seu DIREITO

POR VINICIUS CARVALHO

Coletânea de dúvidas respondidas pelo especialista em direito do consumidor **VINICIUS CARVALHO** no quadro Seu Direito, no Balanço Geral da Record TV Paulista

VINICIUS CARVALHO é deputado federal por São Paulo, reeleito em 2022 com mais de 113 mil votos em 588 cidades. Está em seu quarto mandato.

É Mestre em Administração Pública e advogado especialista em Direito do Consumidor.

É autor de diversos livros sobre o tema: Consumidor consulte seus direitos; Em defesa do consumidor; Cartilha de orientação ao consumidor e Direito de conhecer seu direito.

Sua trajetória política é marcada pela defesa do Direito do Consumidor na Câmara dos Deputados com apresentação de projetos e relatorias importantes.

Este livro é composto por perguntas realizadas pelo público e respondidas por Vinicius Carvalho no quadro Seu Direito, no Balanço Geral da Record TV Paulista.

seu
DIREITO
POR VINICIUS CARVALHO

Acompanhe minhas redes sociais:

@ViniciusCarvalhoOficial

Sumário

APRESENTAÇÃO *4*
ALUGUEL *5*
BANCO *11*
CADASTRO *16*
CARTÃO DE CRÉDITO *22*
CONTRATO *28*
ESCOLA *35*
JUSTIÇA *38*
PAGAMENTO DE CONTAS *41*
PIX *46*
PLANOS DE SAÚDE *47*
PRÁTICAS COMERCIAIS *50*
PROCON *71*
PRODUTO COM DEFEITO *72*
PUBLICIDADE *86*
SERVIÇOS *90*
TORCEDOR *104*

APRESENTAÇÃO

A partir do momento que o consumidor se conscientiza que a informação é a mais importante ferramenta de defesa na relação consumidor-fornecedor, uma série de modificações começa a ocorrer, no seu cotidiano, gerando mais qualidade de vida.

Essa percepção acontece de forma natural porque os direitos deixam de ser utopia para ser realidade. O "deixa pra lá" cede espaço para a busca, para a argumentação sólida, para colocar em prática o conhecimento.

É inquestionável que o Código de Defesa do Consumidor, criado em 11 de setembro de 1990, veio para ser um marco. Só com o CDC, o conceito de defesa do cidadão na relação consumerista ganhou visibilidade ampla e efetiva. Não se trata de privilégios ou regalias. Trata-se de fazer valer a lei.

É, justamente, para difundir o conhecimento que esta publicação chega até você, esclarecendo dúvidas e dissipando o receio de lutar por seus direitos.

Aqui estão dezenas de perguntas a mim direcionadas e veiculadas nas mídias, com as respostas que você precisa e tem o direito de saber. Boa leitura!

Vinicius Carvalho

ALUGUEL

1)Depois de assinar um contrato de aluguel, é possível, por conta de uma dificuldade, fazer um acordo paralelo com o proprietário?

Resposta: Esse acordo tem que ser transformado em um aditivo contratual. Não pode ficar "de boca". O inquilino pode ser muito amigo do proprietário do imóvel, mas negócio é negócio, amizade à parte. Negócio mal resolvido é amizade desfeita. O certo é deixar tudo escrito. Após concordar, o ideal é transformar num aditivo contratual para que depois ninguém esqueça o que foi acordado. Registrado não tem como reclamar.

2) É certo a pessoa pagar além do aluguel, IPTU e condomínio?

Resposta: A Lei do inquilinato, que é a Lei 8.245 de 1991, fala sobre os deveres e obrigações do locador e do locatário, ou seja do proprietário e do inquilino. Então, no que se refere ao IPTU, a lei diz que a responsabilidade é do proprietário do imóvel, da mesma forma que o condomínio. Porém, essas despesas que fazem parte do imóvel propriamente dito, dentro de um acordo que é feito na formatação do contrato de aluguel, são colocadas como responsabilidade do locatário.

Então, o inquilino assume a responsabilidade. A Seção IV da Lei 8.245 deixa claro os deveres do locador e do locatário. O locatário, que é o inquilino do imóvel, não tem obrigação de pagar o IPTU e o condomínio, mas se tiver em acordo, essa obrigação passa para quem está alugando o imóvel. Tem que ler o contrato.

3) O consumidor pode ser cobrado na Justiça por estar com o pagamento do condomínio atrasado por dois meses?

Resposta: Isso é muito sério. A pessoa que está alugando um imóvel tem responsabilidade e o fato dela deixar de pagar o condomínio pode levar o proprietário a responder na Justiça e isso, inclusive, pode fazer com que ele perca o imóvel se não pagar as taxas condominiais. Então, pagar o condomínio é uma obrigação, pela por força do contrato do locatário, daquela pessoa que está alugando um imóvel, essa pessoa que nós chamamos de inquilino É obrigação dele, por força de contrato, mas a responsabilidade diante da Justiça é do proprietário do imóvel. Por isso que muitas vezes o proprietário embute dentro dos valores dos aluguéis o valor do condomínio, para que seja feito o pagamento único, de forma antecipada ao vencimento, para evitar problemas futuros. Se o locatário sai do imóvel deixando o condomínio pendente, quem tem que arcar com

as despesas é o proprietário do imóvel, porque senão sofrerá sérios danos na Justiça.

4) O inquilino é obrigado a pagar as cotas extras do condomínio e até quantas cotas é obrigado a pagar?

Resposta: Os aluguéis, residenciais e comerciais, são regidos pela Lei do Inquilinato. Essa legislação rege a relação entre o proprietário e o inquilino do imóvel e quando diz respeito a essa questão, há cotas ordinárias e extraordinárias. A cota ordinária é aquela referente à utilização do condomínio, como a água, e é uma responsabilidade do próprio inquilino. As taxas extraordinárias acompanham o imóvel pela sua existência e são de responsabilidade do proprietário. A taxa relacionada à reforma do prédio é a extraordinária. Isso não é de responsabilidade do inquilino e sim do proprietário. Pagar os servidores, além dos funcionários da manutenção do prédio, é de responsabilidade do inquilino, é uma taxa ordinária que acompanha a manutenção diária e comum do imóvel. Essa diferença da taxa extraordinária, que é do proprietário, e da taxa ordinária, que é do inquilino, consta nos artigos 22 e 23 da Lei do Inquilinato.

5) Se o inquilino está desempregado, tem direito de não pagar o aluguel ou ele pode ser despejado?

Resposta: Essa questão tem trazido muitos problemas por conta da insegurança trabalhista e econômica que as pessoas têm vivido. A Lei do Inquilinato é bem clara quanto à responsabilidade de pagar as mensalidades. No caso de perder o emprego, o inquilino deve conversar com o proprietário e explicar a situação. Ficará a critério dele abrir mão dos aluguéis pendentes. É importante o diálogo. Tem um outro ponto: o da pessoa ser transferida do seu trabalho para outra região. Nesse caso, com 30 dias de antecedência, o inquilino deve comunicar ao locador que vai ter que se mudar. A Lei do Inquilinato, dentro do art. 9º do § único garante esta possibilidade, sem pagar nenhuma multa. Somente nessa hipótese. Nas demais, o locatário pode ser apenado, despejado e ainda ter que pagar todas as custas nesse processo de despejo.

6) O inquilino pode romper o contrato sem pagar multa?

Resposta: Se tem o contrato a pessoa tem que pagar. Não tem jeito. O inquilino não vai rescindir o contrato sem multa, a menos que seja com base no § único do art. 9º, que fala da transferência de trabalho para outra região. Do contrário, terá que pagar as multas rescisórias.

7) O dono do imóvel pode pedir a casa de volta e o inquilino pode receber indenização por isso?

Resposta: É preciso que haja condições especiais para que o proprietário peça o imóvel de volta, porque tem a questão do término do contrato. Então, nas duas situações, o proprietário, se precisar vender o imóvel ou utilizar para moradia própria, ele pode solicitar ao inquilino que o desocupe em data aprazada. Isso é permitido pela legislação. No caso, o locador tem que dar ao inquilino o direito de comprar o imóvel. O locatário, por sua vez, tem que declarar se quer ou não, de forma expressa em 30 dias. Não o fazendo, fica reconhecido, pela falta de informação, que ele não tem pretensão de comprar o imóvel. No outro aspecto, o art. 23, inc. III da Lei do Inquilinato (8.245/1990) diz que o inquilino tem prazo específico para findar o contrato. Se o contrato terminar hoje, por exemplo, no dia seguinte tem que entregar as chaves do imóvel, completamente cuidado, da forma como pegou no início da locação. Se quiser prorrogar esse prazo, o locatário tem que comunicar ao locador com mais de 30 dias de antecedência para ver se ele vai autorizar a permanência um pouco mais além do término do contrato. E importante: se no caso de término do contrato, nem o proprietário nem o inquilino se manifestar quanto ao encerramento ou a continuação, passando 30 dias

desse prazo, o contrato é automaticamente renovado pelo mesmo período, cabendo o pagamento mensal, como era antes. Então, respondendo o questionamento, o proprietário não tem que pagar indenização alguma, neste caso de pedir o imóvel, salvo se ele disser que quer vender o imóvel, não sendo a verdade. Então caberia danos morais.

8) Se o proprietário não quiser renovar o contrato, em quanto tempo o inquilino terá que deixar o imóvel?

Resposta: É preciso que as pessoas entendam quando uma locação diz respeito também ao Código de Defesa do Consumidor ou somente à Lei do Inquilinato e ao Código Civil. Quando o inquilino aluga o imóvel diretamente de uma pessoa, sem utilizar uma imobiliária, neste caso, o contrato é regido pela Lei do Inquilinato (8.245) e também pelas nuances do Código Civil quanto às questões de contrato. Mas quando essa locação se dá por meio de uma imobiliária ou através de uma pessoa física que tem vários imóveis, mas não colocou em imobiliária, e ela vive disso, então é alcançada pela Lei 8.078, que é o Código de Defesa do Consumidor. Isso deixa claras e distintas essas questões. Quanto ao tempo que o inquilino tem para deixar o imóvel quando encerra o contrato, a Lei do Inquilinato estabelece que o que está escrito tem que ser cumprido de ambos os lados. Se encerra hoje o contrato, a pessoa tem

que deixar amanhã o imóvel. Se ela tem pretensão de mudar a data, postergando a saída, tem que fazer um contato prévio com o proprietário para que ele possa autorizar ou não. Tem que ter a anuência do proprietário.

BANCO

1) O banco pode cobrar tarifa de uma conta inativa? O cliente pode entrar com ação judicial contra essa cobrança?

Resposta: As pessoas têm que entender que quando abrem uma conta, assinam um contrato. Então, quando a encerram não podem simplesmente parar de movimentá-la. Tem que, de maneira formal, comunicar ao banco, assinar o termo de distrato, ver qual é o saldo devedor em relação a esta conta, acertar, para ter o encerramento. O Banco Central tem uma resolução, que trata especificamente sobre abertura e encerramento de contas. Ali tem o rol de direitos e deveres do cliente. A partir do momento em que a conta é formalmente encerrada, o banco deixa de cobrar as tarifas. Se não tem movimentação durante um período estimado de 180 dias, ou seja seis meses, durante esse tempo se não houver comunicado de encerramento, o banco pode cobrar tarifas.

Após esse prazo, não pode efetuar cobrança. Então, tem seis meses de cobrança que o banco faz, que não aconteceria se a pessoa comunicasse o encerramento da conta. Se isso enseja indenização por danos morais, aí entra a questão. A pessoa vai ter que demonstrar ao Judiciário que não deu causa a esse tipo de dano que está sofrendo. E o que é não dar causa? É ter encerrado a conta. Se fez assim e o banco continuou cobrando tarifas o cliente tem direito a ressarcimento e pedido de indenização por danos morais. A resolução número 96 de 2021 do Banco Central deixa bem claro toda essa questão. Se o cliente não quer mais ter a conta, deve pedir o encerramento de maneira formal, assinando um distrato.

2) O que fazer quando o consumidor compra um carro, atrasa algumas parcelas, quita posteriormente essas parcelas dentro do prazo estipulado, mas o banco toma o carro?

Resposta: Tem um decreto-lei de 1969, que fala sobre alienação fiduciária.

As pessoas que compram veículos financiados por bancos tem a posse direta, mas a indireta pertence ao banco ou a instituição que financiou este veículo. O consumidor somente será totalmente dono do carro após a quitação. Enquanto está pagando as parcelas, simplesmente está guardando algo que tem pretensão de obter, mas na verdade pertence à

instituição a qual ela deu como garantia. Na alienação fiduciária, a garantia que o consumidor dá é o próprio bem que ela adquiriu por meio deste empréstimo, deste financiamento. Então, quando há atraso, e a legislação não fala a quantidade de atrasos que a pessoa pode ter, a instituição já deve entrar em contato avisando que se o consumidor não pagar sofrerá as consequências provenientes do contrato, ou seja, várias medidas, dentre elas uma ação judicial para busca e apreensão do veículo. A partir do momento que a pessoa recebe o comunicado, tem cinco dias para tomar as medidas, seja quitar aquele mês que está em atraso ou quitar todo o restante da alienação fiduciária. Tem que se ter muito cuidado quando se faz uma alienação e ver o que diz o contrato, porque se atrasar uma parcela, o consumidor pode ser obrigado a ter que dar todo o restante da dívida sob pena de perder o veículo por intermédio de uma ação de busca e apreensão. É importante ter um advogado para acompanhar essa questão, porque com a quitação das parcelas atrasadas o juiz pode reintegrar e o consumidor voltar a ter este bem, com o cancelamento dessa busca e apreensão, ou seja, poderá continuar usufruindo do bem, guardado por ela até sua quitação total. Caso a prestação esteja alta, é possível requerer também uma ação para poder adequar as parcelas ao preço justo, se houver entendimento de que está havendo um exagero na cobrança.

3) O cliente pode processar o banco por incluir seu nome no SPC, mesmo ele não tendo recebido os talões de cheque?

Resposta: O banco para colocar a pessoa no Serviço de Proteção ao Crédito tem que comunicar, conforme diz o art. 43 do Código de Defesa do Consumidor. E tem que ser um comunicado por escrito. Não adianta ligar apenas. Se não for desta forma é uma falha do banco diante do CDC, que enseja neste caso reparação de danos morais, especificamente, porque não entregou o comunicado ao consumidor e cobrou o que não deveria cobrar. Não pode colocar no SPC, sem que o consumidor seja comunicado previamente.

4) Vale a pena fazer um empréstimo bancário para ficar livre de uma dívida do cartão de crédito?

Resposta: Cabe destacar a importância da educação financeira. Se a criança tem essa formação de base na escola, quando for adulta não vai fazer parte de um rol enorme dos chamados superendividados. Os juros dos cartões são estratosféricos, chegam a mais de 200% ao ano e se a pessoa não tiver controle, o equilíbrio das finanças vai se complicar. Quem tem dívidas no cartão, deve fazer contato com a operadora e pedir um parcelamento, mas sempre fazendo um planejamento daquilo que

pode pagar. O ideal é utilizar 20% do salário líquido para não comprometer o restante das suas necessidades. Também é importante não contrair novas dívidas. É possível também fazer contato com o banco que a pessoa tem conta corrente e ver quanto cobra para emprestar o valor total devido no cartão, também dividindo o parcelamento em 10, em 15 ou em 20 meses. Diante dessas possibilidades, o consumidor pode avaliar o que melhor cabe no seu bolso. Sempre que possível vale a pena guardar um pouco de dinheiro para que uma compra necessária possa ser feita à vista.

5) O que fazer se o banco aplica o dinheiro do cliente sem autorização?

Resposta: O procedimento a ser adotado é primeiro falar com o gerente do banco, dizer que não foi autorizado. Isso, segundo o Código de Defesa do Consumidor, é prática abusiva. O art. 39, inc. VI, fala de executar serviço sem autorização expressa do consumidor. Ainda que argumentem que o dinheiro está parado e que a aplicação seria uma forma de render, isso não é correto, nem é verdade. Os gerentes estão mais preocupados em bater a cota para conseguir pontos junto a diretoria superior. Então, se o gerente não se redimir, não devolver o dinheiro da conta, isso enseja inclusive uma ação de reparação de danos. Se o cliente tiver prejuízo,

além da reparação de danos morais, pode pedir o ressarcimento do valor que perdeu. Infelizmente isso ainda acontece, mesmo tendo o Banco Central editado a resolução 2878, que proíbe a transferência do dinheiro da conta de um correntista para qualquer tipo de aplicação, qualquer tipo de investimento sem autorização prévia, o que está em consonância com o artigo 39, inc. VI do Código de Defesa do Consumidor. A orientação para quem está com este tipo de problema é fazer contato com o gerente e se ele não voltar com o dinheiro para a conta, deve levar a reclamação ao site consumidor.gov.br Não havendo solução, não perca tempo indo ao Procon, entre direto no Juizado Especial Cível e peça a reparação dos danos causados.

CADASTRO

1)Quem tem que tirar do SPC o nome de um consumidor que já quitou a dívida?

Resposta: O nome da pessoa tem que ser retirado pela própria empresa que o colocou e deve fazê-lo dentro do prazo de cinco dias, segundo orientação da própria legislação consumerista. Caso passe os cinco dias e a empresa não retire o nome, é importante que o consumidor que está

se sentindo prejudicado procure um órgão de defesa do consumidor e faça uma reclamação. Pode ser no Procon ou mesmo no próprio site consumidor.gov.br Mas é a empresa que tem que fazer essa retirada do cadastro.

2) Quem teve o nome no SPC, mas já quitou a dívida, vai enfrentar alguma dificuldade em comprar parcelado?

Resposta: Embora muitos digam que não existe uma lista negativa de consumidores, que tiveram problema no fluxo de pagamento, existe sim. As empresas têm, ainda que não seja divulgado, uma listagem de todos os consumidores que em algum momento deixaram de cumprir os pagamentos devidos; e mesmo quitando a dívida, mesmo retirando o nome do Serviço de Proteção ao Crédito, para aquela empresa o nome dessa pessoa sempre vai constar como alguém que não é um pagador pontual, não importando a excepcionalidade. Houve um problema de ser colocado no cadastro negativo de crédito, então este consumidor terá o nome para essa empresa com uma interrogação.

3) Estão errados os bancos e as empresas em manter determinadas restrições para quem teve o nome negativado, mas já quitou as dívidas?

Resposta: Estão errados. Tanto que não existe um cadastro oficial negativo. Hoje temos o cadastro positivo, que capta as movimentações de pagamentos das pessoas. Todas que têm contas em banco foram inseridas, automaticamente, por força de uma lei, dentro desse cadastro positivo. Se houver por parte deste consumidor qualquer falta ou atraso de pagamento, tudo vai ser colocado dentro desse *score.* Quando a pessoa for pedir um empréstimo, quando for fazer um financiamento ou um crediário, sempre será consultado esse *score* de crédito positivo ou negativo para ter um empréstimo mais caro ou mais barato. Existe sim, ainda que não seja oficial, esse cadastro negativo.

4) O consumidor pode ter o nome negativado sem ser avisado? O que fazer neste caso?

Resposta: Se um nome é colocado em qualquer cadastro de banco de dados, e não é só do Serviço de Proteção ao Crédito, o consumidor tem que receber o comunicado por escrito ou por mensagem de texto. É o que diz o art. 43 do § 2º do Código de Defesa do Consumidor. O fornecedor que vai inserir o nome da pessoa que deixou de pagar por algum motivo tem que comunicar a esse consumidor que ele tem um débito e que se não resolver essa pendência em determinado prazo, cinco ou dez dias, o nome será inserido. Esse é o procedimento padrão. E se o consumidor não deu motivo, pode pedir indenização ou reparação desses danos. Se deu

motivo, mas não recebeu o comunicado, muitas vezes o próprio Judiciário não leva em consideração o que está no CDC, porque se a pessoa deu causa nada mais está sendo, segundo entendimento de muitos magistrados, do que um mero dissabor, de um simples aborrecimento que não trouxe um prejuízo, uma vez que ela não cumpriu as suas obrigações de pagamento. Então, a pessoa tem que estar coberta de razão para que possa acionar o judiciário. Dessa forma, comunica por escrito à empresa que não quer fazer parte daquele cadastro e se não resolver, deve procurar um órgão de proteção de defesa do consumidor, o Procon, ou utilizar o site consumidor.gov.br

5) A pessoa já pagou a dívida, mas o nome ainda continua no SPC. O que ela deve fazer?

Resposta: O Código de Defesa do Consumidor, no § 3º do art. 43, deixa bem claro quanto ao prazo das empresas colocarem o nome do consumidor no cadastro negativo, no SPC. Essa empresa tem até cinco dias para retirar o nome da pessoa. Se passado esse prazo a empresa se recusar ou postergar esse dever que tem, os consumidores que estão nesta situação devem procurar o Procon ou o site consumidor.gov.br no caso de empresas que estão cadastradas. São ações alternativas de conciliação. Mas se isso não resolver, o consumidor pode, através de um advogado,

entrar com uma ação na Justiça para poder ter o seu direito a danos morais e pedir a antecipação de tutela para que o nome desta pessoa seja retirado de imediato. O advogado saberá fazer isso, mas primeiramente a pessoa deve procurar o Procon ou o site consumidor.gov.br

6) O nome da pessoa pode ficar no Serasa ou no SPC, mesmo com discussão na Justiça?

Resposta: Com certeza. O nome da pessoa pode estar sim ainda no SPC e Serasa, ainda que já exista uma ação na Justiça. O advogado desta pessoa que está acionando a empresa, entretanto, pode pedir a antecipação de tutela, porque através da Justiça esse consumidor está querendo resolver a questão. Então, não tem necessidade de esperar até o término da ação para que o nome seja retirado e para não sofrer mais prejuízos por conta dessa demanda.

7) Uma loja pode negar crédito sem informar o motivo?

Resposta: Tem a questão do cadastro negativo que as empresas têm, mas que não divulgam. Fica somente dentro do banco de dados delas. Se o consumidor não foi um pagador assíduo, mas pagou, para essa empresa muitas vezes não é interessante ter essa pessoa como seu cliente

novamente e muitas vezes nega esse tipo de atendimento por conta dessa lista negativa. A empresa, entretanto, não pode se negar a dar informação ao cidadão pelo motivo da sua negativa. Não pode é dizer que a empresa não o quer mais como consumidor porque ele deveu durante muito tempo. Isso é prática abusiva. Com base no art. 6, inc. III, o consumidor tem direito à informação, quando se trata de banco de dados e tem a recusa por conta do seu nome estar negativado no SPC. A pessoa tem direito a informação com base no art.43 do CDC. Do contrário, isso enseja, inclusive, reparação por danos morais com base no art.39 que fala sobre as práticas abusivas das empresas. E quando o consumidor pede uma informação sobre seu nome, seus dados, seu cadastro dentro de uma empresa, na parte do rol dos crimes contra o consumidor existe o amparo, no art. 72, que diz que a empresa não pode se negar a dar informação sobre o seu cadastro. Se fizer isso, o art. 72, na seção das infrações penais do CDC, diz que o administrador da empresa, o gerente, o supervisor, quem estiver na hora respondendo pela empresa, pode pegar detenção de seis meses a um ano.

1) O que fazer se a administradora do cartão adicionar na fatura despesas não autorizadas?

Resposta: As pessoas, por não conhecerem os seus direitos, não sabem o que é abusividade dos bancos, que muitas vezes colocam na fatura despesas que as pessoas não deram autorização e até pagam se perceber. Em qualquer estabelecimento, e o banco está incluído, tem o Código de Defesa do Consumidor para dar equilíbrio a essa relação. O serviço tem que ser previamente levado ao consumidor para ver se ele autoriza ou não. Se não autorizar é uma prática abusiva. O consumidor, portanto, tem direito de reclamar diretamente com o SAC da instituição bancária. Se não funcionar, pode procurar o Procon e ainda tem um outro mecanismo que é o site consumidor.gov.br para colocar a reclamação. Trata-se de buscar a forma administrativa para resolver, sem que tenha que entrar na Justiça. É um direito do consumidor questionar esses lançamentos.

2) Se o cartão de crédito for clonado, se forem feitos gastos e a administradora não for avisada, o consumidor terá que arcar com as despesas?

Resposta: Quando o cartão de crédito é roubado ou clonado, o consumidor, antes de qualquer coisa, tem que comunicar à instituição bancária. Do contrário, para o banco todas as despesas estão sendo feitas por ele. A partir da comunicação, o cartão será bloqueado para que não seja feita mais nenhuma despesa e a partir daquele instante está assegurado ao consumidor não ter que pagar ao banco, caso seja cobrado das despesas feitas por essa clonagem ou pelo furto do cartão. Paralelamente, após o comunicado ao banco, é importantíssimo entrar no site da Polícia Civil e fazer um boletim de ocorrência virtual, comunicando o roubo, o extravio ou a clonagem do cartão de crédito.

3) Se o cartão for clonado, o consumidor recebe o que foi roubado ou tem direito a mais?

Resposta: Se o consumidor fez todo o procedimento de comunicar ao banco que houve o problema, está assegurado de ser ressarcido. Se, dentro desse período, houver outros prejuízos, como um dano material, e tiver como comprovar, pode entrar na Justiça e pedir ressarcimento por

danos morais porque cabe à instituição bancária garantir a utilização desse serviço. É um serviço público concedido aos bancos, então os bancos têm que zelar pela segurança dessa operação. Só em ter o cartão clonado já garante o direito de requerer uma reparação por danos morais. Mas uma coisa é requerer o direito, outra é o juiz entender que houve de fato um dano moral. Quanto aos danos materiais com a clonagem do cartão, tendo como provar, isso não depende do juiz entender positivamente. Ele vai ver as provas e decidir favoravelmente pelo ressarcimento.

4) O consumidor recebe um cartão de crédito que não pediu. O que deve fazer para não ser cobrado?

Resposta: Trata-se de prática abusiva. O consumidor não tem que se preocupar com isso. Mas a orientação é para que faça contato com o SAC do banco que emitiu o cartão e enviou, pegue o número do protocolo e deixe registrado que não pediu o cartão e que não quer ser cobrado. Eles sabem que estão errados, mas muitas vezes cobram a anuidade. Isso é um absurdo. É prática abusiva. Art. 39 do CDC, inc. III. É vetado ao fornecedor de produto ou serviço, dentre outras práticas abusivas, enviar ao consumidor sem solicitação prévia qualquer produto ou fornecer serviço. Mas se continuar enviando, diz o § único do art. 39: “os serviços

prestados e os produtos remetidos ou entregues ao consumidor na hipótese prevista do inc. III, equiparam-se a amostra grátis". Como amostra grátis não se paga, inexiste a obrigação de pagamento. Então não há motivos para se preocupar. Se o consumidor recebe o que não pediu, e depois vem boleto, não precisa pagar. Mas, para evitar dor de cabeça, deve entrar em contato com o SAC. Não use o cartão, não desbloqueie, senão configura autorização.

5) O consumidor descobre que teve o nome colocado no SPC por um banco, por causa de dívidas com anuidade de cartão de crédito. Só que ele nunca teve cartão de crédito. Como resolver isso?

Reposta: Infelizmente isso é prática recorrente das operadoras de crédito, dos bancos, porque muitas vezes gerentes têm que bater determinada cota e mandam cartão de crédito para pessoas que nunca pediram. Aí o consumidor desbloqueia e quando isso acontece começa a contar a mensalidade ainda que ele não utilize. Não é só depois que utiliza, é a partir do desbloqueio. E imagina quantas pessoas inadvertidamente desbloqueiam o cartão que nunca pediram, caindo numa cilada, porque usar um cartão de crédito exige planejamento financeiro. É uma facilidade na hora da compra, mas na hora de pagar, muitas vezes a conta não cabe no bolso. A situação colocada na pergunta tem amparo no CDC,

porque o consumidor não solicitou esse cartão, não recebeu esse cartão e por conta disso teve o nome incluído no Sistema de Proteção ao Crédito. Existe uma súmula do próprio STJ que fala a respeito desse assunto porque o art.43 do CDC diz que todo fornecedor que vai colocar um cliente no SPC por inadimplência, tem que mandar uma comunicação, uma correspondência por escrito, com aviso de recebimento. Não basta só mandar. Tem que ter o aviso de recebimento, que a pessoa mora naquele endereço, que recebeu o comunicado para regularizar a situação. No art. 43 do CDC fala que abertura de cadastro, ficha, registro de dados pessoais e de consumo devem ser comunicados por escrito ao consumidor. E tem também a súmula 404 do STJ, que considera indispensável o aviso de recebimento, que é a carta de comunicação pelo correio ao consumidor sobre a negativação do seu nome no banco de dados. Então, se o consumidor não recebeu o cartão, teve o nome negativado e não recebeu a comunicação de que o nome seria negativado, isso enseja entrar com uma ação no Juizado Especial Cível. Não precisa de advogado porque ações com menos de 20 salários mínimos não precisam de assistência jurídica. De 20 a 40 salários mínimos, sim. Antes, a pessoa pode fazer contato com a empresa, para ver o problema por seu nome estar negativado, se de fato é essa questão do cartão de crédito, ou se é uma dívida da qual não se recorda, para não entrar com uma ação e

ser um outro problema. A referida ação pode dar direito a pedido de danos morais e danos materiais, se for o caso.

6) A administradora do cartão de crédito incluiu serviços não solicitados na fatura. O consumidor pode ter os valores de volta?

Resposta: O art. 39 do CDC é bem claro, quando diz que executar serviço sem prévia elaboração de orçamento ou autorização expressa do consumidor é prática abusiva. Então, essa operadora de cartão de crédito está cometendo uma prática abusiva. Para estar no boleto, o consumidor tem que autorizar expressamente. Isso faz parte do CDC, no art.39. Há também a súmula 532 do STJ, órgão máximo da Justiça Cível Comum, considerando prática comercial abusiva o envio de cartão de crédito sem prévia e expressa solicitação do consumidor. Diz que constitui, inclusive, ato ilícito indenizável. Então o consumidor pode entrar com ação com base no art.39, inc. VI do CDC e com base na súmula 532 do STJ, solicitando que não seja cobrado. Se a pessoa teve prejuízo pode solicitar a restituição do valor que foi pago nesses anos, corrigido monetariamente mais a multa. Isso é direito do consumidor. Neste caso específico, no Juizado Especial Cível. Ação com menos de 20 salários não precisa da assistência de um advogado.

1) O que significa cláusulas abusivas em um contrato?

Resposta: As cláusulas abusivas estão no art. 51 do Código de Defesa do Consumidor. É um rol de orientações. Cláusula abusiva é aquela que está no contrato e, por si só, pode ofender a regra do consumidor, sendo nula de pleno direito. O cidadão pode pedir em juízo que essa cláusula seja retirada e, se for o caso, até cancelar o próprio contrato. Então a pessoa que vai assinar o contrato deve prestar muita atenção. Tem que verificar se tem uma cláusula que diminui a responsabilidade do fornecedor do produto ou serviço, em caso de dano, porque essa cláusula é abusiva. Tem que prestar atenção se há proibição do consumidor devolver o produto e receber o dinheiro de volta, em caso de produto quebrado ou que não tenha boa qualidade, porque também é cláusula abusiva, é nula de pleno direito. O contrato não deve estabelecer obrigações para outra pessoa, para terceiros. Também não pode colocar o consumidor em desvantagem exagerada. É aquela cláusula que o consumidor tem que pagar uma multa muito alta, no caso de quebra de contrato, e o fornecedor paga multa baixa ou até mesmo fica isento, no caso dele cancelar o contrato. Não pode obrigar somente o consumidor a prestar prova no caso de um processo judicial. O cidadão não pode ser proibido de recorrer

diretamente à Justiça, antes de procurar o fornecedor. Não pode haver alteração no preço, ou seja, o consumidor tem um contrato de produto que comprou e quando vai buscar o fornecedor aumentou o valor. O fornecedor não pode modificar o contrato sem a devida anuência do consumidor. São apenas alguns pontos, exemplificando cláusulas que são abusivas, e por serem abusivas, segundo o art. 51 do Código de Defesa do Consumidor, são nulas. Basta que o consumidor procure o Procon ou uma Defensoria e peça para que seja retirada do contrato, se já foi assinado. Se o consumidor não assinou, solicite a modificação.

2) Se uma empresa descumprir uma cláusula de um contrato, o consumidor pode rescindir esse contrato?

Resposta: Sem dúvida porque o contrato faz lei entre as partes. Isso está no Código Civil. Então, independentemente, de ser uma relação de consumo, teoricamente a maioria dos contratos versa sobre fornecimento de produto ou serviço, o que, automaticamente, é alcançada pela lei nº 8.078, que é o Código Defesa do Consumidor. Neste caso específico, se o fornecedor quebrar o contrato é um direito do consumidor rescindi-lo. O cidadão pode procurar o Procon, o Ministério Público, a Defensoria Pública, o que for mais rápido, ou ir diretamente à Justiça para exigir o cancelamento imediato deste contrato. Detalhe: aquele que dá causa à

quebra do contrato tem que indenizar, inclusive em relação a danos morais. Se a pessoa perder dinheiro tem direito a danos materiais e também tem a questão de impedir o consumidor de auferir lucro, o que dá direito de ter indenização por lucros cessantes.

3) O que fazer, se a loja não faz a entrega na data estabelecida. É possível ter o dinheiro de volta? Qual é a solução para esse problema?

Resposta: Quando o consumidor compra qualquer produto e esse produto vai ser entregue, pergunte ao vendedor a data que vai chegar e peça para anotar no verso da nota fiscal, porque a partir do momento que esta informação é colocada, ele está se comprometendo, documentalmente, que será entregue naquele dia. Se não entregar, começa um outro tipo de desdobramento do seu direito consumerista dentro da esfera Cível, mas também na esfera criminal, porque se ele não entrega conforme está escrito é uma afirmação falsa e afirmação falsa é crime, então é mais um motivo para que o fornecedor se obrigue a cumprir o que informou. Cabe sim à pessoa que comprou, chegar na loja e se quiser dar uma segunda chance, perguntar quando é que o produto será entregue e pedir para de novo anotar na nota fiscal. É sempre bom ter por escrito o nome do vendedor ou do gerente que fez a afirmação e

esperar esse dia que foi aprazado. Se não foi cumprido mais uma vez, o consumidor pode chegar na loja e pedir a devolução do dinheiro corrigido por esses dias monetariamente, com base no art. 35 do Código de Defesa do Consumidor, que fala sobre as ofertas do cumprimento forçado. O consumidor também pode requerer ou até mesmo rescindir um contrato de prestação de serviço. Há outro desdobramento, que é um pouco mais trabalhoso. A afirmação falsa no Código de Defesa do Consumidor tem três tipos de sanções, administrativa, civil e criminal. A afirmação falsa é crime. O consumidor pode ir direto a uma delegacia e fazer um boletim de ocorrência, um boletim circunstanciado, que vai incluir o gerente, ou pode ligar para 190 e dizer para a polícia que ali está ocorrendo um crime contra o consumidor, um crime da relação de consumo, com base no Código de Processo Penal, art. 301, porque qualquer pessoa que flagre o outro cometendo um crime pode lhe dar voz de prisão, mas é preciso chamar uma autoridade policial para conduzir essa pessoa infratora presa.

4) A garantia estendida do produto é a melhor garantia que o produto pode ter?

Resposta: Muitas vezes as pessoas são envolvidas em situações de confusão. O CDC é bem claro no art. 26 sobre garantia legal, e no art. 50 sobre garantia contratual. Garantia estendida não é uma garantia, e muito

menos está tipificada no CDC. Garantia legal é aquela que o produto ou serviço já tem. Quando o produto é perecível são 30 dias, com base no art.26. Quando não é perecível são 90 dias. Isso, independentemente, de quem fornece o produto ou presta o serviço. Garantia contratual é aquela que o consumidor vai numa loja, tem um termo de garantia que é assinado, que é preenchido. Esse soma-se à garantia legal. Muitas vezes a garantia é de um ano para produtos e seis meses para serviços, que é o acúmulo da garantia legal com a garantia contratual. Nesse caso, o cidadão poderá ir a qualquer autorizada, a qualquer assistência técnica, dentro do prazo de garantia, que será atendido gratuitamente. Já a garantia estendida não acontece em qualquer assistência técnica. Há um rol restrito de locais que atende o consumidor. Tem que ser específico para aquele local, marcar hora, marcar dia, porque a demanda é grande e o atendimento pequeno. Então não vale a pena essa garantia estendida, porque ela não existe dentro da legislação consumerista. Isto é um produto de seguro, que o vendedor tem que bater a meta e ele oferece ao consumidor. Ele não pode empurrar. O consumidor aceita ou não. A pessoa deve avaliar se vale a pena correr esse risco para depois do período da garantia legal e contratual.

5) A compra do carro usado tem garantia?

Resposta: Tem garantia, quando a compra é feita numa agência ou de uma pessoa física, que vive de vender carros. É aquilo que já falamos algumas vezes do ente despersonalizado, que não tem a personalidade jurídica, mas vive disso. Nesse caso, esse vendedor é alcançado pelo Código de Defesa do Consumidor para que dê as garantias que estão no art. 26 do CDC. Quando o produto é perecível são 30 dias para resolver o problema do consumidor. Quando o produto não é perecível, no caso do carro, são 90 dias. Existem, inclusive, agências que estão vendendo carros seminovos com a garantia de um ano. São 90 dias, mais 275 dias dados pelo próprio vendedor, ou seja, a loja que está vendendo quer dar segurança e fidelizar o cliente. O CDC não dá cobertura quando se trata de uma pessoa que está vendendo o carro porque, por exemplo, quer comprar outro. Então tem que fazer um contrato. Não vá pegando a chave, colocando dinheiro na conta. Assine um contrato com essa pessoa de compra deste veículo. É um contrato de compra e venda, regido pelo Código Civil, que trata de todas as relações comerciais, as relações na área cível, que não são alcançadas pelo CDC. Então, no contrato, o vendedor tem que colocar todos os defeitos do carro, que o consumidor toma conhecimento e se desejar assim assina o contrato. Mas, se aparecer um vício oculto, que o comprador não vê, o consumidor tem 30 dias para

levar essas questões ao próprio vendedor. O Código Civil garante alguma proteção? Sim. Dentro do art. 441, é a seção de vícios redibilitórios, vícios que lhe dão o direito de desfazer o negócio. Esses vícios ocultos colocam uma apenação para quem vende. Se o vendedor sabia, por exemplo, que o motor estava com problema e vendeu assim mesmo, sem especificar no contrato, quando se entra com uma ação redibilitória, com base no art. 443 do Código Civil, essa pessoa que vendeu tem que devolver o dinheiro e os juros provenientes de uma ação de indenização para a pessoa que comprou e foi enganada. No próprio art. 43 tem também a ação estimatória, que é quando este vício pode dar ensejo a uma dissolução do contrato. Este vício permite que o cliente diga para quem vendeu que vai ficar com o carro, mas com um abatimento porque o defeito não estava aparente. Não havendo acordo, a pessoa pode chamar um advogado e entrar com uma ação estimatória, com base no art. 443. Isso vai permitir que ele peça um abatimento proporcional ao vício que ele vai suportar no carro.

ESCOLA

1) O aluno de escola particular pode ser impedido de assistir aula por causa de uma parcela atrasada?

Resposta: Essa questão de inadimplência muitas vezes momentânea e de circunstâncias como perda de emprego por parte dos pais ou do próprio aluno tem sido um complicador. A lei que fala sobre as mensalidades escolares é a 9.870/99. A legislação deixa claro no seu art. 6º que nenhum aluno pode ser proibido de entrar dentro da escola para assistir aula por motivo de inadimplência, seja por um mês ou seja por todo o ano letivo. Ele também não pode ser impedido de fazer provas durante esse período que está inadimplente. É claro que a pessoa que está inadimplente deve procurar a diretoria do colégio porque faz parte da relação contratual dar uma satisfação. Entende-se que os donos de colégios tenham despesa muito grande e precisam das mensalidades para poder pagar as suas obrigações, principalmente os funcionários e os próprios professores, mas ninguém está livre de um caso fortuito de perda do emprego. O colégio também não pode colocar o nome do aluno em quadro de inadimplência para causar constrangimento. Se isso ocorrer enseja uma ação de indenização por danos morais contra a instituição. O colégio não pode negar a entrega do histórico para este aluno inadimplente para que

ele possa ir para uma outra escola. Está na Lei 9.870/99, no art. 6º, § 1º. Isto porque existe o meio judicial para que a escola possa requerer os pagamentos que estão atrasados. Se isso ocorrer, o aluno ou o pai do aluno deve procurar um órgão de defesa do consumidor. O ideal é primeiro procurar a diretoria da escola, explicar a situação e buscar uma forma de sanar essa dívida. Lembrando que continuando a inadimplência, no próximo ano, a escola não tem obrigação de renovar a matrícula deste aluno. Se renovar não poderá impedi-lo de fazer as provas e de assistir aula, se a situação voltar a ocorrer.

2) A escola particular pode cobrar taxa de inspeção de documentos?

Resposta: Dentro da própria lei específica que é a 9.870 de 1999 que fala sobre as mensalidades escolares e também dentro da lei consumerista 8.078/1990 é preciso observar o seguinte: essas taxas têm que estar previstas dentro de um contrato e dentro de uma planilha de custo, que é sempre apresentada quando o pai do aluno ou o próprio aluno solicita à instituição de ensino particular, no momento em que estão fazendo a matrícula, renovando a matrícula ou a qualquer tempo. Então é importante prestar bem atenção no que está escrito dentro da planilha de custo, em relação a essas taxas referentes às declarações ou qualquer outro tipo de serviço que é solicitado para o aluno. Se estiver no contrato

juntamente com a planilha de custo referenciada então a instituição poderá fazer essa cobrança. Por isso, é importante os pais dos alunos ficarem sempre atentos quanto ao contrato e a planilha de custo que as escolas particulares têm. Geralmente, os colégios só apresentam quando é solicitado. Então, quem não solicitou, faça isso porque eles têm o dever, para não dizer obrigação, de apresentar essas planilhas de custo.

3) O aluno de escola particular tem que pagar uma taxa extra para fazer uma prova que perdeu?

Resposta: A resposta é sim, desde que o aluno não comunique a escola que vai faltar e não justifique a sua ausência por motivo de força maior. No caso específico do aluno ser cobrado, depois de ter justificado a falta, ele pode recorrer aos órgãos de defesa do consumidor para que essa cobrança seja devolvida ou abatida na próxima mensalidade porque isso também diz respeito a questão do contrato que é feito entre as partes. É importante que o aluno que já é responsável, que já assina os seus próprios contratos, ou mesmo os pais dos alunos possam pedir esta declaração que o colégio tem dos custos. Se na planilha não estiver discriminada a cobrança de taxas específicas para a segunda chamada, a instituição não pode cobrar, e se cobrar pode ser sim requerido na Justiça ou por meio dos órgãos de proteção ao consumidor, tanto nos Procons

como no próprio site consumidor.gov.br Então, preste muita atenção aos contratos que são assinados. O contrato faz lei entre as partes. Se houver alguma cláusula abusiva de exigir vantagem excessiva em relação ao aluno ou ao pai do aluno, isso será questionado nos órgãos de defesa do consumidor e também na Justiça.

JUSTIÇA

1) Como o consumidor deve proceder para entrar na Justiça para defender os seus direitos?

Resposta: As pessoas de bem quando querem buscar o seu direito têm certo receio de como fazer, onde ir e, por conta disso, deixam de buscar seus direitos. O consumidor precisa de um advogado sempre que a ação na esfera consumerista for de 20 até 40 salários mínimos, no Juizado Especial Cível. Se a causa for até 20 salários mínimos não precisa da assistência de um advogado no Juizado Especial Cível. Se o caso for mais complexo, precisa da Justiça comum, principalmente se exceder os 40 salários mínimos, sempre com assistência jurídica. Se ação for de até 20 salários mínimos, o consumidor pode, se tiver o certificado digital, que muitos profissionais têm, entrar no site do Juizado Especial Cível porque a maioria dos tribunais de justiça, os fóruns já têm a forma digitalizada

das ações. Nesse caso, não precisa nem ir fisicamente. Se não tiver uma certificação e a ação necessitar de um advogado, o profissional terá sua certificação digital e fará tudo eletronicamente no computador. É necessário comprovante de residência, RG, CPF, uma certificação de endereço do fornecedor do produto, nota fiscal, fazer um descritivo do problema e apresentar no Juizado Especial. Se não quiser escrever, o consumidor pode falar com um funcionário do fórum ou do Juizado Especial, que ele transcreverá tudo que falou. O cidadão terá que ter meios para comprovar que suas alegações são verdadeiras, porque não basta entrar com ação. O art. 6º do CDC fala da inversão do ônus da prova. Se o consumidor acusa alguém, cabe ao Juiz, mediante as provas apresentadas, perceber que as alegações são verdadeiras para que peça a outra parte para desfazer a acusação mediante provas, mas se o Juiz não fizer isso, quem tem que provar é quem está acusando. No Juizado Especial Cível, além das questões da relação de consumo, questões de acidentes de trânsito também podem ser recorridas e ainda desavenças entre vizinhos, desde que não ultrapassem os limites da legislação.

2) Se o consumidor entrar numa loja e for discriminado, a quem deve recorrer?

Resposta: Nesse caso específico, a pessoa precisa ter consciência do que é discriminação e do que é mau atendimento, porque somos tão carentes por conta de maus atendimentos no comércio que ficamos confusos nesse aspecto sobre essa falta de habilidade ou de profissionalismo. Às vezes, a pessoa pode confundir e levar para o lado da discriminação. Então, temos que fazer ponderação nesse sentido. Se for constatada a questão de discriminação, não se trata de relação de consumo. É relação de crime contra a pessoa. Então, quem está sendo discriminado deve sim procurar os órgãos competentes, a polícia, para poder fazer o boletim de ocorrência, tendo testemunhas e meios que provem aquela denúncia que está fazendo. Não basta simplesmente acusar. Tem que ter como provar que aquela acusação é verdadeira. Neste caso específico, a pessoa vai fazer um boletim de ocorrência, relatar o nome da pessoa que fez a discriminação para que a Justiça possa proceder com base no Código Penal a questão de discriminação. Isso tem que ser feito com muita consciência, porque a pessoa vai ser chamada pelo Juiz.

1) As empresas podem cobrar pelo envio de boletos?

Resposta: As pessoas podem estar pagando por esta taxa que, na verdade, não é delas. Muitas nem percebem. Quando o consumidor tem qualquer tipo de contrato que receba boleto, no finalzinho do documento pode ter uma taxa de administração, que não é responsabilidade do consumidor. Trata-se de responsabilidade da empresa que contratou este meio para fazer a entrega do boleto. Se o consumidor tem um contrato com um banco e este envia o boleto, não é o consumidor quem tem que pagar, porque isso tem respaldo no art. 39 do Código de Defesa do Consumidor, que fala a respeito das práticas abusivas e também está dentro do art. 51 do CDC que especifica as cláusulas abusivas no caso de um contrato. Então, se o consumidor está recebendo o boleto com uma taxa de administração, uma taxa de envio, seja lá o nome que eles colocarem, isso não é uma despesa do cidadão, é da empresa que contratou o serviço. O fornecedor quer ter uma vantagem excessiva sobre o consumidor, estabelecendo obrigação abusiva. O consumidor deve pedir para o fornecedor a retirada dessa taxa e, inclusive, solicitar para que sejam devolvidos, corrigidos monetariamente, os valores que foram cobrados por todos os outros boletos pagos com essa taxa incluída.

2) Quando o consumidor decide pagar uma conta antecipadamente, ele tem ou não direito à redução dos juros?

Resposta: As pessoas muitas vezes pegam um financiamento, seja lá qual tipo de produto estejam financiando, mas não observam que tem essa informação com base no art. 52 do Código de Defesa do Consumidor. O texto da Lei no § 2º diz que é assegurado ao consumidor a liquidação antecipada e quando ele faz essa antecipação dos seus pagamentos, seja parcial ou total, terá a proporcionalidade da redução desse juros, encargos que elevaram o valor das prestações. Então certamente todos os consumidores têm direito a sempre que vão fazer essa liquidação antecipada das parcelas, ter a redução proporcional ao que estão antecipando, seja parcial ou totalmente.

3) O que o consumidor pode fazer diante de uma conta de água com valor elevado, sem ter como comprovar o que realmente consumiu?

Resposta: O consumidor deve pagar a conta e depois contestar o valor que está sendo cobrado, porque se não pagar a conta, lá na frente vai ficar comprovado que houve uma falha da parte do cidadão e isso pode causar problemas, inclusive o corte desse serviço público tão essencial. Então,

uma vez quitada a conta, com o reconhecimento que houve uma cobrança elevada, o consumidor abre uma reclamação na concessionária da sua cidade, pede o número de protocolo e passa a acompanhar para ver qual resposta vai ser dada pela concessionária. O consumidor deve ter sempre em mãos, pelo menos os seis últimos comprovantes de pagamento da água, porque tem ali as medições e assim é possível fazer uma avaliação se há algum tipo de problema de vazamento. Dessa forma a concessionária enviará uma equipe técnica até a casa do consumidor para verificar se há algum vazamento dentro de casa ou se o vazamento é para fora do registro. Mas o próprio consumidor pode fazer esse teste. Basta fechar todos os registros da casa, todas as torneiras e ver se o medidor ainda está girando. Se isso acontecer, fica constatado que existe um vazamento do registro até as torneiras. Nesse caso, a responsabilidade é do consumidor. Se o registro for fechado e esse medidor, o hidrômetro, estiver parado, fica comprovado, pelo menos do ponto de vista ótico, que o vazamento pode estar ocorrendo do medidor para fora ou por problema no próprio medidor, sendo a responsabilidade da concessionária de água. Se o problema não for resolvido junto à concessionária, o consumidor deve acionar o Procon para que possa ter garantido os seus direitos. Se houver demora, pode ir ao Juizado Especial Cível. Esse deve ser o último passo para que o cidadão possa ter o seu direito garantido.

4) O consumidor paga uma conta pela internet, o dinheiro sai da conta, mas a empresa acusa que não recebeu o pagamento. O que fazer?

Resposta: O consumidor tem que ter o comprovante. Todas as pessoas que fazem pagamento de qualquer conta devem, por princípio, guardar o comprovante, para que não tenha maiores problemas em casos como esse. O consumidor deve enviar uma cópia desse comprovante para a empresa. Com isso, termina a responsabilidade da pessoa sobre o pagamento, porque, de fato, ela usou o serviço bancário. O cidadão deve, inclusive, enviar para o banco o mesmo comprovante e dizer que o fornecedor a quem ela pagou não recebeu o pagamento. Isso passa a ser, a partir desse momento, responsabilidade do banco com o fornecedor, com base no art. 22 do Código de Defesa do Consumidor e também do art. 14 do CDC, que fala sobre as falhas na prestação de serviço e, neste caso, do serviço permissionário de banco, conforme diz o Código, no art. 22.

5) Se o consumidor pagar valores a mais em uma conta, tem direito de ser ressarcido e em quanto tempo ocorre o ressarcimento?

Resposta: Quando a pessoa paga uma conta em duplicidade, o Código de Defesa do Consumidor, no art. 42, § único, deixa claro que o

consumidor tem direito a repetição desse indébito, ou seja, ter devolvido o valor pago indevidamente. E o Código também diz que esse valor pago indevidamente pode ser ressarcido em dobro, com correção monetária e juros, desde que não tenha havido uma falha de quem está cobrando. Então, não é o simples fato do consumidor pagar indevidamente que terá direito de receber de volta corrigido. Somente se houver comprovação de que a falha foi proposital, de que a falha ocorreu porque a empresa foi negligente, por não ter funcionários qualificados. E o Código não diz sobre o prazo dessa devolução. Cabe a conversa direta com o fornecedor por meio do Serviço de Atendimento ao Cliente, e logicamente que o prazo precisa ser razoável, do contrário, o consumidor que pagou indevidamente deve procurar o Procon ou o site consumidor.gov.br para resolver. Se não conseguir, deve entrar na Justiça, porque o seu ganho é líquido e certo. Nesse caso, haverá até direito a danos morais.

PIX

1)Quando o consumidor faz um pagamento ou uma transferência por Pix, mas erra o destinatário, o que fazer? Tem como provar o equívoco ou o dinheiro foi perdido?

Resposta: Nunca é perdido porque essa tecnologia que o Banco Central autorizou os bancos a colocar em funcionamento a partir do final de 2020, veio de fato, juntamente com o TED e o DOC, facilitar as transações online. É preciso ter muita atenção porque o consumidor não vai perder o dinheiro, mas vai ter muita dor de cabeça para reaver. Ao realizar essa operação, primeiro é importante salvar ou printar o comprovante pelo celular porque ali tem o número da instituição bancária, o número do CPF da pessoa, o nome e o telefone do favorecido. No caso, a pessoa vai fazer contato com a instituição bancária para poder informar que houve um erro da parte dela. O banco, por sua vez, vai começar a apurar essa questão. E como tem o telefone da pessoa favorecida, é importante que a pessoa que cometeu o erro faça um contato direto com a pessoa que recebeu equivocadamente o dinheiro. Só que alguns, para tentar se beneficiar de algo que não lhe pertence, desligam até o telefone para não receber mais a ligação da pessoa que transferiu o dinheiro equivocadamente. Neste caso, o correto é fazer um boletim de ocorrência

virtual, com base no art.168 do Código Penal, por apropriação indébita, porque a pessoa está recebendo algo que não é dela. Pode colocar também o art. 171, estelionato, porque a partir do momento que a pessoa recebeu o que não é dela, está fraudando. Então, o consumidor encaminha para o próprio banco a cópia do boletim de ocorrência virtual. No caso, a instituição bancária deve ajudar nessa intermediação porque em caso de acionamento na Justiça a pessoa que está sendo lesada por um equívoco pode tanto acionar o banco como o próprio recebedor desse dinheiro, com base no Código Penal e também no Código Civil.

PLANOS DE SAÚDE

1)Qual o tempo de carência para uma mulher grávida utilizar os serviços do plano de saúde?

Resposta: Não basta simplesmente a pessoa contratar um plano de saúde pensando que vai ser atendida imediatamente. Existem algumas necessidades de carência, essa questão do prazo especificamente. Pela Lei de 1998, são 300 dias de carência para que a mulher grávida possa fazer todo o acompanhamento necessário e chegar ao parto. São 24 horas para os casos de urgência e emergência. São 180 dias para os demais

casos de atendimento. Pode chegar a 24 meses, ou seja, dois anos, o prazo de carência para determinados tipos de lesões e doenças pré-existentes. Então a pessoa tem que se ater ao contrato. Existem planos de saúde que diminuem ou retiram a carência no intuito de captar mais clientes. Então pela Lei 9.656/98, para mulher nesse caso específico de gravidez, são 300 dias.

2) A operadora de plano de saúde pode negar atendimento em caso de atraso de pagamento?

Resposta: Há um ponto de permissão no texto da própria lei de plano de seguro privado de saúde e também do CDC. A pessoa que está inadimplente por 60 dias, continuamente, ou se dentro de um ano, ficou inadimplente por 60 dias, o plano de saúde pode sim negar atendimento, mas com uma condição: se chegar a 50 dias de inadimplência, o plano de saúde tem que mandar um comunicado, informando que o cliente tem 10 dias para regularizar a situação, sob pena de ter suspenso o atendimento médico. Somente nesta condição ou em caso de fraude é permitido a suspensão do serviço. Para a pessoa inadimplente por menos de 60 dias, o plano de saúde não pode pela própria lei 9.656/98, no § 13, inc. II, e também no CDC, art.39, que fala sobre prática abusiva, suspender o atendimento. Se isso ocorrer, a pessoa deve procurar o Serviço de

Proteção ao Consumidor, que é o Procon, e também fazer uma reclamação à própria Agência Nacional de Saúde para que esta operadora seja notificada.

3) Um plano de saúde pode aumentar em 50% a mensalidade após o cliente completar 60 anos?

Resposta: Foi estabelecida a Lei dos Planos de Saúde, incluindo a questão que cuida dos clientes que chegam a 59 anos ou mais, e que a partir de então começa a ter outra variação de preços com relação a planos individuais e plano familiar. O grande problema diz respeito ao plano coletivo, inclusive tem um julgado de março último do STJ, que estabelece que este aumento para faixas etárias acima de 59 anos não pode ser superior ao somatório das seis primeiras faixas. Então é um cálculo e tem também uma variação das últimas 3 faixas, a partir de 48 até 59 anos. Tem um somatório que é feito. Houve casos de aumentos que chegaram a quase 90% e as pessoas questionaram na Justiça, porque a legislação dá clareza quanto aos planos individuais e também familiares. Os coletivos não estão cobertos pela Lei dos Planos de Saúde, e sim por essa decisão e uniformização do STJ, que deixaram estabelecido exatamente isso. Os planos coletivos podem aumentar sim, mas tem que ter previsão contratual e de forma alguma esse aumento

pode ser aleatório. Sob o ponto de vista do coletivo, tem que ver se esse aumento se dá dentro dessas 6 primeiras faixas etárias, estabelecidas pela própria ANS, e cada um pode vigiar. O que ultrapassar merece atenção, e se a pessoa não concordar deve questionar para evitar aumento abusivo.

PRÁTICAS COMERCIAIS

1) Se o consumidor adquire um produto através de um site, mas no dia seguinte se arrepende, pode cancelar essa compra?

Resposta: Muitas pessoas não sabem do seu direito no tocante às compras que fazem fora do estabelecimento comercial. A lei consumerista, no art. 49, § único, fala claramente a respeito desse direito. Se a pessoa compra qualquer produto ou contrata qualquer serviço fora do estabelecimento comercial, seja por telefone, seja pela internet, seja por aqueles vendedores porta a porta, o Código de Defesa do Consumidor garante 7 dias para se arrepender. O consumidor deve entrar em contato diretamente com a empresa e receber dela um número de protocolo dizendo que recebeu a informação do cancelamento do serviço ou da recusa do produto. Muitos também não sabem que ao fazer a devolução do produto pelos Correios, o fornecedor tem que devolver o que foi pago pelo envio do produto. O Código de Defesa do Consumidor é bem claro,

quando diz que se o consumidor exercer o direito de arrependimento, os valores eventualmente pagos a qualquer título, ou seja, até o envio para o fornecedor do produto recebido, devem ser devolvidos de imediato monetariamente corrigido. Se o fornecedor não quiser devolver esse valor por menor que seja, a orientação é para que o cidadão procure um órgão de defesa do consumidor, porque na Justiça é muito demorado por conta do volume de ações que existe. Então, o melhor é ir ao Procon ou então entrar no site consumidor.gov.br e fazer a reclamação, dizendo que com base no art. 49, § único, o fornecedor não devolveu o dinheiro pago para fazer a devolução.

2) Se o consumidor compra um produto na loja e constata na entrega que a qualidade não é mesma ou se compra pela internet, mas se decepciona, ele pode devolver o produto ou não?

Resposta: Quando o consumidor compra qualquer produto fora do estabelecimento comercial, seja por telefone, pela internet ou através daqueles vendedores porta a porta, a partir do momento que recebeu, que deu o aceite, com base no art. 49 do Código de Defesa do Consumidor, tem sete dias para exercer o direito de arrependimento. Ele deve fazer contato com o fornecedor, com a loja e pegar um número de protocolo. Basta dizer que se arrependeu da compra. Então, a partir desse instante,

o consumidor está garantido no que diz respeito ao seu comunicado. Deve anotar o nome da pessoa que o atendeu, a data, para que o fornecedor mande uma transportadora buscar por exemplo a geladeira, a máquina de lavar ou qualquer outro produto. O consumidor não tem que pagar absolutamente nada por que está escrito no § único do art. 49 que todas as despesas que ocorrerem provenientes do direito do arrependimento são de responsabilidade do fornecedor do produto. Se pedirem para que o consumidor devolva o produto, entre em contado com o fornecedor passando o número da sua conta para que ele possa fazer o ressarcimento porque não é obrigação do consumidor pagar pela devolução do produto.

3) Quais são os riscos de comprar pela internet?

Resposta: Aumentou muito a utilização da internet para as compras online, então é muito importante que o consumidor tenha atenção ao site e não somente às ofertas que aguçam o interesse. Diante de uma promoção fantástica, muitos esquecem dos cuidados necessários. É preciso saber se o site é conhecido. Sempre no final da página tem o endereço dessa empresa, deste site, CNPJ, o local da sede, porque se a pessoa fizer uma compra num site que o seu registro seja em outro país começa a complicar. Isto porque se ela quiser entrar com uma ação para reparar um dano que tenha sofrido, terá que avaliar muito o valor deste

dano porque se o site está em outro país existem as regras internacionais. Então o consumidor vai ter que contratar um advogado que tenha especialização em direito internacional e isso vai ser muito oneroso. Não caia na preguiça de pesquisar para verificar se o que está no site é verdadeiro, porque nem sempre é.

4) Se numa loja tem na prateleira dois produtos iguais, mas com preços diferentes, o que fazer para a loja aceitar que se pague o menor valor?

Resposta: Como diz a lei 10.956, no art. 5º, os produtos iguais se tiverem com diferença de preço ou sem preço, a pessoa deve buscar o valor mais baixo. O assunto é especificamente sobre afixação de preços dentro do estabelecimento comercial. É sempre bom tirar foto daquele preço que está mais baixo. O consumidor tem que informar ao caixa que existe uma diferença e dizer que quer pagar o menor valor, com base na lei 10.962 de 2004, no seu art. 5º, que lhe dá esse direito. Mas, tem estabelecimentos que dependendo do produto vão alegar que foi uma falha. Então o consumidor pode usar dos mecanismos do Código de Defesa do Consumidor, que fala da questão das infrações administrativas, como está no art. 56. Uma vez que o cidadão tem a foto ou filmou o produto e tem a negativa por parte do gerente do estabelecimento em atender o

dispositivo desta lei, a pessoa deve fazer contato com o Procon. O gerente da loja terá a possibilidade de atender o que está na legislação ou sofrer as consequências da sanção administrativa que está elencada dentro do art. 50 do Código de Defesa do Consumidor, que fala sobre sanções administrativas. Tratando-se de uma informação falsa numa gôndola, na demonstração do produto, enseja uma infração penal no Código de Defesa do Consumidor que está no art. 61. Então essa informação falsa faz com que o gerente, o administrador ou o proprietário, seja quem for o responsável por aquele estabelecimento, esteja incorrendo numa infração, num crime na relação de consumo. Então, com base no art. 301 do Código de Processo Penal, a pessoa pode ligar para a autoridade policial, através do 190, para poder dar voz de prisão para esse gerente por crime contra a relação de consumo. Isso com base no art. 1º do Código de Processo Penal e também no próprio Código de Defesa do Consumidor, no art. 66 e também no art. 75, porque o gerente é responsável por tudo que acontece no estabelecimento, com base na relação consumerista.

5) O consumidor pode recorrer à Justiça se comprar um carro na concessionária, for chamado para um recall, mas o veículo apresentar problema antes?

Resposta: Essa questão do recall é uma luta na Comissão de Defesa do Consumidor por conta dos desmandos que existem. Isto porque a empresa muitas vezes, no caso de carros, tem um controle de qualidade não muito eficiente porque à época de colocar uma linha de produção muito grande, muito intensa, produtos saem com defeito e depois de algum tempo verificam que não tinham a garantia esperada. Então, essa é a grande questão. Quando o consumidor é chamado para fazer um recall, tem que programar com a concessionária onde ela comprou o veículo para poder ser atendida e fazer a manutenção gratuita. O espaço de tempo que houve entre o chamamento e o atendimento é responsabilidade do fabricante, do fornecedor, de acordo com o art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, ou seja, trata-se de um produto que não tem a segurança que se espera dele e que pode causar danos materiais, danos físicos e até levar pessoas à óbito. Nesse contexto tem o consumidor equiparado. Se uma pessoa está dirigindo um carro, tem um problema na direção causado por um defeito sistêmico, que trava a direção, e se esse veículo foi objeto de recall, e houve uma colisão, causando uma outra vítima, será indenizado o dono do veículo, e essa

pessoa, que foi vítima, pode entrar com uma ação contra o fabricante deste carro como consumidor equiparado, porque foi vitimada pelas circunstâncias causadas por defeito na falha de fabricação deste veículo. Então, o dono do veículo deve entrar na Justiça. O consumidor pode pedir reparação por danos pessoais e danos materiais. Se trabalhava com o carro, pode pedir também lucros cessantes, com base no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor e ainda no art. 12 do próprio CDC.

6) Se o consumidor contratar uma empresa de transporte de mudança e acontecer algum imprevisto, como danificar algum eletrodoméstico, ele pode ser ressarcido?

Resposta: A empresa de mudança tem que pagar sim, porque o consumidor ao contratar essa empresa espera que seja oferecida a segurança mínima de levar o produto, de levar tudo o que ele está querendo transportar com segurança. Por isso é muito importante que o consumidor verifique se não houve qualquer dano, antes de relacionar o recebido, porque depois que a pessoa assinar fica difícil comprovar que aquele dano foi proveniente do transporte. Se os produtos não chegarem em perfeita ordem, a empresa contratada tem que reparar este dano, tem que indenizar, tem que pagar pelo prejuízo causado ao consumidor.

7) Se o cliente estiver devendo, a loja tem direito de ligar ameaçando o consumidor?

Resposta: Infelizmente essa situação continua acontecendo e a resposta é não. O art. 42 do CDC diz que o consumidor jamais pode ser colocado em situação vexatória ou ficar recebendo ligações, mensagens, lembrando ou relembrando sobre um débito que ele tenha. No art. 43 diz que toda cobrança tem que ser feita por escrito, tem que mandar uma carta para a casa do consumidor, comunicando que consta um débito que deve ser regularizado, sob pena, de acordo com o prazo dado, do nome dele ser colocado no Serviço de Proteção ao Crédito, que conhecemos como SPC, que na verdade mudou para a empresa chamada Serasa, que é a mesma coisa. Então, o consumidor não pode ser exposto desta forma. A empresa que continua utilizando essa prática de ligar, cobrando, o gerente ou administrador está incorrendo em infrações penais, conforme diz o art.71 do CDC. No art. 75, nessa parte de infrações penais, é muito bom que o administrador e que o gerente saibam que podem responder também. Ligar para o consumidor cobrando é uma prática abusiva, é uma infração penal e o CDC está aqui para orientar a parte mais vulnerável, que é o consumidor. Não estamos dizendo que o consumidor não tem que pagar as suas dívidas. Tem, claro, mas as empresas não podem usar de

mecanismos para ameaçar o consumidor ou criar qualquer tipo de situação vexatória.

8) Se o consumidor comprar um produto numa loja e no prazo combinado o produto não for entregue, ele pode entrar na Justiça?

Resposta: Sim. O consumidor pode entrar na justiça, mas antes ele deve se valer do que diz a legislação. O art. 35 do CDC deixa bem claro quais são as alternativas que antecedem uma ação na Justiça. O cidadão deve tentar resolver diretamente com o fornecedor e se ele se recusar, aí sim enseja o direito total de entrar na Justiça porque procurou primeiro os meios administrativos, extrajudiciais, para tentar solucionar esse problema causado pelo fornecedor que não cumpriu a sua obrigação. O consumidor pode pedir ao fornecedor o cumprimento imediato da obrigação dele de entregar o produto ou serviço, ou desfazer tudo e querer o seu dinheiro de volta corrigido monetariamente. Isso tudo faz parte do que o cidadão tem por direito, inclusive pode rescindir o seu contrato firmado com esse fornecedor. Se mesmo desta forma o consumidor se sentir lesado, porque não foi respeitado, com os meios de provas que são a nota fiscal, o contrato, a firmação por escrito do prazo que seria entregue o produto ou concluído o serviço, pode entrar na justiça. E outro fato: quando o consumidor tem as provas e o fornecedor não cumpre a

sua obrigação, enseja direito de, inclusive, fazer uma reclamação na Delegacia do Consumidor, com base no art.66 do CDC culminado com o art.75, porque trata-se de uma afirmação falsa, já que ele não cumpriu o prazo estipulado. O art.66 deixa claro que a pessoa que não atende o consumidor, pode ser levada para a delegacia. O consumidor pode, se for no local, pedir auxílio de força policial, através do 190, porque está acontecendo uma infração que é um crime contra o consumidor, e por conta disso, com base no art. 301 do Código do Processo Penal, o consumidor dá voz de prisão e a autoridade policial conduz a pessoa que está cometendo essa infração presa. Isso é fato. Não somente ela, mas também o gerente ou administrador da loja pela responsabilidade do que acontece na loja. Mas, antes de chegar nessas vias, o ideal é tentar de fato resolver a questão de forma administrativa, porque é sempre possível que venha a solução, antes de entrar na Justiça.

9) Existe prazo para reclamar de um produto recém-adquirido?

Resposta: O art.26 do CDC deixa claro os prazos para reclamar quanto à vícios que são aparentes, sobre produtos perecíveis e não perecíveis. Quanto aos produtos perecíveis, no §1º do art.26, temos 30 dias. Por exemplo, a pessoa que vai contratar um buffet para festa; essa festa tem produtos perecíveis. O consumidor tem até 30 dias para reclamar a partir

do recebimento dos produtos. O art. 2º fala do prazo de 90 dias para produtos não perecíveis que podem ser geladeira, TV, celular etc. Produtos que não se tem como constatar problemas aparentemente, o art. 27 fala sobre os vícios de difícil constatação. Esses prescrevem em 5 anos, a partir do momento em que o consumidor recebeu o produto. Defeito que não foi provocado pelo consumidor. Então, ele pode pedir que corrijam o defeito, de acordo com o art.18, em 30 dias, podendo haver, através de acordo com o consumidor, uma prorrogação por mais tempo, de 7 dias até 180 dias. Caso o consumidor não concorde, terá direito a receber um produto do mesmo valor ou ter seu dinheiro proporcionalmente corrigido pelo tempo que não teve o conserto do produto.

10) O consumidor tem direito a um desconto, se comprar um produto com pequeno defeito?

Resposta: Quando um produto apresenta defeito não deveria nem ser colocado à venda e sim retirado e enviado ao fornecedor do produto. Algumas lojas, entretanto, utilizam essa prática que só pode acontecer se esse produto não oferecer risco a saúde e segurança do consumidor porque é assim que diz o art. 8º do CDC. Produto com defeito só pode ser colocado à venda, dessa forma. O fornecedor não tem a obrigação

legal de dar abatimento, mas pode apresentar um desconto razoável dado ao vício, ao defeito do produto à venda. A informação tem que estar clara. Se o consumidor não tiver ciência é falha grave, enseja ação contra o estabelecimento.

11) O consumidor tem direito de se arrepender de uma compra ou de um serviço sem ter que pagar nada?

Resposta: Com base no Código de Defesa do Consumidor, especificamente o art. 49 fala que todo consumidor que compra produto ou contrata serviço fora do estabelecimento, seja por telefone, pela internet, pode se arrepender em até sete dias do recebimento do produto ou do início da execução do serviço. Mas se a pessoa não comprou pela internet ou contratou um serviço e mesmo comprou um imóvel existe a possibilidade sim. Tem o aspecto contratual que o Código Civil garante. No Artigo 420 fala especificamente que é possível que esse contrato seja estipulado com o direito de arrependimento para qualquer das partes. É possível. A parte que der um sinal e se arrepender perde aquele valor e quem recebeu esse valor, e no caso se arrependeu, então essa pessoa pagará o que ela recebeu de sinal, acrescentado um valor igual para quem estava pretendendo comprar. Então tenha muito cuidado quando quiser se arrepender de uma compra de um imóvel, compra de um carro, seja lá

o que for. No que diz respeito a produtos, o consumidor vai ligar para a loja, dizer que o produto não condiz com o que ela comprou e com base no art. 35 do CDC, pode exigir o cumprimento forçado, aceitar outro produto ou rescindir este contrato e pedir o dinheiro de volta corrigido monetariamente.

12) A lei proíbe a venda casada?

Resposta: Muitas vezes acontece no banco, acontece no supermercado, acontece quando a pessoa quer comprar um veículo. O art. 39 do Código de Defesa do Consumidor diz que condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto isso é prática abusiva. O texto também fala de exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva. Quando a pessoa vai a um banco abrir uma conta e o gerente diz que a pessoa só pode abrir essa conta se aceitar uma capitalização, isso é proibido pelo Código de Defesa do Consumidor e tem que ser denunciado ao Procon, ao Ministério Público, ao site consumidor. gov.br para que respeitem a legislação. Quanto aos mercados tem diferença. O supermercado que vende a varejo não pode vender produto por atacado. Então essas coisas têm que ficar bem claras. Não se pode exigir do consumidor vantagem excessiva em condicionar a venda de um produto à aquisição de um outro produto, seja similar ou diferente. Isso é prática

abusiva e tem que ser denunciada, podendo levar inclusive o estabelecimento a sofrer penalidades administrativas, aplicadas pelo Procon, na modalidade do art. 56 do CDC.

13) O consumidor compra um produto, quer trocar, mas mesmo com a nota fiscal, a loja não quer fazer a troca. O lojista está certo ou errado?

Resposta: Essa dúvida é muito comum por parte dos consumidores. As lojas que trocam produtos sem que estejam com defeito fazem isso não porque exista mandamento de uma legislação consumerista, fazem para fidelizar seus clientes. Então, não existe um amparo legal que obrigue as lojas a trocarem os produtos sem que estejam com defeito. E no caso do produto com defeito, a loja tem até 30 dias para consertar e depois desse prazo o consumidor passa a ter direito, dentre outras coisas, à substituição deste produto defeituoso por outro produto, mas a legislação não obriga nenhuma loja ou estabelecimento a trocar aquele produto que não esteja com defeito. Porém, a loja que não queira trocar seus produtos, tem que colocar uma observação muito clara e muito objetiva, conforme diz o art. 6º, inc. III, que toda informação tem que ser clara e precisa. A loja que não fizer troca de produto, a não ser os com defeito, tem que colocar essa informação clara e ostensiva, de fácil visualização.

14) Como fazer para renegociar uma dívida?

Resposta: Quando a pessoa está endividada, se não procurar o fornecedor ou aquele a quem deve, isso pode trazer problemas seríssimos, como o nome dela ser lançado no Serviço de Proteção ao Crédito. Isso traz desdobramentos negativos, além dos juros altos, que vão se acumulando. A orientação é que o consumidor procure o credor para falar o que está acontecendo e diga que pretende parcelar a dívida, de forma que consiga pagar. Pior do que dever é a pessoa fazer um novo compromisso para quitar a dívida e não cumprir. Lembrando que quanto maior esse prazo de pagamento, melhor, de forma que as parcelas da dívida sejam congeladas, sem aumento de juros nessas parcelas, para que a dívida seja quitada, sem problema, mensalmente. O consumidor deve fazer com que o fornecedor tenha interesse em parcelar essa dívida porque se ele não quiser parcelar, o devedor pode avaliar que é melhor deixar ir para protesto, porque vai pagar apenas as despesas cartorárias e o valor principal da dívida, até porque as empresas de cobrança quanto mais arrecadam de juros mais recebem comissão pela sua ação. É preciso que o consumidor inadimplente tenha essa percepção. Isso, inclusive, fará com que a empresa retire o nome dele do Serviço de Proteção ao Crédito. Lembrando que qualquer cobrança de juros acima de 2% ao mês é

exorbitante, indo contra o CDC, em seu art. 39, na questão de prática abusiva, de exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva.

15) O consumidor compra um produto pela internet, paga à vista, mas o prazo de entrega não aconteceu no tempo previsto. Ele pode cancelar a compra?

Resposta: A questão do pós-venda é fundamental para fidelizar o cliente. E muitas empresas, muitos fornecedores pecam, falham no pós-venda, porque para vender oferece o mundo, aquela maravilha toda que deixa o consumidor satisfeito, mas quando termina ali, feito o pagamento seja presencialmente, seja pela internet, começa a via crucis do consumidor. E neste caso, quem comprou pela internet, pagou à vista e esperou em vão que se cumprisse o prazo para entrega do produto, isso enseja duas coisas. Primeiro, dentro do art. 49 do CDC, toda compra feita fora do modelo presencial, ou seja, pela internet, vendedores porta a porta, enfim, fora do estabelecimento, permite ao consumidor o direito do arrependimento. Ele não precisa dar nenhuma outra justificativa como não gostei, não foi adequado, não era aquilo que pensei. É só dizer que se arrependeu da compra. Quando recebe o produto, o consumidor tem sete dias para se arrepender, e nesse caso específico, já que comprou e teve um prazo dado para a entrega, isso remete ao art.35 do CDC, que é

a oferta da publicidade que não é cumprida. A falta de cumprimento da oferta da publicidade trata-se de uma publicidade enganosa. Isso permite que o consumidor possa cancelar este contrato de compra e pedir a devolução do que foi pago, com base no art. 35, inc. III, do CDC. Não foi cumprida a oferta quanto ao prazo de entrega, então há falha na publicidade. Neste caso, o consumidor pode cancelar a compra e pedir o dinheiro de volta; e dependendo do tempo que demorar, pode solicitar a reparação deste valor, com os encargos pelo atraso na devolução.

16) Há muitas promoções em mercados e em feiras livres, do tipo pague 2 e leve 3. Isso é permitido ou é propaganda enganosa?

Resposta: É preciso ver se isso não é venda casada, se existe a possibilidade de se comprar individualmente. Um exemplo: um sabonete custa R$ 3 e dizem que se o consumidor levar 7 vai pagar R$ 20,90. Isso não é venda casada desde que o consumidor possa comprar em separado. Também não é propaganda enganosa, só não é vantajosa. Se colocassem leve 7 e pague seis mas cobrassem um valor maior do que 7 vezes o valor unitário, então seria propaganda enganosa, com base no art. 37 do Código de Defesa do Consumidor. Neste caso o consumidor que está no estabelecimento deve denunciar ao Procon ou ao site consumidor.gov.br e também deve falar com o gerente sobre a propaganda enganosa. Se ele

insistir, o consumidor pode ir até a Polícia Civil e avisar que está tendo ali uma prática enganosa que é crime contra o consumidor, contra as relações de consumo. O gerente, o vendedor e o administrador podem ser conduzidos presos para a delegacia.

17) O consumidor recebeu um folheto numa loja, mas os mesmos produtos estavam mais caros dentro da loja. Qual preço vale?

Resposta: O comerciante tem obrigação de cumprir aquilo que prometeu, então o consumidor deve levar esse folheto até a loja, fazer as compras e exigir que seja cumprido a oferta daquele folheto. Não tem como ser diferente. O Código de Defesa do Consumidor, no art. 35, deixa bem claro que se o fornecedor de produto recusar a cumprir a oferta, o consumidor poderá exigir o cumprimento forçado ou escolher outro produto, caso aquele tenha acabado, porque ele tem que oferecer uma quantidade considerável para a demanda. Tem, inclusive, que informar no folheto a quantidade que ele tem disponível em estoque. As reclamações devem ser encaminhadas através do site consumidor.gov.br e de posse de fotos e do folheto, o consumidor ainda pode gravar um vídeo e levar até o Procon mais próximo de sua casa. Cabe destacar que muitas vezes a pessoa indignada desconta essa indignação sobre os funcionários, mas eles só estão ali cumprindo o que a empresa determina.

Então, é importante a questão da educação, da cordialidade, para exigir o cumprimento desta obrigação. Se não funcionar, bastar chamar 190 porque isso é crime contra o consumidor, isso é propaganda enganosa, isso faz parte do rol das práticas das infrações penais do Código de Defesa do Consumidor.

18) Quando o consumidor paga uma conta no comércio e o comerciante examina a cédula para ver se é falsa, esse procedimento é correto ou caracteriza situação de constrangimento?

Resposta: Não tem que se falar em constrangimento desde que o comerciante ao fazer a constatação de qualquer irregularidade na nota não crie para o consumidor situação vexatória. Então, nesse aspecto caracterizaria. Mas ao verificar tão somente para poder continuar com o processo de venda do produto não está errado. Isso tem que ser feito em todos os estabelecimentos, já que a gama de notas, principalmente cédulas de maior valor, falsificadas é muito grande. Muitas vezes pode acontecer de um cliente receber uma nota em qualquer lugar e não saber que aquela nota é falsa. Então, não há que se falar nesse aspecto em qualquer irregularidade por parte de quem está dando esta nota e de repente ser constatado que é falsa. Porém, é muito importante que o consumidor que recebeu uma nota falsa, após ficar ciente desta situação,

não a repasse porque incorrerá em crime, de acordo com o Código Penal, no art. 289.

19) O consumidor compra um produto pela internet, o produto não chega e, então, descobre que a empresa é fake, que não existe, o que deve fazer, a quem recorrer?

Resposta: A pessoa só pode recorrer quando ela tem acesso à informação do site que ela comprou. Se não tiver o CNPJ e o endereço da sede vai cobrar de quem essa questão. Muitas pessoas veem uma oferta mirabolante e não desconfiam de fraude. Tem que ter atenção. Se não tiver informação na URL do site, aquele cadeado que mostra a segurança, o telefone de contato e o endereço, algo está errado. Se o consumidor não observou nada disso e depois passa uma semana, 15 dias, e não recebe o produto, pode ter certeza que caiu numa cilada, porque, infelizmente, ainda não há como impedir esses fraudadores de criarem sites fakes para poder colocar promoções que aguçam o interesse das pessoas. O ideal é colocar na internet, num site de busca, o nome do site ou da loja e um sinal de mais, uma cruzinha. Então, vai aparecer tudo que é informação referente aquele site, se tem indício de fraude, se tem reclamação, se tem denúncia na Justiça. Outra coisa que precisa ser observada é no que diz respeito a pedir o cadastro para realizar a compra. As informações de

pagamento tem que estar bem claras. Uma outra dica é fazer contato com a loja para verificar se, de fato, essa loja existe e se o atendimento é satisfatório.

20) A quem recorrer diante da falta de higiene em algum restaurante ou lanchonete?

Resposta: É preciso ter cuidado. Quando vamos a algum restaurante, alguma lanchonete, com certa frequência, criamos um relacionamento de amizade com o gerente, com as pessoas daquele estabelecimento. Então, quando o consumidor percebe que existe alguma coisa relacionada à falta de higiene, vale a pena, pelas questões de boa vizinhança e também do bom relacionamento entre as pessoas, que se fale diretamente com o gerente, avisando, apontando onde está aquele problema de falta de higiene, alertando que pode acarretar transtornos para as pessoas que se alimentam naquele local. Se a questão não for solucionada, aí sim o consumidor não pode se omitir. Então, deve denunciar à vigilância sanitária. Basta entrar no site e colocar a cidade onde está ocorrendo a irregularidade. Vai aparecer o telefone e também o e-maill com o endereço do Centro de Vigilância Sanitária daquela cidade específica.

PROCON

1) A quem o consumidor dever recorrer se for enganado?

Resposta: Muitas vezes acontece do consumidor ligar para o número 151, que é o número dos Procons e receber a informação de que a pessoa tem que ir ao próprio órgão do consumidor, que não pode fazer a reclamação por telefone. Só que existe um telefone para contato e o cidadão pode sim abrir esse termo, que é uma carta de informação preliminar a respeito do que ocorreu para que comece a ser feita uma medida administrativa. O Procon não entra nas questões de indenização porque isso é na esfera da Justiça. O Juizado Especial Cível é para ações que sejam menores que 40 salários mínimos. As que forem superiores a 40 salários mínimos requerem a Justiça comum, ainda que seja com base no Código de Defesa do Consumidor. É recomendável que o cidadão tente fazer uma conciliação com o Serviço de Atendimento ao Cliente, que é o SAC da empresa que vendeu o produto ou que vendeu o serviço. Esse é o primeiro passo para tentar resolver de forma administrativa.

2) Que documentos são necessários para fazer uma reclamação no Procon?

Resposta: É preciso levar original e uma cópia dos documentos, como RG, CPF e comprovante de residência e deixar também o número do telefone para contato. Os documentos originais e os relacionados à reclamação devem permanecer com o consumidor. O cidadão vai relatar para o atendente o que está ocasionando a queixa, pleiteando a solução. Vai pegar a carta de informação preliminar que o atendente vai dar, que representa a abertura desse processo administrativo, para tentar resolver essa questão consumerista sem a necessidade de entrar na justiça.

PRODUTO COM DEFEITO

1) Tem prazo para reclamação de um produto?

Resposta: De fato o Código de Defesa do Consumidor no seu art. 26 fala sobre esses prazos decadenciais, que é um termo técnico, mas, na verdade, é a questão do prazo. Então, quando a pessoa compra um produto que é perecível como uma carne, como um leite, que tem um prazo de validade, quando o consumidor contrata buffet para festas, ele

tem o direito de reclamar com base no art. 26 do Código de Defesa do Consumidor. São 30 dias para reclamar. Desde que recebeu o produto, a pessoa tem 30 dias caso haja qualquer tipo de defeito ou se estiver estragado. Se é uma prestação de serviço, que tem um tempo certo de durabilidade, também são 30 dias. O artigo 26 fala ainda de 90 dias para produtos não-perecíveis, produtos duráveis. Um computador, por exemplo, tem a garantia legal de 90 dias, embora o fabricante ofereça, muitas vezes, 1 ano. No caso de um carro usado, o consumidor também tem 90 dias para reclamar. São 90 dias para produtos duráveis e 30 dias para produtos não duráveis com base no art. 26 do CDC.

2) Se um produto não tem o que consta na embalagem, o que fazer?

Resposta: Com base no art. 35 do Código de Defesa do Consumidor, a pessoa deve solicitar que o produto seja substituído ou que o dinheiro seja devolvido. O consumidor compra um litro de óleo de soja, por exemplo, e constata que não tem um litro, que tem apenas 750 ml de óleo. É claro que não será possível repor ali dentro os outros 250 ml para completar 1 litro. Mas, a pessoa tem o direito de chegar no estabelecimento em que comprou o produto, mostrar e dizer que tem menos do que consta na embalagem. O consumidor pode trocar por outro produto no mesmo valor ou ter o dinheiro de volta. Tem aqueles casos também de produtos a

granel. O feijão, que a pessoa compra na mercearia, mas que constata que aquele comerciante não é muito sério. Ele coloca um peso que aparenta ter um quilo, mas, na verdade, faz com que a pessoa leve menos quantidade. O consumidor deve levar o produto, pedir a substituição ou exigir que sejam acrescidos os gramas que estão faltando. Outra alternativa é receber o dinheiro de volta, com base no art. 35 do Código de Defesa do consumidor.

3) Se o consumidor compra um produto, que ainda está na garantia, o fornecedor é obrigado a trocar a peça em caso de defeito?

Resposta: Essa questão fala a respeito da garantia do produto, que trata especificamente do prazo decadencial que o consumidor tem direito. Está no art. 26 do Código de Defesa do Consumidor. No caso de produtos perecíveis, são 30 dias para poder fazer a reclamação, e no caso dos não perecíveis, são 90 dias. Muitas vezes, a pessoa quando compra um produto numa loja, uma televisão ou uma geladeira, por exemplo, está escrito que a garantia é de um ano. Neste um ano, ou seja 12 meses, está compreendido a garantia legal, que são de 90 dias, mais 270 dias da contratual. Então dentro desse período de um ano, ou 365 dias, é obrigação do fornecedor do produto reparar o dano causado no caso de defeito, não por culpa do consumidor. E um ponto muito importante:

nesse período, todas as peças com necessidade de serem trocadas, o fornecedor ou fabricante, através dessa autorizada, tem que colocar peças novas sem cobrar absolutamente nada do consumidor. Outro alerta: muitas vezes oferecem ao consumidor uma garantia estendida, mas isso dentro da lei consumerista não existe. O que existe é um seguro que o consumidor tem o direito de recusar, mas, se quiser, isso vai lhe dar o direito de levar o produto depois dos 12 meses, quando começa a garantia estendida entre aspas. Nesse caso, o produto terá que ser levado apenas a alguns lugares específicos, não é toda autorizada. Isso ninguém explica quando a pessoa quer fazer valer o seu direito desse seguro.

4) É possível devolver um produto?

Resposta: É possível sim, ainda que a pessoa compre daqueles que vendem produto informalmente nas ruas, os chamados camelôs. Eles podem não ter CNPJ, são entes despersonalizados, mas têm a obrigação junto ao Código de Defesa do Consumidor de obedecer às regras consumeristas. Se a pessoa comprou hoje, deu um defeito, e volta lá amanhã, o vendedor tem que reparar o defeito ou então dar outro produto. Pode também devolver o dinheiro, se for o caso, corrigido monetariamente.

5) Se um celular dá defeito na primeira semana de uso e a loja diz que vai mandar o produto para assistência técnica, isso está certo ou o consumidor tem direito a um celular novo?

Resposta: O Código de Defesa do Consumidor deixa bem claro que o vício do produto ou da qualidade do serviço que a pessoa contrata, quando é apresentado, o consumidor tem dentro do prazo de garantia de um ano para poder levar até uma assistência técnica. Há um decreto na Casa Civil, que foi pronunciado por um presidente da República em 2013, sobre produtos essenciais ao consumidor que deveriam ter trocas imediatas como produtos de linha branca, mas como essas questões consumeristas atingem diretamente essas fábricas que são grandes apoiadoras dos governos, infelizmente ainda não aconteceu a edição de fato, oficial, deste Decreto da Linha Branca com 10 produtos que quando dessem defeito teriam que ser trocados imediatamente, ainda mais quando o produto é utilizado para poder garantir o direito à qualidade de vida da pessoa e até mesmo a manutenção do seu trabalho, dentre eles está também o celular. Mas, no tocante à lei consumerista, infelizmente, o texto não deixa a obrigação de trocar imediatamente. O art. 18 diz que o fornecedor de produtos duráveis ou não duráveis responde solidariamente pelo vício, porém é o consumidor quem tem que levar até uma assistência técnica o produto e lá na assistência técnica deve fazer a

ordem de serviço e preste bem atenção nisso, pegar o número da ordem de serviço, a data e assinatura do técnico que está recolhendo o produto naquele instante. Isto porque também o art. 18, § 1º, diz que este vício tem que ser consertado em até 30 dias. E a comprovação deste período de tempo de até 30 dias é com o comprovante, por meio desta ordem de serviço, esta OS com o nome do produto, número de série, e o tipo de defeito apresentado. O consumidor não é técnico, mas vai na sua linguagem descrever o problema que o produto está apresentando, porque passados 30 dias, o consumidor tem que ser comunicado da necessidade de um prazo maior, de até 180 dias, como diz também claramente o Código de Defesa do Consumidor dentro do § 2º. Mas a expansão desse prazo tem que ter a concordância do consumidor. Se ele não concordar, prevalece o § 1º, que são 30 dias. Se o consumidor concordar pode ser até 180 dias mas tem que ser estipulado também na ordem de serviço, que foi ampliado por mais 30, mais 60 ou 180 dias. Se após este prazo não houver o conserto, o consumidor pode ter o produto substituído por um outro da mesma espécie ou ter seu dinheiro devolvido, corrigido monetariamente. Se não se cumpriu o Código nesses prazos, então o cidadão deve buscar diretamente os órgãos de defesa do consumidor. A recomendação inicial é que vá a um Procon ou, dependendo da empresa onde comprou o aparelho, que entre no site consumidor.gov.br que

normalmente o problema é resolvido em até dez dias. Isto porque na Justiça, ações como essa demoram de 3 meses a 6 meses pelo menos.

6) O consumidor compra um produto, leva na autorizada dentro do prazo de garantia, mas não resolvem o problema. O que fazer?

Resposta: Infelizmente as autorizadas, os serviços especializados dos produtos, demoram muito para dar o retorno ao consumidor. E muitas vezes, quando dão esse retorno é negativo porque eles dizem que não tem peça de reposição, acreditando que a pessoa vai ficar com o problema, sem solução. Mas tem solução sim. O próprio art. 18 do CDC deixa bem claro que o consumidor levando na autorizada, tem 30 dias para consertar o produto. Caso a autorizada precise de mais tempo, tem que consultar o cliente para saber se ele aceita deixar por um prazo maior. O CDC permite um período a mais, de 7 dias a 180 dias, mas só se o consumidor autorizar. Já no §1º diz que, não sendo sanado o vício em 30 dias, o consumidor pode escolher a substituição do produto, a restituição imediata da quantia paga ou o abatimento proporcional do preço do produto, se mesmo com o pequeno defeito consegue funcionar. Mas quem vai fazer isso não é a assistência técnica. É o fornecedor deste produto, a loja que o cidadão comprou o produto dentro desse prazo de garantia. O próprio Código, no art. 26, diz que durante o período em que

o produto fica na autorizada, o tempo não passa para efeitos de garantia, devidamente comprovado por ordem de serviço, que deve constar o número, a série do produto, o tipo de defeito, a data e o nome de quem está atendendo. Com esse documento, o consumidor pode ir à loja e afirmar que, com base no art.18 do CDC, quer solicitar a substituição ou a devolução do dinheiro. Se o fornecedor não atender, então o cidadão deve entrar no Serviço de Atendimento ao Cliente, explicar o que aconteceu e receber o número do protocolo. Se não resolver, pode ir Procon. Outra alternativa é o site consumidor.gov.br Em último caso, deve entrar, sem precisar de advogado, no Juizado Especial Cível. Desta forma, o consumidor mostra que tentou resolver administrativamente. Quando chegar a hora de falar com o Juiz ou o conciliador, terá mais possibilidade de uma decisão favorável, porque tentou e não teve êxito.

7) O consumidor compra um carro zero, que começa a dar problemas, vai na concessionária e lá recebe a informação de que o veículo já tem mais de 10 mil quilômetros rodados e que, por isso, não podem prestar atendimento, o que fazer?

Resposta: São 90 dias o prazo de garantia para produtos não perecíveis. Ainda que a concessionária tenha o direito de não dar a garantia contratual, a legal, querendo ou não, existe, que são 90 dias. Se o

problema ocorrer antes desses 90 dias, quer queira ou não, a empresa tem que atender e colocar seu serviço de assistência técnica para o consumidor porque os 10 mil quilômetros podem ser critério deles, mas não para frustrar o art. 26 do CDC. Um outro detalhe muito importante, que fala que a garantia tem que ser escrita. E se a concessionária acrescentar mais um ano a esses 10 quilômetros, então esse prazo de 90 dias está somado ao total. Se não colocar nada, o consumidor deve contar com o prazo de garantia de 90 dias. Mesmo que não esteja escrito, está explícito na Lei de Defesa do Consumidor. Isso é muito claro, pacificado esse entendimento nas decisões da Justiça favoráveis ao consumidor. E o fornecedor tem que escrever o prazo de garantia, tem que assinar, preencher tudo, colocar o carimbo da própria concessionária e entregar ao consumidor porque se ele não fizer isso, é uma infração penal, com base no art. 74 do CDC. Deixar de entregar ao consumidor termo de garantia adequadamente preenchido resulta em detenção de um a seis meses ou multa. Isso é um crime contra o consumidor também. Passado o prazo de garantia, os 10 mil quilômetros, mas o carro apresentar um problema sistêmico, o consumidor deve levar o veículo à oficina e constatado que é um defeito de fábrica, o art. 27 do CDC deixa claro que os defeitos em oculto prescrevem a partir da entrega, do dia que o consumidor recebeu o carro, em 5 anos. Ainda que fossem 10 mil quilômetros, o Código deixa claro os direitos do consumidor, ou seja, ter

o veículo consertado, sem cobrança, com base no arts. 12, 26 e 27. E se não preencherem o termo de garantia, os responsáveis podem ser levados criminalmente a justiça para responder.

8) Amigos almoçam juntos, comem maionese e passam mal. Neste caso, todos podem ser considerados consumidores, mesmo não tendo comprado a maionese no supermercado?

Resposta: Sim. O Código de Defesa do Consumidor fala a respeito dos fatos do produto e defeitos na prestação de serviço. Nesse caso, em que houve um consumo de maionese e este produto foi comprado no mercado, não é apenas a pessoa que comprou este produto no mercado que é consumidora. Então, existe a personalidade do consumidor por equiparação, segundo o art. 17 do CDC, conhecido tecnicamente como *bystander*. Neste caso, passou a ser consumidor por equiparação, quando todos os amigos comeram a maionese e passaram mal constatando que a maionese estava com problema. Então todos e a própria pessoa que comprou a maionese são sim consumidores, a pessoa por questão objetiva, e os demais por equiparação, nesse caso específico com base no art. 12 do CDC, que diz que todo produto colocado à venda tem que ter a segurança que dele se espera. Quem responde por isso é quem vendeu e o próprio fabricante, a indústria deste produto. No caso específico, os

consumidores envolvidos, inclusive os por equiparação, podem mover ação conjunta contra o estabelecimento que vendeu o produto, não precisa ser diretamente contra o fabricante, e este estabelecimento pode entrar com uma ação de regresso, caso a Justiça entenda que este estabelecimento deva ser condenado. Então, existe sim a possibilidade do consumidor que comeu a maionese, ser considerado um consumidor por equiparação, com base no art. 12, culminando com o art.17 do CDC.

9) Se o consumidor compra um aparelho de som fora do país e pouco tempo depois o equipamento dá problema, a assistência aqui do Brasil é obrigada a consertar?

Resposta: Esse caso passou a ter um entendimento favorável no nosso país, a partir de um caso ocorrido no ano 2000, conhecido como caso Panasonic, em que um advogado comprou um equipamento eletrônico da Panasonic, nos Estados Unidos, e quando chegou aqui o equipamento deu defeito. Esse advogado levou o aparelho na assistência técnica, que não quis consertar sob a alegação de que foi comprado no exterior. E olha que a Panasonic tem reconhecimento mundial. Então a primeira turma da Justiça de São Paulo decidiu contrário ao consumidor. O advogado recorreu da decisão e foi até o STJ. Por isso ficou conhecido como o caso Panasonic, que abriu entendimento à luz do CDC, porque a turma do STJ

decidiu por maioria de votos, até contrariando o relator que foi contrário, que a partir do momento que esta empresa deixou de ser uma empresa americana para se tornar uma empresa mundial, então a garantia dela tinha que cobrir consertos nos países em que ela tinha estabelecimento. Assim, o consumidor conseguiu consertar. E o próprio CDC fala no art. 26 sobre o prazo decadencial, que é sobre a garantia contratual e a garantia legal. No caso de equipamentos comprados no exterior, se trata de garantia legal. Não há que se falar de garantia contratual. Ou seja, tem 90 dias para produtos não perecíveis para levar para assistência técnica. Mas passou os 90 dias, e apareceu um problema que não era evidente, ou seja um vício oculto, o próprio art. 26 garante que tratando-se dessa questão, o prazo decadencial, ou seja os 90 dias, começa a contar no momento que o defeito for percebido. O consumidor vai levar até a assistência técnica nacional esse equipamento que comprou no exterior, desde que ele tenha uma abrangência mundial, vai solicitar o conserto e por se tratar de vício oculto não terá que pagar nada. Se consertarem e quiserem cobrar, a pessoa pode acionar a Justiça. O consumidor pode pagar a assistência técnica, pegar a nota fiscal e entrar com ação contra o fabricante, mesmo que tenha comprado em outro país, porque está baseado no art.26 do CDC. Com certeza a Justiça vai ter esse mesmo entendimento, que é majoritariamente favorável desde o ano 2000.

10) O que fazer quando o consumidor adquire um produto e o que consta na embalagem não correspondente ao conteúdo?

Resposta: O CDC é muito claro no art.30, que estabelece que toda informação em publicidade em relação a oferta tem que ser cumprida por aquele que está anunciando. Nesse caso, se o que o consumidor comprou dizia que era uma coisa, mas foi constatado ser outra, ele pode voltar no estabelecimento com o cupom fiscal, e pedir ao fornecedor para cumprir o que está na embalagem, com base no art. 35 do CDC. O fornecedor tem que completar a medida, o peso, seja lá o que for, ou aceitar substituir por outro produto. O consumidor também pode ter o dinheiro devolvido com correção monetária referente aos dias decorridos da data da compra.

11) O consumidor compra uma roupa e na primeira lavagem encolhe e desbota. O que fazer?

Reposta: Existem duas etiquetas. É obrigatório que uma mostre que tipo de tecido o produto é feito e a outra aponte exatamente como deve ser o procedimento para lavar e fazer a manutenção do produto de forma que não atinja a sua qualidade. Se a pessoa seguiu à risca essas informações, deve pegar a nota fiscal, o produto e levar até a loja. Com base no art. 12 do Código de Defesa do Consumidor, vai solicitar ao gerente que

substitua o produto. Geralmente, as lojas atendem, sem a necessidade de ter que entrar na Justiça. Nesse sentido é um direito do consumidor exigir a troca. E por se tratar de um produto não perecível, o consumidor tem até 90 dias para procurar a loja.

12) O consumidor compra um produto e depois de consumir passa mal, de quem é a culpa: do vendedor ou do fabricante?

Resposta: O Código de Defesa do Consumidor deixa bem claro no art. 12 a responsabilidade pelo fato do produto. As pessoas esperam segurança a respeito desse produto. O produtor, o importador, o fabricante ou aquele que está comercializando, todos são responsáveis, solidariamente, pelo dano que é causado ao consumidor, neste caso específico, de um produto que fez mal, não importando onde tenha sido comprado. O consumidor pode ir até o comerciante e requerer dele a indenização pelo dano causado. Se o cidadão quiser incluir dentro do polo passivo de uma ação como esta, tanto aquele que vendeu como o fabricante, pode fazê-lo. O Juiz pode condená-los com base no art. 12, § 1º do Código de Defesa do Consumidor, diante da certeza de que o cidadão não deu causa. Então ambos vão ser condenados a pagar indenização.

1) Como o consumidor deve agir se for vítima de propaganda enganosa?

Resposta: Essa tem sido uma prática muito comum, infelizmente, no relacionamento comercial. O consumidor tem que ficar atento. O produto que é oferecido por meio de uma publicidade não pode ter informação falsa. Quando isso acontece é propaganda enganosa. Pode ser em relação ao preço, característica, validade, peso do produto etc. Desta forma, há no CDC uma garantia para o consumidor, no que diz respeito às questões de ofertas, que está nos arts. 30 e 35. O texto deixa claro que quando existe uma propaganda de forma subjetiva, o estabelecimento está firmando um contrato, chamado no mundo jurídico de forma tácita, com o cliente. Aquela propaganda é um contrato, então se o consumidor é induzido ao erro, ao engano, por conta dessa propaganda falsa, tem o direito de exigir desse fornecedor o cumprimento do que é correto e, inclusive, de pedir reparação dos erros, das falhas do produto que ele comprou com base naquela informação veiculada pela propaganda. A informação falsa é algo muito sério. Então, o consumidor pode exigir o cumprimento desta propaganda com base no art. 35, inc. I do Código de Defesa do Consumidor. Exigir que se cumpra o que foi oferecido naquela propaganda da loja.

2) Qual a diferença entre propaganda abusiva e propaganda enganosa. Como o consumidor pode se proteger dessas situações?

Resposta: A propaganda enganosa é aquela que tem informação falsa num cartaz ou na veiculação em meios de comunicação, induzindo o consumidor a cometer erros. Já a propaganda abusiva tem outro tipo de percepção porque cria discriminação, cria medo no consumidor e até faz o cidadão se comportar de maneira prejudicial com relação a sua saúde. Um exemplo: quando um jovem vai comprar um carro e tem na concessionária a informação de que o veículo faz de zero a 100 quilômetros em dois segundos. Isso é uma propaganda abusiva porque está fazendo com que esse consumidor venha possivelmente a se portar de maneira prejudicial a sua saúde. Essa abusividade influencia o consumidor, uma vez que todo mundo sabe que é necessário dirigir dentro dos limites de velocidade. Outro exemplo: uma criança assiste uma propaganda que lhe causa medo e ela cria um trauma com relação aquilo que está sendo apresentado, isso é uma propaganda abusiva. Ao se deparar com essa realidade, o consumidor pode entrar em contato direto com o Procon. Também pode ir a uma delegacia policial para fazer um boletim de ocorrência. É preciso ter uma foto dessa propaganda ou um vídeo, porque não adianta sua mente acusar, tem que mostrar a prova

para que seja feito um boletim de ocorrência, um termo circunstanciado na delegacia. Se o consumidor chegar no Procon e o funcionário não quiser abrir o cadastro de investigação deste caso, ele também pode denunciar esse servidor que está ali exercendo um cargo público. O servidor vai ser questionado na Justiça pela prática de prevaricação, art. 319 do Código Penal. Prevaricar é não cumprir o seu dever de ofício. Até mesmo os funcionários do Procon podem ser citados dentro do Código Penal. Se a pessoa vai na delegacia apresentar também essa queixa de propaganda ou de publicidade abusiva com base nos artigos especificamente 67 e 68 do Código de Defesa do Consumidor, que é fazer ou promover publicidade que sabe ou deveria saber ser enganosa ou abusiva, isso gera uma detenção de três meses a um ano para a pessoa que comete esse tipo de prática. Se o servidor na delegacia também disser que não é ele quem tem que fazer o boletim de ocorrência ou que não precisa fazer esse boletim está incorrendo no Código Penal, no art. 309, pela prática de prevaricação. Esse servidor da delegacia também pode ser denunciado à Corregedoria por prevaricação.

3) O consumidor compra uma geladeira com a informação de que gasta pouca energia, mas acontece exatamente o contrário. Trata-se de propaganda enganosa?

Resposta: É mais um caso de possibilidade de propaganda enganosa, ou seja, a publicidade promete algo quanto a sua característica, funcionalidade, serviço, mas na prática é completamente diferente. Se na propaganda dizia que o gasto do consumidor seria menor, mas na prática está maior caracteriza-se uma prática de propaganda enganosa. O consumidor deve pedir a assistência técnica para ir a sua casa verificar se o produto está com problema de consumo excessivo, ou seja, além do que diz a plaquinha sobre a eficiência. A assistência técnica vai dar o laudo. Com isso, o consumidor terá a certeza de que o produto está com o consumo além do que deveria. Então caracteriza-se um vício oculto deste produto. Mas, tudo tem que ser documentado pela assistência técnica, nada de boca, para que o consumidor possa ter o direito de substituir o produto, com base nessa questão do vício oculto, que está no art.18 do CDC. O produto deve ser levado para assistência técnica. Este é o procedimento. Poderia trocar, sim poderia, mas de acordo com o art.18, a assistência técnica tem 30 dias para corrigir o problema. Tem que ter a ordem de serviço com o número do protocolo, com a data de entrada, com o tipo do defeito apresentado e o nome de quem está

recebendo o produto. Se dentro desse prazo, a assistência técnica não fizer contato para entregar o produto consertado, o consumidor passa a ter direito, segundo o CDC, à substituição desse produto por um produto igual ou por outro, ter a possibilidade de ficar com o produto, mas tendo desconto no preço, ou ter o dinheiro de volta, porque a situação se encaixa dentro da propaganda enganosa, com base no art.35, inc. III, em que o consumidor pode cancelar este contrato e ter o seu dinheiro de volta, para ir numa loja e comprar um produto que atenda as especificações, com uma publicidade que não iluda ou engane.

SERVIÇOS

1) O consumidor tem direito a ressarcimento quando deixa o carro no estacionamento do supermercado e ao voltar encontra o vidro quebrado?

Resposta: Claro que tem. Muitas vezes as empresas tentam burlar o Código de Defesa do Consumidor, no art. 14, dizendo que o estacionamento é gratuito, mas colocando um cartaz ou uma placa afirmando que não se responsabiliza por furtos. Mas se alguém tira um objeto de valor de um veículo estacionado, a responsabilidade pela

segurança é do fornecedor do produto ou serviço. Então, com base no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor, a pessoa vai fazer uma foto ou filmar e tentar primeiramente resolver administrativamente a questão no próprio estabelecimento, seja no supermercado, no banco, no shopping center, tenha sido o estacionamento pago ou gratuito. Havendo resistência, o consumidor deve fazer um boletim de ocorrência, com base no art. 14 do CDC, que diz que o fornecedor de serviços responde independentemente da existência de culpa. Depois, vai acionar o Serviço de Atendimento ao Cliente desse estabelecimento. O consumidor também pode procurar o Procon. As alternativas administrativas são mais rápidas porque se entrar na justiça, a ação pode demorar no mínimo seis meses.

2) Quando o cidadão perde o carro ou móveis por conta da chuva, a quem deve recorrer?

Resposta: Temos que ver diante desta situação, a causalidade, o nexo causal, temos que ver o caso fortuito, temos que ver essas questões, se a prefeitura, o ente municipal, deveria ter cuidado de determinado lugar e não cuidou. Muitas pessoas têm perdido bens e as prefeituras precisam ter do governo federal, via Ministério da Cidadania, via secretaria nacional de Defesa Civil, um aporte para poder primeiramente suprir as

necessidades das pessoas, com cesta de alimentação, roupas, material, e também recursos do governo federal, via Defesa Civil, que é para reconstruir a cidade. Tudo isso, entretanto, demanda de uma ação do próprio prefeito no que diz respeito a decretar estado de emergência ou estado de calamidade, que é reconhecido pelo governo do Estado e, então, segue a linha do Governo Federal para que através do executivo federal, estadual e municipal alcance as pessoas que estão perdendo o carro por causa da enchente, perdendo a casa e muitas, perdendo a vida, infelizmente.

3) Quando o consumidor faz um seguro para o carro ou moto, mas não leva em conta a cobertura no caso de um fenômeno climático, ele pode mesmo assim tentar acionar o seguro?

Resposta: Tentar acionar o seguro todas as pessoas podem. Mas a questão é que quando o cidadão assina um contrato de seguro, consta no documento todas as cláusulas, inclusive a cobertura para intempéries, como chuvas, raios, enchente. Muitas vezes a chuva faz a árvore cair sobre veículos e a intenção em relação ao seguro tem essas questões, mas em relação à prefeitura, o texto constitucional, no art. 37, § 6º, diz que a pessoa jurídica de direito público, no caso as prefeituras, e a de direito privado, prestadoras de serviços públicos, responderão pelos danos que

seus agentes nessa qualidade causarem a terceiros, assegurado o direito de regresso contra o responsável nos casos de dolo ou culpa, o que quer dizer que a prefeitura tem a obrigação de fazer a manutenção das vias, dos rios, dos canais, fazer a poda das árvores. Tudo isso é dever do ente público. Então, tem que fazer a avaliação jurídica. Tem que avaliar o dolo ou a culpa dos gestores públicos nesse sentido para que a pessoa possa juridicamente acionar a prefeitura ou não. Mas, em muitos casos as prefeituras têm se comprometido com a população para reparar em momento oportuno a questão da moradia, para colocar as famílias dentro de um local adequado no período que ficaram sem casa, pagar um aluguel social, tudo isso pode ser conversado. Os representantes de um grupo de pessoas atingidas diretamente podem pleitear direitos, sempre de forma ordeira e organizada.

4) Se ocorre um problema mecânico no carro, numa rodovia em que o consumidor paga pedágio, a empresa tem obrigação de prestar socorro?

Resposta: Uma vez que o consumidor paga os pedágios, essas concessionárias têm a obrigação de manter essa rodovia em excelente estado de conservação, de manter sinalização, telefones para pedidos de socorro, além de equipes de socorro mecânico e de saúde para o caso de

acidente. E tem mais, se por acaso o usuário não for atendido adequadamente enseja uma falha no que diz respeito ao art. 14 do CDC, que estabelece que o fornecedor responde, independentemente da existência de culpa pela reparação de danos causados, por defeitos relativos à prestação de serviço. Todo essa dinâmica, inclusive de retirar o veículo do local em que se encontra, é uma obrigação do fornecedor deste serviço concedido, com base também no art. 22 do Código de Defesa do Consumidor. Em resumo, todos os usuários de rodovias que pagam os pedágios têm sim o direito de serem socorridos, terem o carro retirado do local em que houve a pane e levado para um local seguro para que possam, a partir daquele momento, tomar as providências para manutenção.

5) Em caso de acidente, quais os direitos dos passageiros de ônibus?

Resposta: Independentemente de ser uma rodovia pedagiada, todo passageiro de ônibus quando compra a passagem tem uma finalidade. Na prestação de serviço de transporte por intermédio da permissionária (a rodovia pedagiada é concessionária), o art. 22 do Código de Defesa do Consumidor deixa claro a obrigação em relação a este órgão que é uma permissionária desse serviço de transporte. No caso de acidente está havendo uma ruptura, uma quebra nessa prestação de serviço com base

no art. 3º do Código de Defesa do Consumidor e também com base nos arts. 14 e 22 do CDC. No art.3º diz que o fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada que desenvolve a atividade de prestação de serviço. O § 2º fala da atividade fornecida no mercado de consumo mediante remuneração. Então, quando o cidadão paga essa passagem, e ainda que seja um passageiro gratuito pela idade, está inserido no art. 3º, no art. 14 e também no 22, que destaca que os órgãos públicos por si ou suas empresas concessionárias de transporte coletivo são obrigadas a fornecer serviços adequados, eficientes e seguros. Quando o serviço não é seguro então é obrigação desta permissionária reparar os danos causados ao consumidor que tenha sofrido qualquer tipo de prejuízo em relação essa prestação de serviço, seja por um acidente, não importa o que seja, e neste caso, inclusive, é importante lembrar que existe um telefone no WhatsApp, da ouvidoria da Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT) para que a pessoa tire dúvidas porque todas as empresas de ônibus são obrigadas a terem o seguro para que os seus passageiros estejam protegidos mediante qualquer tipo de eventualidade. E ANTT, através da sua ouvidoria, pode de forma gratuita orientar o passageiro. O telefone é (61) 99688-4306, que funciona 24 horas. Todas as pessoas que são vítimas de um acidente de prestação de serviço de transporte coletivo têm direito a ter os danos reparados, através do seguro que a empresa contrata.

6) A geladeira queimou após um pico de energia. O consumidor pode cobrar da companhia de energia elétrica?

Resposta: Muitas vezes a geladeira ainda está na garantia, mas a garantia estabelece que não cobre problemas causados por intempéries da natureza. A primeira coisa que o consumidor pode fazer é entrar no site consumidor.gov.br e fazer um relato do que está acontecendo. O art. 22 do Código de Defesa do Consumidor é bem claro quando diz que os órgãos públicos por si ou suas empresas concessionárias ou permissionárias, essa que recebe a permissão de explorar esse tipo de negócio de distribuição de energia, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes e seguros. Então, no caso de pico de energia, comprovadamente essa pessoa tem o direito de requerer da própria companhia esse ressarcimento, esse conserto do aparelho. Inclusive tem uma resolução da própria Agência Nacional de Energia Elétrica que diz que esses picos de energia fazem com que haja uma sobrecarga na rede ficando implícito que a distribuidora tem que arcar com os prejuízos. Há casos em que a distribuidora não fará o ressarcimento: quando a pessoa estiver inadimplente por 90 dias e quando negar a entrada de um técnico dessa distribuidora para verificação e avaliação do prejuízo. A pessoa que está reclamando tem que comprovar que o dano não foi provocado por ela e também que a sua rede de instalação elétrica não é inadequada.

7) O consumidor contrata um pedreiro autônomo para pintar o muro, só que não gosta, pede para refazer o serviço, mas o pedreiro quer cobrar novamente. O que fazer?

Resposta: Muitas vezes a pessoa chama o vizinho que é pedreiro para fazer uma pequena reforma em casa. Ele tem uma profissão, mas presta serviço com habitualidade como pedreiro. Isso não diz respeito ao CDC. Isso será uma relação para esfera comum, com base no Código Civil. Então tem diferença. Mas, mesmo que seja um ente despersonalizado, como diz o art. 3º do CDC, fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, nacional ou estrangeira, ainda que seja despersonalizada, que não tenha a sua certificação de pessoa jurídica, o CNPJ de empresa, o seu contrato de MEI. Se ele presta serviço com habitualidade, como por exemplo, nós temos na calçada aquele ambulante que todo dia está ali. Ele é alcançado pelo art. 3º do CDC. Aquele camelô, que fica no mesmo ponto, ele é um ente despersonalizado se ele não tiver a sua documentação como uma microempresa, uma empresa individual, mas ele é alcançado pelo CDC como fornecedor de produtos que ele vende ou no caso desse pedreiro como prestador de serviço, ainda que sem personalidade jurídica. Então, com base no art.3º, esse pedreiro, ele pode sim ser acionado dentro da Justiça Especial Cível. Primeiro, a pessoa deve conversar com ele,

explicar que ele é um fornecedor de serviço. Se não foi feito um contrato de prestação de serviço porque a maioria das pessoas não faz, se não tem um recibo de 50% de entrada, a pessoa vai ter que provar mesmo que seja com uma transferência para a conta dele. Então, digamos que o consumidor tenha o recibo, ele vai ao Procon com este comprovante de depósito na conta do pedreiro, que é o prestador de serviço, contratado verbalmente, mas comprovado com o recibo, dizendo que não está satisfeito com o serviço. O art.14 do CDC diz que o fornecedor de serviços responde independentemente da existência de culpa pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação do serviço. Então se o serviço que ele prestou não atendeu a expectativa, está lhe causando prejuízo, ele tem que refazer o serviço porque isso está no CDC. Tem que pedir que ele preste o serviço novamente. Se houver recusa, o consumidor pode pedir o dinheiro que pagou para contratar outro serviço. Mas se ele disser que não sabe fazer esse serviço, que vai ter que contratar outra pessoa, esse pedreiro terá que se responsabilizar pelo custo desta prestação de serviço, que vai terceirizar. Ele deveria saber que o valor que cobrou é para ter o serviço pronto, ainda que tenha que contratar um terceiro. Então não é responsabilidade de quem está contratando, mas do fornecedor do serviço. Se ele não quiser consertar ou devolver o dinheiro, o consumidor pode entrar no Juizado Especial Cível. Se é até 20 salários, não precisa

de advogado. O consumidor deve fazer suas alegações e apresentar provas, ainda que sejam testemunhais. O CDC deixa claro que o fornecedor de serviço só não será responsabilizado quando provar que tendo prestado o serviço, o defeito não existe ou quando a culpa é exclusiva do consumidor ou de terceiros.

8) Se o consumidor estiver num estabelecimento que for assaltado, ele tem direito a ressarcimento pelo proprietário do que lhe foi roubado?

Resposta: O art. 14 do Código de Defesa do Consumidor deixa essa garantia no caso do caso do fornecedor de produto e serviço não oferecer o que está escrito no § 1º, que é a segurança que dele se espera na prestação do serviço, devendo indenizar o consumidor prejudicado. Então isso é fato. Se houve um assalto num estabelecimento, terá que constar no boletim de ocorrência o registro do que cada um perdeu. Então, o consumidor pode requerer deste proprietário do estabelecimento a reparação material e também pedir indenização por danos morais porque caberia ao estabelecimento, ao proprietário, colocar ali a segurança que dele se espera para poder fornecer o seu tipo de negócio, o seu tipo de serviço. Então não tem essa história de que perdeu o proprietário, perdeu o cliente. Negativo. Se num assalto, levam o carro

de um cliente do estacionamento do estabelecimento comercial não tem esse argumento de que o estacionamento é gratuito. Não importa. O estacionamento que não foi pago é um atrativo, um chamariz para que aquele negócio aconteça. A situação é bastante complicada porque também é dever do Estado dar garantias para que negócios e a população tenham segurança.

9) As pessoas que contratam eletricistas, pedreiros e encanadores sempre relatam problemas. O que fazer para não enfrentar esse tipo de situação?

Resposta: É preciso ficar muito atento em relação a isso porque existe a questão do contrato com base no Código Civil, que faz lei entre as partes. A pessoa que vai contratar serviço de um profissional seja pedreiro, seja encanador, deve fazer um contrato simples, que vai ter validade na lei consumerista para poder procurar os seus direitos. Caso esteja com problema na execução ou até mesmo na qualidade da prestação de serviço, vale o que diz os arts. 46, 47 e 48 do Código de Defesa do Consumidor, sobre os contratos, que devem ser feitos de forma mais benéfica ao consumidor e quando esse contrato, esse serviço pequeno não ultrapassar a 40 salários mínimos a pessoa pode recorrer sempre ao Juizado Especial Cível, com base na lei consumerista. Se for superior a

40 salários mínimos já passa a não ser um serviço simples. Esse é na Justiça comum, com base nos arts. 421 e 422 do Código Civil, que trata dos contratos firmados que fazem lei. A pessoa que vai contratar o serviço de um autônomo deve procurar, primeiramente, ter referência de quem já tenha feito o serviço com esse profissional e ateste a sua qualidade. O segundo ponto é fazer um contrato simples com prazo de início e prazo de entrega do serviço, incluindo a forma de pagamento. Outra orientação é que as pessoas nunca façam todo o pagamento de uma vez só. O ideal é fazer de acordo com o percentual de entrega do serviço que foi contratado.

10) Quando o consumidor pega um ônibus e se sente desrespeitado, quem deve procurar para fazer a reclamação?

Resposta: Trata-se de um serviço concedido pelas prefeituras e o poder público tem responsabilidade solidária, responsabilidade objetiva, no caso da empresa a quem foi concedido explorar o transporte público. Então, neste caso específico, com base no art. 22 do Código de Defesa do Consumidor e também no art. 14, não importa o tipo de constrangimento ou desrespeito que o cidadão tenha sofrido. O serviço público tem que ser eficiente. A empresa recebeu a concessão da prefeitura, a concessão do Estado, não importa, para prestar um serviço público eficiente. Os

artigos 22 e 24 do Código de Defesa do Consumidor falam a respeito da obrigatoriedade dos serviços serem eficientes, serem seguros. As pessoas contratam o serviço de ônibus, quando pagam o bilhete, ainda que tenha sido na modalidade gratuita, no caso dos idosos ou estudantes, que de gratuito não tem nada, afinal todos os cidadãos pagam para que haja gratuidade específicas e pontuais. Então a pessoa que entrar sem pagar porque foi beneficiada pela idade ou pela condição de estudante, também tem direito com base no Código de Defesa do Consumidor, art. 14. O cidadão deve fazer a reclamação, primeiramente, na empresa, no Serviço de Atendimento ao Cliente. Depois, com o número do protocolo, também poderá fazer uma reclamação junto aos órgãos de defesa do consumidor para que seja acompanhada esta questão.

11) O que fazer, se numa eventualidade um ônibus vira, bate e danifica o carro de um cidadão?

Resposta: Esses ônibus que prestam serviço a coletividade são dotados de natureza jurídica, que vai para a relação de consumo no caso de qualquer tipo de problema e atinge tanto as pessoas que estão dentro do coletivo como as que não estejam diretamente envolvida, ou seja, as que não entraram no ônibus, por equiparação, com base no art. 17 do CDC. O Código fala sobre o fornecedor de produtos e serviços, destacando que

toda pessoa física e jurídica, pública ou privada, por meio de concessão e permissão, que recebeu essa incumbência do poder público tem responsabilidade pelo fato. Então a vítima não é somente a que contrata o serviço, mas a que não contratou e foi vitimada por este evento. No caso de uma colisão, o dono do veículo deve fazer contato diretamente com a empresa de ônibus, falar que com base no Código de Defesa Consumidor, o fornecedor responde independentemente de culpa pelos danos causados àqueles que são vítimas deste evento. O cidadão relata que houve um acidente com o ônibus. Se o coletivo foi embora do local, é importante ter anotado a placa e o horário que ocorreu o acidente. Fotos e vídeos também são importantes. Geralmente as empresas sérias atendem, pagam o prejuízo do cidadão e depois cobram do funcionário responsável pelo acidente. O coletivo que presta serviço para a municipalidade é diferente das empresas de ônibus que prestam serviços para uma empresa específica, que contratam um ônibus, por exemplo, para levar funcionários de casa até o trabalho. Neste último caso, não se trata de uma relação de consumo e sim com base na relação de dano causado, artigos 421 e 422 do Código Civil. São assuntos específicos.

TORCEDOR

Pergunta: Se o consumidor vai a um estádio, que está lotado, e sofre um acidente, ele tem direito a ser indenizado?

Resposta: O Estatuto do Torcedor dá essa garantia para o cidadão que vai ao estádio torcer pelo seu time. Quem tem a obrigação de responder pelos danos causados ao torcedor é aquele que é o mandante do jogo e os administradores que têm a responsabilidade de observar toda a questão de segurança, seja segurança por violência, seja segurança para a qualidade da prestação de serviço, para que não cause às pessoas qualquer tipo de acidente em suas dependências. O Estatuto do Torcedor não tira também a responsabilidade, com base no Código de Defesa do Consumidor. Nos estádios, pelo menos nos maiores, tem sempre um representante, seja do Procon, seja do próprio Judiciário para tratar dessas questões. Tem também representantes da Polícia Civil, que naquele ambiente podem dar orientação para que as pessoas se sintam seguras para participar de eventos esportivos, sabendo que se houver qualquer incidente ou acidente o torcedor será amparado. O Estatuto do Torcedor, no art.14, responsabiliza todos os envolvidos na administração e na geração do evento. O assunto também é tratado no art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.