a aquisição de um produto ou serviço. Esta definição é importante pois o CDC (Código de Defesa do Consumidor) somente é aplicável a estas relações. Quando estes requisitos não estiverem presentes, como por exemplo, na relação entre FORNECEDORES, tal como uma fábrica e uma loja, será aplicável o Código Civil.

REMESSA DE PRODUTO SEM SOLICITAÇÃO

Qualquer produto enviado ao consumidor sem prévia solicitação do mesmo equivale à AMOSTRA GRÁTIS.

A prática de enviar ao consumidor produtos ou efetuar serviços sem que tenha havido prévia contratação do consumidor é proibida por lei (artigo 39, III, CDC).

Ocorre com freqüência o envio de cartões de crédito para a residência do consumidor sem que o mesmo tenha feito pedido algum à administradora de cartões ou ao banco. Nesses casos, o aconselhável é que o consumidor dirija-se ao banco e o devolva, solicitando à pessoa que o atender que quebre o cartão. Não deve esquecer de pedir o nome da pessoa que o está atendendo, caso não a conheça. Se o cartão foi enviado diretamente pela administradora, ligue para o serviço de atendimento ao cliente, escreva ou mande um e-mail, comunicando que o cartão foi recusado e será devolvido.

Nenhuma taxa pode ser cobrada do consumidor pelo envio de produtos sem solicitação.

REPETIÇÃO DO INDÉBITO

O consumidor que for cobrado em quantia que não deve tem o direito de exigir a devolução do valor pago em dobro. Isso é chamado de repetição do indébito.

Algumas vezes o consumidor entende essa afirmação de maneira errônea: entende só poderá exigir repetição do indébito caso que seja cobrado algum valor que não deve. Porém, na prática, o que acontece muitas vezes é que o consumidor paga valores maiores do que o que deveria pagar. Isso também enseja a repetição do indébito. Um exemplo: se o consumidor deve pagar uma conta que estipula multa de 2% ao mês e o credor, por engano, lhe cobra multa de 2% por dia de atraso, esse consumidor pagou um valor que não era devido e tem direito à repetição do indébito.

RESPONSABILIDADE CIVIL

O CDC impõe aos fornecedores um dever geral de qualidade. Esse dever de qualidade de produtos e serviços divide-se em dever de qualidade-adequação e dever de qualidade-segurança.

Isso significa que o produto deve ser adequado, em termos de qualidade e quantidade, e seguro para estar no mercado de consumo.

Se houver vício (falha na adequação, na qualidade ou quantidade e deficiência ou ausência de informações) ou defeito (falha na segurança) em um produto ou na prestação de um serviço, surgirá a responsabilidade civil do fornecedor, isto é, a obrigação de ressarcir o prejuízo ou indenizar o dano causado.

Esse dever imposto pela lei ao fornecedor está ligado ao Princípio da Proteção da confiança que o consumidor deposita no fornecedor, ao adquirir seu produto ou serviço.

RESPONSABILIDADE PENAL

O Código de Defesa do Consumidor considera algumas práticas como criminosas, e para elas, existe, além da responsabilidade civil, uma responsabilidade penal. Isso significa que essas condutas são tidas como delituosas e, portanto, penalizadas com sanções que podem restringir a liberdade de quem as pratica.

Com a finalidade de banir essas práticas da sociedade foram previstos os CRIMES CONTRA AS RELAÇÕES DE CONSUMO e a responsabilidade penal visa punir o infrator que comete esses crimes. Eles estão previstos nos artigos 61 a 80 do CDC. Alguns exemplos de condutas criminosas e sua penas:

1. Omitir dizeres sobre nocividade ou periculosidade de produtos (detenção de 6 meses a 2 anos e multa);
2. Publicidade enganosa ou abusiva (detenção de 3 meses a 1 ano e multa);
3. Utilizar na reparação de produtos componentes ou peças usadas sem autorização do consumidor (detenção de 3 meses a 1 ano e multa);
4. Na cobrança de dívidas, constranger, ameaçar, coagir física ou moralmente, utilizar informações falsas, expor injustificadamente o consumidor a ridículo ou interferir no seu trabalho ou lazer (detenção de 3 meses a 1 ano e multa);
5. Não entregar ao consumidor o termo de garantia adequadamente preenchido (detenção de 1 a 6 meses ou multa);
6. Deixar de corrigir informações que sabe ou deveria saber ser inexatas sobre consumidor em banco de dados, cadastro, fichas ou registros (detenção de 1 a 6 meses ou multa);
7. Fazer afirmação falsa ou enganosa ou omitir informações relevantes sobre natureza, características, qualidade, quantidade, segurança, desempenho, durabilidade, preço ou garantia de produtos ou serviços (detenção de 3 meses a 1 ano e multa).

RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA

Chama-se responsabilidade solidária quando todos os envolvidos na cadeia de fornecimento são responsáveis, perante o consumidor, pela totalidade da obrigação de reparar o dano ou prejuízo causado pelo produto ou serviço. Assim sendo, quando há esse tipo de responsabilidade, o consumidor pode escolher entre exigir o ressarcimento de um, de alguns ou de todos os fornecedores presentes na cadeia de solidariedade. Aquele que for cobrado terá de arcar com a responsabilidade integral pelo ressarcimento do dano. O fornecedor que efetuar o pagamento para o consumidor poderá cobrar dos demais as despesas que teve. Para tal, deverá, primeiro, indenizar o consumidor.

A responsabilidade solidária é o tipo de responsabilidade que se aplica aos casos de vício do produto.

RESPONSABILIDADE SUBSIDIÁRIA

Em caso de acidente de consumo, a responsabilidade pelo ressarcimento do dano causado pelo defeito do produto ou serviço é do fabricante, do produtor, do construtor, e do importador. São eles que, via de regra, colocam o produto no mercado de consumo e são, portanto, responsáveis pelo dever geral de segurança que o CDC impõe aos produtos e serviços.

Contudo, em alguns casos a responsabilidade de indenizar transfere-se ao comerciante. É a chamada responsabilidade subsidiária, quando o dever de indenizar só surge se o principal obrigado não puder ser localizado, por algum dos motivos elencados pelo CDC.

São casos em que o comerciante é obrigado a indenizar o consumidor por danos resultantes de acidente de consumo: 1. quando o fabricante, o produtor, construtor e o importador não puderem ser identificados (art 13, I, CDC); 2. quando o produto for fornecido sem identificação clara de seu fabricante, produtor, construtor ou importador (art. 13, II, CDC); 3. quando o comerciante não conservar adequadamente os produtos perecíveis, sua responsabilidade será solidária à do fabricante, produtor, construtor ou importador (art. 13, III, CDC).

RESPONSABILIDADE OBJETIVA e SUBJETIVA

A responsabilidade por vícios no produto ou serviço é chamada de objetiva por que, presente o problema de inadequação de qualidade ou quantidade, o fornecedor é obrigado a ressarcir o consumidor, seja consertando o produto ou efetuando a troca por outro em perfeitas condições de uso. Essa também é a modalidade de responsabilidade do fornecedor em caso de acidente de consumo: se houver o dano, decorrente de defeito no produto ou serviço, haverá o dever de ressarcir o prejuízo, seja ele patrimonial ou moral.

Contudo, se o fabricante provar que não colocou o produto no mercado, ou que o defeito alegado não existe ou, ainda, que a culpa pelo acidente é exclusiva do

consumidor ou de terceiro; não haverá a obrigação de indenizar (art. 12, § 1º, I, CDC).

A responsabilidade subjetiva é aquela em que, para surgir o dever de indenizar, deve-se comprovar a existência de culpa do fornecedor, isto é, que ele agiu com negligência, imperícia ou imprudência na prestação do serviço. Essa é a modalidade de responsabilidade que se aplica aos profissionais liberais.

SANÇÃO ADMINISTRATIVA

É uma penalidade que o CDC impõe aos fornecedores que infringirem direito ou direitos do consumidor. A sanção administrativa é aplicada pelo Poder Executivo (o Município, o Estado ou a União). A sanção administrativa poderá ser multa, apreensão e inutilização do bem ou produto, cassação do registro ou, ainda, suspensão temporária das atividades e interdição do estabelecimento comercial.

É mais uma punição para o infrator dos direitos do consumidor, para que o mesmo não cause prejuízos aos consumidores e à sociedade.

SERVIÇO

Todo e qualquer trabalho prestado mediante pagamento, inclusive serviços públicos, bancários, financeiros, de crédito e de seguros. Assim como os produtos, os serviços podem ser duráveis (construção de uma casa, por exemplo) ou não duráveis (corte de cabelo, por exemplo) e são objeto de garantia contra vício, defeito e acidente de consumo.

SERVIÇO PÚBLICO

São aqueles prestados pelo poder público à população e que podem ser tarifados individualmente: transportes, água, esgotos, telefone, luz, correios. Estes serviços podem ser prestados diretamente pelo poder público ou por empresas públicas e autarquias. O prestador de serviço público também é fornecedor, portanto os serviços públicos devem ser adequados e eficazes.

TROCA DO PRODUTO

Não há previsão na lei para simples troca de produto sem defeito ou vício de qualidade que lhe impeça o uso. Verifique se o estabelecimento estabelece prazo para troca ou peça ao fornecedor para fazer uma observação sobre a possibilidade de troca na Nota Fiscal. O fornecedor não é obrigado a fazer a troca por mera insatisfação do consumidor, sem que o produto não apresente nenhum problema de qualidade.

Muitas pessoas insistem em exigir a troca imediata do produto viciado por outro novo, mas esse não é o procedimento autorizado pelo CDC. Se houver vício de quantidade ou qualidade no produto, surgirá o dever de troca do fornecedor, contudo o consumidor deve ter em mente que essa troca por outro produto, da mesma espécie, marca e modelo, em condições de uso, ocorrerá se, passados 30 dias da data da

reclamação, o produto adquirido não for consertado. A lei dá ao fornecedor a oportunidade de reparar o defeito em até 30 dias. Apenas em caso de produtos essenciais (medicamentos, alimentos, alguns eletrodomésticos - fogão ou geladeira; por exemplo) o consumidor não é obrigado a esperar 30 dias pela solução do problema, podendo exigir imediatamente uma das opções que os artigos 18 e 19 do CDC oferecem.

Não sendo consertado o produto, passados 30 dias, o consumidor poderá exigir, a sua escolha, conforme o artigo 18, § 1º, I a III, CDC: - a troca do produto por outro da mesma espécie, marca e modelo, em perfeitas condições de uso; - a restituição imediata da quantia paga, atualizada monetariamente; - o abatimento, no preço pago, proporcional à extensão do vício.

A restituição do valor pago pelo produto, com a conseqüente devolução do produto ao fornecedor, não impedirá que o consumidor pleiteie a indenização por perdas e danos decorrentes da inexecução contratual.

VENDA CASADA

Quando a venda ou fornecimento de um produto ou serviço é condicionado ao fornecimento de outro dá-se a chamada VENDA CASADA.

Se o fornecedor nega-se a fornecer um produto a não ser que o consumidor concorde em adquirir outro produto ou serviço, está praticando a venda casada. Há também venda casada se o consumidor for obrigado a adquirir quantidade maior de um produto do que suas necessidades, ainda que diga respeito ao mesmo produto ou serviço. Então, a venda casada pode ser de dois tipos: venda casada de dois produtos ou serviços diferentes e venda casada do mesmo produto, em termos de quantidade. É uma prática proibida pelo CDC (artigo 39, I), constituindo-se em crime contra as relações de consumo (art. 5º, II, Lei 8137/90).

VENDA PELA INTERNET

Todas as regras de uma transação comercial normal, feita num estabelecimento comercial, são válidas para as compras feitas pela internet. E, ainda, o fornecedor precisa que, na loja virtual, conste sua identificação, com nome e endereço (artigos 31 e 33) e é obrigado a aceitar o DIREITO DE ARREPENDIMENTO do consumidor, no prazo de 7 dias, a partir da assinatura do contrato ou do recebimento do produto.

VÍCIO DO PRODUTO OU SERVIÇO

É qualquer problema de qualidade ou quantidade que torne um produto ou serviço inadequado para uso pelo consumidor que o adquiriu.

Um vício no produto ou serviço faz com que ele não corresponda às expectativas do consumidor, não se prestando à finalidade para a qual foi adquirido.

Os vícios são de inadequação (art 18 e seguintes), de insegurança (artigo 12 e seguintes) e também quando não está de acordo com as informações que

constam na embalagem, no rótulo, no recipiente que o contém ou nas mensagens publicitárias. Esse tipo de vício é o vício de informação.

Se o consumidor adquire um produto que está em perfeito estado de funcionamento, mas que não apresenta uma função ou qualidade divulgada em sua publicidade ou na embalagem, no rótulo, ou no recipiente que o contém, poderá exigir as providências que o CDC garante em caso de vício no produto. Da mesma forma, se um produto apresenta um vício de qualidade, o fornecedor deverá saná-lo em no máximo 30 dias. Se isso não acontecer, o consumidor poderá exigir a substituição por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso, a devolução do valor pago devidamente corrigido ou um abatimento proporcional no preço pago.

Serviços também podem apresentar vícios e há uma diferença básica com relação ao vício de produto: o fornecedor de serviços não tem o prazo de 30 dias para sanar o problema. Imediatamente após a constatação do vício, o consumidor poderá exigir a reexecução do serviço sem custo adicional, a devolução da quantia paga, monetariamente atualizada ou o abatimento proporcional no preço.

VÍCIO, DEFEITO E FATO

Estas expressões aparecem no CDC algumas vezes e podem acabar se confundindo no dia-a-dia, nas interações entre consumidor e fornecedor.

O defeito do produto ou serviço está sempre relacionado à segurança do consumidor e aos danos que um produto defeituoso possa causar. Fato é o que acontece com o consumidor em decorrência de um defeito num produto.

Vício é um problema com o produto ou serviço que o torne impróprio ou inadequado para o uso a que se destina. O vício pode ser de qualidade ou de quantidade.

VÍCIOS OCULTOS

Existem, contudo, alguns defeitos que só aparecem com o uso do produto. São os chamados vícios ocultos ou vícios redibitórios, de difícil constatação e que se apresentam após a prestação do serviço ou utilização do produto.

Para reclamar desse tipo de defeito, você contará o prazo a partir do momento em que o vício se manifestar.

O vício oculto está diretamente relacionado à vida útil do produto, pois a maioria dos produtos é projetada para atender a uma expectativa do consumidor em termos de tempo de utilização do mesmo.

Direitos básicos do consumidor

Os direitos básicos do consumidor estão garantidos no Código de Defesa do Consumidor, no artigo 6º e ampliados no artigo 7º, que resguarda como direito dos consumidores aqueles que forem definidos em tratados e convenções internacionais e os contidos nos princípios gerais do Direito, analogia, costumes e equidade, determinando a reparação solidária dos danos.

A Organização das Nações Unidas, em 1985, aprovou a Resolução 39.248, de 09/04/1985⁵, contendo o que foi chamado de direitos básicos dos consumidores: direito à satisfação das necessidades básicas, à segurança, à informação, à escolha, a ser ouvido, à indenização, à educação do consumidor e a um meio ambiente saudável.

No Brasil, foi a partir da Constituição de 1988 que a semente do que seria o Código de Defesa do Consumidor foi plantada: o artigo 5º, XXXII, incumbiu o Estado de promover a defesa do consumidor. Essa premissa, inserida no artigo 5º, revestiu-se de um significado especial, pois está ao lado dos direitos e garantias individuais dos cidadãos brasileiros.

Os direitos básicos são o ponto de partida do CDC. Conhecê-los significa conhecer as metas do Código de Defesa do Consumidor. Nenhum consumidor poderá exigir seus direitos e cumprir suas obrigações, se não os conhecer, daí a importância da educação para o consumo. É esse exercício constante da arte de exigir que fará dos brasileiros consumidores cada vez mais fortes.

1 Proteção à vida e à saúde

O CDC preocupa-se com a proteção da vida, saúde e segurança do consumidor contra produtos e serviços perigosos ou nocivos, que são aqueles que ofereçam riscos.

Produtos perigosos por natureza como, por exemplo, inseticidas e álcool, devem ser acompanhados por impressos próprios que tragam todas as informações necessárias sobre seu uso, composição, antídoto e toxicidade. É dever do fornecedor informar ao consumidor sobre a quantidade, características, composição, preço e riscos que porventura o produto apresentar. O não cumprimento desta determinação do Código configura crime e prevê detenção de 6 meses a 2 anos e multa.

2 Educação para o consumo

Abrange o direito de receber orientações para o consumo adequado e correto dos produtos e serviços, tanto através da educação formal quanto informal.

A educação formal é aquela que o aluno recebe nas escolas, através das disciplinas que compõem a grade curricular dos cursos. A educação informal é aquela que deriva dos meios de comunicação, da família, da sociedade e até dos fornecedores, buscando aumentar o nível de consciência do consumidor (e dos futuros consumidores), para o aprimoramento das relações de consumo e o atingimento da liberdade de escolha e igualdade nas contratações.

3 Informação adequada e clara sobre produtos e serviços

O fornecedor ou prestador de serviços deve informar ao consumidor sobre as características (o que está sendo ofertado), a qualidade (o que faz), a quantidade (peso, etc.), a composição (do que é feito), o preço (valor à vista, valor a prazo, taxa de juros cobrada - sempre em moeda nacional), a garantia, o prazo de validade, a origem (se nacional ou não), entre outros dados, bem como sobre os riscos que produtos ou serviços possam apresentar à saúde e segurança dos consumidores. Porém, não basta apenas propagar essas informações; é também obrigatório que elas sejam corretas (verdadeiras), claras (de fácil entendimento), precisas (indicadas com exatidão), ostensivas (quando colocarem em risco a segurança do consumidor) e em língua portuguesa.

4 Proteção contra publicidade enganosa ou abusiva

A execução ou promoção de publicidade enganosa ou abusiva é proibida pelo CDC e há previsão de pena de 3 meses a um ano e multa para quem incorrer na prática. Toda publicidade deve ser clara para que o consumidor possa identificá-la facilmente. O fornecedor deve dispor de informações técnicas e científicas para provar a veracidade da propaganda e deve cumprir o que for anunciado. As informações da propaganda fazem parte do contrato.

5 Proteção contratual

Trata-se da proteção do consumidor frente às cláusulas abusivas presentes em contratos, especialmente nos de adesão. O CDC consagra, ainda, a possibilidade de revisão de contratos por onerosidade excessiva e a modificação de cláusulas que estabeleçam prestações desproporcionais. Tudo isso serve para alcançar o equilíbrio na relação entre fornecedor e consumidor. O fornecedor é, em geral, mais forte que o consumidor na relação contratual, pois detém o poder econômico. É por isso que fica difícil para o consumidor, parte mais fraca da relação, negociar direitos na esfera contratual em igualdade de condições. O CDC tenta equilibrar isso, inserindo a proteção contratual, desde o nascimento até a execução do mesmo, no rol de direitos básicos.

6 Prevenção e Reparação de Danos

Trata-se da proteção do consumidor face a vícios e danos decorrentes de defeitos em produtos ou serviços. A prevenção de danos recebe também tratamento especial: cria-se aqui um dever de segurança e qualidade dos produtos e serviços que o fornecedor pretende colocar no mercado de consumo. Qualquer vício ou defeito que possa acarretar prejuízos, material ou moral, ao consumidor, enseja a responsabilização do fornecedor, na exata medida do dano causado ao adquirente do produto ou serviço.

7 Acesso à justiça

A facilitação do acesso à justiça é reforçada pelo CDC. No artigo 6º, VII, o CDC traz uma referência aos mecanismos coletivos de defesa do consumidor. Trata-

se da defesa dos interesses difusos ou coletivos, através dos órgãos incumbidos: as associações de defesa, o Ministério Público, e trata-se, também, de uma referência às Defensorias Públicas, a quem incumbe a defesa dos necessitados.

8 Facilitação da defesa dos direitos dos consumidores

A lei que defende os direitos do consumidor preocupa-se também com o fortalecimento da posição do consumidor em juízo, seja como autor da ação ou como na posição de réu, trazendo o instituto chamado de inversão do ônus da prova, anteriormente detalhado. A facilitação de defesa do consumidor abrange, ainda a utilização do *habeas data* para a obtenção dos dados existentes em cadastros de consumidores; a utilização das ações coletivas para defesa dos direitos individuais homogêneos.

9 Adequada e eficaz prestação dos serviços públicos

Os serviços públicos também devem ser prestados de maneira adequada e eficaz aos usuários. O Poder Público, quando na qualidade de fornecedor de serviços, submete-se aos ditames do Código de Defesa do Consumidor e ao seu dever geral de segurança e eficiência.

Proteção contratual do consumidor

O CONTRATO

Sabemos que o contrato é um acordo de vontades, a vontade do fornecedor (de vender) e a vontade do consumidor (de adquirir um produto ou serviço). O contrato para ser válido não necessita estar escrito, no entanto, a forma escrita apresenta uma segurança quanto aos seus direitos, limites e obrigações.

Discuta os conteúdos das cláusulas:

As cláusulas devem ser amplamente debatidas pelas partes. Se houver alguma cláusula escrita de forma a dificultar o entendimento, com linguagem muito técnica ou expressões que não sejam de uso comum, é direito do consumidor questioná-la. É bom salientar que a abusividade de uma cláusula pode ser deflagrada a qualquer contrato.

Linguagem das cláusulas:

Peça que as cláusulas sejam escritas da forma mais clara possível, sem a utilização de expressões em latim, abreviaturas técnicas, etc.

Ajustes devem ser escritos:

Para maior segurança jurídica das partes contratantes, o contrato deve ser celebrado por escrito e em português, de forma concisa e continua, para que não se possam acrescentar outras estipulações nas entrelinhas.

Assinatura das partes:

Ambas as partes contratantes devem assinar ao final do instrumento, juntamente com no mínimo duas testemunhas. As firmas devem ser reconhecidas em cartório para evitar-se a ocorrência de fraudes ou falsificações.

Quais os tipos de contrato que deve seguir as regras do CDC?

Quaisquer contratos que envolvam relações de consumo, tais como, compra e venda, prestações de serviços, consórcios, seguros, etc.

Ao adquirir um produto ou prestação de serviço, se não houver um contrato, faça um. Escreva tudo o que for combinado, listando deveres e obrigações de ambas as partes, especialmente no que diz respeito a preços, condições de pagamento, prazo de entrega e descrição do produto ou serviço. Risque todos os espaços em branco, coloque data e as assinaturas das partes. Eis um contrato, rudimentar, mas que já serve de uma garantia para o consumidor.

Contrato de adesão:

É o contrato cujas cláusulas já vem estabelecidas exclusivamente pelo fornecedor. Este tipo de contrato não oferece ao consumidor a possibilidade de discutir o conteúdo das cláusulas, por isso não se pode modificar substancialmente seu conteúdo.

É chamado contrato de adesão porque, ao assinar, o consumidor aceita (adere) o contrato integralmente, da forma como lhe foi apresentado pelo fornecedor. Geralmente é um formulário já impresso em que apenas os dados do consumidor são acrescentados.

Para esse tipo de contrato o Código de Defesa do Consumidor dispõe algumas regras, em acordo ao art. 54.

- Devem ser redigidos de forma clara, para facilitar o entendimento do aderente (consumidor).
- As letras pequenas, que dificultam a leitura, são proibidas.
- Se houver cláusulas que restrinjam direitos, devem estar escritas de forma destacadas no contrato (em negrito por exemplo).
- Se no contrato de adesão houver cláusulas ilegais ou abusivas, estas serão nulas de pleno direito (conforme artigo 51, CDC), mas esta nulidade deve ser reconhecida judicialmente.

São consideradas cláusulas abusivas aquelas que:

- Estabeleçam que o fornecedor não precise indenizar o consumidor em caso de defeito, fato ou vício do produto;
- Diminuem a responsabilidade do fornecedor em caso de dano ao consumidor, bem como as que proíbem a devolução do produto ou de quantia paga.
- Coloque o consumidor em desvantagem exagerada frente ao fornecedor e que estendam obrigações do contrato a terceiros.

- Tornem obrigatória somente ao consumidor a apresentação de provas no processo judicial, assim como as que proíbem o consumidor de recorrer diretamente a um órgão de proteção ao consumidor ou ao Poder Judiciário sem antes recorrer ao próprio fornecedor ou a quem ele determinar.
- Possibilitem ao fornecedor alterar modificar qualquer parte do contrato, sem autorização do consumidor.
- Estabeleçam perda das prestações já pagas por descumprimento de obrigações do consumidor. Se o consumidor deixar de pagar as prestações e houver a retomada do bem que e o objeto do negócio, as prestações já pagas deverão ser reembolsadas ao consumidor, levando-se em conta o desgaste do bem.

Contrato de crédito:

É o contrato que se forma quando, na aquisição de um bem ou serviço, há a concessão de crédito ou financiamento. O artigo 52 do CDC traz as diretrizes a serem seguidas pelo fornecedor em caso de utilização de contrato de crédito.

É dever do fornecedor informar:

- O preço do produto ou serviço sempre em moeda nacional, isto é, em reais.
- Taxa de juros do financiamento, assim como a taxa de juros em caso de mora (atraso no pagamento das prestações).
- Quaisquer outros acréscimos previstos em lei, como o IOF (imposto sobre operações financeiras), devem estar igualmente em reais.
- A data de vencimento das prestações, bem como o numero e a periodicidade das mesmas.
- O valor total do bem, com e sem financiamento, para que o consumidor possa avaliar a melhor maneira de efetuar o pagamento.
- Da mesma forma que em qualquer outro contrato, a taxa de juros em caso de mora, não poderá ser **superior a 2% do valor da prestação em atraso**. Se o consumidor efetuar o pagamento antecipado da dívida ou de alguma prestação, há direito a redução proporcional dos juros e de outros acréscimos.
- Os juros remuneratórios representam em um contrato de crédito o valor a ser pago ao fornecedor como remuneração pelo valor concedido como crédito ao consumidor.
- Existem duas situações diferentes com relação aos juros remuneratórios: uma situação para as instituições financeiras e outra para as demais pessoas físicas e jurídicas. Por isso a taxa de juros deve ser negociada no ato do contrato junto às instituições financeiras, pois não existe, para as mesmas, limite imposto pela lei para a taxa de juros reais. Para as demais pessoas físicas e jurídicas o limite é o da Lei de Usura.

VAMOS ENTENDER MELHOR ESTAS DUAS SITUAÇÕES:

Afinal por que a taxa de juros deve ser negociada? O CDC não oferece proteção ao consumidor contra os juros abusivos?

Não existe uma previsão legal, hoje, do que seja juros abusivos. A Constituição Federal de 1988, no artigo 192, continha um limite aos juros reais em

12% ao ano. Então, em 2003, a emenda constitucional numero 40 revogou deste artigo o inciso terceiro que tratava deste assunto.

A Lei de usura (Decreto 22.626/33) estabelece que os juros não podem ser superiores ao dobro do fixado em lei. A lei neste caso, e o Código Tributário Nacional, que fixa o limite de juros em 1% ao mês. Essa lei entretanto não e aplicável as instituições financeiras, mas apenas as demais pessoas físicas e jurídicas.

Por causa da EC 40/2003 não existe limitação para a cobrança de juros pelas instituições financeiras (bancos, por exemplo). Então, a melhor forma de se proteger dos juros altos é PESQUISAR TAXAS DE JUROS ENTRE AS INSTITUICOES FINANCEIRAS, e procurar negociar a concessão de crédito com aquela que lhe oferecer melhor vantagem.

Contratos de Compra e Venda:

Quando você compra um produto, ainda que não esteja assinado um instrumento de compra e venda, está celebrando um contrato. Esse contrato pode até mesmo ser verbal e é, inclusive, o que mais ocorre nas relações de consumo, celebradas cotidianamente. O fato de o contrato não estar escrito de forma alguma isenta o fornecedor de suas obrigações descritas no CDC.

Na hora de adquirir um produto, lembre-se de:

- Ler sempre todas as informações contidas na embalagem, verificando o preço, quantidade, data de validade, informações sobre segurança, etc. Caso haja qualquer divergência de preço, peso ou qualidade, exija a respectiva compensação, pois é seu direito.
- Os produtos devem conter informações claras, precisas, em língua portuguesa. Quem tem o dever de informar é o fornecedor (art. 31, CDC). As características, qualidade, quantidade, composição, preço, garantia, prazo de validade e riscos que o produto possa apresentar devem ser informados no ato da compra.
- Alguns produtos podem necessitar de manual de instrução. Se não vier acompanhando o produto, exija! E ele deverá estar em língua portuguesa, mesmo que o produto seja importado.
- O nome do fabricante e endereço devem constar na embalagem, nos folhetos publicitários e explicativos e em todos os impressos que façam parte da apresentação ou do material de exposição e venda do produto. Além disso, esses folhetos compõem o contrato, especialmente se for um contrato verbal de compra e venda, e você deve guardá-los com cuidado, juntamente com a NOTA FISCAL.
- O prazo de entrega combinado pelo fornecedor deve ser cumprido. Solicite um documento por escrito onde conste a data da entrega ou peça para constar na nota fiscal do produto. Guarde bem esses documentos, pois a empresa é obrigada a cumprir o prazo pactuado para a entrega do produto. Se o prazo não for cumprido, formalize uma reclamação por escrito para a empresa, comunicando o ocorrido, e envie juntamente com CÓPIA DA NOTA FISCAL. Lembre-se, envie cópia da nota fiscal, jamais a original. A nota fiscal original é um documento do CONSUMIDOR e deve permanecer sob sua guarda.

Compra de eletrodomésticos

1. Pesquise preços, em pelo menos três lojas, e observe as condições de pagamento;
2. Se possível, verifique junto ao Procon se existem reclamações formalizadas no órgão por condutas contrárias ao CDC praticadas por essa empresa. Valorize as empresas que valorizam o consumidor!
3. Peça informações sobre a voltagem do aparelho, instalação e instruções de uso. Informe-se acerca do manual de instruções que deve acompanhar o produto.
4. No caso de dúvidas, solicite uma demonstração sobre o manuseio e utilidade do produto que pretende adquirir;
5. Informe-se quanto à cobrança de frete
6. Exija nota fiscal se o produto for entregue no ato da compra;
7. Exija pedido de compra se o produto for entregue em domicílio. Nestes documentos devem constar o modelo do produto; a cor; tipo de material e pradoxagem; data da entrega e instalação; condições de pagamento (se for com cheque pré-datado, peça para que sejam colocadas: o número do cheque, valor do cheque, a data de vencimento e faça os cheques nominais e cruzados à empresa);

Lembre-se:

- Guarde a nota fiscal, ela é sua garantia. Na falta dela, não há como acionar a assistência técnica;
- O manual de instruções deve conter informações claras, precisas, em língua portuguesa e ilustrações;
- O manual de instrução e a lista de assistências autorizadas devem acompanhar o produto.

PRODUTOS EM LIQUIDAÇÃO OU PEÇAS DE MOSTRUÁRIO:

As liquidações costumam atrair consumidores que buscam preços mais vantajosos. Entretanto, é preciso ficar atento buscando adquirir somente itens realmente necessários por preços justos e que correspondam à oferta ou à publicidade. O consumidor pode, também, resolver adquirir um produto ou uma peça do mostruário da loja. Normalmente as lojas dão desconto para efetuar esse tipo de compra devido aos estragos ocasionados pela exposição ao público. Em qualquer dos casos, o consumidor deve ficar atento para:

1. fazer constar da nota fiscal ou pedido tudo o que for tratado verbalmente, de forma clara e precisa;
2. verificar todos os detalhes das ofertas, procurando guardar todo o material publicitário. Isso servirá como auxiliar valioso para uma eventual reclamação caso não haja o cumprimento da oferta. O Código de Defesa do Consumidor determina que: “toda informação ou publicidade veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação, com relação a produtos ou serviços oferecidos ou apresentados, obriga o fornecedor que a fizer veicular ou dela se utilizar e integra o contrato que vier a ser celebrado”.
3. Avalie o estado geral das mercadorias e peça que os defeitos sejam descritos na nota fiscal, pois são os defeitos que não poderão mais ser reclamados. Quanto a defeitos posteriores, peça o termo de garantia.
4. compras financiadas em liquidação exigem que o consumidor redobre sua atenção, observando se os juros cobrados não inviabilizam toda a vantagem obtida no preço à vista. Leia o contrato com atenção, riscando espaços em branco. Ao receber o carnê, verifique se está de acordo com o contrato e lembre-se que o seu não recebimento não o isenta do pagamento.
5. no ato do recebimento da mercadoria, verifique se tudo está de acordo com o que foi pedido. Caso exista alguma irregularidade, o produto deve ser devolvido, especificando-se na nota de entrega o ocorrido. Em seguida, convém entrar em contato com o estabelecimento para solucionar a questão.

TROCA DE PRESENTES

Situações embaraçosas vivem alguns consumidores no instante em que precisam trocar presentes. Por isso, convém logo esclarecer que o art. 18 do Código de Defesa do Consumidor somente impõe ao fornecedor a responsabilidade pela troca do produto se este apresentar algum problema (o chamado vício, aparente ou oculto) insanável ou não reparável no prazo legal. Donde se conclui que trocas que sejam pleiteadas em razão do gosto pessoal do presenteado, do tamanho, da cor, do modelo do produto ou ainda da existência de presentes repetidos não constituem por si só uma obrigação legal do fornecedor. E, se a troca vier a ser realizada em tais condições, nada mais significará que um puro ato de liberalidade por parte do comerciante.

Diante dessa disposição legal, como então a pessoa deve proceder ao fazer a troca de presentes?

A maioria dos estabelecimentos comerciais não cria qualquer obstáculo a trocas. Para muitos, a possibilidade de realizar troca sem dificuldades, quando se trata de presentes, é mais um atrativo para o consumidor e conseqüentemente resulta na ampliação dos lucros e das vendas dos comerciantes. Muitos deles, inclusive, colocam etiquetas em seus produtos com todas as informações das condições de troca e prazo para exercê-la.

Entretanto, alguns consumidores se defrontam com impedimentos que os levam a se questionar para onde foram as promessas de troca irrestrita oferecidas por vendedores.

Os transtornos seriam facilmente afastados se o consumidor, no momento da compra, perguntasse ao vendedor se o estabelecimento realiza troca, buscando informações sobre condições, prazo e restrições para fazê-la. E, sendo possível, fazendo constar essas informações na nota fiscal. Aliás, nunca é demais repetir que exigir a nota fiscal e guardá-la para eventual troca é ato essencial da compra. Ao se comprometer efetivamente com a troca, o fornecedor cria para o consumidor um direito, não podendo furtar-se ao seu cumprimento.

Por fim, um pequeno lembrete no que se refere às restrições estipuladas para a troca: os estabelecimentos comerciais podem não admitir troca de algumas mercadorias - como peças de vestuário íntimo ou de cor branca, artigos em liquidação, produtos de ponta de estoque, fim de linha ou de estação -, desde que o consumidor seja prévia e claramente informado de tais restrições.

Por outro lado, instituir regras que condicionem a troca a determinados horários ou dias da semana, ou proibi-la em outros, configura prática comercial abusiva, vedada pelo art.39 do Código de Defesa do Consumidor.

COMPRA DE APARELHOS DE TELEFONE CELULAR:

O consumidor, ao adquirir um aparelho de telefone celular, deve estar atento, pois este é um dos setores de consumo que mais dá margem a reclamações junto aos órgãos de defesa do consumidor. Alguns cuidados:

1. Adquirir seu aparelho em lojas autorizadas, o que vai garantir a sua procedência e a habilitação.
2. Exija um produto que esteja lacrado em sua embalagem original.
3. Recuse produtos que estejam na vitrine ou em demonstração.
4. Exija nota fiscal com número de série e modelo.
5. Exija manual de instrução e garantia contratual.
6. Leia atentamente o termo de garantia e observe a cobertura fornecida pelo fabricante.
7. Questionar o vendedor sobre as funções do aparelho e o modo de usá-las.
8. Em caso de vício, o consumidor deve, primeiramente, recorrer à Assistência Técnica Autorizada. Se o defeito não for solucionado em 30 dias, poderá recorrer tanto ao fabricante quanto à loja onde comprou o produto, pois ambos são responsáveis solidários pelas providências impostas pelo CDC.

9. Quando o produto apresenta defeito e há substituição do mesmo, a garantia não é renovada, restando o tempo de garantia ainda não decorrido do produto anterior. Neste caso, o consumidor deve solicitar que a nota seja carimbada com novo número de série, modelo e data de emissão para ter a garantia prevista no CDC, pois essa sim começará a contar da data que estiver carimbada na nota fiscal.

COMPRA DE MÓVEIS:

Na nota fiscal deverá constar a descrição e detalhes do produto escolhido, incluindo a data de fabricação, o prazo de entrega, preço à vista e à prazo, junto com a forma de pagamento escolhida, número de parcelas e o valor de cada uma; a taxa de juros e a data de vencimento das parcelas; o valor da entrada e o saldo restante; se o produto existe no estoque; o prazo de garantia oferecido pelo fabricante e quais os itens cobertos pela mesma. Peça para constar, também, o prazo de entrega e a data em que será realizada a montagem, se isso for oferecido pela loja, juntamente com e especificação de a quem cabe esse encargo: à loja ou à fábrica.

Lembre que a troca do produto sem defeito não é obrigação do fornecedor.

Se o fizer, será por liberalidade.

Caso a loja cobre pela prestação de serviço de montagem
isso deverá ser informado em nota fiscal.

O consumidor deve atentar para o prazo de entrega solicitado pela loja, que normalmente é de 72 horas. Este prazo deve estar especificado em nota fiscal ou recibo de compra. Não havendo esta informação, prevalece o prazo de 24 horas. Há casos em que a loja e o consumidor negociam este prazo, o qual também deve estar especificado em nota fiscal. Caso a loja não cumpra este prazo, o consumidor deve procurar a loja e questionar o motivo do atraso. Se entender que o motivo não é justo, o consumidor poderá cancelar a compra. Para tanto, notifique a loja por escrito, informando o motivo do cancelamento e que o pagamento será suspenso, após, entregue esse documento pessoalmente ou por carta com A.R. (Aviso de Recebimento) na loja. No caso de a cobrança das prestações dar-se através do sistema bancário, não esqueça de pedir, no documento, o cancelamento da cobrança junto ao banco. O valor que já foi pago deverá ser reembolsado ao consumidor, com correção monetária.

No caso de a loja tentar cobrar alguma taxa pelo cancelamento da compra, informe-os que a culpa pelo cancelamento é deles, pelo atraso na entrega! E, ainda, algumas lojas alegam que não podem cancelar a venda após a emissão da nota fiscal. Isso não é verdade, a nota fiscal pode ser cancelada!

Na hora da entrega, compare o produto que está recebendo com o que consta na nota fiscal. Se houver divergência, não receba o produto. Verifique se a embalagem vem lacrada e abra-a antes que o entregador vá embora. Se perceber

que o produto veio com algum vício ou com a embalagem aberta, não assine a nota de entrega.

Se ocorrer algum dano no móvel durante a montagem, interrompa o procedimento e entre em contato com a loja, solicitando a troca por outro produto. Ao interromper a montagem, não assine o recibo de entrega, mas sim faça constar nele que o montador danificou a peça.

COMPRAS FORA DE ESTABELECIMENTO COMERCIAL

As compras realizadas fora do estabelecimento comercial recebem a tutela do CDC, sendo, inclusive, possível exercer o direito de arrependimento (art. 49). É considerada compra fora do estabelecimento comercial a venda pela internet, por telefone, correio, através de catálogos ou a domicílio.

Em qualquer desses casos, a identificação da empresa fornecedora é fator prioritário! Ao ofertar ou vender fora do estabelecimento comercial, a empresa deve fazer constar na embalagem, publicidade e demais impressos, o nome e endereço do fabricante.

Para negociar com segurança, evite fornecedores que se apresentam apenas sob um endereço eletrônico ou telefone. A identificação do fornecedor deve conter razão social, CNPJ e, sobretudo, endereço físico. Outra recomendação útil é checar com o Procon se há reclamações registradas contra a empresa antes de decidir pela compra.

Quanto ao pagamento, o consumidor deve checar as propostas oferecidas pela empresa e, sempre que possível, condicionar o pagamento à entrega do produto. Evite efetuar qualquer pagamento antecipado! Em caso de pagamentos efetuados por meio de cheque, este deve ser cruzado e nominal à empresa.

Quando do recebimento da mercadoria, certifique-se de que esta corresponde exatamente ao que foi solicitado, verificando o funcionamento, se foi entregue com todas as peças ou eventuais acessórios e, conforme o produto, a existência de manual de instruções em linguagem didática, termo de garantia contratual e a respectiva relação das assistências técnicas - ainda que o produto seja importado, todas as informações devem estar em português. Não deixe de exigir a nota fiscal de compra.

Se o produto não corresponder ao que foi combinado, não o receba. Anote no verso do documento de entrega (pedido ou nota fiscal) o motivo da recusa e entre em contato com a empresa a fim de solucionar o problema. O CDC estabelece que, independentemente de o produto apresentar problemas ou de ter sido entregue diferente do solicitado, a compra efetuada fora do estabelecimento comercial poderá ser cancelada dentro do prazo de sete dias, contados da assinatura do contrato ou da entrega do produto. Todos os valores pagos deverão ser devolvidos, corrigidos monetariamente, bem como deverão ser restituídos ao consumidor os cheques ainda não compensados. O pedido de cancelamento deve ser formalizado à empresa dentro do prazo de sete dias; através de documento contendo o pedido à empresa e outra via idêntica, datada e assinada pela empresa, deve ser guardada. O consumidor pode, ainda, entregar a carta via correio efetuando a postagem com aviso de recebimento (AR).

COMPRA DE VEÍCULOS

A compra de um veículo automotivo representa, para muitos consumidores, um investimento de alto valor. Pelo alcance da soma envolvida nesse tipo de negócio, convém que o consumidor cerque-se de alguns cuidados extras.

Por isso, na compra de um veículo novo, faça constar na proposta de venda o preço total e a prazo; a quantidade e o valor de cada prestação, a taxa de juros reais cobrados e quaisquer outras taxas. Além disso, faça constar também o modelo, cor, os acessórios que vêm de fábrica no modelo e os opcionais que você deseja adquirir. Saiba que a venda do automóvel condicionada à compra de acessórios configura “venda casada”, prática proibida pelo CDC (art. 39, I).

Em caso de defeito no automóvel, vigem as já conhecidas regras do artigo 18 do CDC. Não esqueça que a garantia legal e a contratual se somam. Como os fornecedores de automóveis costumam oferecer 3 meses de garantia e o CDC o protege por mais 90 dias, a garantia total é de seis meses. Merece atenção o fato de muitos fornecedores dizerem que a garantia cobre defeitos de “caixa e motor apenas”. Contudo, a garantia contra vícios alcança o automóvel como um todo. O que não pode ocorrer é a má-fé do consumidor, buscando fazer uso da garantia para ressarcir-se de riscos na lataria amassões, batidas ou quaisquer defeitos por mau uso do automóvel! Poderá haver a perda da garantia se houver alteração nas características básicas do automóvel ou quaisquer reparos feitos em oficinas não autorizadas dentro do período da mesma, bem como mau uso do veículo.

Os fornecedores de automóveis costumam oferecer revisões periódicas dentro da garantia. Nesses casos, o consumidor deverá pagar apenas pela troca de peças ou componentes como óleo, por exemplo.

CONTRATO DE LEASING DE VEÍCULOS

O leasing é um sistema de arrendamento mercantil, ou seja, de aluguel de carro com opção de compra. É utilizado principalmente na aquisição de veículos novos. Muito embora pareça um financiamento convencional, na realidade é permeado de regras e obrigações nem sempre de fácil compreensão.

Em relação à outras opções de financiamento, o leasing tem taxas de juros menores e isenção do IOF (Imposto sobre Operações Financeiras), mas na maior parte dos contratos, a linguagem das cláusulas é de difícil compreensão por parte do consumidor. Lembre-se que num contrato de leasing, o bem pertence à operadora durante a vigência do mesmo.

A opção de compra, estabelecida na legislação que criou o sistema de arrendamento mercantil, na prática não existe, pois quem adere ao sistema de leasing já está optando por comprar o bem. O que as empresas denominam “entrada” é, na realidade, uma parte do valor correspondente à opção de compra do bem, chamado de “Valor Residual Garantido” (VRG). Nas parcelas, além do aluguel, está embutida uma parte desse resíduo. Para caracterizar um contrato de arrendamento mercantil, a operadora teria de oferecer todas as opções de pagamento (ou não) do VRG ao cliente – no início, no final ou diluído com as parcelas do aluguel.

Não existem parâmetros definidos para a determinação do VRG. Dependendo da instituição financeira, pode atingir até 90% do valor do bem. Antes de aderir aos sistemas de leasing disponíveis atualmente no mercado, compare o total a ser pago (VRG + aluguéis mensais) com outras formas de financiamento. Outra dica é verificar se o VRG está totalmente diluído na entrada e nas prestações ou se ao final dos pagamentos haverá algum resíduo.

As empresas podem cobrar multa de 2% por atraso de pagamento, juros de mora de 1% ao mês, além de comissão de permanência de acordo com as taxas de mercado (geralmente muito altas), em caso de inadimplência; Se o consumidor não pagar as parcelas em atraso, a operadora pode ajuizar ação de reintegração de posse, pleiteando a devolução do bem.

Em caso de cancelamento do contrato, seja por inadimplência ou por opção, tente negociar a devolução de parte do VRG que foi pago junto à operadora.

COMPRA DE MEDICAMENTOS

Os preços dos medicamentos são tabelados em relação ao seu valor máximo⁶.

Além disso, todo medicamento deve, obrigatoriamente, ter registro legal e obedecer a padrões estabelecidos pela Anvisa sobre sua segurança, eficácia, composição, qualidade e pureza, funcionamento no organismo. A bula, presença indispensável, deve conter a fórmula (ou composição), meios de administração (oral, injetável, etc), indicações e contra-indicações, reações adversas ou efeitos colaterais, prazo de validade, instruções de uso, modo de ação, cuidados no uso combinado com outros medicamentos, cuidados de conservação. Na falta de qualquer dessas informações, o medicamento poderá não ter o registro do Ministério da Saúde, sendo clandestino, constituindo-se em ameaça à saúde do usuário.

Os medicamentos devem sempre ser comprados de acordo com a receita médica, a qual deve ser escrita em letra legível. É direito do consumidor, peça ao médico que escreva de forma que qualquer pessoa possa ler o nome do medicamento que está sendo prescrito.

Genéricos e similares

Os medicamentos genéricos e os similares foram introduzidos no Brasil pela Lei 9787/99.

Genérico⁷ é aquele medicamento que fez todas as análises comparativas a um outro de marca, que foi pesquisado e desenvolvido por um laboratório farmacêutico, devendo possuir a mesma ação terapêutica e a mesma qualidade daquele que o médico tem o costume de prescrever. A lei também estabelece que o medicamento pode ser chamado de medicamento de referência.

Similar⁸ é aquele que contém o mesmo ou os mesmos princípios ativos, apresentam mesma concentração, forma farmacêutica, via de administração, posologia e indicação terapêutica do medicamento de referência registrado na Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Porém, pode apresentar características diferentes relativas ao tamanho, forma do produto, prazo de validade e embalagem.

A diferença entre genérico e similar é que o genérico, além de possuir o mesmo princípio ativo, tem a mesma composição de substâncias, modo e tempo de ação no organismo e absorção pela corrente sanguínea apresentados pelos produtos de marca. Também tem a mesma forma de apresentação (comprimidos, xarope, solução injetável entre outros) e de dosagem. É uma cópia inteiramente fiel do produto de marca. Já o remédio similar, apesar de ter o mesmo princípio ativo, não tem as mesmas características, citadas acima - embora possa surtir o mesmo resultado.

Qualquer medicamento seja de marca ou similar, terá que trazer em sua embalagem ou bula, além do seu nome fantasia, a denominação genérica do produto. Essa inscrição deverá corresponder no tamanho a pelo menos metade do nome comercial. Deverá trazer, também na embalagem, a seguinte inscrição: “medicamento genérico de acordo com a Lei 9.787/99”. Não poderá ter nome fantasia ou comercial, apenas denominação do seu princípio ativo.

Todo e qualquer medicamento seja de marca, similar ou genérico, deve ser vendido mediante apresentação de receituário. Segundo médicos e farmacêuticos, a automedicação é uma prática perigosa, que acarreta riscos à saúde.

COMPRA DE ALIMENTOS

O CDC proíbe a colocação, no mercado, de produtos que ofereçam risco à saúde ou à segurança dos consumidores (arts. 6º, I; 8º, 9º e 10º). O consumo de alimentos, pela sua direta relação com a saúde do organismo, deve ser feito de maneira atenta para evitar acidentes de consumo. A fiscalização desses produtos nem sempre é feita de maneira eficiente, cabendo ao consumidor a tarefa de controlar a qualidade e as condições de higiene e qualidade dos alimentos que consome.

Rotulagem dos produtos alimentícios

A informação é um dos direitos básicos do consumidor. Por ser através da rotulagem adequada que se verifica o que na verdade o organismo está ingerindo, surge a importância da verificação da rotulagem dos alimentos. É obrigatória a advertência do uso de substância que podem fazer mal a determinadas pessoas - como produtos com glúten ou aspartame (isso está ligado ao dever geral de segurança que os fornecedores têm). No caso dos importados, deve ser acrescentado ao rótulo original um outro, em língua portuguesa, com todas as informações exigidas pela legislação brasileira.

As informações constantes do rótulo são a maneira utilizada pelo fabricante para informar quais itens integram os alimentos que serão consumidos. De acordo com o CDC, todo produto deve trazer informações claras, precisas e em língua portuguesa, sendo que os rótulos de alimentos devem indicar: prazo de validade, quantidade, ingredientes, nome e endereço do fabricante entre outros dados como número do SIF (Serviço de Inspeção Federal) órgão de inspeção do Ministério da agricultura e Abastecimento, se for de origem animal ou do Ministério da Saúde, se for de origem vegetal. A rotulagem também deve indicar forma de conservação e preparo quando for o caso (por exemplo em congelados).

As embalagens, além das informações básicas exigidas pelo CDC, devem observar outras exigências definidas em lei para que o consumidor consiga um melhor aproveitamento do produto.

Alimentos e bebidas produzidos, embalados e comercializados prontos para o consumo como pães, bolos, cereais matinais, achocolatados, sucos, refrigerantes, geléias, etc., deverão trazer a tabela de informações com dez itens: valor calórico, carboidratos, proteínas, gorduras totais, gorduras saturadas, colesterol, ferro, fibra alimentar, cálcio e sódio. A quantidade será indicada para porção padrão individual expressa em gramas ou mililitros.

Outras regras de rotulagem específicas por grupos de alimentos deverão ser seguidas pelo fabricante, devendo incluir as instruções de uso, preparo e conservação, com recomendações que auxiliem o consumo no controle de riscos associados à ingestão de alimentos nos quais alguma bactéria ou outro microorganismo patogênico (causador de doenças) possa estar presente.

Se algum alimento apresenta, em sua composição, ingrediente, nutriente específico ou característica que represente um risco à população em geral ou grupos de pessoas que têm alguma restrição alimentar (como os hipertensos, diabéticos, celíacos, fenilcetonúricos, etc), a mesma deverá aparecer, em geral, na forma de alerta conforme determinado por legislação própria. A Anvisa (Agência Nacional de Vigilância Sanitária) tem regras muito severas quanto a isso.

Data de fabricação e prazo de validade

Nem sempre conter o prazo de validade assegura qualidade, pois esse prazo depende das condições de armazenamento, tanto na fase de transporte como na de comercialização. Se houver variação de temperatura, por exemplo, a qualidade do produto poderá se alterar antes mesmo do vencimento.

O prazo de validade é obrigatório para alimentos perecíveis que são armazenados em temperaturas inferiores a 10° C (laticínios, lingüiças, massas refrigeradas, etc.). O rótulo deve informar também sobre as condições de temperatura, transporte e armazenamento. Rejeite produtos sem informações incompletas e denuncie o estabelecimento ao Procon.

Produtos consumidos fora de seu prazo de validade podem causar doenças e intoxicações. Em caso de sintomas de intoxicação alimentar, procure imediatamente um médico, preferencialmente levando a embalagem do produto suspeito de ser o causador da moléstia. Guarde todas as receitas e comprovantes de despesas médicas, pois caso decida acionar judicialmente o fornecedor, esses documentos servirão como provas documentais.

Os transgênicos

Alimento transgênico é aquele que tem um ou mais genes mudados em laboratório⁹. A seqüência de genes, chamada de código genético, presente em cada ser vivo, é que define as características de cada espécie. Através da engenharia genética esses genes podem ser isolados e transferidos entre espécies diferentes. Dessa forma obtêm-se alimentos onde o código genético de uma espécie é inserido em outra produzindo uma espécie modificada acrescida das características de

ambas. Então temos por exemplo, o desenvolvimento de uma espécie de soja que é resistente a um herbicida, assim se esse herbicida for aplicado em uma plantação, a soja resistente não será atingida. A engenharia genética permite, por exemplo, que um alimento tenha sua composição alterada.

A segurança dos transgênicos é um dos alvos principais da discussão que envolve o comércio de tais produtos. O desenvolvimento e cultivo dos alimentos geneticamente modificados é recente, dessa forma não se conhece com precisão o seu impacto no meio ambiente e para o consumo permanente pelo homem. Surgem preocupações quanto ao desenvolvimento de alergias e produção de substâncias tóxicas por conta da interação entre diferentes espécies cujos genes foram combinados. Outra preocupação é o impacto ambiental causado, por exemplo, pelo desenvolvimento de uma espécie para cultivo que seja resistente a uma praga, desequilibrando o ecossistema. No Brasil compete a Comissão Técnica Nacional de Biossegurança (CTNBio) avaliar a segurança desses produtos para o consumidor e a emissão de parecer técnico conclusivo.

Muito importante para o consumidor é o direito à informação e desta forma o direito à escolha. A informação não é garantia de segurança, mas permite a compreensão e a escolha de comprar ou não os produtos geneticamente modificados, considerando fatores éticos, étnicos, etc. além dos científicos próprios ao tema. A informação permite, ainda, o rastreamento do produto caso sejam identificados problemas de saúde futuros, como por exemplo, um quadro alérgico.

É importante a participação e o acompanhamento das discussões acerca das normas para plantio e comercialização desses produtos pelos consumidores, a fim de que sejam garantidos os direitos à informação e segurança.

Doenças provocadas por alimentos

A intoxicação pelo consumo de alimentos contaminados ou deteriorados vão desde leves complicações como leves diarreias, vômitos ou dores de cabeça até infecções graves, que exijam hospitalização. Em qualquer destes casos, o CDC considera que houve um acidente de consumo, devendo o fornecedor ser responsabilizado.

Faça uma reclamação por escrito ao fabricante do alimento (se não puder ser identificado, dirija-se ao comerciante) exigindo a reparação dos danos patrimoniais (despesas médicas, hospitalares ou com medicamentos) e morais sofridos, com base nos artigos 6º, VI e 12 do CDC. Guarde todos os comprovantes das despesas, bem como a embalagem do produto ou, preferencialmente, a Nota Fiscal de compra. Se não houver acordo, procure o Procon ou recorra ao Poder Judiciário.

COMPRA DE IMÓVEIS

Antes de concluir a compra de um imóvel, existem alguns cuidados que o consumidor deverá tomar para que o sonho da casa própria não ganhe contornos de pesadelo:

1. Vá ao local em horários diversos, verifique com os vizinhos se existem inconvenientes, infra-estrutura e serviços, tais como escola, transporte, padaria, supermercados etc.;
2. Em caso de imóvel em área rural ou condomínio, certifique-se junto a Secretaria de Assuntos Fundiários se o imóvel está em área declarada de utilidade pública ou interesse social, em caso positivo, poderá ser desapropriada; ou se há projeto aprovado por lei registrado no Cartório Imobiliário;
3. Em caso de imóvel em área urbana, certifique-se junto a Administração Regional quanto à utilização de área pública ou não.

Em se tratando de compra de imóvel usado, o consumidor deve verificar:

1. Se há ações propostas contra o proprietário do imóvel, em caso positivo, saber se a dívida compromete o bem. Para isso é necessário solicitar uma certidão junto ao Fórum Central e na Justiça Federal. Se a propriedade em questão for em cidade diferente de onde reside o dono, a pesquisa deverá ser efetuada nos dois locais;
2. Solicitar ao vendedor uma Certidão Vintenária com negativa de ônus e alienação atualizada. Esta certidão é fornecida pelo Cartório de Registro de Imóveis da Região e informa sobre os últimos 20 anos do imóvel, se ele está hipotecado ou se faz parte de alguma herança. Tratando-se de apartamento, é necessária também uma declaração negativa de débitos junto ao condomínio;
3. Se há débito relativo a IPTU - Imposto Predial e Territorial Urbano. Peça uma certidão negativa de débito (CND) junto a Administração Regional da cidade onde se localiza o imóvel em questão;
4. Se o imóvel está atrelado a financiamento por meio de agente financeiro, caso positivo, se há pendências e quais as condições de transferência do contrato.

Na compra de imóvel na planta, verifique:

1. a qualidade da construção, informado-se junto a incorporadora sobre a relação de imóveis já construídos e quem é a construtora. Os responsáveis pela obra devem ser registrados no CREA – Conselho Regional de Engenharia e Economia;
2. na Secretaria da Habitação se a planta do referido imóvel está aprovada. Checar no Cartório de Registro de Imóveis se a incorporação está regularmente registrada, com especial atenção para a planta, a metragem do imóvel, a área total e privativa, além do memorial descritivo;
3. qual o tipo de construção contratada: se for por administração, o custo efetivo da obra e a taxa de administração serão repassados aos adquirentes ou se por empreitada, onde o preço é fechado, sujeito a reajuste;
4. o cadastro de reclamações fundamentadas no Procon para saber sobre a idoneidade da empresa;
5. se a obra está financiada ou se existe possibilidade de financiamento pelo SFH - Sistema Financeiro de Habitação, em caso positivo, verifique quais as condições para composição da renda familiar e a quem compete o pagamento de encargos relativos à liberação do financiamento;
6. o cronograma de obras e visite, se possível, periodicamente o local. Verificar, ainda, se consta no contrato multa por atraso na entrega;

7. se guardou todos os panfletos de publicidade do imóvel, garantindo assim que a empresa cumpra a oferta; a qual vincula o fornecedor.

É direito do consumidor ter consigo uma cópia do contrato para, havendo dúvidas quanto a alguma cláusula, procurar o Procon ou um advogado de sua confiança. Leia atentamente o contrato certificando-se de que as cláusulas são as mesmas da minuta. Risque os espaços em branco.

No contrato deverão constar:

1. Os dados pessoais do proprietário e do comprador;
2. A descrição do imóvel;
3. O número do registro da incorporação no Cartório de Registro de Imóvel;
4. O valor total do bem;
5. A forma de pagamento;
6. A periodicidade (atualmente anual de acordo com legislação em vigor) e índice de reajuste durante a construção e após a entrega das chaves (não pode ser TR, moeda estrangeira e nem salário mínimo);
7. A data-base do contrato;
8. O dia do vencimento e local de pagamento;
9. Penalidade por inadimplemento (não pode ser superior a 2%, em se tratando de relação de consumo);
10. O valor do sinal se houver;

Tratando-se de compra de imóvel na planta, além dos dados acima, o contrato deverá informar:

1. O prazo para início e entrega da obra e a quem caberão as despesas com ligação de serviços públicos;
2. Junto a esse documento deve ser anexado um Memorial Descritivo constando tudo o que o imóvel terá depois de pronto, inclusive o que se refere a acabamento (qualidade, marca, especificação, etc).
3. Vias originais do contrato e do Memorial Descritivo, datadas e assinadas por ambas as partes, deverão ser entregues ao comprador.

Cuidado com contratos que apresentam uma cláusula prevendo a incidência de juros de financiamento, muitas vezes, aplicados na ocasião da entrega das chaves/ conclusão da obra, retroativos à data da aquisição do imóvel, deixando o comprador sem idéia do montante a ser pago. O Código de Defesa do Consumidor assegura ao consumidor direito à informação prévia da soma a pagar, com e sem financiamento.

O consumidor que por algum motivo tornar-se inadimplente, deve ficar ciente de que o Código de Defesa do Consumidor considera nulas de pleno direito cláusulas que estabeleçam a perda total das prestações pagas em benefício do credor. Se o imóvel for adquirido por meio de outorga de crédito e desejar liquidar antecipadamente o débito, total ou parcialmente, terá direito à redução proporcional dos juros e demais acréscimos.

CONTRATO DE CONSÓRCIO

Há algum tempo, o consórcio era o meio mais utilizado para adquirir bens de maior valor. Muitas pessoas ainda recorrem ao sistema de consórcio para realizar o sonho de possuir um carro zero Km ou outros bens, como um imóvel por exemplo. O Banco Central fiscaliza essa atividade e estão autorizados consórcios para aquisição de bens móveis duráveis, de fabricação nacional ou estrangeira (automóveis, eletrodomésticos, etc), bens imóveis, pacotes de turismo e passagens aéreas para o Brasil e para o exterior.

Algumas providências devem ser tomadas antes de entrar num consórcio:

- Em primeiro lugar, consulte o Procon para saber se há reclamações contra a empresa, ou a ABAC (Associação Brasileira das Administradoras de consórcios), para checar a seriedade da empresa e sua saúde financeira.
- Verifique junto ao Banco Central para saber se a administradora de consórcio está autorizada para exercer a atividade e se está entregando os bens (ou cartas de crédito) em dia.
- Leia com muita atenção o contrato, antes de assiná-lo. Se preciso, peça ajuda a um amigo ou parente advogado ou procure a orientação do Procon.
- Não assine nenhum documento em que a administradora prometa coisas que não estejam previstas em contrato. Da mesma forma, não assine nenhum documento em branco.
- Evite comprar consórcio de terceiros. Se o consórcio (contemplado ou não) for adquirido de terceiros, faça a transferência somente na própria administradora. - Não compre consórcio contemplado sem antes conferir na administradora se está mesmo contemplado. Uma prova da contemplação é a carta de crédito.
- Analise se é conveniente entrar em consórcio com prazos muito longos.

Após aderir a um consórcio:

- Compareça a todas as reuniões do grupo para acompanhar e fiscalizar a administradora, os sorteios e a aplicação dos recursos. Nessas reuniões são tratados assuntos referentes a reajustes, portanto, ao comparecer, você está fiscalizando a administradora.
- Questione os funcionários e donos da administradora sempre que tiver dúvidas. - Se for sorteado, o consorciado é obrigado a retirar o bem ou trocá-lo por uma carta de crédito. Se não retirá-lo, o crédito é congelado e quaisquer aumentos no preço do bem serão suportados pelo consorciado.
- Se não for sorteado, o consorciado pode desistir a qualquer momento. Justifique, por escrito, esclarecendo o motivo e solicite o ressarcimento dos valores pagos. As taxas de administração não serão devolvidas.
- O ressarcimento dos valores pagos pode ser feito até 60 dias após o término do grupo, e o valor deverá ser corrigido monetariamente.
- Procure o Procon quando suspeitar de irregularidade.

O que pode ser cobrado pelo consórcio?

- **Contribuição mensal:** é o valor que tem por finalidade a aquisição do bem oferecido pelo grupo. É destinada a um fundo comum, gerido pela administradora. É fixada com base em um percentual sobre o valor total do bem.
- **Taxa de administração:** remuneração que o consorciado paga à administradora pelo trabalho de organização e administração prestados. O valor da taxa de administração é obtido calculando-se o percentual previsto no contrato sobre o valor da contribuição mensal.
- **Fundo de reserva:** essa taxa serve para a criação de uma reserva financeira para ser utilizada em caso de necessidade. Algumas administradoras não costumam cobrar. Também pode ser calculada com base na contribuição mensal, observado o percentual combinado no contrato. Importante observar que, se o fundo de reserva for cobrado e não for utilizado pelo grupo, deverá ser restituído ao consorciado quando houver o encerramento do grupo.
- **Seguro de quebra de garantia:** serve para cobrir a falta de pagamento de algum consorciado, já contemplado, que venha a se tornar inadimplente.
- **Seguro de vida:** Em caso de morte de algum consorciado, o seguro de vida cobrirá o pagamento das prestações que ainda faltam pagar.
- **Taxa de adesão:** é um percentual sobre o valor do bem que é cobrado no momento em que o consumidor adere ao consórcio (no ato de assinatura do contrato). Deve ser descontado da taxa de administração que o consorciado irá pagar no decorrer do consórcio.

CONTRATOS DE SEGUROS

O seguro, por lei, tem de ser contratado por intermédio de uma corretora. Escolher uma corretora idônea no mercado é um excelente começo, mas ainda existem outros cuidados:

- Pesquisar preços é fundamental. O consumidor poderá constatar a diferença de preços entre seguradoras. Sem uma pesquisa de preços, o consumidor corre o risco de pagar mais caro pelas mesmas coberturas em diferentes seguros.
- A escolha de um bom corretor é importante. Ele é quem vai representar o segurado junto à seguradora e providenciar qualquer documentação exigida para indenização.
- O interessado em fazer um seguro, qualquer que seja o tipo, deve analisar e avaliar suas reais necessidades para não pagar por coberturas que não serão utilizadas. - informe-se com usuários de seguradoras diferentes. Uma boa seguradora será conhecida entre seus clientes pelo correto pagamento e pelo bom serviço de apoio e atendimento ao usuário. O prazo para pagamento da indenização no seguro é de 30 dias e começa a ser contado da data em que a documentação exigida pela seguradora é entregue.
- Se o prazo não for respeitado, denuncie! Faça uma reclamação por escrito a SUSEP (Superintendência de Seguros Privados).

SEGURO DE VEÍCULOS



Os artigos 6º, III e 46 do CDC impõem às seguradoras o dever de informar corretamente o consumidor das condições do seguro. Em geral, o que ocorre é que a proposta apresentada pela empresa, após assinada, já obriga o consumidor, mas não contém todas as informações detalhadas sobre o contrato. A proposta costuma conter apenas informações gerais sobre a vigência do seguro, valor do prêmio, valor da franquia e valor máximo de indenização. Ler as condições gerais do contrato (e não só da proposta) é o cuidado principal que o consumidor deve ter, pois as limitações do seguro em geral não estão detalhadas na proposta, mas apenas no contrato que, em grande parte dos casos, chegará às mãos do consumidor dias depois, pelo correio.

Antes da contratação, verifique se o corretor e a seguradora possuem registro na SUSEP bem como a idoneidade da empresa no Procon.

Leia com atenção a minuta do contrato antes de assiná-lo e assinale todos os pontos de difícil compreensão. Se não conseguir compreender o significado de alguma expressão, procure um posto do Procon mais próximo para que possa ter auxílio de um técnico.

Faça avaliação de mais de uma corretora ou seguradora (embora haja uma legislação sobre o assunto, as empresas têm liberdade para decidir sobre preços, franquias e bônus).

Atualmente, a SUSEP, através da Circular Susep 145, de 07/11/2000, obriga as seguradoras a oferecer duas opções em caso de indenização por perda total do veículo:

1. Indenização por Valor Determinado, que é uma quantia fixa garantida, definida no ato da contratação, que o segurado receberá no caso de perda total do veículo.
2. Indenização pelo Valor de Mercado Referenciado, que é uma quantia variável, determinada de acordo com a tabela de referência de cotação para o mercado previamente fixada na proposta de seguro. Esta alternativa prevê também, além do preço de mercado (jornais de grande circulação, revistas especializadas), o uso de um fator de ajuste, em percentual a ser aplicado sobre a tabela estabelecida, na data de liquidação do sinistro.

É importante saber que as seguradoras são obrigadas a oferecer o Valor Determinado, sendo facultativo o oferecimento da outra modalidade. Tanto numa quanto na outra, o valor deve ser definido no ato da contratação. É vedado às seguradoras a utilização de tabelas próprias para o Valor de Mercado Referenciado. O valor a ser considerado é o das tabelas divulgadas em revistas especializadas ou jornais de grande circulação.

A cobertura do tipo Valor de Mercado Referenciado deve seguir as seguintes regras:

1. O valor da indenização pode ser maior ou menor na hora do pagamento da indenização. Isto porque, o valor de mercado, estipulado no momento da assinatura da proposta, sofre alteração, além da aplicação do fator de ajuste. Este fator é determinado pelas características do veículo ou de seu estado de conservação. Entretanto, ele deverá ser determinado, em forma de percentual, e deverá constar na apólice de seguro. Por exemplo, se um consumidor tem um automóvel em excelente estado de conservação, com muitos opcionais e baixa quilometragem, seu valor certamente será maior que o da média do mercado, sendo do interesse do proprietário aplicar um fator de ajuste maior, pois em caso de perda total a

indenização será superior à cotação média do veículo na tabela de referência. Entretanto, caso o veículo não esteja em boas condições, o consumidor pode optar por um fator de ajuste que reduza o valor da tabela de referência, caso em que pagará menos pelo seguro do veículo, mas também receberá uma indenização menor.

2. Deverá fazer parte do contrato a identificação da tabela de referência e de uma segunda tabela, no caso de extinção da primeira;

3. No caso de seguro de veículo zero quilômetro, caso o sinistro tenha ocorrido em até 90 dias, a indenização será feita pelo valor de um carro novo.

Prazos

A data de início da cobertura de risco será a data indicada na proposta de seguro. Na falta desta, valerá a data do recebimento da proposta pela Seguradora. Por isso, é importante que o segurado exija o preenchimento da data.

O prazo para liquidação do sinistro (pagamento da indenização) deverá ser previamente estabelecido, não podendo ultrapassar 30 dias, contados do cumprimento das exigências por parte do segurado. Assim, os procedimentos e documentos exigidos para solicitação do pagamento do sinistro devem ser especificados no contrato e o prazo de 30 dias (ou menos) começará a contar quando da entrega total dos documentos, sendo interrompido toda vez que houver solicitação de documentação complementar.

É proibido estabelecer limite de prazo para comunicação de sinistros, mas o segurado deve fazê-lo o mais breve possível. Deve, também, exigir o laudo de vistoria prévia e nela deverá constar, obrigatoriamente, declaração de concordância do segurado em relação às avarias apontadas. Nos casos de veículos 0 Km, essa vistoria pode ser facultativa.

Pagamento parcelado

Verifique junto a seguradora se realmente a forma de pagamento está de acordo com a que foi negociada com o corretor.

Se o pagamento for feito diretamente ao corretor com cheques, este deve ser cruzado e nominal à companhia seguradora contendo no verso a informação a que se destina, e o registro de número da proposta de seguro.

No caso de pagamento parcelado, estando o segurado com alguma parcela em atraso, em caso de sinistro a seguradora não é obrigada a arcar com o prejuízo.

Perfil do segurado

Há uma modalidade de seguro em que o segurado responde a um questionário prévio, que serve de base para a avaliação do risco envolvido na contratação e para estipular o valor da indenização que será devida ao consumidor. Na prática, isso significa que quanto menor o risco que o segurado represente para o segurador, menor o preço.

A seguradora não pode recusar a indenização a partir de critério subjetivo ou que possua múltipla interpretação no questionário. A idade, o sexo e o local de estacionamento (se coberto ou não) são detalhes que contam no desconto sobre o valor total. A responsabilidade pela veracidade das informações é do consumidor,

por isso deve ser preenchido por ele próprio e não pelo corretor. A falta de exatidão nessas informações pode prejudicar o segurado.

Se o risco for avaliado pelo perfil do motorista, o preço do seguro pode cair até 30%, mas se o sinistro acontece em situação diversa do que foi relatado no formulário, o consumidor pode perder a indenização, caso a seguradora comprove a má fé do consumidor.

Muitas seguradoras concedem bônus (dão um desconto) para quem não utiliza os serviços contratados. Nesses casos, na renovação, vale lembrar que o consumidor tem direito à bonificação quando o seguro não é utilizado durante o período de vigência. O valor é de 20% no primeiro ano, somando-se mais 5% no segundo ano, até chegar ao teto de 65% de desconto. Já para caminhões, varia entre 10% e 40% no máximo. O bônus é um direito do consumidor e poderá ser usado, também, ao trocar de seguradora, como desconto no preço. A dica para não perder esse desconto é só utilizar o seguro nos casos em que o conserto ficar muito acima do valor da franquia.

Então, ao contratar seguros, saiba que:

1. são proibidas as aplicações de tabelas elaboradas por Sociedade Seguradora ou Corretoras de Seguros bem como a aplicação de franquia nos casos de danos causados por incêndio, queda de raio e/ou explosão e nos casos de perda total do veículo;
2. é proibida a dedução de valores referentes às avarias previamente constatadas nos casos de indenização de sinistro com perda total;
3. você deve relacionar e protocolar os documentos entregues na seguradora, como comprovante em eventual descumprimento do prazo pela seguradora;
4. você tem direito a uma cópia do contrato;
5. você deve, ainda, verificar as vantagens oferecidas pelas revendedoras de veículos, que costumam fechar, junto as seguradoras, pacotes de cobertura para todos os veículos à venda, conseguindo redução no preço. Essa redução é repassada ao consumidor e pode chegar a até 50% mais barato.
6. saber que a IS (Importância Segurada) deve ser sempre mais próxima do preço de mercado do bem segurado. Com a inflação estável e a moeda forte poderá ocorrer defasagem ou supervalorização do bem no decorrer do período do seguro. E observe se na apólice consta a marca do veículo, o ano de fabricação, a importância assegurada, o prêmio, a vigência e o valor da franquia.
7. saber que a franquia só será paga pelo segurado no momento em que utilizar o seguro. As despesas que excederem serão cobertas pela seguradora.
8. deve exigir a apólice de seguro, que é o documento comprobatório da existência do seguro.

Seguro Obrigatório

O Seguro Obrigatório de Automóveis, também conhecido como DPVAT (Danos Pessoais de Veículos Automotores e Terrestres), deve ser pago anualmente por todos os proprietários de veículo, junto com o IPVA (Imposto sobre Veículos Automotores) na época do licenciamento. O valor é único para todos os veículos de passeio nacionais ou importados, sendo utilizado para ressarcimento e indenização nos casos de atropelamento e acidentes com ferimento; ou que resulte em invalidez temporária ou permanente; ou ainda, em caso de morte, envolvendo carro ou transporte coletivo -ônibus locais, interestaduais ou internacionais.

No caso de morte, a indenização é paga aos dependentes legais - pais, filhos, esposa ou companheira. A indenização para acidentes em que haja pessoas com ferimentos ou atropelamentos deve ser utilizada para ressarcimento das despesas médicas, caso o atendimento se dê em hospitais particulares. Esse seguro vale para pessoas transportadas no automóvel ou não. No caso de um motorista atropelar alguém, pode acionar o DPVAT para se ressarcir das despesas médico-hospitalares com as quais teve que arcar. Não há reembolso para hospitais públicos.

O seguro deve ser pago ainda que a vítima não possa identificar o veículo que provocou o acidente. Para efetuar o pedido da indenização, o procedimento é bastante simples: mediante apresentação da cópia do Boletim de Ocorrência expedido pelo Detran, solicita-se, em qualquer seguradora associada à Federação Nacional de Seguros ou para o seu corretor seguros, o ressarcimento das despesas ou a indenização, conforme o caso. A apresentação do Boletim de Ocorrência é condição básica para reembolso, ressarcimento ou indenização.

Se houver recusa ou demora no ressarcimento, formalize uma reclamação ao Procon. Apesar de ser um seguro obrigatório, o Governo do Estado atua na condição de fornecedor, havendo relação de consumo, eis que a cobrança é feita de forma individualizada.

CONTRATO DE SEGURO DE VIDA

O mercado de seguro apresenta duas modalidades de seguros de vida: o seguro de vida individual e o seguro de vida em grupo. As coberturas abrangem: morte natural, acidental e invalidez permanente total e parcial.

Antes de optar por um desses seguros, o consumidor deve comparar as taxas administrativas cobradas e o valor das mensalidades, observando atentamente que o preço aumenta sempre que o consumidor avança de faixa etária. É importante preencher o formulário para contratação do seguro com todas as informações pessoais, inclusive sobre doenças, para que não haja prejuízo no ato da indenização. Em caso de doença preexistente, a seguradora poderá se isentar de pagar o valor acordado se o consumidor, sabendo da doença, nada informou. Basta, para tanto, que a seguradora comprove a existência da enfermidade antes da contratação do seguro e a existência de má-fé do consumidor.

O seguro coletivo é mais barato e pode reduzir o risco do consumidor de não receber a indenização por ser um “pool de seguradoras”, onde todas são responsáveis em ressarcir o seguro, independentemente de que a seguradora contratada esteja em liquidação judicial ou com problemas de liquidez.

Vale destacar que, no seguro em grupo, há maior garantia de indenização à grupos de interesse comum, como por exemplo, funcionários de uma empresa, Associações ou sindicatos de classe.

O mercado oferece, ainda, seguros resgatáveis em vida. São apólices com prazo de vigência determinada, que praticamente funcionam como uma poupança a longo prazo. Se o segurado optar por resgatar o valor antes do término do contrato, não receberá integralmente o valor invertido. O resgate é determinado pelo número de contribuições feitas.

CONTRATO DE SEGURO RESIDENCIAL

As seguradoras oferecem coberturas do seguro residencial bastante abrangentes, incluindo o já conhecido seguro contra roubo e incêndio e havendo apólices contra desmoração, alagamento, impacto com veículos, queda de aeronave, vendaval, roubo de equipamentos eletrônicos ou de segurança, roubos na garagem do prédio, etc.

Apesar da oferta de tantas vantagens e opções, o consumidor deve analisar quais as coberturas necessárias e adequadas para sua casa, a fim de não firmar contratos desnecessários.

A questão do risco também prevalece no seguro residência e as mensalidades variam de preços de acordo com o tipo de imóvel e com os riscos a que esteja sujeito. Os condomínios fechados e apartamentos, que dispõem de mais segurança, têm mensalidades mais baixas. As apólices mais altas ficam para as casas de veraneio, por serem mais vulneráveis a roubos e danos.

Ao contratar o seguro residencial, solicite uma vistoria minuciosa no imóvel e exija que conste tudo na apólice, para evitar problemas quando do ressarcimento.

Algumas dicas para o consumidor:

- Faça pesquisa de preços.
- Verifique a idoneidade da empresa e consulte o Procon para saber se a seguradora não tem recebido reclamações de clientes.
- Negocie o valor do seguro na contratação.
- Leia atentamente o contrato antes de assiná-lo.
- Peça uma minuta para analisar com calma e, em caso de dúvidas, consulte o Procon. - Certifique-se de todas as vantagens e desvantagens das coberturas e do valor da indenização, que varia de acordo com o plano escolhido.
- Fique atento às restrições das seguradoras.
- Desconfie das vantagens em demasia.
- Guarde todos os folhetos promocionais, folders, panfletos propostas e qualquer material oferecido pela seguradora.

PLANOS DE SAÚDE

Os planos de saúde também devem seguir as regras do CDC relativas aos contratos de prestação de serviço, especialmente por se tratarem de um contrato de adesão. É uma prestação de serviço contratada por milhares de consumidores no país e tendendo a um crescimento cada vez maior, razão pela qual merece especial atenção dos legisladores brasileiros. Além disso, é um contrato de longa duração, em que o fornecedor e o consumidor ficam ligados por muitos anos. Antigamente, as abusividades cometidas pelas operadoras de planos de saúde não eram combatidas, talvez pela falta de informação dos consumidores, talvez pela falta de uma legislação mais contundente. Com o advento do CDC, outras leis, e também decisões de tribunais superiores - chamadas de súmulas-, foram editadas, de forma a regulamentar esse serviço, restringindo práticas abusivas e ampliando direitos dos usuários desse serviço. Uma dessas leis é a Lei 9656/98, que entrou em vigor em 1999 e estabeleceu uma divisão entre contratos antigos e contratos novos de planos de saúde.

Para os chamados contratos antigos (celebrados antes de 1999), o consumidor já era protegido pelo CDC. Para os contratos novos (assinados a partir de 1999), valem o CDC e a Lei 9656/98. O consumidor pode optar pela adaptação de seu plano de saúde às regras da nova lei de planos e seguros de saúde.

Existem, contudo, alguns direitos que estão garantidos para todos os contratos, novos e antigos, pois em 5 de junho de 1998 entrou em vigor a Medida Provisória 1665, a qual vem sendo reeditada sucessivas vezes pelo governo, e que estabeleceu que:

- em contratos assinados a partir de 2004, ou adaptados a partir de então, consumidores com mais de 60 anos de idade não podem ter suas mensalidades aumentadas, exceto se o aumento for aprovado pela ANS (Agência Nacional de Saúde). Essa é a proteção do Estatuto do Idoso, que se soma à proteção do CDC em relação aos planos de saúde!
- aumento de mensalidades de consumidores em geral também devem ser aprovadas pela ANS. Contudo, mesmo que o aumento tenha sido aprovado, não há impedimento algum ao consumidor que queira pleitear junto ao Poder Judiciário a anulação do aumento.
- não pode haver limite de tempo para internação hospitalar, nem mesmo em UTI (unidade de Terapia Intensiva) ou se houver previsão expressa no contrato em relação a isso.
- a rescisão ou cancelamento do contrato unilateralmente (apenas pela vontade da operadora do plano de saúde) é vedada, exceto em caso de não pagamento por período superior a 60 dias ou por fraude do consumidor (por exemplo: emprestar sua “carteirinha” para um terceiro consultar utilizando-se do plano de saúde).

Não esqueça que esse tipo de contrato é de adesão, então cláusulas que limitem ou restrinjam direitos devem ser redigidas e impressas com destaque, além de utilização de linguagem clara, para facilitar sua compreensão (art. 54, § 3º, CDC).

Reajuste de mensalidades

Qualquer reajuste de preço em contratos de longa duração, como é o caso do contrato de plano de saúde, deverá ser anual. Em hipótese alguma é permitido reajuste de preços em período inferior a 12 meses. Esse reajuste anual deve ter como base o índice de inflação ou a variação dos custos médico-hospitalares e deve ser autorizado pela ANS.

Mesmo sendo autorizado pela ANS, um reajuste pode vir a ser abusivo! Cabe ao consumidor lesado recorrer ao Poder Judiciário. Para verificar se houve abusividade, compare o índice do reajuste com os índices oficiais de inflação (IGPM - Índice Geral de Preços do Mercado; ou INPC - Índice Nacional de Preços ao Consumidor), que sempre são publicados pelos jornais. Se o aumento da mensalidade ficar muito acima desses índices, solicite ao Procon uma análise para verificar se o aumento não foi abusivo.

Lembre-se: é papel do consumidor questionar, fiscalizar e reclamar!

Reajuste por faixa etária

Os reajustes por faixa etária também podem acontecer, tanto nos contratos novos como nos antigos. As faixas etárias e os percentuais em que os contratos

serão reajustados devem vir definidos nos contratos, de forma expressa. Se houver o aumento sem a expressa e clara previsão no contrato, esse aumento será abusivo.

A Lei 9656/98 proíbe o aumento por faixa etária para pessoas com mais de 60 anos de idade e que estão há mais de dez anos utilizando a mesma empresa de plano de saúde (ou em sua sucessora, caso a empresa seja adquirida por outra ou mude de nome, por exemplo). Se houver apenas alteração de categoria dentro da mesma empresa, não poderá ser aplicado o reajuste por faixa etária.

Para os contratos novos, existem sete faixas etárias e o valor da última pode ser de no máximo seis vezes o valor da primeira faixa etária. As empresas estão liberadas para distribuir os percentuais de aumento, podendo, inclusive, manter valores iguais em faixas diferentes.

Exclusão de doenças preexistentes

Alguns planos de saúde, em especial nos contratos antigos, costumavam excluir do âmbito de cobertura doenças como câncer, AIDS ou doenças congênitas. O Poder Judiciário tem considerado isso como abusividade, principalmente nos casos em que o consumidor não sabia da doença, não apresentava sintomas ou quando não foi realizado nenhum exame para detectar a doença, declarando nula qualquer cláusula contratual que imponha essa tipo de restrição.

Para os contratos novos, a própria lei tratou de proibir essa prática. Contudo, existe um caso em que a operadora de planos de saúde está autorizada a excluir doença preexistente: se a empresa provar, durante os dois primeiros anos do contrato, que a doença preexistia e que o consumidor tinha conhecimento dela. Este é o único caso em que o atendimento poderá ser negado ao usuário de plano de saúde e as três condições devem ser comprovadas simultaneamente.

Limites nos prazos de internação

Nos contratos novos o limite de dias para internação hospitalar é proibido. Para contratos antigos, a Secretaria de Direito Econômico, através da Portaria 3, de 19/03/ 1999, decretou a nulidade de cláusulas que impõem limites ou restrições a procedimentos médicos (consultas, exames médicos, laboratoriais e internações hospitalares, UTI e similares) contrariando prescrição médica. Então, em caso algum, seja contrato novo ou antigo, poderá haver limite de dias de internação. Entretanto, se isso ocorrer, formalize uma reclamação por escrito à empresa, solicitando a solução. Não havendo solução, denuncie ao Procon ou à ANS. Pode-se, ainda, recorrer ao Poder Judiciário, principalmente em caso de urgência, quando o paciente precisa permanecer internado, caso em que o consumidor deverá pedir ao juiz uma LIMINAR para garantir a continuidade do tratamento.

Descredenciamento de médicos e hospitais

Se houver necessidade de substituição de profissionais, laboratórios e hospitais que prestam serviço a um plano de saúde, os novos contratados devem estar dentro do mesmo padrão de qualidade do que foi oferecido quando da assinatura do contrato.

O descredenciamento de profissionais, hospitais e laboratórios deve ser comunicado com antecedência de 30 dias ao consumidor. Se o consumidor estiver internado e ocorrer o descredenciamento do hospital, este é obrigado a mantê-lo

internado e a operadora do plano de saúde é obrigada a pagar as despesas até a alta hospitalar.

Responsabilidade pela qualidade do serviço prestado

A responsabilidade pela qualidade e segurança do serviço prestado aos usuários de planos de saúde é mais um caso de responsabilidade solidária. Respondem por danos causados ao consumidor decorrentes da má prestação do serviço: a empresa de plano de ou seguro-saúde, os médicos e os estabelecimentos conveniados. O consumidor poderá exigir de qualquer um deles o ressarcimento dos prejuízos sofridos. Porém, como os profissionais liberais só respondem se verificada a sua culpa (responsabilidade subjetiva), é mais fácil para o consumidor exigir a reparação do dano da empresa operadora do plano de saúde e dos estabelecimentos conveniados, os quais se enquadram na modalidade de responsabilidade civil denominada de objetiva (veja o verbete na página 20).

Institutos de Previdência de Servidores Públicos

O Superior Tribunal de Justiça entende ser cabível a aplicação do CDC aos Institutos de Previdência Privada de Servidores Públicos quando estes agem como espécie de planos e seguro-saúde.

Venda casada

Muitas vezes, a empresa de plano de saúde entrega ao consumidor uma lista de médicos, hospitais e laboratórios credenciados. Em geral, os laboratórios credenciados apenas aceitam que o paciente se utilize do convênio para a realização de exames mediante uma requisição (ou solicitação de exames) de um médico também credenciado. Contudo, se um paciente deseja consultar um médico não-credenciado, de forma particular, sem a utilização do convênio, poderá fazer exames em laboratórios credenciados do plano de saúde, pois são serviços distintos. Uma vez credenciado, um laboratório não pode exigir do segurado que o médico também o seja, pois isso configura venda casada. Além disso, o direito à livre escolha é um direito básico do consumidor.

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ESCOLAS PARTICULARES

Escolas particulares de todos os níveis de educação são prestadoras de serviço, razão pela qual submetem-se ao Código de Defesa do Consumidor. São, contudo, regulamentadas também pelo governo federal, através de outras leis, como a Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional, Lei nº 9870/99 (trata de valor total das anuidades escolares) e a Medida Provisória 2173, reeditada várias vezes desde que foi aprovada, em 1999.

De acordo com a legislação, as modalidades de cobrança permitidas às escolas são: mensalidades, taxas e contribuições.

As mensalidades abrangem as aulas e a prestação de serviços diretamente ligados à educação como: estágios obrigatórios, utilização de bibliotecas, material de ensino para uso coletivo, material destinado a provas e exames, certificados de

conclusão de cursos, identidade estudantil, boletins de notas, cronogramas, currículos e programas. Portanto esses itens não podem ser cobrados separadamente.

Taxas podem ser cobradas para pagar custos e serviços extraordinários prestados pela instituição aos seus alunos. São eles: segunda chamada de prova e exames, declarações, aulas de recuperação, adaptação e dependência prestados fora do horário escolar (quando os professores são remunerados para essas funções).

Finalmente, as contribuições são cobradas para remunerar todos os serviços não incluídos na mensalidade e na taxa, por exemplo: serviços de pouso, alimentação e transporte (quando prestados pela instituição de ensino). As normas que regulamentam esses serviços educacionais são publicadas pelo Diário Oficial dos Estados a cada semestre ou anualmente. Qualquer dúvida, informe-se junto à Secretaria da educação ou nas Delegacias Regionais de Ensino.

As cobranças que são consideradas ilegais são taxas de inscrição de consumo para distribuição de bolsas de estudo ou concessão de prêmios ou qualquer forma de arrecadação obrigatória para a receita escolar.

Reajuste das mensalidades:

A Lei 8170/91 disciplina o procedimento para reajuste das mensalidades escolares, afirmando que a escola deve estipular o valor da mensalidade com base no seu planejamento pedagógico e econômico-financeiro. O reajuste deve ser anual. Desde a edição da Lei do Real, qualquer aumento em período inferior a um ano é proibido e, se ocorrer, será abusivo. Esse valor deve ser apresentado aos alunos, pais e responsáveis até 45 dias antes do início do período de matrículas, juntamente com o índice de reajuste, o texto da proposta do contrato e o número de vagas por sala de aula. O índice de reajuste das mensalidades é calculado tendo por base a planilha de custos da escola. O consumidor deve ter acesso a essa planilha de custos, para fiscalizar se não há abusividade no aumento.

O valor que a escola cobra é pela prestação de um ano (ou um semestre, em caso de Instituição de Ensino Superior) de serviços educacionais. O valor mensal será igual para todos os meses do ano (mesmo no Ensino Superior, reajuste anual é mantido), haja vista que são proibidos reajustes de mensalidade no decorrer do ano ou semestre letivo. Em geral, o valor total anual é dividido em 12 parcelas (ou seis parcelas, no caso de Ensino Superior). Outros planos de pagamento poderão ser usados, mas o valor anual é mantido e não pode ser ultrapassado.

Se os pais (ou alunos) não estiverem de acordo com o índice de reajuste, a Associação de Pais deverá iniciar uma negociação com a escola. *O prazo para o acordo é de 10 dias úteis.* Caso não haja acordo, os pais, alunos ou responsáveis, individualmente, podem recorrer ao Poder Judiciário ou formalizar uma reclamação junto à Secretaria de Direito Econômico, do Ministério da Justiça, a qual exigirá da escola que comprove a legalidade do aumento praticado.

Matrícula

Ao matricular o aluno você está assinando um contrato de adesão, pois a escola elabora esse contrato sem dialogar com os consumidores sobre cláusulas ou

modificações de conteúdo. Todas as restrições que o artigo 51 do CDC impõem aos contratos de adesão valem para o contrato de prestação de serviços educacionais. Consulte o CDC, conheça as cláusulas abusivas e verifique se existe alguma em seu contrato com a escola. Lembre que qualquer cláusula que coloque o consumidor em situação de desvantagem exagerada, desequilibrando o contrato em favor da escola, será nula de pleno direito!

Existem restrições que o Conselho Federal de Educação impõe às escolas, como por exemplo a proibição de vincular a matrícula a contrato com cláusulas que impeçam sua rescisão e também a vedação à emissão de notas promissórias ou qualquer outro título de crédito para quitar mensalidades, taxas e contribuições escolares, exceto como forma de pagar débitos atrasados.

Atraso no pagamento dos encargos educacionais

Os alunos inadimplentes não podem sofrer nenhum tipo de penalização pedagógica, conforme o artigo 6º da Lei 9870/99 e a Portaria 3 da Secretaria de Direito Econômico. Suspensão de provas, retenção de documentos (inclusive os necessários à transferência) ou impedir o aluno de freqüentar as aulas são condutas proibidas de serem utilizadas como forma de pressionar o aluno ou responsável a quitar seu débito. Ainda, na cobrança do débito, o aluno não poderá ser submetido qualquer tipo de constrangimento ou ameaça (art.42, CDC). No caso de escolas particulares, a cobrança não pode expor a condições vexatórias.

Cancelamento, transferência ou desistência de matrícula

O aluno deve estar em dia com as mensalidades para pedir transferência ou desistir da matrícula. Os estabelecimentos costumam cobrar uma taxa para trancamento da matrícula, a qual deverá estar previsto no contrato. Se a matrícula for cancelado antes do início das aulas, o consumidor deverá ter o dinheiro devolvido. Qualquer cláusula no contrato que estabeleça a não devolução de valores pagos é considerada abusiva, nos termos do artigo 51, IV e § 1º e do item 16 da Portaria N° 3, de 15/03/ 2001, da Secretaria de Direito Econômico.

SERVIÇOS BANCÁRIOS

Abertura de conta-corrente

Inicialmente, pesquise entre os bancos aquele que oferece mais vantagens (e menos despesas!), buscando informações sobre a performance da instituição junto aos seus correntistas, bem como verifique se há reclamações junto ao Procon local.

Leia com atenção o contrato de abertura, adquirindo, dentre os serviços oferecidos, aqueles que efetivamente vá utilizar. Os preços das tarifas e custos cobrados variam muito de um banco para outro e a periodicidade das cobranças também deve ser considerada.

O limite mínimo para abertura de contas correntes varia de banco para banco, a critério da sua diretoria. Normalmente os bancos solicitam ao futuro cliente documentos originais tais como Carteira de Identidade, comprovante de residência dentre outros. O banco poderá exigir que o cliente tenha uma renda mensal e um

saldo médio mínimo estipulado, mas isso deve constar no contrato ou na proposta oferecida pelo banco.

Procure concentrar sua movimentação bancária numa única conta, evitando arcar com as taxas de manutenção de várias contas-correntes.

Antes de assinar qualquer contrato, leia com atenção e procure entender principalmente o formulário da proposta de abertura de conta, pois nela estarão contidos os direitos e obrigações do correntista e do banco. Existem itens que não podem faltar no serviço de conta-corrente prestado pelo banco, por isso exija:

- Segurança contra roubos e falsificações de cartões e cheques;
- Fim das filas. Todo consumidor tem direito ao bom atendimento; caso permaneça na fila mais de 30 minutos (já existe lei aprovada pelo Município defendendo esse direito do consumidor), reclame junto ao Procon ou denuncie aos meios de comunicação, que são um grande aliado do consumidor;
- Não aceite a imposição de seguros, título de capitalização ou qualquer outro serviço para obtenção de cheques ou manutenção de contas. Isso é venda casada, proibida pelo CDC!

Tarifas bancárias

Os bancos e instituições financeiras são prestadores de serviços e, portanto, cobram por eles. No entanto, existem alguns serviços que não podem ser cobrados, salvo com autorização expressa do Banco Central, que é a instituição que regulamenta esse setor. Sempre que você tiver dúvidas sobre a procedência ou não da cobrança, peça ao gerente que exiba a portaria ou norma do Banco Central, que lhe dá autorização para efetivar aquela determinada cobrança. Nenhuma taxa pode ser cobrada sem prévia comunicação ao consumidor.

Não podem ser cobradas tarifas sobre:

- Cheques em cobrança ou em depósito a serem compensados pela própria agência ou outra do mesmo banco (na mesma praça ou em outra);
- 1 talão de cheques com 20 folhas por mês (este fornecimento é obrigatório, independentemente do saldo médio do cliente);
- Entrega de cheques ou cópias em até 60 dias da sua liquidação;
- Expedição de documentos para a liberação de garantias;
- Devolução de cheques, exceto por insuficiência de fundos;
- Transferências e depósitos em cheques do próprio depositante ou em dinheiro, feitos por pessoa física ou jurídica, para crédito em suas respectivas contas, em dependências do mesmo banco.
- Manutenção de cadernetas de poupança com saldo mínimo exposto no contrato;
- Consultas em terminais eletrônicos. Neste caso, não inclui o extrato que o cliente imprime nesses terminais, que podem ser cobrados;
- Manutenção de contas à ordem do Poder Judiciário;
- Um extrato mensal contendo toda a movimentação do mês.

Observe sempre as transações que exijam cobrança de CPMF e caso não concorde, exija do gerente explicações. As regras dessa cobrança podem vir a mudar, portanto é sempre conveniente acompanhar.

Os gerentes têm condições de negociar os demais serviços que são cobrados. Isso quer dizer que os clientes lucrativos (com bom saldo médio), podem vir a ter melhores preços nas tarifas. De qualquer maneira, é preciso estar atento, pois com certeza vão aparecer descontos na conta por algum tipo de serviço.

Para movimentar sua conta você terá direito a um talão de cheques por mês, com 20 folhas ou um cartão magnético. Apenas um dos dois poderá ser cobrado, conforme a escolha do cliente.

Ao receber seu cartão, assine o verso e mantenha sua senha em segredo. Em caso de roubo, perda ou extravio do cartão magnético, a agência bancária ou Central de Atendimento ao Cliente do banco deve ser imediatamente informada, bem como deve haver a comunicação à Autoridade Policial, para as providências cabíveis.

Na abertura da conta corrente há o preenchimento de uma ficha de cadastro, e poderá ser cobrada uma taxa de cadastro ou de abertura de conta corrente. Na data de aniversário da conta corrente também o banco poderá cobrar uma taxa de manutenção da conta. A pesquisa é o único meio que o consumidor possui, neste caso, para economizar. Informe-se e compare qual é o banco que possui as taxas mais econômicas.

FINANCIAMENTO

Alguns consumidores optam pelo pagamento a prazo, deixando de lado a hábito de pechinchar e pagar à vista. Para quem prefere financiar suas compras, algumas observações importantes:

1. Não há limite para a cobrança de juros, pois não estão tabelados e variam de financeira para financeira, portanto informe-se antes sobre as taxas praticadas pelas mesmas;
2. Certifique-se que o valor das parcelas seja compatível com seu orçamento;
3. Leia atentamente o contrato antes de assiná-lo;
4. Confira se o carnê foi emitido de acordo com o contrato e se seus dados pessoais estão corretos;
5. Exija sempre a nota fiscal da compra, pois ela é um importante instrumento no caso de problemas com a mercadoria;
6. Guarde toda a documentação referente à aquisição até que termine o financiamento e a garantia do produto dada pelo fabricante;
7. Evite usar o limite do cheque especial, pois a taxa média cobrada é de 9% ao mês;
8. Se a compra for efetuada por meio de cartão de crédito, fique atento para a utilização do pagamento rotativo, uma vez que os juros estão acima dos juros cobrados num financiamento normal;

Algumas informações que devem, obrigatoriamente, constar no contrato de financiamento:

1. Nome, endereço, telefone do comprador;
2. Endereço da financiadora
3. CNPJ da loja e/ou financeira;
4. Data de vencimento,

5. Valor e número de parcelas;
6. Encargos por atraso no pagamento (a multa não pode passar de 2%, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor);
7. Taxa de juros e valor do IOF;

Lembre-se: não assine nenhum documento em branco e risque os espaços que sobrarem.

Em qualquer contrato de financiamento em que se caracterize a relação de consumo, o CDC assegura a redução de juros e demais acréscimos na liquidação antecipada de débitos oriundos de outorga de crédito ou financiamento.

Não esqueça que o consumidor tem direito de saber antecipadamente o valor à vista em moeda corrente, os juros de mora e taxa efetiva anual de juros e o valor final da mercadoria após a aplicação das taxas, mediante o número de prestações escolhidas (esses valores devem estar expostos em local visível no estabelecimento).

No caso de pagamento com boleto bancário, estes devem ser enviados antecipadamente ao consumidor.

JUROS DE INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS

Fique atento!

Juros moratórios: constituem a pena imposta ao devedor pelo atraso no cumprimento da obrigação, funciona como uma indenização pelo retardamento na execução do débito.

Na legislação atual não há uma lei que especifique um limite ao valor de juros a ser cobrado nas relações financeiras, mais especificamente nos empréstimos realizados pelas Instituições Financeiras. Ficando assim, a taxa de juros completamente vulnerável a correção automática do mercado financeiro, por meio da oferta e da procura de crédito. As interpretações doutrinárias e jurisprudenciais sobre o tema são diversas.

Atenção!

O consumidor ao realizar um empréstimo não pode ter seus direitos básicos violados, pois toda relação de consumo deve assegurar os direitos básicos dos consumidores. Lembre-se o contrato não pode onerar apenas uma das partes, nem ser desigual, desproporcional, para quem adquire e para quem oferece um produto ou um serviço.

O consumidor deve analisar seus contratos de empréstimos/financiamentos e verificar se a sua taxa de juro está de acordo com as taxas cobradas no mercado, pois assim como o juro abusivo e a falta de informação das taxas de juros cobradas

em tal contrato, abre a possibilidade de uma revisão contratual, para solicitação da redução das taxas de juros cobradas.

Um pouco de história ...

No antigo Código Civil de 1916, a taxa de juros de mora, quando não convencionada, era de 6% ao ano. Se convencionada, deveria observar o limite estabelecido pela Lei de Usura (Decreto nº 22.626, de 1933) a qual determinava que os juros convencionados pelas partes não poderiam ser *superiores ao dobro da taxa legal*. Ou seja, não poderiam exceder o percentual de 12% ao ano.

Assim, taxa de juros moratórios legais é de 1% ao mês, 12% ao ano. Desta forma, o limite para a *taxa convencionada* seria de 2% ao mês, ou 24% ao ano. O Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90) não dispõe de forma expressa sobre a taxa aplicável, seguindo a mesma taxa legal de juros moratórios estabelecida pelo artigo 406 do Código Civil vigente, 1% ao mês, 12% ao ano.

Para as Instituições financeiras nunca houve limitação para a taxa de juros. Até 1964 a jurisprudência era dominante neste sentido e após a Lei de Mercado de Capitais (Lei nº 4.595/64) esta liberou de qualquer limite. Posteriormente adveio a Súmula 596 do Supremo Tribunal Federal dizendo que as disposições do Dec. 22.626/33 não se aplicariam às taxas de juros e aos outros encargos cobrados nas operações de instituições financeiras.

A Emenda Constitucional nº 40 revogou o §3º do artigo 192 da CF, liberando as instituições financeiras de qualquer limitação na fixação da taxa de juros.

Lembre-se! Consumidor atento paga menos juros

- Os juros podem ser convencionados entre as partes ou, na ausência de convenção, serão aplicados os juros determinados em lei;
- Ao firmar um contrato, sem nenhum tipo de coação, o consumidor deve estar consciente da taxa de juros que está pagando;

Art. 52, CDC - Quando você for comprar à prestação, utilizando ou não os serviços de uma financeira, o fornecedor tem a obrigação de informar:

- o preço do produto ou serviço em moeda nacional;
- os valores dos juros de mora e a taxa de juros do financiamento;
- os acréscimos previstos por lei;
- a quantidade e a data de vencimento das prestações;
- o total a ser pago à vista ou financiado.

A multa por falta de pagamento não pode ser maior do que 2%

CARTÕES DE CRÉDITO

O cartão de crédito é uma forma de pagamento que substitui o dinheiro nas transações comerciais. É utilizado largamente, especialmente em tempos em que os consumidores preferem não portar consigo grandes somas de dinheiro.

Ao assinar um contrato de cartão de crédito, o consumidor está assinando um contrato de adesão. Esse documento deve ser redigido de maneira clara e as cláusulas que limitem direitos devem estar em destaque.

Verifique sua fatura para saber o que está pagando! Ligue para a administradora e informe-se sobre as taxas que são debitadas na fatura.

Ao assinar um contrato de cartão de crédito, considere o preço da anuidade, os serviços oferecidos, os juros e a data de vencimento da fatura. O pagamento de uma anuidade de cartão internacional, por exemplo, só é interessante para o consumidor que pretende fazer uma viagem para fora do país. Caso contrário, um cartão para uso dentro do território nacional já é suficiente.

Muito importante para o consumidor é saber que o preço à vista vale para pagamento no cartão de crédito. Se a loja está oferecendo um desconto para pagamento à vista e o consumidor utiliza o cartão de crédito, faz jus ao desconto.

Ao parcelar suas compras no cartão, existem duas maneiras de fazê-lo: parcelamento da fatura e parcelamento na loja, no ato da compra. Em geral, as lojas têm um acordo com a operadora de cartão de crédito e oferecem ao consumidor a possibilidade de parcelamento sem juros, no cartão. Ao comprar, questione se a loja oferece esse benefício. Já no parcelamento da fatura, com o pagamento de uma parte do valor devido apenas, serão cobrados juros.

As operadoras de cartão de crédito costumam cobrar, em caso de atraso no pagamento da fatura, multa, juros de mora, correção monetária e até mesmo taxas administrativas. Lembre que a multa de mora não pode ser maior que 2% do valor da fatura. Já a taxa de juros, conforme dito anteriormente, será fixada pela operadora de cartão de crédito no contrato. Lembre que a correção monetária não pode ser cumulada com a cobrança da comissão de permanência bancária, pois ambas têm a mesma função: atualizar a prestação em atraso. A correção monetária também é devida, baseando-se no índice previsto em contrato.

Furto, roubo ou extravio do cartão de crédito

Tal como no caso do cheque, o furto, roubo ou extravio do cartão de crédito, o consumidor deve comunicar imediatamente a administradora. Inicialmente, por telefone (sempre anotando o nome do atendente, o número da comunicação e a data em que foi feita), depois, por escrito, enviando junto o boletim de ocorrência policial. Protocole cópia da carta, no caso de entregá-la diretamente à empresa. Caso seja enviada pelo correio, procure fazê-lo com aviso de recebimento (AR). Após isso, o consumidor não mais poderá ser responsabilizado por despesas feitas com o cartão de crédito.

Feito isso, saiba que se ainda assim houver no contrato de utilização de cartão de crédito alguma cláusula que determine a responsabilidade do consumidor por despesas realizadas por terceiro em caso de furto, roubo ou extravio do cartão, ela será abusiva e, portanto, nula de pleno direito (art. 51, IV e § 1º). Essa nulidade deverá ser pleiteada junto ao Poder Judiciário, que a decretará.

Cobranças Indevidas

Em caso de compras que o consumidor não fez, que poderá ser resultante de algum equívoco ou de “clonagem do cartão”, configura-se a cobrança indevida, o que dá ao consumidor o direito de ser restituído em dobro (repetição do indébito, art. 42 § único, CDC). A responsabilidade é do fornecedor, que aceitou o cartão de crédito sem conferir se o portador era realmente o titular do mesmo.

A cobrança de seguro contra roubo, furto ou extravio do cartão sem a anuência do consumidor é tida como abusiva. Qualquer lançamento na fatura de cartão de crédito do consumidor sem que haja previsão contratual, perfeito esclarecimento e concordância do consumidor é abusiva.

É também considerada abusiva a cobrança de taxas e honorários advocatícios do consumidor, em caso de atraso no pagamento da fatura. Mesmo prevista em contrato, qualquer taxa de cobrança ou honorário de profissionais que efetuem a cobrança são de responsabilidade da operadora de cartão de crédito. A multa de mora, em percentual superior a 2% da fatura, também é cobrança indevida, bem como a cumulação da correção monetária com a comissão de permanência bancária.

Pagamento antecipado da fatura

Como em qualquer caso em que o devedor efetue o pagamento antecipado do débito, seja total ou parcial, deve haver o desconto proporcional nos juros e demais encargos (art. 52, § 2º).

Caso pretenda fazer o pagamento da fatura antes do vencimento (pagamento antecipado), exija da administradora a redução proporcional dos juros e encargos. Se isso não ocorrer, ao invés da quitação antecipada faça uma consignação extrajudicial em pagamento do valor que considera correto, depositando a quantia em um banco oficial. Pode-se, ainda, encaminhar uma reclamação ao Procon ou recorrer à Justiça.

Recebimento de cartão sem solicitação prévia

É bastante comum que o consumidor receba, em sua residência, um cartão de crédito em seu nome, sem que o tenha solicitado. O envio de produtos sem solicitação prévia configura prática abusiva (art. 39, III) e, para o CDC, esse produto é equiparado a AMOSTRA GRÁTIS, o que desobriga o consumidor de seu pagamento. Cabe, ainda, indenização por eventuais danos morais e patrimoniais decorrentes desse envio sem solicitação.

O cartão recebido sem solicitação deve ser destruído. Se o cartão veio através de uma instituição bancária, devolva-o e exija um documento que comprove a devolução.

Encaminhe, também, uma denúncia ao Procon ou ao Departamento Nacional de Proteção e Defesa do Consumidor. À empresa responsável pelo envio será aplicada uma sanção administrativa, como a multa, por exemplo.

CONTRATO DE LOCAÇÃO DE IMÓVEIS



Existe uma controvérsia quanto à aplicação do CDC para os contratos de locação, uma vez que estes são regidos por uma legislação própria, a Lei 8245/91, conhecida como Lei do Inquilinato.

As decisões judiciais (chamadas de JURISPRUDÊNCIA) têm sido, em sua maioria, no sentido de que para a locação residencial o CDC deve ser aplicado, pois existe a figura do consumidor (o locatário) que é destinatário final do bem locado e do fornecedor (o locador) que entrega para uso o imóvel alugado. Em suma, o locador comercializa um bem, que é a moradia, a ocupação do imóvel.

Contudo, se acaso tratar-se de locação comercial, há entendimento no sentido de que não deve ser aplicado o CDC, pois o locatário não utilizará o imóvel como destinatário final.

A aplicação do Código de Defesa do Consumidor aos contratos de locação residencial é de fundamental importância, pois o locatário será beneficiado com a proteção contra práticas abusivas, a nulidade de cláusulas leoninas, a redução da multa moratória para 2%. Como os contratos imobiliários já são formulados tendo por base a Lei do Inquilinato, resta ao consumidor pleitear na Justiça a aplicação do CDC. É, em geral, contrato de adesão, elaborado pelas imobiliárias e assinadas pelo locatário, o qual geralmente encontra-se em posição vulnerável, tanto economicamente quanto em termos de conhecimento da Lei do Inquilinato. Nada impede, claro, que o locatário, ao ler o contrato, discuta seu teor com o locador e tente modificar cláusulas em desacordo com o CDC, visando contratar dentro das regras gerais de igualdade, qualidade, informação e boa-fé do Código de Defesa do Consumidor.

Cuidados ao assinar contrato com a imobiliária

O termo de vistoria deverá ser em duas vias, uma das quais fica na posse do inquilino. É essencial que contenha a descrição das condições gerais do imóvel como pintura, vidros, portas, janelas, instalações elétricas e hidráulicas. Quando mobiliado, inclua também todos as peças e o seu estado; Fique atento: taxas como as de informações cadastrais e de elaboração de contrato ficam por conta do proprietário. Se a imobiliária insistir em cobrá-las sob a ameaça de não locar o imóvel, o consumidor deve exigir recibo discriminando exatamente a que se refere tal pagamento, pois mediante este documento é possível solicitar a devolução da importância paga, ou, se preferir, use cheque nominal, também com a discriminação do que se refere o pagamento no verso do mesmo.

Taxas como condomínio, água e luz são pagas pelo inquilino. Já o IPTU - Imposto Predial e Territorial Urbano -, é de responsabilidade do locador (proprietário) mas poderá ser repassado para o locatário (inquilino) se for acordado no contrato de locação. O pagamento do seguro incêndio é de responsabilidade do inquilino.

No término do contrato de locação, verifique se existe o direito de retenção por benfeitorias úteis ou necessárias. Benfeitorias são obras que o inquilino faz no imóvel, para conservá-lo ou impedir que se estrague (necessárias) ou para aumentar ou facilitar o uso do mesmo (úteis). O artigo 35 da Lei do Inquilinato diz que o locatário tem direito a ser indenizado em caso de benfeitorias úteis que o locador tenha autorizado e, no caso das necessárias, mesmo que não autorizadas.

Em caso de locação de apartamento, é sempre bom pedir ao locador uma procuração para representá-lo nas reuniões de condomínio. Se a reunião de condomínio for para discutir despesas ordinárias (manutenção do imóvel), o locatário poderá participar ativamente sem procuração.

Ao assinar o contrato de locação, lembre-se de ler atentamente todas as cláusulas deste documento, riscando todo e qualquer espaço em branco que sobre. Aliás, nunca o assine em branco. Uma via do mesmo, assinada e datada, deve ficar em posse do inquilino. Além disso, o documento deverá ser assinado por duas testemunhas que não tenham impedimentos legais.

Nesse contrato deverá constar:

1. Nome e qualificação do locador;
2. Locatário e fiador, se houver;
3. Descrição e endereço do imóvel locado;
4. Valor do aluguel;
5. Índice e periodicidade do reajuste (atualmente, a correção é anual);
6. Forma, local e data de pagamento;
7. Modalidade de garantia;
8. Discriminação dos encargos a serem pagos;
9. Destino do imóvel - residencial, não residencial ou comercial;
10. Data do início e prazo de locação;
11. Valor da multa em caso de rescisão contratual e o termo de vistoria que deve ser anexado ao contrato.

A garantia no contrato de locação

Num contrato de locação de imóvel, as garantias podem ser de três tipos: caução, fiança e seguro-fiança.

A Lei do Inquilinato permite que o proprietário exija do inquilino somente um tipo de garantia para assegurar o cumprimento do contrato.

Entenda o que significa cada um desses tipos de garantia.

Caução: Trata-se de um depósito de bens ou dinheiro, colocados em uma caderneta de poupança conjunta entre o proprietário e o inquilino, cuja importância não poderá ser maior do que três meses de aluguel, e que deverá ser devolvida ao locatário no final da locação, caso ele esteja em dia com seus pagamentos.

Fiador: O contrato de fiança é um contrato acessório ao contrato principal, que é o de locação. Na fiança, uma terceira pessoa se responsabiliza pelo cumprimento das obrigações do locatário, caso o mesmo torne-se inadimplente.

Seguro-fiança: É feito por meio de uma companhia seguradora, e em geral é pago juntamente com o aluguel, mensalmente. Caso haja o inadimplemento por parte do locatário, a seguradora cobrirá os aluguéis impagos.

Pagamento do aluguel

O pagamento do aluguel dar-se-á no mês vencido. O proprietário só poderá pedir o aluguel antecipadamente se não houver garantia locatícia envolvida na negociação ou em locação para temporada. Para cada pagamento efetuado, exija recibo, no qual deverá constar a quitação do mês pago. Quando o inquilino deixa de pagar o aluguel ou os encargos da locação (condomínio, água, luz, etc.), o locador poderá ajuizar uma ação de despejo. Nesses casos, o locatário sendo citado, terá prazo de 15 dias para contestar essa ação ou pedir para o juiz designar data para ser depositado o aluguel (purgação de mora). Em ambos os casos há a necessidade de constituir advogado.

Denúncia vazia

De acordo com a Lei do Inquilinato, nos contratos residenciais assinados antes de 20/12/91, o proprietário que desejar retomar seu imóvel terá que dar um prazo de 12 meses para a desocupação. Nas locações efetuadas após a data acima mencionada caberá a denúncia vazia (pedido de retomada sem justificção) para os contratos com prazo igual ou superior a 30 meses. Terminado este prazo, o locador que desejar reaver seu imóvel deverá dar ao inquilino 30 dias para a desocupação. Nas locações celebradas por tempo inferior a 30 meses, a denúncia vazia caberá após cinco anos ininterruptos de locação.

Despejo

Além da denúncia vazia, o locador poderá solicitar judicialmente o imóvel, no caso de contratos negociados por período inferior a 30 meses e que estejam no prazo indeterminado (após o término de vigência) para uso próprio; para uso do cônjuge, dos pais ou dos filhos (desde que não disponham de imóvel residencial próprio) e para demolição e edificações aprovadas ou para obras que aumentem a área construída em pelo menos 20%.

CONTRATOS DE TURISMO & TRANSPORTE

A escolha de um pacote requer cuidados especiais, já que a maioria das agências não são operadoras de turismo, mas sim vendedoras de pacotes para as operadoras.

A agência onde foi realizada a compra pode ser acionada pelo consumidor, seja ela operadora de turismo ou revendedora de pacotes turísticos.

Antes de assinar o contrato de adesão com a empresa, é indispensável verificar se está registrada na Embratur e se não está na lista do Procon. Peça sempre a discriminação dos serviços que serão prestados e quais estão incluídas nos preços a serem pagos à agência.

São muitos os problemas causados aos consumidores, desde cancelamento do pacote, descumprimento do contrato, irregularidades dos vôos – ocasionando horas de espera nos aeroportos, vendas de passagens acima da capacidade da aeronave (*overbook*), extravio de bagagens, atrasos de vôos, ou, simplesmente, mau atendimento nos balcões de companhias aéreas.

Para que o consumidor não corra o risco de transformar seus momentos de lazer e descanso num pesadelo, devem conhecer os seus direitos e tomar algumas precauções:

- Consulte o Procon sobre a existência de reclamações contra agências, operadoras de turismo e companhias aéreas.
- Guarde folhetos ou anúncio de jornal, pois servirão como prova para garantir seus direitos.
- O contrato com a agência deve ser por escrito, constar o nome e a categoria do hotel; se estão incluídas refeições, passeios e transporte, seguros de bagagem e saúde.
- Exija fotos, catálogos ou folhetos turísticos para certificar a qualidade e o local do hotel.
- Saiba que, caso não seja possível acomodar o turista no hotel previamente estabelecido, a agência é obrigada a arrumar hospedagem de igual categoria, ou melhor, nunca inferior.
- Verifique as condições do traslado do aeroporto e para os passeios terrestres incluídos no pacote.
- Cuidado na hora de financiar a viagem. Exija por escrito no contrato, o número de prestações e o percentual de juros. O valor final do pagamento pode chegar ao dobro do inicial.
- Nas viagens para o exterior, dê atenção especial aos documentos (passaporte, vistos, vacinas) para evitar aborrecimentos nos aeroportos e cancelamento de viagens.
- Verifique na agência a bagagem permitida e coloque o nome, endereço e telefone, inclusive no interior das malas. Registre os objetos de valor.
- Peça informações detalhadas sobre as condições de cancelamento do pacote.
- Se o contrato não for cumprido integralmente, o consumidor tem direito a ressarcimento e/ou um abatimento proporcional ao serviço.
- Exija sempre a nota fiscal ou recibo discriminado.
- Lembre-se que o preço das passagens aéreas, de hospedagens, passeios e aluguel de carros no Brasil é um dos mais caros do mundo. Por isso, é importante exigir respeito aos seus direitos.

Todas as dicas e orientações valem para os consumidores que comprarem pacotes terrestres.

Excursões em ônibus turísticos

A empresa que vende um pacote turístico obriga-se pelo resultado, isto é, ela deve transportar o passageiro, nas condições oferecidas e em perfeitas condições de segurança. Em caso de acidente de consumo, a empresa que vendeu o pacote é solidária, na reparação do dano, com a empresa que efetuou o transporte.

Da mesma forma a empresa que transporta pessoas assume uma obrigação de resultado: efetuar o transporte dos passageiros, com diligência e zelo, levando-os até o local combinado, em perfeitas condições de segurança.

Transporte escolar

Antes da contratação, busque informação junto à diretoria da escola. Normalmente ela possui algumas referências. Consulte outros pais que utilizam ou já utilizaram o serviço e procure saber se o veículo e o motorista são credenciados

pelo DMTU e pelo DETRAN. O credenciamento significa que ambos atendem a uma série de requisitos básicos para garantir a segurança dos alunos. Verifique se o veículo possui selo de vistoria fornecido pelo DETRAN.

Anote telefone e endereço do motorista, para alguma emergência. Observe como o motorista recepciona os alunos na porta da escola.

Peça para entrar no veículo e confira as condições de higiene, conforto e segurança (não esqueça de verificar se há um cinto para cada ocupante).

Algumas informações que devem constar em contrato de fornecimento de serviços de transporte:

1. Telefone e identificação de ambas as partes;
2. Horário de saída e chegada;
3. Período de vigência do contrato;
4. Valor da mensalidade;
5. Data e forma de pagamento;
6. Índice e forma de reajuste;
7. Percentual de multa e encargos por atraso no pagamento;
8. Condições para rescisão antecipada;
9. Informação sobre a prestação do serviço fora dos meses normais, como em caso de recuperação;
10. Se há presença de um adulto para acompanhar as crianças além do motorista; Tudo que for acertado verbalmente deve constar no contrato.

Havendo qualquer problema, somente o que constar em contrato poderá ser questionado judicialmente ou também poderá ser formalizada reclamação junto ao Procon.

Transporte de passageiros

Para que haja um contrato de prestação de serviços de transporte de passageiros basta a conduta do consumidor de subir num ônibus de transporte coletivo e adquirir uma passagem. É um tipo de contrato em que a obrigação da empresa é levar a pessoa, incólume, até seu destino.

Se ocorrer qualquer tipo de acidente ao consumidor que cause dano moral, físico ou patrimonial, surgirá o dever de indenizar. Mesmo que a empresa não tenha culpa pelo acidente, deverá indenizar o passageiro, pois trata-se de modalidade de responsabilidade objetiva.

CONTRATO DE ESTACIONAMENTO

Quando você coloca seu carro num estacionamento, no centro da cidade, para se precaver contra furtos e roubos, ou mesmo pela mera comodidade ao manobrar, está fazendo, com a empresa de estacionamento, um contrato chamado de contrato de depósito. Se alguma coisa acontecer com seu automóvel dentro do estacionamento, a empresa estará obrigada a indenizá-lo.

Da mesma forma existe um contrato de depósito entre a pessoa que coloca seu carro no estacionamento de um *shopping-center* e o supermercado até onde ela se dirigiu para efetuar suas compras, ainda o estacionamento seja gratuito.

Muito embora muitas empresas que ofereçam estacionamento digam que se trata de uma facilidade oferecida ao consumidor, ainda assim, em caso de dano ao automóvel, o consumidor deverá ser ressarcido. Para tanto, o consumidor deverá provar que efetivamente estacionou seu carro naquele local.

Os cartazes e placas que os estacionamentos costumam colocar informando que os carros não estão cobertos por seguro são, na verdade, cláusulas de não indenizar que, pela regra do CDC, são nulas de pleno direito.

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Todo serviço prestado pela União, Estado ou Município, ou por instituições que representam o papel do poder público, por meio de concessões e autorizações e que é obtido pelo usuário mediante o pagamento de uma tarifa, cuja cobrança seja individualizada, é regido pelas normas do CDC.

O Código de Defesa do Consumidor, aliás, em seu artigo 6º, X, estabelece que os serviços públicos devem ser adequados e eficazes. Então, além do direito à informação, de reparação de danos morais e patrimoniais decorrentes da má prestação do serviço ou de acidente de consumo, há o direito a serviços públicos adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos (art. 22).

O consumidor também tem papel fundamental nesse setor. Cabe a ele exigir os direitos que o código oferece. Um dos principais direitos a ser exigido é o direito à transparência de informações, seja na execução do serviço, seja na cobrança do mesmo.

A definição de serviço adequado está na Lei de Concessões de Serviços Públicos: é o serviço que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas (artigo 6º, § 1º).

O corte no fornecimento de serviços públicos tem gerado muita discussão nos tribunais do país, já que envolve a prestação de serviços essenciais, como energia elétrica e água, para pessoas que muitas vezes não têm condições de pagar por isso.

A suspensão (ou corte, como é chamada também) dos serviços essenciais é possível, conforme a Lei 8987/95, chamada de Lei de Concessão e Permissão de Serviços Públicos, em seu artigo 6º, e a Resolução da Aneel 456/ 2000. A exceção à permissão de corte se dá em caso de pessoa física “em situação de miserabilidade” ou se o consumidor é pessoa jurídica de direito público (Município, Universidades, Hospitais Públicos, etc...) para evitar prejuízos à população em geral.

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TELEFÔNICOS

A prestação de serviços telefônicos, fixos ou celulares, é uma das grandes fontes de reclamações dos consumidores perante os órgãos de proteção ao consumidor e mesmo em demandas judiciais.

A ANATEL é a agência reguladora responsável pelas regras do setor. Segundo material publicado pela ANATEL, a partir de 1º de Janeiro de 2006 estão em vigor novas regras de prestação de serviços telefônicos, as quais ampliam os direitos dos consumidores deste produto¹⁰.

Um dos direitos básicos mais violados pelas prestadoras de serviços telefônicos é o dever de informar. O acesso ao teor do contrato de prestação de serviços é um direito do consumidor, que deve receber cópia do mesmo.

Ainda, não pode mais ser exigido do consumidor a permanência durante tempo mínimo em um determinado plano de serviço, ou seja: o consumidor pode cancelar ou alterar o plano escolhido a qualquer momento.

Se optar por mudar de prestadora de serviço, tem direito à divulgação do novo número pela antiga prestadora.

Em caso de suspensão do serviço por inadimplemento, não poderá ser cobrada assinatura mensal durante a suspensão do serviço. Essa suspensão de serviço deve ser notificada por escrito ao consumidor. Da mesma forma ocorrerá com rescisão do contrato ou inclusão do nome do consumidor em cadastros restritivos de crédito, os quais devem ser previamente comunicados por escrito. Durante o prazo em que o serviço estiver suspenso, o consumidor não poderá efetuar ligações, exceto para serviços de emergência (o 190, por exemplo).

Os pedidos de cancelamento de serviços adicionais (siga-me, identificador de chamadas, conversa simultânea, etc...) não podem mais ser cobrados 24 horas após efetuada a solicitação pelo consumidor.

Quanto ao envio de faturas, existe um prazo para que a prestadora o faça: 60 dias para chamadas locais; 90 para longa distância nacional e 150 para internacional. Se a prestadora deixar de enviar as faturas nesse prazo, surgirá o direito de parcelar os valores cobrados e não ter os serviços suspensos em virtude de conta apresentada fora desses prazos.

Não esqueça que o consumidor poderá contestar os débitos em sua fatura conta que considere indevidos. Para cobrar esse débito, a prestadora deve comprovar a realização destas chamadas. Caso pague ligações que não efetuou, o consumidor tem direito à repetição do indébito. O consumidor deverá ser informado sobre o resultado da contestação de débitos e, se considerada improcedente, receber a justificação por escrito.

Todas as normas referentes à reparação de danos nas relações de consumo valem para as prestadoras de serviços telefônicos. Então, danos causados por descargas elétricas conduzidas via rede de telefonia em aparelhos de telecomunicações certificados pela Anatel deverão ser indenizados.

Sistema de portabilidade e desbloqueio para usuários da telefonia

Portabilidade numérica

O que é? Permite ao consumidor trocar de operadora e permanecer com o mesmo número telefônico.

Como proceder? O consumidor quando quiser mudar de operadora, mas continuar com o seu número de telefone, deverá informar à nova operadora que deseja manter o número.

Desbloqueio de celulares

O que é? O desbloqueio de celulares permite ao consumidor a liberdade de escolher a operadora que quiser, aproveitando a melhor oferta.

- O consumidor pode manter o seu número a cada troca de endereço, operadora ou plano de serviço, quantas vezes quiser;
- A troca de operadora sujeita o consumidor ao pagamento da taxa de portabilidade e, deverá cumprir com as obrigações contratuais de rescisão de contrato.
- O consumidor pode manter o número quando troca de plano de serviço, não importando se o cliente muda de um plano pré-pago para um pós-pago, ou vice-versa.
- Se o cliente desistir do seu pedido, terá até dois dias úteis após a solicitação para cancelar o pedido.
- Para desbloquear o aparelho, o usuário deve dirigir-se a sua operadora levando junto a nota fiscal do produto e CPF ou RG.
- A prestadora, exceto por inviabilidade técnica, deve atender ao pedido do Usuário de substituição do seu Código de Acesso, sendo-lhe facultada a cobrança pela alteração.
- A prestadora do Serviço Móvel Pessoal poderá oferecer benefícios aos seus Usuários e, em contrapartida, exigir que os mesmos permaneçam vinculados à prestadora por um prazo mínimo, não podendo ser superior a 12 (doze) meses.
- O consumidor que não se interessar por nenhum dos benefícios oferecidos, poderá optar pela adesão a qualquer Plano de Serviço, tendo como vantagem a ausência de permanência mínima.

- Art. 81. O Usuário deve ser informado sobre os aspectos relativos às programações incluídas nas facilidades dos Planos de Serviço e eventuais bloqueios na Estação Móvel ou na Central de Comutação e Controle, antes de qualquer ato que indique adesão ao plano.

§1º O Usuário deve, ainda, ser informado sobre a faculdade de alteração da programação das facilidades e dos bloqueios.

§2º É vedada a cobrança de qualquer valor quando do desbloqueio de Estação Móvel.

- Art. 108. A prestadora deve assegurar o direito do Usuário, de forma onerosa, à portabilidade de Código de Acesso, no prazo e condições definidos na regulamentação.

Regulamento do SMP anexo à Resolução 477 – ANATEL

IMPORTANTE!

A prestadora deve tornar disponível aos consumidores acesso telefônico gratuito ao Centro de Atendimento e informar os endereços dos Setores de Atendimento.

As contas telefônicas devem detalhar:

- a) Origem e destino da chamada;
- b) Código de Acesso (número discado);
- c) Hora, minuto e segundo do início e término da chamada;
- d) Valor da chamada (variação horária).

É obrigação do consumidor comunicar:

- a) o roubo, furto ou extravio de aparelhos;
- b) a transferência de titularidade;
- c) qualquer alteração de cadastro.

É bom saber

- A Prestadora deve apresentar ao consumidor as contas dos serviços prestados no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, contados a partir da efetiva prestação do serviço.
- A cobrança de serviço prestado em prazo superior aos 60 (sessenta) dias deve ocorrer em fatura separada, sem acréscimo de encargos, e a forma de pagamento ser objeto de negociação prévia entre a prestadora e o consumidor.
- Na negociação para pagamento de contas e acertos financeiros a prestadora deve ofertar a possibilidade de parcelamento dos valores pelo número de meses correspondentes ao período de atraso na apresentação da cobrança.

Ops, não paguei a conta!

A prestadora pode tomar as seguintes providências:

- 15 (quinze) dias de vencimento: suspender parcialmente o serviço.
- 30 (trinta) dias desde a suspensão parcial: suspender totalmente.
- 45 (quarenta e cinco) dias da suspensão: desativar definitivamente.

Caso o consumidor efetue o pagamento do débito antes da rescisão do Contrato de Prestação a prestadora deve restabelecer a prestação do serviço em até 24 horas contadas do conhecimento da efetivação da quitação.

Alô...três segundos!

Caso haja chamadas sucessivas com duração superior a 3 (três) segundos e inferior a 30 (trinta) segundos, efetuadas entre o mesmo número de origem e de destino, e o tempo compreendido entre o final de uma chamada e o início da chamada seguinte for inferior ou igual a 120 (cento e vinte) segundos, os tempos das chamadas devem ser somados como sendo uma única ligação.

Superendividamento (Projeto-Piloto)

O que é? Trata-se de um projeto-piloto que tem por objetivo auxiliar o consumidor (pessoa física) a reestruturar sua vida financeira e renegociar junto ao comércio (credores) as suas dívidas, originadas pela impossibilidade de pagamento. Considera-se, para tanto, a boa-fé do consumidor.

Qual é o público alvo? Qualquer pessoa que esteja interessada na quitação de suas dívidas junto ao comércio, bem como, as que desejam recuperar o crédito (situação em que estão incluídas em cadastros de proteção ao crédito, como SERASA e SPC).

Como faço para participar? Procure saber onde há possibilidade para negociação de suas dívidas. Em Santa Maria-RS o PROCON em parceria ao Poder Judiciário oferece aos consumidores a condição de participar do Projeto-Piloto de Superendividamento. Ao dirigir-se ao órgão, o atendente irá solicitar que o consumidor preencha um formulário informando alguns dados: renda familiar, motivos que levaram ao superendividamento, valores devidos, identificação dos credores, possibilidade de pagamento e quantia disponível para oferta.

ATENÇÃO! O consumidor deve dispor de quantia que possa oferecer, sem prejuízo a sua manutenção, como oferta ao(s) credor(es) a fim de renegociar sua(s) dívida(s)

Quando será parcelada a dívida e de que forma? A audiência de conciliação é o momento em que se reúne o(s) credor(es) e o consumidor, para que possam organizar um Plano de Recuperação de Crédito, para que desta forma possibilite a diminuição dos juros e as melhores condições de quitação da dívida.

Quais as dívidas que poderão ser discutidas? Ressaltasse que todas as dívidas podem ser renegociadas por meio do projeto, exceto as de origem alimentícias, fiscais, créditos habitacionais e decorrentes de indenização.

Os dez mandamentos da prevenção

- 1° Não gaste mais do que você ganha!
- 2° Tenha cuidado com o crédito fácil!
- 3° Não assuma dívida sem antes refletir e conversar com sua família!
- 4° Leia o contrato e os prospectos com atenção!
- 5° Exija a informação sobre a taxa de juros mensal e anual!
- 6° Exija o cálculo do valor total da dívida e avalie se é compatível com sua renda!
- 7° Compare as taxas de juros dos concorrentes!
- 8° Não assuma dívidas em benefício de terceiro!
- 9° Não assuma dívidas e não forneça seus dados por telefone ou pela internet!
- 10° Reserve parte de sua renda para as despesas de sobrevivência!

Consumo sustentável

Fonte: Cartilha Terra Azul, da Associação Alternativa Terrazul

O que é? Consumo Sustentável é o que atende as necessidades da geração atual sem prejuízo para as gerações futuras. É aprimorar suas escolhas, optando por produtos ecologicamente corretos, significa garantir que todos tenham acesso ao consumo de produtos e serviços que atendam as suas necessidades básicas.

Contando a história...

O conceito de consumo sustentável passou a ser construído a partir do termo desenvolvimento sustentável, divulgado com a Agenda 21, documento produzido durante a Conferência das Nações Unidas sobre o Meio Ambiente e Desenvolvimento, no Rio de Janeiro, em 1992. Os temas principais desse documento falam justamente sobre mudanças de padrões de consumo, manejo ambiental dos resíduos sólidos e saneamento, abordam ainda, o fortalecimento do papel do comércio e da indústria. O desafio de que todos passem a pensar seriamente na necessidade de reciclar, de adotar um novo estilo de vida e de padrões de consumo é uma tarefa de todos.

Pare! Pense...

Você já pensou na quantidade de água que utiliza? Você apaga a luz ao sair de um cômodo? Você recicla o lixo? Você adquire realmente o que necessita?

Quem realiza um consumo sustentável evita:

- Contaminação dos recursos hídricos
- Destruição da camada de ozônio
- Aquecimento global
- Desaparecimento de florestas e de espécies animais
- Escassez e falta de água potável

Para o manejo sustentável do lixo é preciso:

- Reduzir o consumo e a geração do lixo
- Consumir menos e preferir produtos que não gerem resíduos
- Reutilizar o material
- Usar novamente as embalagens
- Reciclar
- Depositar o lixo nos locais apropriados

Consumidor responsável

- Certifique-se sempre de que as torneiras estão bem fechadas
- Acumule uma quantidade de roupas para lavar na máquina
- Ao sair de um cômodo apague a luz
- Só use máquinas de lavar louça ou roupas com toda sua capacidade preenchida
- Passe a maior quantidade de roupas de uma vez
- Utilize aparelhos certificados pelo Programa Nacional de Conservação de Energia Elétrica e livres de CFC, gás que prejudica a camada de ozônio
- Não guarde alimentos quentes na geladeira ou em recipientes sem tampa
- Não forre as prateleiras da geladeira com vidros ou plásticos
- Faça o descongelamento do freezer periodicamente
- Regule o termostato da geladeira
- Conserve limpas as grades atrás da geladeira e jamais as utilize para secar panos
- Ao se ausentar por longos períodos desligue todos os eletrodomésticos
- Use lâmpadas fluorescentes, compactas ou circulares
- Aproveite a iluminação natural e evite acender lâmpadas durante o dia
- Use cores claras nos tetos e paredes
- Faça a manutenção periódica das instalações elétricas
- Desligue o aparelho de TV quando ninguém estiver assistindo
- Não durma com a TV ligada
- Compre artigos duráveis e que tenham conserto
- Separe tudo que possa reciclar ou reutilizar e doe a catadores
- Aproveite o lixo orgânico
- Organize-se em seu condomínio para separar materiais recicláveis
- Leve sua própria sacola de compras para o supermercado
- Amasse vasilhames de alumínio e plásticos para reciclar
- Não descarte no lixo restos de remédios
- Leia o rótulo dos produtos que consome para recomendações
- Não use pratos, colheres e copos descartáveis
- Use refil para os produtos de limpeza
- Escolha embalagens de ovos feitas de papelão
- Dê preferência a embalagens e recipientes de vidro
- Dê preferência a pilhas recarregáveis ou alcalinas
- Conheça e repasse dicas ambientais
- Não jogue lâmpadas fluorescentes no lixo

PROGRAMA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Procedimentos do Procon/SM

I - Criação: O Procon/SM foi instituído por Lei Municipal, nº 4579/02, que:

- institui o Sistema Municipal de Defesa do Consumidor (SISTECON)
- Conselho Municipal de Defesa do Consumidor (CONDECON)
- Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor (PROCON)
- Fundo Municipal de Defesa do Consumidor (FUNDECON)

Dessa forma, o **Procon** é o órgão de organização e coordenação política do Sistema Municipal de Defesa do Consumidor, enquanto o **Condecon** é o conselho responsável pela fiscalização do Procon e deliberação das ações e políticas de proteção e defesa do consumidor; e o **Fundecon** é o fundo destinado a financiar as ações referentes à política municipal das relações de consumo.

II - Decreto Executivo, nº 216/2005

Dispõe sobre os procedimentos administrativos e os critérios para sanções e fixação dos valores das penas de multa nas infrações ao Código de Defesa do Consumidor

- Cálculo das Multas: A partir das infrações e os critérios estabelecidos no Decreto, as multas serão arbitradas a partir da receita do estabelecimento, variando entre 200 UFM a 50000 UFM

Como procurar o Procon?

1) Vá até o órgão de defesa de consumidor, levando em mãos a documentação pessoal (Carteira de Identidade ou CPF), nota fiscal da compra do produto/serviço e demais documentos que comprovem a relação de consumo.

2) O atendente irá analisar o caso e formalizará uma reclamação, que será encaminhada à empresa reclamada, por meio de uma notificação.

I Atendimento do consumidor

- 1 - Análise dos fatos
- 2 - Análise do direito
- 3 - Análise da documentação

II Investigação Preliminar – IP

- 1 - recebe numeração de ordem
- 2 - Formulário de Reclamação (qualificação, fatos e pedido)
- 3 – Documentação

Após a reclamação, a investigação preliminar irá tramitar na seguinte ordem:

1) emite-se ao fornecedor:

- Termo de Instauração de Investigação Preliminar
- Requisição de Informações

2) Realização de Audiência de Conciliação (quando o fornecedor for de Santa Maria)

2.1) acordo em audiência

ARQUIVA-SE POR ACORDO



- | | |
|---------------------------------------|-----------------------------|
| 2.2) não comparecimento do consumidor | ARQUIVA-SE POR DESINTERESSE |
| 2.3) não comparecimento do fornecedor | ENCAMINHA-SE PARA PARECER |
| 2.4) não havendo acordo | ENCAMINHA-SE PARA PARECER |

III Câmara de Pareceres

Analisa-se a Investigação Preliminar e emite-se um parecer, que determina a abertura do Processo Administrativo, ou o Arquivamento da Investigação Preliminar.

IV Processo Administrativo - PA

- a) notificação ao fornecedor
- b) parecer final de julgamento e aplicação sanção
- c) recurso à Junta Recursal

Importante!

O Procon é órgão de proteção e defesa do consumidor, por sua vez, desenvolve investigação e processo administrativo, diferente do processo judicial. Importante o consumidor saber que a reclamação formalizada no Procon não está vinculada a qualquer medida judicial. Porém, as audiências e acordos realizados no Procon são títulos extrajudiciais válidos para execução judiciais.

Bibliografia

ALMEIDA, João Batista. Manual de Direito do Consumidor. São Paulo, SP: Saraiva, 2004.

ALVIM, Eduardo Arruda. Noção geral sobre o processo das ações coletivas. Disponível em: <http://www.cjf.gov.br/revista/numero4/artigo4.htm>

BONATTO, Cláudio e MORAES, Paulo Valério Dal Pai. Questões Controvertidas no CDC: principiologia, conceitos, contratos atuais. 3ª ed. Porto Alegre, RS: Livraria do Advogado, 2001.

FILOMENO, José Geraldo Brito. Manual de Direitos do Consumidor. 5ª ed. São Paulo, SP: Atlas, 2001.

GAMA, Hélio Zaghetto. Curso de Direito do Consumidor. 2ª ed. Rio de Janeiro, RJ: CNI/DAMPI, 1991

GRINOVER, Ada et alii. Código brasileiro de defesa do consumidor – Comentado pelos autores do anteprojeto. 8ª ed. Rio de Janeiro, RJ: Forense Universitária, 2004.

MARQUES, Cláudia Lima. Contratos no Código de Defesa do Consumidor. 4ª ed. São Paulo, SP: Ed. Revista dos Tribunais, 2002.

NETO, Antônio José de Mattos. Alimentos Transgênicos x Direitos do Consumidor no Direito Brasileiro. Consulex. 05 out 2005. Disponível em http://www.consulex.com.br/art_read.asp?id=23.

RIZZARDO, Arnaldo. Contratos. 2ª ed. Rio de Janeiro, RJ: Ed. Forense, 2001. Site do Fórum Nacional das Entidades Cíveis de Defesa do Consumidor. Disponível em www.forumdoconsumidor.org.br.

THEODORO JÚNIOR, Humberto. Direitos do Consumidor. CD-ROM. Rio de Janeiro, RJ: Forense Universitária, 2002.

VENOSA, Sílvio de Salvo. Direito Civil. Parte Geral. 3ª ed. São Paulo: Atlas, 2003

VENOSA, Sílvio. Direito Civil. Volume 2. Teoria Geral das Obrigações e Teoria Geral dos Contratos. 3ª ed. Atualizada. São Paulo, SP: Atlas, 2003.

¹ ALVIM, Eduardo Arruda. Noção geral sobre o processo das ações coletivas. Disponível em: <http://www.cjf.gov.br/revista/numero4/artigo4.htm> Acesso em 29 nov 2005.

² Id. Ibid. Acesso em 29 nov 2005.

³ Id. Ibid. Acesso em 29 nov 2005.

⁴ VENOSA Sílvio de Salvo. Direito Civil. Parte Geral. p. 615. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

⁵ NETO Antônio José de Mattos. Alimentos Transgênicos x Direitos do Consumidor no Direito Brasileiro. Consulex. 05 out 2005. Disponível em http://www.consulex.com.br/art_read.asp?id=23.

⁶ Portaria 37/92, MF

⁷ Artigo 3º, XXI, Lei 9787/1999

⁸ Artigo 3º, XX, Lei 9787/1999

⁹ NETO Antônio José de Mattos.op. cit. Acesso em 30 nov 2005.

¹⁰ Cartilha: Telefonia Fixa - A Anatel tem muitas novidades para você. Disponível em www.anatel.gov.br/biblioteca/cartilhatelefoniafixarpfinal.pdf.