

CAPACITAÇÃO DOS PROCONS



SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR



Ministério da Justiça

SENACON

UNIFICAÇÃO DE ATENDIMENTO E RESPOSTAS DOS PROCONS DO BRASIL

PRIMEIRO TÓPICO

O que é o PROCON (Estaduais e Municipais)

Este tópico é importante, pois a definição deve ser entendida e incorporada, a fim de que a forma de atendimento, de comportamento dos funcionários e colaboradores sejam adequadas ao perfil proposto.

Assim, temos a seguinte definição:

É um órgão responsável por auxiliar e mediar os conflitos entre os consumidores e os fornecedores de produtos e serviços.

Após o advento do CDC (Código de Defesa do Consumidor):

Missão

Em âmbito estadual, municipal ou distrital: I – promover ações de proteção ao consumidor; II – receber, analisar, avaliar e encaminhar consultas, denúncias ou sugestões apresentadas por entidades representativas ou pessoas jurídicas de direito público ou privado; III – prestar aos consumidores orientação permanente sobre seus direitos e garantias; IV – informar, conscientizar e motivar o consumidor através dos diferentes meios de comunicação; V – solicitar à polícia judiciária a instauração de inquérito policial para a apreciação de delito contra os consumidores, nos termos da legislação vigente; VI – representar ao Ministério Público competente para fins de adoção de medidas processuais no âmbito de suas atribuições; VII – levar ao conhecimento dos órgãos competentes as infrações de ordem administrativa que violem os interesses difusos, coletivos, ou individuais dos consumidores; VIII – solicitar o concurso de órgãos e

entidades no âmbito de sua atuação, bem como auxiliar a fiscalização de preços, abastecimento, quantidade e segurança de bens e serviços; IX – incentivar, inclusive com recursos financeiros e outros programas especiais, a formação de entidades de defesa do consumidor pela população e pelos órgãos públicos no âmbito de sua atuação;

SEGUNDO TÓPICO

Quando e como abrir uma reclamação no Procon

Quando: Sempre que o consumidor tiver seus direitos desrespeitados ele pode e deve registrar sua reclamação no Procon.

Como: Os Procons oferecem modalidades de atendimento: * verifique em seu estado

Pode ser presencial

Por carta ou e-mail

Pela internet – no site ou aplicativo do próprio Procon

Obs: O consumidor deve estar ciente que o Procon procurado deve ser aquele do seu município, na falta em sua cidade, pode se dirigir a um município próximo, ou ao Procon Estadual.

Documentos: O consumidor deve ter em mãos os documentos relativos ao produto ou prestação de serviço, como:

- **Produtos:** notas fiscais, cupons fiscais, comprovantes de pagamento como recibos, boletos bancários, pedidos, manuais, certificado de garantia, ordens de serviço, folhetos ou anúncios publicitários, embalagem do produto, e-mails. Importante também o fornecimento de protocolos de reclamação ao fornecedor. Cópia de documento de Identidade, CPF e comprovante de residência do consumidor ou do seu representante legal. Alguns Procons atendem pessoa jurídica, o do Estado de São Paulo, por exemplo, não faz esse tipo de atendimento. Caso seja esse atendimento, é necessário o contrato social.

- **Serviços:** Cópia de documento de Identidade, CPF e comprovante de residência do consumidor ou do seu representante legal. Se pessoa jurídica, cópia do contrato social, notas fiscais, comprovantes de pagamento como recibos, boletos bancários, etc., pedidos, contratos, orçamentos, ordens de serviço, propostas de adesão, apólices, contas/faturas, folhetos ou anúncios publicitários, número de protocolos de reclamações na empresa, e-mails.

Para reclamação relativa ao fornecimento de energia, luz e telefonia, cópias simples, se possível, de contas/faturas dos últimos 12 (doze) meses.

Procon ou justiça?

O primeiro passo seria o consumidor tentar resolver com o fornecedor.

O segundo passo é procurar o Procon da sua cidade para resolver de forma administrativa a questão (produtos ou serviços), ou seja, sem requerer indenizações.

Procurar a justiça é considerado um terceiro passo nas reclamações, pois não houve qualquer oferecimento de acordo por parte do fornecedor, ou este não foi suficiente para o consumidor.

O consumidor que quiser, além da resolução administrativa do problema, uma reparação de perdas e danos, pode adiantar as etapas e abrir ação DIRETAMENTE em juízo (Poder Judiciário). Até 40 salários mínimos, a ação judicial pode ser no Juizado Especial Cível (JEC), que é gratuito e não precisa de advogado, acima de 40 salários mínimos, tem que ser na justiça comum, com advogado. Isto porque os Procons não podem atuar nesta esfera (Judicial) e pedir este tipo de reparação.

CONSIDERAÇÕES E CONCEITOS

Da necessidade de fundamentação:

É muito comum alguns Procons aceitarem qualquer tipo de reclamação, principalmente quando o consumidor se altera ao ser informado que não tem o direito que está pleiteando.

A Lei deve ser seguida, sempre. Quando se abre precedentes para uma reclamação não fundamentada / infundada, acaba por enfraquecer a credibilidade do órgão junto aos fornecedores e aos próprios consumidores, pois não haverá atendimento ao pleito.

Exemplos: Anúncios comprovadamente com erros de grafia ou com preços muito abaixo do mercado, que não denotem má fé do fornecedor em atrair consumidores (chamariz) com propaganda enganosa. Nestes casos o bom senso deve prevalecer e de modo algum pode-se prejudicar o fornecedor, obrigando-o a cumprir a oferta. Mas, se a publicidade for constatada como enganosa, o consumidor terá direito à justa reparação, da mesma forma que terá direito ao cumprimento da oferta.

Atenção: esse procedimento é interno do órgão. Caso os anúncios sejam recorrentes, o fornecedor deverá cumprir a oferta, pois denota a má fé para atrair consumidores.

Com a máxima “o Procon deve harmonizar as relações de consumo” é que justificamos a afirmação acima. Os Procons, nas relações de consumo, não podem endossar comportamentos abusivos de nenhuma das partes.

Fundamentação

Art 4º - A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e **harmonia das relações de consumo**, atendidos os seguintes princípios: (Redação dada pela Lei nº 9.008, de 21.3.1995)

CONSUMIDOR

O consumidor tem direitos: Merece um tratamento justo no mercado consumerista, ter orientação sob as leis vigentes para conhecer e garantir seus direitos, ser ouvido em suas dúvidas e queixas, com apoio dos órgãos de defesa do consumidor, para resolver adequadamente seus problemas.

Mas tem seus deveres: O primeiro dever é ter **boa-fé**, honestidade e transparência, não exigindo direitos que não têm, por exemplo: a troca de um produto fora do prazo determinado pela lei, o ressarcimento por um defeito que ele mesmo provocou, ou utilizar o Código de Defesa do Consumidor para não cumprir um contrato, depois de assinado.

Para isso precisa desenvolver uma **Consciência Crítica**, pesquisando o preço e a qualidade de produtos e serviços, antes de comprar.

Ter **Preocupação Social**, estar ciente das consequências de suas práticas de consumo sobre os outros cidadãos.

Ler os **contratos** com atenção antes de assinar.

Usar os **produtos** adequadamente, conforme descrito nos manuais.

Planejar-se **financeiramente**, para permanecer adimplente.

Para exigir os seus direitos e deveres, basta o consumidor comparecer, realizar contato e reclamação *on line*, ou ligar para o atendimento do **Procon de sua cidade**, munido dos documentos pessoais e da compra ou contratação do serviço, solicitar orientação ou registrar sua reclamação.

FORNECEDOR

É aquele que fornece produtos e serviços.

Pode ser: fornecedor ou produtor real, o produtor aparente e o produtor presumido.

Todos são englobados pelo CDC.

E ao contrário do que muitos pensam, o fornecedor não é a parte que está sempre errada, o vilão, o transgressor, na relação de consumo.

O fornecedor é um ente, que como o consumidor, tem direitos e deveres.

Não vamos nos ater aqui em vícios, defeitos ou propagandas enganosas, tudo isso já está bem claro no CDC. A proposta é esclarecer que o fornecedor tem o dever de zelar pela saúde e bem-estar do consumidor e reparar os danos causados pela falta de observância das Leis. Tem como direito as mesmas prerrogativas que o consumidor, como o direito do contraditório e ampla defesa, ao duplo grau de jurisdição, entre outros permissivos legais, além de receber toda orientação para ser correto e obter a proteção do Estado.

O foco principal aqui é a harmonização e equilíbrio das relações de consumo, para um desenvolvimento sadio da economia e efetiva aplicação do CDC.

TERCEIRO TÓPICO

Leis que regulamentam a Defesa do Consumidor no Brasil

- Lei Delegada no. 4, de 26 de setembro de 1962;
- Constituição Federal de 1988, a Constituição Cidadã, consagrou-se a proteção do consumidor como direito fundamental e princípio da ordem econômica (art. 5º, XXXII, e art. 170, V);
- Decreto nº 7.738, foi criada a Secretaria Nacional do Consumidor, em 28 de maio de 2012;
- Lei nº 7.347, de 1985;
- Lei nº 8.078, de 1990 - Código de Defesa do Consumidor;

QUARTO TÓPICO

Estados Brasileiros que contam com Procon e sites próprios (pesquisa 2017)

26 estados e 1 distrito no Brasil

ESTADOS	SITE	MUNICIPIOS	ORIENTAÇÃO
RIO DE JANEIRO	sim	10	pouca - 2016
SANTA CATARINA	sim	68	não - 2015
MATO GROSSO	sim	30	não
MATO GROSSO DO SUL	sim	27	não
GOIÁS	sim	23	Notas técnicas da Proteste – 09/05/2017
SERGIPE	sim	1	2014
PIAUÍ	não	6	MPPI – Ministério Público do Piauí – respostas Procon São Paulo
ALAGOAS	sim	17	Site com dúvidas e dicas
ESPIRITO SANTO	sim	24	Bem ampla
PARAÍBA	sim	5	não
RIO GRANDE DO NORTE	sim	15	não
ACRE	sim	3	pouca
TOCANTINS		11	Bem completo
AMAZONAS	não	6	xxxxxxxxxxxxxxxxxx
RORAIMA	não	1	xxxxxxxxxxxxxxxxxx
PARÁ	sim	13	Respostas do Procon de São Paulo
MARANHÃO	sim	32	
CEARÁ	sim	20	Respostas do Procon de São Paulo e MP Ceará
PERNAMBUCO	sim	49	sim
AMAPÁ	não	13	Site do gov do Estado
BAHIA	não	11	Portal do Servidor
DISTRITO FEDERAL	sim	9	Pouca orientação
MINAS GERAIS	sim	103	Orientações
PARANÁ	sim	53	Orientações
RONDÔNIA	não	7	Site gov do Estado
RIO GRANDE DO SUL	sim	72	Orientações
SÃO PAULO	sim	241	Sim, maioria para uso interno

QUINTO TÓPICO

AS EMPRESAS MAIS RECLAMADAS E AS PRINCIPAIS RECLAMAÇÕES

Verificando, um por um, cada site dos Procons estaduais e alguns municipais, ousamos criar um comparativo das melhores respostas para as reclamações mais repetitivas, em todas as áreas de atendimento. Essa iniciativa se deve a necessidade de unificarmos as soluções apresentadas aos consumidores e aos fornecedores, criando um padrão de atendimento que deverá ser respeitado por todos.

Respostas desencontradas e posicionamentos diversos causam, além de confusões, uma insegurança jurídica em todo mercado consumerista.

Para poder agir corretamente, tanto os fornecedores, como os consumidores, precisam dessa segurança, de normas que protejam, direcionem e sejam unas, reconhecidas e aceitas por todos.

Para tanto, primeiro vamos identificar em cada segmento as principais reclamações e as empresas mais reclamadas.

1 – Telefonia

No geral – Cobrança indevida, mau atendimento, qualidade do serviço, consumo de créditos.

TIM

Recarga (créditos somem, sem serviço, pacote de dados), cobrança indevida, Tim Protect (seguro sem autorização), cancelamento e estorno (dificuldades), indiferença com o consumidor, ausência de sinal.

VIVO

Atendimento, cobrança indevida e propaganda enganosa.

OI

Cobrança indevida, qualidade da internet, mau atendimento, qualidade do serviço e estorno.

Claro, Net e Embratel Nextel

2 – Planos de Saúde

No geral – Cobrança indevida, dificuldades para agendar exames e consultas, demora para realizar exames e consultas.

As piores: Clube de Saúde Administradora, Unilife, Asben, Unimed Paulistana.

As mais reclamadas: Amil, Qualicorp, Notredame e Bradesco Seguros.

3 – Agências de Viagens

No Geral: Estorno de qualquer espécie, mau atendimento e cancelamento.

Decolar, CVC e Submarino.

4 – Financeiro

No geral: Cobranças indevidas, mau atendimento, cobranças abusivas, dificuldade de cancelamentos e propaganda enganosa.

Financeiras: CEF (Caixa Econômica Federal), BV Financeira, Banco Safra, Banco Panamericano, Losango, Banco Itaú.

Consórcios: Embracon, Honda e Bradesco.

Cartões de Crédito: Cetelem, Banco do Brasil e CEF (Caixa Econômica Federal).

Bancos: Itaú-Unibanco, Bradesco, Banco do Brasil e Santander.

5 – Companhias Aéreas

No geral: Estornos, cobranças indevidas, cobrança de valores abusivos, mau atendimento, qualidade do serviço, problemas com milhagens e bagagens danificadas.

Alitalia,

Latam,

Avianca,

Gol,
American Airlines,
Lufthansa.

6 – Cursos Técnicos

No geral: Propaganda enganosa, cobranças abusivas, dificuldades para cancelamento, qualidade do serviço, demora no diploma.

De La Lastra Cabelereiros (kits)

Microlins Brasil S/C

Microcamp

Embeleze

7 – E-commerce

No geral: Atraso na entrega, produtos não recebidos, estorno de valores, propaganda enganosa, produto com defeito e mau atendimento.

Pontofrio.com

Casasbahia.com

B2W

Americanas

Submarino

8 – Varejo

No geral: Mau atendimento, diferença gôndola/caixa, propaganda enganosa, produtos com defeito, problemas com troca/cancelamento e furto nos estacionamento.

Pão de Açúcar

Extra

Walmart

Casas Bahia

Ponto Frio

Magazine Luiza

Ricardo Eletro

Caedú Moda Oficial

Casas Pernambucanas

Lojas Cem

Carrefour

Kalunga

Supermercado Dia

Lojas Renner

Lojas Marisa

Lojas Riachuelo

C & A

Leroy Merlin

9 – Tvs por assinatura (Serviços)

No geral: Mau atendimento, problemas nos planos e tarifas, cobranças indevidas, valores abusivos, dificuldades de cancelamento, propaganda enganosa, qualidade do serviço, qualidade de transmissão, problemas com moldem e demora na instalação.

Claro

Net

Sky

VIVO

10 – Aparelhos celulares (Produtos)

No geral: Problemas de tela, problemas com o sinal, câmera, bateria, atendimento na assistência técnica, não liga e defeito de software.

Samsung,

Le novo (Motorola e CCE)

Sony

11 – Concessionárias em todo país (Serviços)

No geral: Valor abusivo, cobrança abusiva, cobrança indevida, mau atendimento, baixa qualidade do serviço prestado, falta de energia/água/gás, queima de eletrodomésticos sem ressarcimento, sem estorno de valores, queda e oscilações de energia, funcionários despreparados.

Eletropaulo

Sabesp

Bandeirante

Companhia Paulista de Força e Luz.

CEMAR – COMPANHIA ENERGÉTICA DO MARANHÃO

COELCE – COMPANHIA ENERGÉTICA DO CEARÁ

BANDEIRANTE ENERGIA S.A.

COMPANHIA ENERGÉTICA DO RIO GRANDE DO NORTE

CPFL-Piratininga

COMPANHIA ENERGÉTICA DE PERNAMBUCO

RGE - RIO GRANDE ENERGIA S.A.

LIGHT SERVIÇOS DE ELETRICIDADE S.A.

COMPANHIA DE ELETRICIDADE DO ESTADO DA BAHIA

AMPLA ENERGIA E SERVIÇOS S.A (Rio de Janeiro)

Elektro Eletricidade

Deso - SE

Companhia Catarinense de Águas e Saneamento

Corsan RS

Caern – RN

Compesa – PE

Copasa- MG

Comgás - SP

COMPAGAS - Companhia Paranaense de Gás

Gasmig – MG

Copergás – PE

Sanepar - PR

12 – Habitação (Serviços e Produtos)

No geral: Propaganda enganosa, atrasos na entrega do imóvel, atraso e não entrega da documentação, cobranças indevidas, cobranças abusivas, mau atendimento, qualidade da construção, estorno de valores, rescisão de contrato, juros abusivos, cobrança de despesas extraordinárias e ausência de renegociação, saldo devedor, demora na execução e nos reparos.

MRV Engenharia

Gafisa

PDG Incorporações

Tecnisa Construtora

Even Construtora e Incorporadora

Econ Construtora e Incorporadora (Haptos e Atua)

Construtora Vitale

Construtora Plano & Plano

Tenda Construtora

13 – Faculdades (Serviços)

No Geral: Propaganda enganosa, cobranças indevidas e abusivas, demora na entrega de certificados, mau atendimento e baixa qualidade,

Anhanguera - Uniderp - Uniban

Complexo Educacional FMU

Faculdades Integradas Alcântara Machado - FIAM

Faculdades de Arte Alcântara Machado - FAAM

Anhembi – Morumbi

14 – Montadoras (Produtos e Serviços)

No Geral: Produto entregue com vícios (mecânica, pneus, amortecedores, airbag, lataria, parte elétrica, etc), mau atendimento, propaganda enganosa, falta de peças para reparo, preços abusivos, peças não originais, serviço fora da garantia, qualidade do serviço e funcionários despreparados. Não admitem troca do veículo.

GM (Chevrolet)

Citroën do Brasil

Volkswagen

Renault

Fiat

Hyundai

Ford

Honda

15 – Provedores de Internet (Serviços)

No Geral: Mau Atendimento, má qualidade do serviço, sem sinal, cobranças abusivas e indevidas, serviço não fornecido, problemas para cancelar ou mudar de endereço, propaganda enganosa, velocidade inferior ao contratado e dificuldades para conseguir estorno.

Algar Telecom

VIVO/GVT

NET

OI

TIM

16 – Contratos de Adesão (Produtos e Serviços)

São contratos prontos (já escritos e impressos pelo fornecedor), de produtos ou serviços, que não podem ser modificados pelo consumidor.

Com uma simples análise, podemos identificar cláusulas abusivas, sem equidade e restritiva de direitos, como multas unilaterais, por exemplo, e outras cláusulas que nem são entendidas pelo “homem comum”. (artigo 4º “caput” e art. 36 do CDC).

Nem é necessário contratar algum serviço ou bem supérfluo, encontramos contratos de adesão até nas concessionárias de serviços essenciais: água, energia, esgoto e telefonia, quase que obrigatórios.

O que dizer para abrir uma conta corrente em um banco?

Pela pluralidade de problemas causados no mercado consumerista é que a obrigatoriedade de cumprimento desse tipo de contrato tornou-se relativa, pois o Código de Defesa do Consumidor teve que intervir com os artigos 6º, incisos IV e V e 51.

Todas as cláusulas redigidas pelo fornecedor, principalmente as dúbias, acabam sendo interpretadas a favor do consumidor, parte mais fraca da relação.

Desta forma, confirmando-se a lesão, o contrato poderá ser modificado, ter a cláusula anulada, declarado nulo e até extinto judicialmente.

PRINCIPAIS PERGUNTAS E RESPOSTAS DO MERCADO CONSUMERISTA

As medidas protetivas estão no art 4º, 6º e 8º do CDC e são como coringas no caso da redação da reclamação, podendo utilizá-los em todas.

A

ACADEMIA

Os contratos de planos anuais de academia muitas vezes incluem cláusulas de fidelização, que são mais baratos, mas obrigam a pagar todo o plano no caso de desistência ou oferecem a substituição do aluno, onde o próprio desistente indique alguém para continuar em seu lugar.

As multas, há muito tempo, não excedem 10% nos contratos. Esses casos, são casos de cláusulas abusivas, pois pagar todo plano sem utilizar os serviços onera demais o consumidor, ou obrigar substituir sua vaga, pois é trabalho do fornecedor angariar alunos, são práticas que contrariam o CDC.

Se o consumidor estiver rescindindo o contrato por má prestação de serviço, a multa também não poderá ser cobrada.

Fundamentação

Art. 20. O fornecedor de serviços responde pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

I - a reexecução dos serviços, sem custo adicional e quando cabível;

II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;

III - o abatimento proporcional do preço.

§ 2º São impróprios os serviços que se mostrem inadequados para os fins que razoavelmente deles se esperam, bem como aqueles que não atendam as normas regulamentares de prestabilidade.

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:

V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

I - impossibilitem, exonerem ou atenuem a responsabilidade do fornecedor por vícios de qualquer natureza dos produtos e serviços ou impliquem renúncia ou disposição de direitos. Nas relações de consumo entre o fornecedor e o consumidor pessoa jurídica, a indenização poderá ser limitada, em situações justificáveis;

II - subtraíam ao consumidor a opção de reembolso da quantia já paga, nos casos previstos neste código;

IV - estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade;

XV - estejam em desacordo com o sistema de proteção ao consumidor;

§ 1º Presume-se exagerada, entre outros casos, a vantagem que:

I - ofende os princípios fundamentais do sistema jurídico a que pertence;

II - restringe direitos ou obrigações fundamentais inerentes à natureza do contrato, de tal modo a ameaçar seu objeto ou equilíbrio contratual;

III - se mostra excessivamente onerosa para o consumidor, considerando-se a natureza e conteúdo do contrato, o interesse das partes e outras circunstâncias peculiares ao caso.

ACIDENTE DE CONSUMO

Ocorre quando um produto ou serviço, além de ser inadequado (sem qualidade), causa danos à saúde ou a segurança do consumidor. O consumidor tem prazo de 5 anos para este tipo de reclamação.

Alguns exemplos: Panela de pressão que explode e fere a dona de casa, ~~um carro deixado em um estacionamento e que sofre uma colisão séria~~, um corte ao abrir uma lata de conserva, uma criança que se acidenta em um brinquedo no parque, ingestão de alimentos contaminados ou um choque elétrico de um eletrodoméstico.

Fundamentação

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

I - a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;

Art. 12. O fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador respondem, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos.

§ 1º O produto é defeituoso quando não oferece a segurança que dele legitimamente se espera, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - sua apresentação;

II - o uso e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III - a época em que foi colocado em circulação.

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

- I - o modo de seu fornecimento;
- II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;
- III - a época em que foi fornecido.



Na explosão da panela de pressão, houve danos ao fogão e a consumidora acabou ferida.

ÁGUA – CONCESSIONÁRIAS

a. FALTA DE ÁGUA

A reclamação mais recorrente dos consumidores é da falta de água. O consumidor tem direito a informação e com antecedência, salvo algum acidente ou força maior. Caso não seja informado, tem direito ao ressarcimento do período que ficou sem abastecimento e pela má prestação do serviço.

Fundamentação

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - o modo de seu fornecimento;

II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III - a época em que foi fornecido.

b. COBRANÇA INDEVIDA NAS FATURAS

É quando a fatura chega com consumo muito alto, diferente de todos meses anteriores sem que haja vazamentos, cobrança de esgoto sem ter o serviço, débito de 2 contas no mês, desligamento de água não atendido e que gerou fatura, hidrômetro com vícios, entre outras.

Caso o consumidor seja obrigado a pagar, terá direito a devolução em dobro. (Obs: Apenas se pagou).

Fundamentação

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

V - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas;

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:

III - enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço;

VI - executar serviços sem a prévia elaboração de orçamento e autorização expressa do consumidor, ressalvadas as decorrentes de práticas anteriores entre as partes;

XIII - aplicar fórmula ou índice de reajuste diverso do legal ou contratualmente estabelecido.

Parágrafo único. Os serviços prestados e os produtos remetidos ou entregues ao consumidor, na hipótese prevista no inciso III, equiparam-se às amostras grátis, inexistindo obrigação de pagamento.

Art. 42. Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.

Parágrafo único. O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável.

c. CORTE INDEVIDO DA ÁGUA

Ocorre quando o fornecedor, mesmo o consumidor estando adimplente, corta o fornecimento da água.

Outras vezes é para cobrar dívidas do antigo morador, o que também é proibido.

É uma prática que gera danos morais e pode ser buscado no âmbito judicial.

Fundamentação

Art. 42. Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.

Parágrafo único. O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável.



Água é essencial para a vida.

ALIMENTOS

a. ALIMENTO EM CINEMAS

Os cinemas não podem proibir a entrada de bebida e comida SIMILAR (com as mesmas características) ao que é vendido em suas dependências, por terem sido adquiridas em outro fornecedor, sob pena de prática abusiva de VENDA CASADA, conforme **art. 39** do CDC:

“É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:

I - condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos;

V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva. ”

Entretanto, por questões de higiene e segurança podem proibir garrafas, alimentos em recipientes não adequados, sorvetes, bebidas alcoólicas, por exemplo, mas sempre com informação adequada ao consumidor no local, com informativos na entrada, sala de espera, bilheterias e bomboniere.

b. ALIMENTO GELADO OU QUENTE

Os fornecedores que colocarem produtos em geladeira para venda, não podem cobrar um valor maior que o produto sem gelo. A prática de cobrar o produto gelado é abusiva, pois o serviço é mera cortesia ao consumidor. O estabelecimento pode ser autuado por elevar, sem justa causa, o preço.

Fundamentação

art. 39 do CDC: É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:

X - elevar sem justa causa o preço de produtos ou serviços.

d. ALIMENTO DETERIORADO

Quando o consumidor adquire um alimento que está vencido, estragado, com impurezas, enfim, impróprio para o consumo, tem o direito de exigir do fornecedor o dinheiro de volta ou a substituição do produto.

Fundamentação

Art. 18. Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com a indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas.

§ 6º São impróprios ao uso e consumo:

I - os produtos cujos prazos de validade estejam vencidos;

II - os produtos deteriorados, alterados, adulterados, avariados, falsificados, corrompidos, fraudados, nocivos à vida ou à saúde, perigosos ou, ainda, aqueles em desacordo com as normas regulamentares de fabricação, distribuição ou apresentação;

III - os produtos que, por qualquer motivo, se revelem inadequados ao fim a que se destinam.

d. ALIMENTO FRAUDE NO PESO / QUANTIDADE / VOLUME

A prática na atualidade mais reclamada é a diminuição de peso / quantidade, pelo mesmo valor. Por exemplo: chocolates de 300 gr por 250 gr e refrigerantes de 250 ml por 200 ml. São pequenas diferenças que o consumidor raramente percebe e que custam o mesmo preço, ou seja, o fabricante diminui as quantidades e peso, mas o valor não acompanha. Registrar reclamação:

Fundamentação

Art. 12. O fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador respondem, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos.

Art. 18. Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com a indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas.

§ 6° São impróprios ao uso e consumo:

II - os produtos deteriorados, alterados, adulterados, avariados, falsificados, corrompidos, fraudados, nocivos à vida ou à saúde, perigosos ou, ainda, aqueles em desacordo com as normas regulamentares de fabricação, distribuição ou apresentação.



e- ALIMENTOS - EMBALAGENS

Se as embalagens estiverem estufadas, rasgadas, com vazamento, enferrujadas, furadas ou amassadas, é provável que os alimentos contidos estejam comprometidos e viciados.

Fundamentação

Art. 18. Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com a indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas.

f. ALIMENTOS – VALIDADE

É importante o consumidor sempre observar o prazo de validade dos alimentos, que deve estar impresso nas embalagens, de forma clara e legível, pois é uma garantia das condições do alimento e de suas qualidades nutricionais e sanitárias.

Alimentos vencidos podem causar diversas doenças e alergias, comprometendo a saúde do consumidor. (acidente de consumo)

No Estado de São Paulo e em alguns outros Estados, vigora o "De olho na validade", que dá direito ao consumidor receber outro produto na validade, gratuitamente.

Fundamentação

Art. 18. Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com a indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas.

§ 6º São impróprios ao uso e consumo:

I - os produtos cujos prazos de validade estejam vencidos;

g. ALIMENTOS - LIMPEZA DO ESTABELECIMENTO E FUNCIONÁRIOS

Todos estabelecimentos que comercializam produtos alimentícios, como: bares, restaurantes, padarias, açougues, mercados, supermercados devem apresentar higiene no local (chão, paredes, instalações e equipamentos), bem como das pessoas que ali trabalham, a fim de não comprometer a qualidade dos produtos manuseados e apresentados para venda.

Fundamentação

Art. 12. O fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador respondem, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos.

Art. 13. O comerciante é igualmente responsável, nos termos do artigo anterior, quando:

I - o fabricante, o construtor, o produtor ou o importador não puderem ser identificados;

II - o produto for fornecido sem identificação clara do seu fabricante, produtor, construtor ou importador;

III - não conservar adequadamente os produtos perecíveis.

Parágrafo único. Aquele que efetivar o pagamento ao prejudicado poderá exercer o direito de regresso contra os demais responsáveis, segundo sua participação na causação do evento danoso.

Art. 34. O fornecedor do produto ou serviço é solidariamente responsável pelos atos de seus prepostos ou representantes autônomos.

h. ALIMENTOS – RÓTULOS

É importante que os produtos estejam corretamente rotulados, pois é neste espaço que estará descrito: quantidade, validade, composição, nome do fabricante ou importador, aditivos, carimbos dos órgãos responsáveis, além de destacar todas substâncias alergênicas, como glúten, e ou que contenham ou sejam produzidos a partir de organismos geneticamente modificados, nocivas aos grupos de alérgicos.

Os produtos importados devem ter rótulo em português, com todas as informações acima, modo de usar e de conservar.

Fundamentação

Art. 31. A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores.

I. ALIMENTOS – APRESENTAÇÃO E MÁ CONSERVAÇÃO

Os produtos devem ter todas informações importantes para o consumidor, assegurando qualidade e a saúde.

A apresentação deve ser com: alimentos congelados em freezer, os gelados em geladeiras, os secos longe dos pesticidas e limpeza e assim por diante.

A má conservação, por exemplo o freezer que é desligado à noite, ou mistura de alimentos com outros produtos que podem ficar com os odores, sabor e até impróprios para consumo, pode causar intoxicações, problemas estomacais, de pele e em casos extremos, a morte.

Fundamentação

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

I - a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;

Art. 12. O fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador respondem, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos.

Art. 13. O comerciante é igualmente responsável, nos termos do artigo anterior, quando:

III - não conservar adequadamente os produtos perecíveis.

Art. 31. A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores.

Art. 34. O fornecedor do produto ou serviço é solidariamente responsável pelos atos de seus prepostos ou representantes autônomos.

ASSISTÊNCIA TÉCNICA

Consertos

Quando ocorre vício do produto o consumidor deve encaminhá-lo para a assistência técnica do fornecedor ou por ele indicada. Esse profissional tem, de acordo com o CDC, 30 dias para sanar os problemas e devolver o produto em perfeitas condições de uso. A assistência técnica pode devolver o produto antes dos 30 dias e estará abrindo mão do restante do prazo.

Caso o prazo não seja respeitado, o produto não esteja consertado ou se pouco depois parar de funcionar de novo, o consumidor tem os direitos assegurados pelo artigo 18 do CDC.

Fundamentação

Art. 18. Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com a indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas.

§ 1º Não sendo o vício sanado no prazo máximo de trinta dias, pode o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

I - a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso;

II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;

III - o abatimento proporcional do preço.

AVIAÇÃO

a. Atraso

Caso o voo atrase e o consumidor já esteja no aeroporto, o CDC garante os seguintes direitos:

1 – Reacomodação em voo seguinte próprio ou de outra companhia.

2 – Reembolso – devolução integral dos valores pagos para atraso de 4 horas em diante.

3 - Assistência material: a partir de uma hora de atraso, a companhia deve oferecer ao passageiro facilidade de comunicação, como ligação telefônica e acesso à internet; a partir de duas horas, fica garantida também a responsabilidade da empresa pela alimentação; e a partir de 4 horas de espera, o consumidor tem direito a acomodação em lugar adequado e, quando necessário, serviço de hospedagem. Essa assistência não poderá ser negada em casos fortuitos. (clima).

Documentos do consumidor para reclamação: o comprovante do cartão de embarque e os comprovantes de gastos realizados (alimentação, transporte, hospedagem e comunicação).

b. Bagagem

Resolução 400/16 – ANAC, permitiu a cobrança por despacho de bagagem nas viagens aéreas. Como mala de mão, que será levada dentro do avião com o consumidor, poderá ser levado até 10 quilos, isentos de cobrança.

As companhias aéreas devem informar ao consumidor através de cartazes ou meios eletrônicos as tarifas cobradas pelo despacho de bagagem.

Art 2º Parágrafo único. O transportador deverá disponibilizar nos locais de vendas de passagens aéreas, sejam eles físicos ou eletrônicos, informações claras sobre todos os seus serviços oferecidos e as respectivas regras aplicáveis, de forma a permitir imediata e fácil compreensão.

O prazo para devolução de bagagem extraviada em voo doméstico foi reduzido de 30 para 7 dias e, em voos internacionais, será de 21 dias. Caso a empresa aérea não encontre a bagagem no prazo indicado, terá até sete dias para pagar a indenização devida.

c. Cancelamento de Passagem pelo consumidor

O consumidor pode cancelar a passagem até 24 horas do recebimento do seu comprovante, sem qualquer multa, para passagens compradas com antecedência de 7 dias da data de embarque.

A multa não pode ser superior ao valor da passagem, as tarifas de embarque e demais taxas devem ser devolvidas integralmente e o fornecedor deve oferecer opções de passagens, com até 95% de reembolso.

Fundamentação

Resolução 400/16 – ANAC e

Art. 49.- CDC - O consumidor pode desistir do contrato, NO PRAZO DE 7 DIAS a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer FORA DO ESTABELECIMENTO COMERCIAL, especialmente por telefone ou a domicílio.

Parágrafo único. Se o consumidor exercitar o direito de arrependimento previsto neste artigo, os valores eventualmente pagos, a qualquer título, durante o prazo de reflexão, serão devolvidos, DE IMEDIATO, monetariamente atualizados.

Documentos do consumidor: o comprovante do cartão de embarque e os comprovantes de gastos realizados (alimentação, transporte, hospedagem e comunicação) ou documentos relacionados ao compromisso ou à atividade que seriam cumpridos no destino, para averiguação e cobrança de eventuais prejuízos.

d. Cancelamento de voo

Pelo fornecedor - Caso aconteça cancelamento do voo, o CDC ampara o consumidor.

art. 6º São direitos básicos do consumidor:

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

Art. 14.

O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - o modo de seu fornecimento;

II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III - a época em que foi fornecido.

§ 2º O serviço não é considerado defeituoso pela adoção de novas técnicas.

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

§ 4º A responsabilidade pessoal dos profissionais liberais será apurada mediante a verificação de culpa.

Documentos do consumidor: comprovante do cartão de embarque e os comprovantes de gastos realizados (alimentação, transporte, hospedagem e comunicação) ou documentos relacionados ao compromisso ou à atividade que seriam cumpridos no destino, para averiguação e cobrança de eventuais prejuízos.

RESOLUÇÃO Nº 400, 13/12/2016

Art. 12. As alterações realizadas de forma programada pelo transportador, em especial quanto ao horário e itinerário originalmente contratados, deverão ser informadas aos passageiros com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas.

§ 1º O transportador deverá oferecer as alternativas de reacomodação e reembolso integral, devendo a escolha ser do passageiro, nos casos de:

I - informação da alteração ser prestada em prazo inferior ao do caput deste artigo; e

II - alteração do horário de partida ou de chegada ser superior a 30 (trinta) minutos nos voos domésticos e a 1 (uma) hora nos voos internacionais em relação ao horário originalmente contratado, se o passageiro não concordar com o horário após a alteração.

§ 2º Caso o passageiro compareça ao aeroporto em decorrência de falha na prestação da informação, o transportador deverá oferecer assistência material, bem como as seguintes alternativas à escolha do passageiro:

I - reacomodação;

II - reembolso integral; e

III - execução do serviço por outra modalidade de transporte.

e.”No-Show”

Termo de língua inglesa que quer dizer “não compareceu”. Geralmente é utilizado para reservas em voos. (alguns hotéis também utilizam a expressão).

Ocorre quando o passageiro não embarca em voo de companhia aérea. Pode ser voluntário, quando o consumidor não comparece ao embarque por vontade própria ou involuntário quando o não comparecimento se dá por motivos alheios a vontade do consumidor.

O não comparecimento voluntário e sem cancelamento da passagem pode gerar multa, geralmente expressa no contrato, mas que deve ser razoável.

Multas abusivas não são aceitas pelo CDC e são consideradas enriquecimento ilícito do fornecedor.

O não comparecimento involuntário (atestado médico, tempestade, acidentes no percurso, overbooking etc.) deve ser considerado pelo fornecedor para não cobrar multas.

Fundamentação

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:

V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

IV - estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade;

XII - obriguem o consumidor a ressarcir os custos de cobrança de sua obrigação, sem que igual direito lhe seja conferido contra o fornecedor;

XV - estejam em desacordo com o sistema de proteção ao consumidor;

f - "overbooking"

É o resultado de mais passageiros do que lugares no avião, ou seja, as companhias aéreas vendem passagens a mais e na hora do embarque os consumidores não têm assento disponível para prosseguirem viagem.

O overbooking é uma prática ilegal, não deveria ser alvo de regulamentação, mas dá os mesmos direitos do cancelamento e atraso:

1 – Reacomodação em voo seguinte próprio ou de outra companhia.

2 – Reembolso – devolução integral dos valores pagos para atraso de 4 horas para frente.

3 - Assistência material: a partir de uma hora de atraso, a companhia deve oferecer ao passageiro facilidade de comunicação, como ligação telefônica e acesso à internet; a partir de duas horas, fica garantida também a responsabilidade da empresa pela alimentação; e a partir de 4 horas de espera, o consumidor tem direito a acomodação em lugar adequado e, quando necessário, serviço de hospedagem. Essa assistência não poderá ser negada em casos fortuitos. (clima).

Fundamentação

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

Art. 27. Prescreve em cinco anos a pretensão à reparação pelos danos causados por fato do produto ou do serviço prevista na Seção II deste Capítulo, iniciando-se a contagem do prazo a partir do conhecimento do dano e de sua autoria.

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:

V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;



Overbooking - Quando a cia aérea vende mais passageiros que assentos nos voos.

g. ABUSIVIDADE DO CANCELAMENTO DO VOO NO TRECHO DE VOLTA EM CASO DE NÃO EMBARQUE DO PASSAGEIRO NO TRECHO DE IDA

Ocorre quando, por qualquer motivo, o consumidor adquire passagem ida e volta e não embarca na ida (no show), em contrato o fornecedor se dá o direito (unilateral) de cancelar a viagem de volta, obrigando o consumidor a comprar nova passagem para voltar.

A cláusula em questão é abusiva e estabelece vantagem excessiva ao fornecedor.

Fundamentação

Art. 39.

É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:

V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva

Art. 51.

São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

IV - estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade;

h. CANCELAMENTO POR FORÇA MAIOR

São casos de cancelamento que independem do consumidor, por isso denominados força maior ou caso fortuito. É o caso de catástrofe natural (furacão, enchente, erupção vulcânica etc.), ou um atentado terrorista, uma guerra, epidemia, por exemplo, no destino final.

Nesse caso o cancelamento da passagem, pacote turístico ou reservas de hotéis, transportes, restaurantes, não pode gerar multa ao consumidor.

Há casos em que os transportes funcionam normalmente, mas todo o passeio ou trabalho que o consumidor teria expectativa de realizar podem estar comprometidos e dificultar ou mesmo impossibilitar a viagem, no local. Também nesse caso o cancelamento não pode gerar multa ao consumidor.

No caso de fechamento de aeroportos o consumidor sequer tem escolha, é impedido de viajar. A empresa aérea não pode cobrar multa e deve dar todo amparo, bem como reacomodar os consumidores em outros voos, assim que possível. O mesmo vale para os transportes terrestres.

Fundamentação

Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:

I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;

II - ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor:

a) por iniciativa direta;

b) por incentivos à criação e desenvolvimento de associações representativas;

c) pela presença do Estado no mercado de consumo;

d) pela garantia dos produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho.

I. CANCELAMENTO POR MOTIVO DE DOENÇA

As viagens aéreas ou rodoviárias que forem canceladas por motivo comprovado de doença, não poderá ser cobrada multa integral dos valores pagos, sendo considerada abusiva qualquer cláusula nesse sentido.

Fundamentação

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:

Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

IV - estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade;

a. BANCOS – DIREITO A INFORMAÇÃO

É a reclamação nº 1 dos consumidores em todo Brasil. Muitas vezes o consumidor abre uma conta corrente e não tem a informação adequada e clara de quanto vai pagar pelos serviços ou produtos do banco. Assim, quando é cobrado, vem a surpresa de ter até serviços que nem sabia haver contratado e que não tinha nenhum interesse, como seguros, limite de cheque especial, cartão de crédito adicional, entre outros.

“O princípio da transparência consagra que o **consumidor** tem o **direito** de ser informado sobre todos os aspectos de serviço ou produto exposto ao consumo, traduzindo assim no princípio da **informação**. O nosso **Código de Defesa do Consumidor** prevê em seu artigo **6º, III.**”

b. BANCOS – TARIFAS BANCÁRIAS

As tarifas permitidas estão expressas na Resolução 3919 do Banco Central, ou seja, cobrança de cadastro (TAC-Tarifa de Confecção de Cadastro) ou consultas por meios eletrônicos, por exemplo, não podem ser cobradas. São os chamados serviços essenciais e serviços prioritários. Fora da lista abaixo, da própria Resolução, qualquer cobrança poderá ser considerada prática abusiva, **art.39** do CDC e portanto, passível da autuação.

Fundamentação

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:

V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

Banco Central - Art. 5º Admite-se a cobrança de tarifa pela prestação de serviços diferenciados a pessoas naturais, desde que explicitadas ao cliente ou ao usuário as condições de utilização e de pagamento, assim considerados aqueles relativos a:

I - abono de assinatura;

II - aditamento de contratos;

III - administração de fundos de investimento;

IV - aluguel de cofre;

V - aval e fiança;

- VI - avaliação, reavaliação e substituição de bens recebidos em garantia;
- VII - câmbio;
- VIII - carga e recarga de cartão pré-pago, conforme definição dada pela regulamentação vigente, cobrada do titular do contrato;
- IX - cartão de crédito diferenciado;
- X - certificado digital;
- XI - coleta e entrega em domicílio ou outro local;
- XII - corretagem envolvendo títulos, valores mobiliários e derivativos;
- XIV - envio de mensagem automática relativa à movimentação ou lançamento em conta de depósitos ou de cartão de crédito;
- XV - extrato diferenciado mensal contendo informações adicionais àquelas relativas a contas de depósitos à vista e/ou de poupança;

- XVI - fornecimento de atestados, certificados e declarações;
- XVII - fornecimento de cópia ou de segunda via de comprovantes e documentos;
- XVIII - fornecimento de plástico de cartão de crédito em formato personalizado;
- XIX - fornecimento emergencial de segunda via de cartão de crédito; e
- XX - leilões agrícolas. XIII - custódia;

c. BANCOS – ABERTURA DE CONTAS

Em primeiro lugar, é direito da instituição financeira aprovar ou não o cadastro (pedido) do consumidor ao abrir uma conta. A base é nos próprios critérios da instituição, que podem variar de uma para outra.

Porém, o consumidor tem todo o direito de saber o motivo, caso sua conta seja recusada.

“O princípio da transparência consagra que o **consumidor** tem o **direito** de ser informado sobre todos os aspectos de serviço ou produto exposto ao consumo, traduzindo assim no princípio da **informação**. O nosso **Código de Defesa do Consumidor** prevê em seu artigo **6º, III.**”

d. BANCOS – ABERTURA OU ENCERRAMENTO DE CONTAS POR MEIOS DIGITAIS

O mais importante aqui é que se o Banco oferecer a opção de abertura de conta por meio digital, será obrigado a oferecer ao consumidor o encerramento de conta pelos mesmos meios. E deve também zelar pela segurança do consumidor em todos serviços prestados, **art 4º, caput** do CDC: A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo.

e. BANCOS – SEGURANÇA DE CARTÕES DE CRÉDITO E DÉBITO

O consumidor tem muita dúvida quanto à segurança na utilização dos cartões de crédito e débito, receia que não haja o sigilo necessário. Exemplo: os golpes no uso dos caixas eletrônicos.

Mas qualquer problema nesse sentido reporta ao art. 4º, caput do CDC:

Fundamentação

Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios: (Redação dada pela Lei nº 9.008, de 21.3.1995)

I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;

d) pela garantia dos produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho.

e. BANCOS – BLOQUEIO DE CARTÃO (Crédito / Débito)

É uma decisão do banco ou da administradora de cartão o bloqueio do cartão de crédito, mas SEMPRE com o consumidor devidamente avisado e orientado para evitar constrangimentos e danos morais.

Os principais motivos para ocorrer o bloqueio são: falta de pagamento da fatura, fraudes, compras atípicas ou consecutivas, transações vultosas, titular encerrar a conta (os cartões vinculados são bloqueados) e para realização de manutenção do sistema (indisponibilidade que também deve ser avisada ao consumidor, com antecedência).

Caso o consumidor tenha seu cartão bloqueado, mesmo inadimplente, sem aviso prévio, pode pleitear danos morais no judiciário.

Cartão de débito só pode ser bloqueado com ordem judicial, ameaça de fraude ou por segurança e mesmo assim o banco deve oferecer urgente outras formas de movimentação da conta, pois bloquear o cartão de débito configura prática abusiva, sendo que é através dele que, geralmente, o consumidor recebe seu salário. Caso não seja assim, configura abusividade e falha na prestação do serviço. (*Lembrando que danos morais só são pleiteados no judiciário).

Fundamentação

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - o modo de seu fornecimento;

II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III - a época em que foi fornecido.

§ 2º O serviço não é considerado defeituoso pela adoção de novas técnicas.

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

§ 4º A responsabilidade pessoal dos profissionais liberais será apurada mediante a verificação de culpa.



Bloqueio de cartão – Consumidor tem que ser avisado com antecedência.

f. BANCOS – ALTA TAXA DE JUROS

Juro abusivo é uma reclamação recorrente em financiamentos, empréstimos, juros rotativos de cartão de crédito e de limite de cheque especial.

A melhor orientação ao consumidor é que evite ficar endividado. Caso não tenha saída, que pesquise a instituição com juros mais baixos, lembrando que está cobrança está liberada e cada instituição tem sua própria tabela.

Outro ponto importante é que o consumidor evite ficar devendo ao cartão de crédito, os juros mais altos do mercado.

Uma tentativa de sair da dívida bola de neve bancária é negociar com o banco uma melhor forma de pagamento. Lembrando sempre que o banco não é obrigado a renegociar dívida, mas pode oferecer alguma alternativa.

Para o STJ, juros abusivos são aqueles que colocam o consumidor em desvantagem exagerada, aqueles acima da taxa média de mercado, devendo o julgador analisar o caso concreto

Fundamentação

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: (Redação dada pela Lei nº 8.884, de 11.6.1994)

IV - prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços;

V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva

X - elevar sem justa causa o preço de produtos ou serviços. (Incluído pela Lei nº 8.884, de 11.6.1994)

XIII - aplicar fórmula ou índice de reajuste diverso do legal ou contratualmente estabelecido. (Incluído pela Lei nº 9.870, de 23.11.1999)

Art. 51

São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

IV - estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade;

g.BANCOS - DÉBITO SEM AUTORIZAÇÃO

Neste item temos dois tipos de reclamações:

A primeira é o débito que não foi autorizado e, simplesmente debitado na conta corrente do consumidor, por exemplo: faturas.

A segunda é que autorizando ou não autorizando, o consumidor não consegue retirar o débito automático. O banco só aceita que o fornecedor cancele a contratação, redobrando o trabalho e a dor de cabeça do consumidor.

Todas despesas geradas por débito indevido devem ser suportadas pelo fornecedor.

Esta prática pode gerar danos morais ao consumidor, se comprovado que teve prejuízos pela ação e/ou teve seu nome incluído em banco de dados de proteção ao crédito.

Fundamentação

"O **artigo 42** do Código de Defesa do Consumidor prevê que, o consumidor cobrado em quantia indevida, tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável".

h. BANCOS – CARTÕES DE CRÉDITO NÃO SOLICITADOS

O envio de cartão de crédito, mesmo que bloqueado, sem que o consumidor tenha solicitado, configura prática abusiva, violando os artigos do CDC:

Fundamentação

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: (Redação dada pela Lei nº 8.884, de 11.6.1994)

III - enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço;

O consumidor pode solicitar, em juízo, indenização por danos morais.

O CDC proíbe a entrega de produto ou serviço sem prévia solicitação do consumidor.

i. Bancos – Débito Automático

São dois tipos de reclamação que envolvem o débito automático:

- Débito não autorizado

A instituição financeira autoriza o débito automático na conta do consumidor, sem autorização ou conhecimento dele.

- Falha na prestação do serviço

O consumidor coloca sua conta em débito automático, a instituição financeira não cumpre o contrato e não realiza o pagamento, acarretando prejuízos ao consumidor.

Fundamentação

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - o modo de seu fornecimento;

II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III - a época em que foi fornecido.

Uma terceira prática que vem aparecendo é a obrigação do débito automático que algumas concessionárias de serviço público estão exigindo e que é considerada prática abusiva. O consumidor tem o direito de escolher a forma de pagamento e os fornecedores o dever de oferecer mais de uma forma de pagamento, facilitando para o consumidor.

Fundamentação

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas

V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

j. BANCOS – DESCUMPRIMENTO DE CONTRATO

O contrato bancário, seja de qualquer natureza, é sempre de adesão (unilateral), ou seja, foi todo confeccionado pelo fornecedor, sem participação ou sugestão do consumidor.

Então, além de não dar qualquer opção ao consumidor, o que já é, por si só, questionável, descumprir suas próprias cláusulas contratuais é motivo de reclamação certa nos órgãos de defesa do consumidor.

Fundamentação

art. 6º São direitos básicos do consumidor:

I - a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;

II - a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações;

III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem; (Redação dada pela Lei nº 12.741, de 2012) Vigência

IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

V - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas;

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

VII - o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção Jurídica, administrativa e técnica aos necessitados;

VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;

X - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

Parágrafo único. A informação de que trata o inciso III do caput deste artigo deve ser acessível à pessoa com deficiência, observado o disposto em regulamento.

e **Art. 14** O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - o modo de seu fornecimento;

II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III - a época em que foi fornecido.

§ 2º O serviço não é considerado defeituoso pela adoção de novas técnicas.

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

§ 4º A responsabilidade pessoal dos profissionais liberais será apurada mediante a verificação de culpa.

k. BANCOS – DESCONTOS NA ANTECIPAÇÃO DE PAGAMENTOS

O consumidor tem direito ao abatimento de juros por pagamento antecipado de parcelas de financiamentos (carro, imóvel, serviço) e este direito está fundamentado no art. 52 do CDC:

Fundamentação

Art. 52. No fornecimento de produtos ou serviços que envolva outorga de crédito ou concessão de financiamento ao consumidor, o fornecedor deverá, entre outros requisitos, informá-lo prévia e adequadamente sobre:

§ 2º É assegurado ao consumidor a liquidação antecipada do débito, total ou parcialmente, mediante redução proporcional dos juros e demais acréscimos.

I. BANCOS - ENCERRAMENTO DE CONTA

O consumidor que não utilizará mais a conta corrente de uma instituição financeira deverá redigir um documento solicitando o encerramento e protocolar junto ao banco, bem como devolver cartões, talões de cheques e pagar qualquer pendência em sua conta. O banco não encerrará a conta se esta estiver devedora por qualquer motivo.

Caso a reclamação seja por cobranças nessas contas encerradas e não movimentadas, será por cobrança indevida/abusiva.

Fundamentação

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:

IV - prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços;

V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

Art. 42. Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.

Parágrafo único. O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável.

M. BANCOS – FILAS

A **Lei 13948/15**, regulamentada pelo Decreto 45.939/05, estabelece multas para os bancos que obrigarem seus clientes a esperar mais de 15 minutos na fila. Na véspera ou no dia seguinte a feriados prolongados, esse limite sobe para 25 minutos. Já em dias de pagamento de funcionários públicos, o tempo máximo na fila será de 30 minutos. A multa dobra em caso de reincidência.

Fundamentação CDC

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

Art. 20 - O fornecedor de serviços responde pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

§ 2º São impróprios os serviços que se mostrem inadequados para os fins que razoavelmente deles se esperam, bem como aqueles que não atendam as normas regulamentares de prestabilidade.



Filas em banco ainda são quilométricas, apesar da Lei.

n.BANCOS – TRANSAÇÕES NÃO RECONHECIDAS

Quando o consumidor faz contestação de lançamentos em sua conta corrente ou cartão de crédito, não reconhecendo as transações, abre-se a reclamação com base nos artigos do CDC:

Fundamentação

Arts. 4º, caput, I, "d", e II, 6º, I, e 8º de proteção e inversão do ônus da prova. Se o fornecedor se utiliza dos meios eletrônicos para ter lucro maior, também deve responder e arcar quando esses “meios” causam prejuízos.

Art. 14, § 1º, II O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

o.BANCOS – MAU ATENDIMENTO

O mau atendimento vai do call center, passa pelos SACS das empresas e estaciona no telemarketing. Funcionários com “treinamento” para enlouquecer qualquer consumidor, não resolvendo nenhum dos problemas, tratando com indiferença, demorando para atender ou não atendendo, sem suporte técnico, etc. Pessoalmente também não é diferente, as agências contam com poucos funcionários (limitados a caixa), e a cada dia reduzindo mais, 1 ou 2 estagiários, que pouco sabem e 1 gerente que ou está ocupado ou nem está.

Fundamentação

Arts - 6º, Direitos básicos do consumidor

Art. 12: O fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador respondem, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos.,

Art. 14: O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

p. BANCOS – ATENDIMENTO DO SAC

Capítulo à parte é o SAC – Serviço de atendimento ao Consumidor, criado pelo Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008. O SAC tem como objetivo oferecer atendimento de qualidade ao consumidor, para que ele possa fazer reclamações, esclarecer dúvidas e solicitar serviços. Até a presente data, principalmente o SAC dos Bancos, não atingiu a meta proposta. Parece que o fornecedor não se preocupa em adequar sua empresa às necessidades e dignidade do consumidor.

Fundamentação CDC

Artigos: 6º, Direitos básicos do consumidor, 12: O fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador respondem, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos,

Art. 14: O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

q.BANCOS – ABUSOS NAS COBRANÇAS

A cobrança dos bancos, na maioria das vezes, é feita por empresas terceirizadas e especializadas em cobrança, como recuperadoras de crédito e escritórios de advocacia.

O tipo de cobrança desenvolvida por algumas dessas empresas é abusivo, ligam dezenas de vezes por dia, em dias de semana, fins de semana, feriados, na residência, trabalho e até para vizinhos e parentes, expondo, constrangendo e ameaçando o consumidor. O CDC condena esse tipo de prática:

Fundamentação

No **art. 4º**: Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, **o respeito à sua dignidade**, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios;

art. 39 : É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:

VII - repassar informação depreciativa, referente a ato praticado pelo consumidor no exercício de seus direitos;

Art. 42. Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça

s.BANCOS – SAIDINHA

A saidinha de bancos é uma modalidade de crime onde o consumidor é seguido, depois de realizar um saque, ao sair de uma agência bancária, abordado por criminosos e roubado.

Fundamentação

O CDC em seus **artigos 8º** : Os produtos e serviços colocados no mercado de consumo não acarretarão riscos à saúde ou segurança dos consumidores, exceto os considerados normais e previsíveis em decorrência de sua natureza e fruição, obrigando-se os fornecedores, em qualquer hipótese, a dar as informações necessárias e adequadas a seu respeito.

Parágrafo único. Em se tratando de produto industrial, ao fabricante cabe prestar as informações a que se refere este artigo, através de impressos apropriados que devam acompanhar o produto.

e 14: O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência d e culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos., possibilita a responsabilização da empresa por ato de terceiros. Encontramos amparo, também, no Código Civil, nos artigos 927, 931, 932, na chamada “Teoria do Risco”.

t.BANCOS – DEVOLUÇÃO DE CHEQUE INDEVIDAMENTE

Quanto a devolução de cheque indevidamente, fica configurada má prestação de serviço e é aplicado o art. 14 do CDC:

Fundamentação

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

u.BANCOS – PEDIDO DE AUMENTO DE LIMITE

É comum os órgãos de defesa do consumidor receberem denúncia de que os bancos, para aumentarem limite de cheque especial, de cartão de crédito, aprovarem um financiamento ou empréstimo para o consumidor, obrigam a compra de produtos e serviços. Essa prática abusiva é proibida e é uma venda casada, prevista no:

Fundamentação

Art 39 - É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas.

I - condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos.

v.BANCOS SERVIÇOS ESSENCIAIS

Segundo o Banco Central todo cliente pessoa natural que possuir conta de depósitos à vista ou de poupança tem direito aos seguintes serviços gratuitamente:

Resolução 3.919, art. 2º, inciso I

- Fornecimento de cartão com função débito
- Fornecimento de segunda via de cartão, exceto nos casos de pedido de reposição formulados pelo correntista decorrentes de perda, roubo, furto, danificação e outros motivos não imputáveis à instituição emitente
- Realização de saques em guichê de caixa, inclusive por meio de cheque ou de cheque avulso, ou em terminal de autoatendimento-4 por mês
- Realização de transferências de recursos entre contas na própria instituição, em guichê de caixa, em terminal de autoatendimento e/ou pela internet 2 por mês
- Fornecimento de extrato contendo a movimentação dos últimos trinta dias por meio de guichê de caixa e/ou terminal de autoatendimento 2 por mês
- Realização de consultas mediante utilização da internet

- Fornecimento anual de extrato consolidado, discriminando, mês a mês, os valores cobrados no ano anterior relativos às tarifas, juros, encargos moratórios, multas e demais despesas incidentes sobre operações de crédito e de arrendamento mercantil
- Compensação de cheques
- Fornecimento de folhas de cheque, desde que o correntista reúna os requisitos necessários à sua utilização, de acordo com a regulamentação em vigor e as condições pactuadas – 10 por mês
- Prestação de qualquer serviço por meios eletrônicos, no caso de contas cujos contratos prevejam utilizar exclusivamente meios eletrônicos.

São considerados serviços essenciais e gratuitos. Caso ocorra a cobrança, esta será indevida.

Fundamentação

Qualquer cobrança efetivada (paga) pelo consumidor e não devida, tem direito a repetição em dobro dos valores cobrados.

Art. 39 É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:

III - enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço;

IV - prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços;

V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

Parágrafo único do art. 42, “o consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à **repetição do indébito**, por valor **igual ao dobro** do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável”.



Bradesco

Dia & Noite

BDN - BRADESCO DIA E NOITE
EXTRATO CONTA CORRENTE TERM.009908

SIDNEY SILVA OLIVEIRA
AGENCIA 0111 CONTA 0108513-1

16:05 HRS
30/AGO/2012

DISPONIVEL	
+ CONTA CORRENTE	190,00
= TOTAL DISPONIVEL	190,00
 SALDO TOTAL	 190,00
 SALDO DISP. P/INVEST.	 190,00

Extrato de conta corrente, consumidor tem direito a 2 por mês, sem ônus.

BOLETOS (Carnês)

Boletos – Cobrança de emissão de boletos

É o custo cobrado pelo fornecedor para emitir o boleto de cobrança do consumidor. Essa prática é considerada abusiva e ilegal, pois o custo deve ser absorvido pelo fornecedor, que escolheu essa forma de pagamento, não podendo ser transferido para o consumidor.

Fundamentação

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas

V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

IV - estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade;

XII - obriguem o consumidor a ressarcir os custos de cobrança de sua obrigação, sem que igual direito lhe seja conferido contra o fornecedor;

§ 1º Presume-se exagerada, entre outros casos, a vantagem que:

III - se mostra excessivamente onerosa para o consumidor, considerando-se a natureza e conteúdo do contrato, o interesse das partes e outras circunstâncias peculiares ao caso.

Boletos – Falsificados (fraudados)

Com o crescimento dos pagamentos através de boletos bancários (luz, água, telefone, escola, gás, multas, tributos, etc), aumentou também a prática criminosa de envio de boletos falsificados.

O consumidor deve ficar atento a algumas dicas: erros de português nos boletos, código de barras com falhas e erros de formatação visíveis.

Caso ocorra o pagamento, o consumidor deve registrar um Boletim de Ocorrência na delegacia e procurar a empresa e o banco, com o boleto e comprovante de pagamento em mãos, solicitando ressarcimento. Se não houver acordo, o registro da reclamação deve ser baseado no art 14 do CDC.

Fundamentação

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - o modo de seu fornecimento;

II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III - a época em que foi fornecido.

O consumidor também pode ser orientado a buscar ressarcimento e uma possível indenização por dano moral ou material, nos casos em que houver interrupção do serviço, negativação indevida e outros danos decorrentes da fraude. (Juizado Especial Cível).

Carnês – cobrança de emissão

É o custo cobrado pelo fornecedor para emitir o carnê de cobrança do consumidor. Essa prática é considerada abusiva e ilegal, pois o custo deve ser absorvido pelo fornecedor, que escolheu essa forma de pagamento, não podendo ser transferido para o consumidor.

Fundamentação

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas

V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

IV - estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade;

XII - obriguem o consumidor a ressarcir os custos de cobrança de sua obrigação, sem que igual direito lhe seja conferido contra o fornecedor;

§ 1º Presume-se exagerada, entre outros casos, a vantagem que:

III - se mostra excessivamente onerosa para o consumidor, considerando-se a natureza e conteúdo do contrato, o interesse das partes e outras circunstâncias peculiares ao caso.

CARROS USADOS

a. GARANTIA

O carro usado tem garantia, como qualquer produto durável, de 90 dias. E a garantia é de todo veículo: peças, pneus, rodas, lataria, bancos, câmbio, motor, suspensão, etc, garantia só de câmbio e motor não existe.

Mas atenção, o carro usado só terá garantia se for adquirido em fornecedor, como: concessionárias, agências ou de pessoas físicas que trabalham com venda de carros como seu negócio de ganhar a vida.

Caso o consumidor compre de um particular, um vizinho, um amigo ou qualquer pessoa física que esteja vendendo apenas um carro, não será aplicado o CDC (sem relação de consumo) e este deverá procurar o Judiciário.

Fundamentação

Art. 26. O direito de reclamar pelos vícios aparentes ou de fácil constatação caduca em:

I - trinta dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos não duráveis;

II - noventa dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos duráveis.

§ 1º Inicia-se a contagem do prazo decadencial a partir da entrega efetiva do produto ou do término da execução dos serviços.

Art. 24. A garantia legal de adequação do produto ou serviço independe de termo expresso, vedada a exoneração contratual do fornecedor.

Art. 25. É vedada a estipulação contratual de cláusula que impossibilite, exonere ou atenua a obrigação de indenizar prevista nesta e nas seções anteriores.

§ 1º Havendo mais de um responsável pela causação do dano, todos responderão solidariamente pela reparação prevista nesta e nas seções anteriores.

§ 2º Sendo o dano causado por componente ou peça incorporada ao produto ou serviço, são responsáveis solidários seu fabricante, construtor ou importador e o que realizou a incorporação.

Estando o veículo no prazo de garantia:

Art. 18 "Não sendo o vício sanado no prazo máximo de trinta dias, pode o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

I - a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso;

II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;

III - o abatimento proporcional no preço".

b. PEÇAS DE REPOSIÇÃO

Para os carros que saíram de linha, os fabricantes têm obrigação de manter peças de reposição durante 5 anos.

O mesmo vale para os importadores.

Fundamentação

Art. 32. Os fabricantes e importadores deverão assegurar a oferta de componentes e peças de reposição enquanto não cessar a fabricação ou importação do produto.

Parágrafo único. Cessadas a produção ou importação, a oferta deverá ser mantida por período razoável de tempo, na forma da lei.



CARROS NOVOS – VÍCIOS

Como o carro usado, o novo também tem garantia legal de 90 dias.

Quando um carro novo (0 km) apresentar problemas dentro da garantia legal ou contratual, o fornecedor tem que realizar o conserto, sem ônus. O consumidor deve ler atentamente o contrato, mas geralmente as garantias são para: itens mecânicos, suspensão e acessórios originais.

As peças consideradas de desgaste natural, pastilhas de freio, estofamentos, borrachas amortecedores e itens de suspensão, filtros, correias e fluidos não são cobertas pela garantia contratual, mas pode-se exigir a garantia legal de 90 dias.

Fundamentação

art. 8º do CDC ainda prevê que os produtos colocados no mercado não poderão acarretar riscos à saúde e à segurança dos cidadãos, ou seja, a depender do vício constatado no veículo, poderá colocar em risco a vida e a integridade física dos ocupantes e de terceiros, já que poderá ocasionar um grave acidente de trânsito.

art. 14 do CDC determina que a responsabilidade dos fornecedores é objetiva, não dependendo da comprovação de culpa para que responda pelos danos materiais e/ou morais causados, pois o fornecedor deve assumir o compromisso de colocar produtos de qualidade no mercado.

Art. 18. Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com a indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas.

§ 1º Não sendo o vício sanado no prazo máximo de trinta dias, pode o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

I - a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso;

II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;

III - o abatimento proporcional do preço.

§ 2º Poderão as partes convencionar a redução ou ampliação do prazo previsto no parágrafo anterior, não podendo ser inferior a sete nem superior a cento e oitenta dias. Nos contratos de adesão, a cláusula de prazo deverá ser convencionada em separado, por meio de manifestação expressa do consumidor.

§ 3º O consumidor poderá fazer uso imediato das alternativas do § 1º deste artigo sempre que, em razão da extensão do vício, a substituição das partes viciadas puder comprometer a qualidade ou características do produto, diminuir-lhe o valor ou se tratar de produto essencial.

§ 4º Tendo o consumidor optado pela alternativa do inciso I do § 1º deste artigo, e não sendo possível a substituição do bem, poderá haver substituição por outro de espécie, marca ou modelo diversos, mediante complementação ou restituição de eventual diferença de preço, sem prejuízo do disposto nos incisos II e III do § 1º deste artigo.

§ 5º No caso de fornecimento de produtos in natura, será responsável perante o consumidor o fornecedor imediato, exceto quando identificado claramente seu produtor.

§ 6º São impróprios ao uso e consumo:

I - os produtos cujos prazos de validade estejam vencidos;

II - os produtos deteriorados, alterados, adulterados, avariados, falsificados, corrompidos, fraudados, nocivos à vida ou à saúde, perigosos ou, ainda, aqueles em desacordo com as normas regulamentares de fabricação, distribuição ou apresentação;

III - os produtos que, por qualquer motivo, se revelem inadequados ao fim a que se destinam.



Carro novo também dá problema.

CARTÃO

a. CARTÃO ALIMENTAÇÃO

Não é relação de consumo.

b. FURTO OU EXTRAVIO

O primeiro passo do consumidor é informar a administradora do cartão, anotando protocolo, nome da atendente, data e hora do atendimento. Em seguida deve comparecer a uma delegacia e lavrar um Boletim de Ocorrência, a fim de se isentar do uso indevido.

Caso o consumidor seja vítima de alguma utilização indevida e o banco não reconheça, pode abrir reclamação no Procon ou ação no Judiciário.

c. NÃO ACEITAÇÃO

O fornecedor não é obrigado a aceitar o meio de pagamento com cartão débito/crédito, mas tem a obrigação de informar ao consumidor, claramente e em local visível, esta limitação.

Fundamentação

Art 6º São direitos básicos do consumidor:

III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;



A informação tem que ser clara e em local visível.

d. CARTÃO – VALORES MÍNIMOS

Fornecedor exigir valor mínimo para pagamentos com cartão de crédito/débito é proibido pela Lei Nº 16.120, de 18 de janeiro de 2016, e considerada prática abusiva, **art. 39, I** do Código de Defesa do Consumidor.

Fundamentação

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: (Redação dada pela Lei nº 8.884, de 11.6.1994)

I - condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos;

e. CARTÃO – PREÇO DIFERENCIADO

Com a publicação da Lei 13.455/2017, ficaram autorizados preços diferentes para modalidades de pagamentos. O fornecedor pode conceder descontos para pagamentos em dinheiro, pois não vai incidir nenhuma taxa cobrada pelas operadoras de cartão. Porém, o fornecedor deverá informar, em local visível ao consumidor, os descontos oferecidos em função do meio e do prazo de pagamento. Se ele não cumprir a determinação, ficará sujeito a multas previstas no Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/1990).

Fundamentação

art. 6: São direitos básicos do consumidor

III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem.

CHEQUE

É uma Ordem de Pagamento à vista, emitida contra um banco.

Por isso um **cheque pré ou pós-datado** configura um contrato verbal em que o fornecedor promete que só apresentará o cheque na data acordada.

Caso haja quebra do contrato, com a apresentação do cheque antes da data, configurará violação aos direitos do consumidor, já que recusou cumprimento à oferta.

Fundamentação

Art. 30 do CDC: Toda informação ou publicidade, suficientemente precisa, veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação com relação a produtos e serviços oferecidos ou apresentados, obriga o fornecedor que a fizer veicular ou dela se utilizar e integra o contrato que vier a ser celebrado.

Art. 35. Se o fornecedor de produtos ou serviços recusar cumprimento à oferta, apresentação ou publicidade, o consumidor poderá, alternativamente e à sua livre escolha:

I - exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade;

II - aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente;

III - rescindir o contrato, com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e a perdas e danos.

Tal qual o cartão, o fornecedor não é obrigado a aceitar o cheque como forma de pagamento, mas tem obrigação de deixar claro para o consumidor, com informativos em local visível, as formas aceitas e não aceitas de pagamento.

**NÃO
ACEITAMOS**

CHEQUES



CINEMAS

Os cinemas não podem proibir a entrada de bebida e comida SIMILAR (com as mesmas características) ao que é vendido em suas dependências, por terem sido adquiridas em outro fornecedor, sob pena de prática abusiva de VENDA CASADA, conforme **art. 39** do CDC:

Fundamentação

Art 39 - É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: (Redação dada pela Lei nº 8.884, de 11.6.1994)

I - condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos;

Entretanto, por questões de higiene e segurança podem proibir garrafas, alimentos em recipientes não adequados, sorvetes, bebidas alcoólicas, por exemplo, mas sempre com informação clara ao consumidor no local, com informativos na entrada, sala de espera, bilheterias e bombonière.



Clubes – taxas (manutenção / reformas)

As taxas em clubes de entretenimento podem ser cobradas desde que sejam de conhecimento do consumidor, previstas em contrato e estatuto do clube.

Fundamentação

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem

Art. 31. A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores.



COBRANÇA DE GORJETA

Lei da Gorjeta (13.419/2017): regulamenta a divisão das gorjetas entre os funcionários dos estabelecimentos, tais como garçons, caixas, cozinheiros, zeladores etc., permitindo alterações no percentual da gorjeta destinada a arcar com encargos trabalhistas e clareza na divisão entre a equipe de funcionários.

Ainda assim a gorjeta não é obrigatória.

A porcentagem não é fixa, podendo ser de 5 %, 10%, 13%, ou maior / menor, dependendo do estabelecimento.

Por ser um valor espontâneo, o consumidor pode escolher o valor que quer deixar, também.

O preço estabelecido no cardápio tem caráter de oferta, devendo, nos termos do **art. 31** do CDC, ser claro, preciso e ostensivo. Assim, o consumidor só tem a obrigação de pagar pelo que consumiu.

Fundamentação

Art. 31. A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores.

PROJETO DE LEI Nº 934, DE 2017 - PARA O ESTADO DE SÃO PAULO

Regulamenta a cobrança do serviço nos restaurantes, lanchonetes, bares e congêneres, e dá outras providências.

A ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO

DECRETA:

Artigo 1º. Os restaurantes, lanchonetes, bares e congêneres, que adotam o sistema de cobrança de valor de serviço, deverão fazê-lo de maneira clara, precisa e de fácil percepção na conta final de consumo, informando, inclusive, seu percentual em relação ao total gasto pelo consumidor.

§1º. A cobrança realizada não vincula o consumidor, que poderá recolher o valor que preferir, ou optar pelo seu não pagamento.

§2º. As empresas que, na forma da legislação federal, optarem por reter percentual dessa arrecadação para custeio dos encargos sociais, previdenciários e trabalhistas de seus empregados, deverão informar, na conta final de consumo, o percentual que será retido para esse fim.

Artigo 2º. A infração às disposições da presente Lei acarretará ao responsável infrator as sanções previstas no artigo 56 da Lei federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 – Código de Defesa do Consumidor, aplicáveis na forma de seus artigos 57 a 60.

Artigo 3º. Ulterior disposição regulamentar desta Lei definirá o detalhamento técnico de sua execução.

Artigo 4º. As despesas decorrentes da execução desta lei correrão à conta de dotações orçamentárias próprias.

Artigo 5º. Esta Lei entra em vigor no prazo de 30 (trinta) dias de sua publicação.



Cobrança Abusiva

É a cobrança em que o consumidor **é** devedor e o fornecedor abusa de suas prerrogativas para intimidar, ameaçar, expor e humilhar o consumidor a fim de cobrar a dívida.

Além dos danos morais pode haver abuso de juros, multas, ou outras formas de elevação da dívida.

Fundamentação

art. 42: Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto ao ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.

Art. 51: São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

§ 1º Presume-se exagerada, entre outros casos, a vantagem que:

I - ofende os princípios fundamentais do sistema jurídico a que pertence;

II - restringe direitos ou obrigações fundamentais inerentes à natureza do contrato, de tal modo a ameaçar seu objeto ou equilíbrio contratual;

III - se mostra excessivamente onerosa para o consumidor, considerando-se a natureza e conteúdo do contrato, o interesse das partes e outras circunstâncias peculiares ao caso.

Cobrança Indevida

É quando o consumidor **nada deve**, não comprou e não se comprometeu a comprar nenhum produto ou serviço de forma expressa.

Caso seja obrigado a pagar, terá direito a devolução em dobro. (Obs: Apenas se pagou). Também não é devedor o consumidor que rescinde contrato por descumprimento do fornecedor.

Fundamentação

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

V - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas;

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:

III - enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço;

VI - executar serviços sem a prévia elaboração de orçamento e autorização expressa do consumidor, ressalvadas as decorrentes de práticas anteriores entre as partes;

XIII - aplicar fórmula ou índice de reajuste diverso do legal ou contratualmente estabelecido.

Parágrafo único. Os serviços prestados e os produtos remetidos ou entregues ao consumidor, na hipótese prevista no inciso III, equiparam-se às amostras grátis, inexistindo obrigação de pagamento.

Art. 42. Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.

Parágrafo único. O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável.

a. Cobrança – Ameaça / Constrangimento

Apesar do CDC prever que o consumidor inadimplente não será exposto, nem ameaçado, por ser o Procon um órgão administrativo, não pode requerer danos morais. Assim, é melhor indicar ao consumidor um Juizado Especial Cível para que ele recorra judicialmente, sem precisar de advogado.

Fundamentação

Art. 42. Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.

Parágrafo único. O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável.

Art. 42-A. Em todos os documentos de cobrança de débitos apresentados ao consumidor, deverão constar o nome, o endereço e o número de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas – CPF ou no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ do fornecedor do produto ou serviço correspondente. ”



COMANDA - PERDA DE COMANDA

É ilegal e abusiva a cobrança de multa por perda de comanda. A obrigação é do fornecedor na cobrança e controle de suas vendas.

Fundamentação

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:

V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

Art. 42. Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.

Parágrafo único: O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável.



COMPRAS EM SITES (ON LINE)

Sites Nacionais: Os maiores problemas são a não entrega, descumprimento da oferta (diferente da foto no site), cobrança abusiva ou indevida, produto trocado, produto avariado ou faltando peça, produto esgotado, demora na entrega e dificuldade de cancelar a compra.

Sites Internacionais: A atenção tem que ser redobrada, pois só há a possibilidade de uma ação dos Procons se a empresa estrangeira tiver representante no Brasil. Caso contrário é muito mais difícil e caro acionar a empresa e terá que ser pelo judiciário. As maiores reclamações são a perda ou o extravio dos produtos, as taxas cobradas sobre importação, questões relacionadas à confiabilidade do site ou problemas com trocas e reembolsos.

Direito de Arrependimento: Para exercer este direito, é preciso que o comprador comunique o desejo de cancelamento da compra no prazo de 7 dias a contar da assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço. Vale ressaltar que a empresa deverá estornar qualquer valor pago de forma imediata, inclusive aqueles inerentes a despesas extras, como seguro ou frete. O direito de arrependimento, caso utilizado, implica a rescisão de todos os contratos assinados sejam principais ou acessórios, sem qualquer ônus para o consumidor.

Fundamentação

Art. 49. O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de 7 dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio.

Parágrafo único. Se o consumidor exercitar o direito de arrependimento previsto neste artigo, os valores eventualmente pagos, a qualquer título, durante o prazo de reflexão, serão devolvidos, de imediato, monetariamente atualizados.

COMPRA FORA DO ESTABELECIMENTO

Toda compra realizada fora do estabelecimento comercial (**telefone, catálogo, internet ou a domicílio**) tem **7 (sete dias)** para arrependimento (direito de arrependimento), ou seja, o consumidor pode desistir da compra, devolver o produto e ter seu dinheiro de volta. As despesas da devolução também são do fornecedor. Isto porque o consumidor não teve acesso ao produto e não tem como saber se o produto atenderá suas expectativas de utilização. É uma proteção a um tipo de comércio que vem crescendo mundialmente.

Fundamentação

Art. 49. O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de 7 dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio.

Parágrafo único. Se o consumidor exercitar o direito de arrependimento previsto neste artigo, os valores eventualmente pagos, a qualquer título, durante o prazo de reflexão, serão devolvidos, de imediato, monetariamente atualizados.

CONSÓRCIO

Consórcio é uma modalidade de compra programada, uma forma de poupança por meio de autofinanciamento. No Consórcio, grupos de pessoas se unem com um objetivo em comum: adquirir bens móveis (como automóveis, caminhões, motocicletas, aeronaves, entre outros), imóveis ou serviços ou conjunto de serviços (viagens, tratamentos cirúrgicos, festas comemorativas, entre outros), e a parte que lhes cabe é chamada de cota.

A fiscalização dos consórcios compete ao Banco Central.

<http://www.bcb.gov.br/acessoainformacao/lai.asp>

Neste caso, o consorciado é consumidor e o administrador é o fornecedor.

Fundamentação

Art. 2º

Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

Art. 3º

Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

a. Cancelamento

Com a nova Lei de Consórcio nº 11.795/2008, algumas regras mudaram.

Antes, o consumidor que desistia, esperava o fim do grupo para receber o dinheiro investido de volta. Hoje, o consumidor pode desistir e participa normalmente dos sorteios, se for sorteado já recebe seu investimento.

Se não for atendido o estabelecido em Lei:

Fundamentação

Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

II - subtraíam ao consumidor a opção de reembolso da quantia já paga, nos casos previstos neste código;

IV - estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade;

b. Carta de Crédito

O consumidor sorteado ou que foi vencedor em um lance, recebe uma carta de crédito que pode ser usada para adquirir o bem desejado, ou quitar um financiamento em andamento.

Caso não receba a carta de crédito:

Fundamentação

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

c. Final do grupo

As administradoras de consórcio têm até 60 dias, após a última assembleia, para avisar todos participantes sobre o final do grupo e pagar seus créditos e até 120 dias para encerrar definitivamente as atividades do grupo.

Fundamentação

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

d. Garantia para liberação de Carta de Crédito

A garantia para liberação de Carta de Crédito deve estar **expressamente** redigida no contrato e o consumidor bem orientado sobre esta necessidade, sob pena de não poder ser exigida.

Fundamentação

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

Art. 31. A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores.

e. Taxa de administração

É uma taxa cobrada pela administradora para formar, organizar e manter o grupo.

Não há tabela oficial, mas as taxas costumam variar, para automóveis, entre 12% e 15% pelo período de 50 meses. O consórcio de imóveis, por ter um tempo mais longo, tem taxas de administração mais altas, de 20%. E os eletroeletrônicos costumam ter taxa de administração de 1% ao mês.

Fundamentação

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:

V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

IV - estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade;

§ 1º Presume-se exagerada, entre outros casos, a vantagem que:

III - se mostra excessivamente onerosa para o consumidor, considerando-se a natureza e conteúdo do contrato, o interesse das partes e outras circunstâncias peculiares ao caso.

Atenção: Fundo de reserva e seguro não são obrigatórios, mas se constarem em contrato podem ser cobrados.



Publicidade sobre consórcios.

COUVERT

Alimentos antes das refeições: Segundo a lei estadual 17.301/12, os estabelecimentos devem – antes de servir o couvert – (petiscos) perguntar ao consumidor se há interesse e informar a descrição clara do preço e a composição do serviço.

Artístico: Só quando o show for ao vivo e com duração de 4 horas, no mínimo. E mesmo assim, o consumidor deve ser informado antes da cobrança. A cobrança é feita por pessoa.

Fundamentação

art.6º, III CDC: São direitos básicos do consumidor:

III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem.



Obrigatório aviso e informação antecipada.

COMBUSTÍVEL

a. Cobrança Abusiva

Apesar de livre de tabelamento, os aumentos dos combustíveis não podem ser abusivos, ou seja, acima do reajuste concedido ou acima do que foi aumentado de tributos. Há parâmetros na concorrência e na informação do próprio consumidor, para que o preço seja comparado. Alguns Procons publicam tabela de preços praticados pelos postos de gasolina da sua região, que também auxiliam no combate aos aumentos abusivos. Assim, se for apurado o abuso, preços repassados acima do aumento ou irregularidades, como repasse indevido da elevação dos tributos em produtos que já estavam estocados, cabe reclamação e fiscalização.

Fundamentação

Art. 39 do CDC: É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: (Redação dada pela Lei nº 8.884, de 11.6.1994)

I - condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos;

V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva

X - elevar sem justa causa o preço de produtos ou serviços. (Incluído pela Lei nº 8.884, de 11.6.1994)

XIII - aplicar fórmula ou índice de reajuste diverso do legal ou contratualmente estabelecido. (Incluído pela Lei nº 9.870, de 23.11.1999)

b. Qualidade

O consumidor, geralmente, não possui ferramentas para medir a qualidade do combustível em seu dia a dia. Assim, pode seguir algumas rotinas para proteger seu bolso:

- Sempre pedir nota fiscal
- Sempre abastecer em um mesmo posto.
- Prestar atenção se o motor falhar, pois pode ser indicativo de má qualidade do combustível.
- O combustível durar menos que o normal.

São situações que podem ser questionadas e reclamadas no Procon, que irá investigar, através da Diretoria de Fiscalização.

Fundamentação

Art. 12 - O fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador respondem, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos.

Art 18 - Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com a indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas.

c- Validade – A validade é de 3 a 4 meses nos depósitos (tanques) do fornecedor.

d-Preço – Os postos devem informar, através de faixas, totens ou placas os preços dos combustíveis ali comercializados. (Agência Nacional do Petróleo – ANP)

Fluídos, lubrificante e aditivos – Eles têm data de vencimento em suas embalagens. Se houver uso de produto vencido, o consumidor pode abrir reclamação, desde que apresente a embalagem, comprovando a irregularidade.

O mais importante é o fluido dos freios, pois a falta de manutenção ou feita de forma errada, como produto vencido, pode ocasionar falhas, que podem acarretar graves acidentes.

Fundamentação

Art 18, § 6º São impróprios ao uso e consumo:

I - os produtos cujos prazos de validade estejam vencidos;

II - os produtos deteriorados, alterados, adulterados, avariados, falsificados, corrompidos, fraudados, nocivos à vida ou à saúde, perigosos ou, ainda, aqueles em desacordo com as normas regulamentares de fabricação, distribuição ou apresentação;

III - os produtos que, por qualquer motivo, se revelem inadequados ao fim a que se destinam.

Recomenda-se que o consumidor sempre peça nota fiscal e observe as datas de validade e se os valores estão corretos.



Se solicitado pelo consumidor, o posto de gasolina deve fazer na hora o teste da proveta. O teste revela o percentual de álcool misturado na gasolina, que pela norma vigente deve ser de 27%, para gasolina comum.

CONSUMAÇÃO MÍNIMA

Estado de São Paulo - É considerada prática abusiva, de acordo com **Lei Estadual 11.886**, de 01 de março de 2005, que determina, em seu artigo 1º:

"Fica proibida a cobrança da consumação mínima nos bares, boates e congêneres em todo Estado". Parágrafo único - A proibição do caput estende-se a todo e qualquer subterfúgio (oferecimento de drinks, vales de toda espécie, brindes, etc) utilizado pelas casas noturnas para, mesmo disfarçadamente, efetuar a cobrança citada".

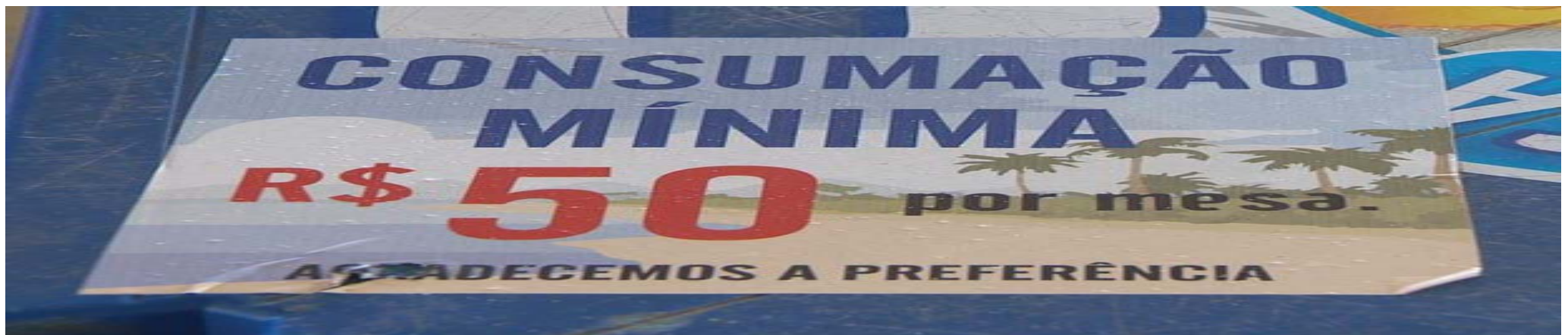
Obrigar o consumidor a pagar o que não consumiu é crime e prática abusiva de venda casada, prevista no **art. 39, I** do Código de Defesa do Consumidor.

Fundamentação – Para todos

Art 39 - É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:

I - condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos;

V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;



O fornecedor só pode cobrar o que foi consumido.

Contrato

a. Assinatura

Quando o consumidor for assinar um contrato, deve ler com atenção e tirar todas as dúvidas com o fornecedor. O contrato deve estar redigido de forma clara e transparente, facilitando o entendimento do consumidor. Uma cláusula abusiva, pode ser considerada nula, mesmo depois do contrato assinado e toda publicidade e informação veiculada será considerada parte integrante do contrato. (panfletos, anúncios em jornais e revistas, Tv, etc.)

Fundamentação

Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:

III - harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170, da Constituição Federal), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores;

Art. 30. Toda informação ou publicidade, suficientemente precisa, veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação com relação a produtos e serviços oferecidos ou apresentados, obriga o fornecedor que a fizer veicular ou dela se utilizar e integra o contrato que vier a ser celebrado.

b. Cláusulas Abusivas

O fornecedor deve apresentar um contrato justo, discriminando todo o produto ou serviço e as condições de pagamento, para que o consumidor esteja bem informado e seguro da assinatura.

Fundamentação

O Artigo 51 do CDC deixa claro o que não pode constar em um contrato, sob pena de nulidade da cláusula, por abusividade:

Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

I - impossibilitem, exonerem ou atenuem a responsabilidade do fornecedor por vícios de qualquer natureza dos produtos e serviços ou impliquem renúncia ou disposição de direitos. Nas relações de consumo entre o fornecedor e o consumidor pessoa jurídica, a indenização poderá ser limitada, em situações justificáveis;

II - subtraíam ao consumidor a opção de reembolso da quantia já paga, nos casos previstos neste código;

III - transfiram responsabilidades a terceiros;

IV - estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade;

V - (Vetado);

VI - estabeleçam inversão do ônus da prova em prejuízo do consumidor;

VII - determinem a utilização compulsória de arbitragem;

VIII - imponham representante para concluir ou realizar outro negócio jurídico pelo consumidor;

IX - deixem ao fornecedor a opção de concluir ou não o contrato, embora obrigando o consumidor;

X - permitam ao fornecedor, direta ou indiretamente, variação do preço de maneira unilateral;

XI - autorizem o fornecedor a cancelar o contrato unilateralmente, sem que igual direito seja conferido ao consumidor;

XII - obriguem o consumidor a ressarcir os custos de cobrança de sua obrigação, sem que igual direito lhe seja conferido contra o fornecedor;

XIII - autorizem o fornecedor a modificar unilateralmente o conteúdo ou a qualidade do contrato, após sua celebração;

XIV - infrinjam ou possibilitem a violação de normas ambientais;

XV - estejam em desacordo com o sistema de proteção ao consumidor;

XVI - possibilitem a renúncia do direito de indenização por benfeitorias necessárias.

§ 1º Presume-se exagerada, entre outros casos, a vantagem que:

I - ofende os princípios fundamentais do sistema jurídico a que pertence;

II - restringe direitos ou obrigações fundamentais inerentes à natureza do contrato, de tal modo a ameaçar seu objeto ou equilíbrio contratual;

III - se mostra excessivamente onerosa para o consumidor, considerando-se a natureza e conteúdo do contrato, o interesse das partes e outras circunstâncias peculiares ao caso.

c. Práticas Abusivas

O artigo 39 do CDC é aplicado também em contratos de produtos e serviços, quando estes apresentam cláusulas com práticas abusivas:

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: (Redação dada pela Lei nº 8.884, de 11.6.1994)

I - condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos;

II - recusar atendimento às demandas dos consumidores, na exata medida de suas disponibilidades de estoque, e, ainda, de conformidade com os usos e costumes;

III - enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço;

IV - prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços;

V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

VI - executar serviços sem a prévia elaboração de orçamento e autorização expressa do consumidor, ressalvadas as decorrentes de práticas anteriores entre as partes;

VII - repassar informação depreciativa, referente a ato praticado pelo consumidor no exercício de seus direitos;

VIII - colocar, no mercado de consumo, qualquer produto ou serviço em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes ou, se normas específicas não existirem, pela Associação Brasileira de Normas Técnicas ou outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Conmetro);

IX - recusar a venda de bens ou a prestação de serviços, diretamente a quem se disponha a adquiri-los mediante pronto pagamento, ressalvados os casos de intermediação regulados em leis especiais; (Redação dada pela Lei nº 8.884, de 11.6.1994).

X - elevar sem justa causa o preço de produtos ou serviços. (Incluído pela Lei nº 8.884, de 11.6.1994)

XI - Dispositivo incluído pela MPV nº 1.890-67, de 22.10.1999, transformado em inciso XIII, quando da conversão na Lei nº 9.870, de 23.11.1999

XII - deixar de estipular prazo para o cumprimento de sua obrigação ou deixar a fixação de seu termo inicial a seu exclusivo critério. (Incluído pela Lei nº 9.008, de 21.3.1995)

XIII - aplicar fórmula ou índice de reajuste diverso do legal ou contratualmente estabelecido. (Incluído pela Lei nº 9.870, de 23.11.1999)

Parágrafo único. Os serviços prestados e os produtos remetidos ou entregues ao consumidor, na hipótese prevista no inciso III, equiparam-se às amostras grátis, inexistindo obrigação de pagamento.

d. FIDELIZAÇÃO

É o contrato no qual o consumidor se compromete a permanecer com o fornecedor por período ajustado (máximo de 12 meses), em troca de alguma vantagem, que deve ser permanente e não promocional.

Em caso de rescisão, se o contrato tiver previsão de multa esta deverá ser proporcional ao tempo que falta para o término da fidelização e ao valor do benefício. Caso o serviço não tenha correspondido à expectativa do consumidor, este poderá rescindir o contrato, sem ônus e efetuar a portabilidade.

Fundamentação

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - o modo de seu fornecimento;

II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III - a época em que foi fornecido.

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:

V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

e. DESISTÊNCIA OU RESCISÃO

O consumidor pode desistir do contrato e assumir a multa contratual, desde que essa não seja muito onerosa, que suas cláusulas não determinem perda de todo montante pago ou obriguem a pagar todo valor contratado.

O fornecedor deve comprovar suas despesas administrativas com esse consumidor e cobrar a multa dentro do previsto pela legislação.

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

V - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas.

Art. 46. Os contratos que regulam as relações de consumo não obrigarão os consumidores, se não lhes for dada a oportunidade de tomar conhecimento prévio de seu conteúdo, ou se os respectivos instrumentos forem redigidos de modo a dificultar a compreensão de seu sentido e alcance.

Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

IV - estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade;

CURSOS LIVRES

Aos cursos livres não é aplicada a legislação dos estabelecimentos de ensino, nem são fiscalizados pelas Secretarias de Educação. Assim, o consumidor deve ter redobrada atenção com o contrato. Cláusulas abusivas são comuns, como altas multas para rescisão, sem data para início do curso, pagamento total do curso em caso de desistência, taxas extras, material didático mais caro que o curso e que não é aceito em devolução, entre outras.

A publicidade enganosa também é comum, prometem emprego garantido, bolsa família, vale transporte, etc.

Fundamentação

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

Art. 35. Se o fornecedor de produtos ou serviços recusar cumprimento à oferta, apresentação ou publicidade, o consumidor poderá, alternativamente e à sua livre escolha: I - exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade;

II - aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente;

III - rescindir o contrato, com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e a perdas e danos.

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:

IV - prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços;

V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

XII - deixar de estipular prazo para o cumprimento de sua obrigação ou deixar a fixação de seu termo inicial a seu exclusivo critério.

Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

IV - estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade;

DIFERENÇA DE PREÇO - GÔNDOLA X CAIXA

Qualquer produto que ao passar no caixa do estabelecimento apresentar valor maior que o marcado nas prateleiras (gondolas) dá direito ao consumidor pagar o valor mais baixo ou receber a diferença em dinheiro, se constatado depois de pago.

Fundamentação

Art. 47. As cláusulas contratuais serão interpretadas de maneira mais favorável ao consumidor.

Art. 31. A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores.

Parágrafo único. As informações de que trata este artigo, nos produtos refrigerados oferecidos ao consumidor, serão gravadas de forma indelével. (Incluído pela Lei nº 11.989, de 2009)



O consumidor tem direito de pagar o menor preço.

ENERGIA - CONCESSIONÁRIAS

a.ENERGIA – CORTE DE ENERGIA

A concessionária pode interromper o fornecimento da energia por falta de pagamento, depois de 15 dias de inadimplência, sob alegação que o serviço estava disponível.

Fundamentação

Com a nova norma da ANEEL, os cortes não podem ser de sexta-feira, por contas antigas, fora do horário comercial (08:00 às 18:00) e a concessionária é obrigada a avisar o consumidor com antecedência.

art. 4º . estabelece a política nacional das relações de consumo, cujo objetivo é atender as necessidades dos consumidores, respeitando à sua dignidade, saúde e segurança, providenciando a melhoria de sua qualidade de vida.

art. 6, X . consigna que é direito básico do consumidor "a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral".

art.22 e seu parágrafo único do CDC, que " Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais contínuos"

Art. 42. Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.

ENERGIA – Cobrança Indevida ou Abusiva

b.Energia Cobrança Indevida

É quando o consumidor nada deve, estando suas contas pagas em dia.
Caso seja obrigado a pagar, terá direito a devolução em dobro. (Obs: apenas se pagou).

Fundamentação

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

V - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas;

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:

III - enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço;

VI - executar serviços sem a prévia elaboração de orçamento e autorização expressa do consumidor, ressalvadas as decorrentes de práticas anteriores entre as partes;

XIII - aplicar fórmula ou índice de reajuste diverso do legal ou contratualmente estabelecido.

Parágrafo único. Os serviços prestados e os produtos remetidos ou entregues ao consumidor, na hipótese prevista no inciso III, equiparam-se às amostras grátis, inexistindo obrigação de pagamento.

Art. 42. Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.

Parágrafo único. O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável.

c.Energia - Cobrança Abusiva

É a cobrança em que o consumidor é devedor e o fornecedor abusa de suas prerrogativas para intimidar, ameaçar, expor e humilhar o consumidor a fim de cobrar a dívida.

Além dos danos morais pode haver abuso de taxas, juros, multas, cortes de fornecimento sem aviso prévio, por exemplo.

Fundamentação

art. 42: Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto ao ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.

Art. 51: São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

§ 1º Presume-se exagerada, entre outros casos, a vantagem que:

I - ofende os princípios fundamentais do sistema jurídico a que pertence;

II - restringe direitos ou obrigações fundamentais inerentes à natureza do contrato, de tal modo a ameaçar seu objeto ou equilíbrio contratual;

III - se mostra excessivamente onerosa para o consumidor, considerando-se a natureza e conteúdo do contrato, o interesse das partes e outras circunstâncias peculiares ao caso.

ERRATA

Quando um produto ou serviço é anunciado em meio de comunicação e esse anúncio contém erro (data, preço, modo de pagamento, modelo, quantidade etc.) o fornecedor deve publicar, no mesmo meio utilizado, uma ERRATA, que é uma correção desse anúncio.

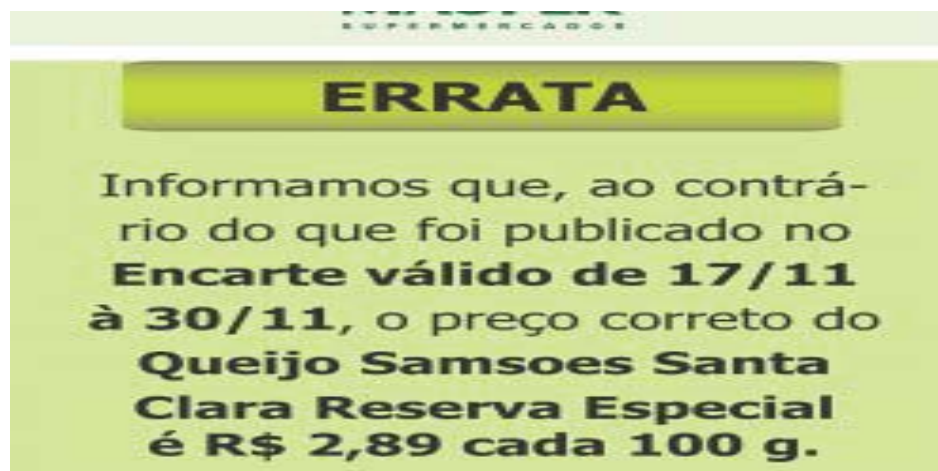
Se esta ERRATA chegar ao consumidor antes ou ao mesmo tempo que o anúncio veiculado, ainda é possível o não cumprimento a oferta, mas permanece a conduta infracional que deverá ser analisada

Se não houver tempo hábil para não criar expectativa no consumidor, a oferta deverá ser cumprida, pois fica configurada a propaganda enganosa.

Fundamentação

Art. 37. É proibida toda publicidade enganosa ou abusiva.

§ 1º É enganosa qualquer modalidade de informação ou comunicação de caráter publicitário, inteira ou parcialmente falsa, ou, por qualquer outro modo, mesmo por omissão, capaz de induzir em erro o consumidor a respeito da natureza, características, qualidade, quantidade, propriedades, origem, preço e quaisquer outros dados sobre produtos e serviços.



Exemplo de ERRATA.

ESCOLAS (em geral)

a. Material Escolar

As escolas não podem exigir em lista de material escolar produtos de uso coletivo/administrativo e tem a obrigação de informar ao consumidor o teor dessa lista antes da assinatura do contrato. Exemplo: giz, produtos de limpeza, álcool, papel higiênico, pinceis para quadro, ou seja, produtos que não são utilizados diretamente na educação e processo de aprendizagem.

Alguns materiais permitidos também são limitados em quantidade. Exemplo: Sulfite, mais que 1 resma já é considerado abusivo.

O fornecedor não pode obrigar que os materiais sejam adquiridos em uma só empresa / papelaria, sob pena de venda casada.

Fundamentação

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:

I - condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos;

V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

Art 46. os contratos que regulam as relações de consumo não obrigarão os consumidores, se não lhes for dada a oportunidade de tomar conhecimento prévio de seu conteúdo, ou se os respectivos instrumentos forem redigidos de modo a dificultar a compreensão de seu sentido e alcance.

b. Escola – Matrículas

Algumas escolas querem cobrar a matrícula como se fosse a 13ª mensalidade, essa prática é abusiva. A taxa de matrícula pode ser cobrada, mas diluída nas mensalidades do curso. (semestral ou anual)

O aluno poderá ser impedido de refazer a matrícula para o ano seguinte se estiver inadimplente.

Fundamentação

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:

V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

Art. 42. Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.

Parágrafo único. O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável.

c. Aumento de Mensalidade

O aumento de mensalidade é baseado em índices inflacionários, mas nada impede que a instituição de ensino, que é de direito privado, (particular) cobre mais, desde que comprove que suas despesas também ficaram mais altas. Se não houver a comprovação é aumento abusivo.

Atenção!

Valores referentes a reformas e ampliação do número de vagas em salas de aula para novos alunos não podem ser repassados aos consumidores.

Multa por atraso no pagamento é de 2% (dois por cento), legalmente permitida.

Fundamentação

Art. 6º - São direitos básicos do consumidor:

III - a **informação** adequada e **clara** sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:

V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

IV - estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade;

d. Uniformes

Em primeiro lugar o fornecedor deve avisar ao consumidor com antecedência e em contrato da exigência do uso de uniforme.

Fundamentação

Art 46. os contratos que regulam as relações de consumo não obrigarão os consumidores, se não lhes for dada a oportunidade de tomar conhecimento prévio de seu conteúdo, ou se os respectivos instrumentos forem redigidos de modo a dificultar a compreensão de seu sentido e alcance.

Só é possível condicionar a compra do uniforme em loja credenciada ou na instituição se esta possuir marca registrada com INPI (Instituto Nacional de Propriedade Industrial), que garanta a marca ou logotipo do fornecedor como exclusiva. Se não, registra-se a reclamação.

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:

I - condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos;

V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

Art 46. os contratos que regulam as relações de consumo não obrigarão os consumidores, se não lhes for dada a oportunidade de tomar conhecimento prévio de seu conteúdo, ou se os respectivos instrumentos forem redigidos de modo a dificultar a compreensão de seu sentido e alcance.



Exemplo de uniforme com logotipo.

f. Inadimplência

O consumidor (aluno) inadimplente **pode** ser impedido de fazer a rematrícula, mas **não poderá**: ser impedido de transferência para outra instituição, de realizar provas do ano letivo, de assistir aulas, participar de qualquer atividade pedagógica, ter seus documentos retidos ou a instituição deixar de emitir-los, nem divulgar o nome do aluno como inadimplente. A instituição de ensino só poderá desligar o aluno inadimplente ao final do ano ou semestre letivo.

Fundamentação

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:

V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

Art. 42. Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.

Parágrafo único. O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável.

ESTACIONAMENTO

a. Perda de ticket

É ilegal e abusiva a cobrança de multa pela perda do ticket . A obrigação é do fornecedor a cobrança e controle dos veículos, bem como a segurança dos mesmos, em seu estabelecimento.

Fundamentação

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:

V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

b.Furto ou roubo dentro do estacionamento

Tanto o consumidor, seu veículo e os objetos guardados dentro dele são responsabilidade do estacionamento (fornecedor do serviço).

“De acordo com os ditames do Código de Defesa do Consumidor, os shoppings, hotéis e hipermercados que oferecem estacionamento privativo aos consumidores, mesmo que de forma gratuita, são responsáveis pela segurança tanto dos veículos, quanto dos clientes.

Súmula 130/STJ: “A EMPRESA RESPONDE, PERANTE O CLIENTE, PELA REPARAÇÃO DE DANO OU FURTO DE VEÍCULOS OCORRIDOS EM SEU ESTACIONAMENTO”.

Estacionamento E

Fundamentação

Artigo 4º, III, do CDC – boa fé objetiva - A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios: (Redação dada pela Lei nº 9.008, de 21.3.1995)

III - harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170, da Constituição Federal), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores;

E “**Art. 29 do CDC:** Para os fins deste Capítulo e do seguinte, equiparam-se aos consumidores todas as pessoas determináveis ou não, expostas às práticas nele previstas”.

Art. 25. É vedada a estipulação contratual de cláusula que impossibilite, exonere ou atenue a obrigação de indenizar prevista nesta e nas seções anteriores.

§ 1º Havendo mais de um responsável pela causação do dano, todos responderão solidariamente pela reparação prevista nesta e nas seções anteriores.

Exclusão: exclui os estacionamentos gratuitos ou onerosos ofertados em via pública pelos Municípios e aqueles outros ofertados gratuitamente no pátio de órgãos e entidades ligadas ao poder público.

c. Estacionamento – Pagamento de Valet

Casas noturnas, restaurantes e alguns comércios tem o serviço de “valet” próprio ou de empresa contratada (terceirizada). A cobrança pode ser feita desde que avisada com antecedência ao consumidor e que o carro seja guardado em vaga privativa. Se o veículo for estacionado na rua, o consumidor pode não pagar pelo serviço. No recibo deve estar descrito nome da empresa, CNPJ, os dados do veículo (placa, cor, modelo etc) a hora de entrada e entrega do veículo. Em caso de furto, multas ou algum dano ao veículo, tanto a empresa terceirizada, quanto do estabelecimento que a contratou, são responsáveis (solidários).

Fundamentação

Art. 14.

O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

- I - o modo de seu fornecimento;
- II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;
- III - a época em que foi fornecido.



Garantia Legal - Garantia contratual

Garantia estendida

Quando ocorre vícios em produtos ou serviços o consumidor pode acionar a garantia do fornecedor.

A **garantia legal** que é amparada pelo CDC é de 30 dias para produtos e serviços não duráveis e 90 dias para serviços e produtos duráveis e não podem ser alteradas em razão de nenhum motivo apresentado pelo fornecedor.

Serviço não durável - faxina, lavagem de lavanderia, jardinagem, etc.

Serviço durável - serviços de carpintaria, pintura ou dentário.

Produto não durável – que é consumido na utilização: sabonete, pasta de dente.

Produto durável - carro, geladeira, casa.

A **garantia legal** é somada a **garantia contratual**, que normalmente é de 1 ano. Assim, o consumidor tem 1 ano + 90 dias de garantia total, por exemplo.

A **garantia estendida** é um produto de seguro vendido e, às vezes sem conhecimento do consumidor, em venda casada, que promete mais um prazo de cobertura, depois da garantia contratual e legal acabar.

Garantia para o Vício oculto - Se o defeito for difícil de se notar (vício oculto), os prazos da garantia começam a ser contados da data em que o vício apareceu ou foi detectado. Exemplo: um computador novo que depois de 1 ano não funciona mais, por um problema interno. É um produto destinado a durar bem mais que um ano e se o vício só foi percebido depois desse tempo, o prazo da garantia também começa a ser contada desse dia.

Fundamentação

Art. 24. A garantia legal de adequação do produto ou serviço independe de termo expresso, vedada a exoneração contratual do fornecedor.

Art. 26. O direito de reclamar pelos vícios aparentes ou de fácil constatação caduca em:

I - trinta dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos não duráveis;

II - noventa dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos duráveis.

§ 1º Inicia-se a contagem do prazo decadencial a partir da entrega efetiva do produto ou do término da execução dos serviços.

§ 2º Obstat a decadência:

I - a reclamação comprovadamente formulada pelo consumidor perante o fornecedor de produtos e serviços até a resposta negativa correspondente, que deve ser transmitida de forma inequívoca;

II - (Vetado).

III - a instauração de inquérito civil, até seu encerramento.

§ 3º Tratando-se de vício oculto, o prazo decadencial inicia-se no momento em que ficar evidenciado o defeito.

Art. 31. A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores.

Art. 50. A garantia contratual é complementar à legal e será conferida mediante termo escrito.

Parágrafo único. O termo de garantia ou equivalente deve ser padronizado e esclarecer, de maneira adequada em que consiste a mesma garantia, bem como a forma, o prazo e o lugar em que pode ser exercitada e os ônus a cargo do consumidor, devendo ser-lhe entregue, devidamente preenchido pelo fornecedor, no ato do fornecimento, acompanhado de manual de instrução, de instalação e uso do produto em linguagem didática, com ilustrações.

É lícita a perda da garantia contratual quando a manutenção do bem é realizada por terceiros escolhidos pelo consumidor em contrariedade ao contratado. O consumidor deve em caso de problemas, durante a garantia, procurar uma assistência técnica autorizada, sob pena de perder a garantia contratual.

Na nota para pagar está inserido o seguro de garantia estendida, como o valor é pequeno, o consumidor nem percebe que o pagou junto com o produto.



Chamariz de garantia estendida.

Imóveis

a.Imóveis - Atraso na Entrega

O atraso na entrega do imóvel adquirido é um descumprimento à oferta pelo fornecedor e o consumidor pode pedir o distrato. Se o motivo não for legítimo, poderá ensejar danos morais e receber todos valores pagos, corrigidos monetariamente, em uma única parcela. Se optar pela continuação do contrato, o consumidor pode pedir danos materiais, caso pague aluguel ou tenha outros transtornos financeiros causados pelo atraso.

Fundamentação

Art. 35 do CDC "Se o fornecedor de produtos ou serviços recusar cumprimento à oferta, apresentação ou publicidade, o consumidor poderá, alternativamente e à sua livre escolha:

I - exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade;

II - aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente;

III - rescindir o contrato, com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e a perdas e danos".

b.IMÓVEIS – TAXA SATI

Serviço de Assessoria Técnica Imobiliária

Esta taxa foi considerada irregular pelo STJ, pois repassaria ao consumidor cobranças de trabalho de seus advogados, e, portanto, funcionários da construtora, para elaboração dos contratos. A referida taxa foi considerada abusiva.

Fundamentação

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: (Redação dada pela Lei nº 8.884, de 11.6.1994)

I - condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos;

IV - prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços;

V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

c.IMÓVEIS – CORRETAGEM

O STJ considerou válido o pagamento de corretagem pelo consumidor, desde que a informação seja clara, transparente e que todos os valores da compra sejam detalhados, fundamentado assim pelo **art. 6º**, inciso **III**, do CDC.

O artigo prevê que é um direito do consumidor “a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem”.

d.IMÓVEIS – DESISTÊNCIA DE COMPRA

Imóvel na planta - o consumidor pode requerer o distrato até a entrega das chaves. Como não recebeu o imóvel e não o está devolvendo, tem direito de receber o que pagou até aquele momento, em uma parcela única e corrigidos monetariamente. A construtora, segundo o Judiciário, pode cobrar multa de 10% a 15%, por despesas administrativas, mesmo que tenha sido o consumidor a dar causa ao distrato. Acima desse percentual pode ser considerada abusiva.

Caso a desistência seja por culpa da construtora, o consumidor tem direito a receber todo valor pago, corrigido monetariamente, em uma única parcela e imediatamente.

Fundamentação

“Súmula nº 543 do STJ - Na hipótese de resolução de contrato de promessa de compra e venda de imóvel submetido ao Código de Defesa do Consumidor, deve ocorrer a imediata restituição das parcelas pagas pelo promitente comprador – **integralmente**, em caso de culpa exclusiva do promitente vendedor/construtor, ou parcialmente, caso tenha sido o comprador quem deu causa ao desfazimento”.

Art. 53. Nos contratos de compra e venda de móveis ou imóveis mediante pagamento em prestações, bem como nas alienações fiduciárias em garantia, consideram-se nulas de pleno direito as cláusulas que estabeleçam a perda total das prestações pagas em benefício do credor que, em razão do inadimplemento, pleitear a resolução do contrato e a retomada do produto alienado.

§ 2º Nos contratos do sistema de consórcio de produtos duráveis, a compensação ou a restituição das parcelas quitadas, na forma deste artigo, terá descontada, além da vantagem econômica auferida com a fruição, os prejuízos que o desistente ou inadimplente causar ao grupo.

§ 3º Os contratos de que trata o caput deste artigo serão expressos em moeda corrente nacional.

e. PAGAMENTO DE CONDÔMINIO E IPTU.

O condomínio só é devido a partir do dia que o consumidor receber as chaves do imóvel, mesmo que existir cláusula com essa previsão no contrato de compra e venda. Até esta data todas as despesas são de obrigação da construtora.

Mesmo que conste do contrato clausula de cobrança de IPTU e Condomínio antes da entrega das chaves, esta será considerada nula

Fundamentação

Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que: IV - estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade;

RECIBO DE CONDOMINIO	
RECIBO	CUOTA
CONDOMINIO CONJUNTO RESIDENCIAL "MANOS PARADISE"	
REP. J 30941 879-0	
Via La Entrada desde de Mangro Shopping, Naguanagua Este Carabobo	
MES AGOSTO 2015	ALICUOTA
DESCUENTO DEL GASTO	
VIGILANCIA Y DE EMERGENCIAS	120,000.00
CONSUMO AGUA	18,333.33
LUZ ANUAL COMUNIT	1,111.11
ALIMENTOS Y MATERIALES	3,000.00
SEGURO DE VIDA DEL CONDOMINIO	1,666.67
SEGURO DE ALIMENTACION PERSONAL DEL CONDOMINIO	1,666.67
PROVISIONES FIJAS Y AGUINALDO Y VACACIONES PERSONAL METI	2,500.00
BOLETA	4,000.00
TRANSACCIONES DE SERVICIOS VARIOS EN ASESORIAS COMUNITARIAS	3,750.00
AVISO DE PRENSA PARA ELECTRICIDAD	1,666.67
RECONOCIMIENTO DE FOTOGRAFIA DE PARADISE A CADA UNO DE LOS	3,000.00
PROVISIONES GASTOS DE TURISMO CUARTO DE BOMBA AGUA	3,000.00
TOTAL GASTOS COMUNITARIOS	180,333.33
FONDO DE RESERVA	18,333.33
TOTAL GASTOS DEL MES DE AGOSTO 2015	1,666.67
DEFERENCIA POR ALIMENTO DE MES EN	
PERIODO 20	4,000.00
ALIMENTO CORRESPONDIENTE AL MES DE	
AGOSTO 2015	20,000.00
TOTAL AGOSTO	204,333.33
TOTAL A PAGAR CONDOMINIO + CUOTA EN AGOSTO	1,850.00

Lanches Infantis e Brinquedos

Alguns fornecedores atrelam lanches voltados ao público infantil, com brinquedos. A prática é abusiva e configura venda casada. O consumidor deve poder escolher comprar só o lanche ou só o brinquedo.

Art. 39 – é vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:

Inciso I: “condicionar o fornecimento de produtos ou serviços ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos.



Lei da Entrega

A Lei 14.951, de 6 de fevereiro de 2013, que alterou a Lei 13.747, garante ao consumidor o direito ao agendamento de entrega de bens e serviços numa faixa de horário que lhe seja mais conveniente.

Segundo a lei, as empresas devem oferecer opções de entrega em dia e turno (manhã, tarde e noite) específicos. As informações devem constar de forma clara na nota fiscal de compra.

E o mais importante: as empresas não podem cobrar nenhuma taxa adicional por essa modalidade de entrega.

Os turnos são:

I - manhã (entre 7h e 11h);

II - tarde (entre 12h e 18h);

III - noite (entre 19h e 23h).

O consumidor poderá escolher entre as opções oferecidas pelo fornecedor.

O fornecedor deverá entregar ao consumidor documento contendo:

- razão social, o nome fantasia, CNPJ, endereço e número de telefone para contato;

- descrição do produto a ser entregue ou do serviço a ser prestado;
- data e turno em que o produto deverá ser entregue ou prestado o serviço;
- endereço onde deverá ser entregue o produto ou realizado o serviço.

No caso de compras ou contratos firmados à distância (por telefone, internet, catálogo, entre outros), o documento deve ser enviado por meio de mensagem eletrônica, fac-símile, correio ou outro meio adequado.

Caso o fornecedor não cumpra a Lei, que é válida para os outros estados que fazem entrega em São Paulo, o consumidor poderá abrir reclamação.

Fundamentação

Art. 35. Se o fornecedor de produtos ou serviços recusar cumprimento à oferta, apresentação ou publicidade, o consumidor poderá, alternativamente e à sua livre escolha:

- I - exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade;
- II - aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente;
- III - rescindir o contrato, com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e a perdas e danos.



O consumidor tem direito de marcar dia e turno (manhã ou tarde) para receber sua encomenda.

MEIA ENTRADA

LEI Nº 12.933, DE 26 DE DEZEMBRO DE 2013. Dispõe sobre o benefício do pagamento de meia-entrada para estudantes, idosos, pessoas com deficiência e jovens de 15 a 29 anos comprovadamente carentes em espetáculos artístico-culturais e esportivos, limitado a 40% dos ingressos e revoga a Medida Provisória no 2.208, de 17 de agosto de 2001.

Por lei, estão sujeitos à meia-entrada, as casas de diversão ou estabelecimentos que realizarem espetáculos musicais, artísticos, circenses, teatrais, cinematográficos, atividades sociais, recreativas, culturais, praças esportivas e quaisquer outras que proporcionem lazer, cultura e entretenimento como danceterias, bares, shows, estádios esportivos, parques de diversão, teatros e museus (públicos ou particulares). Se o estabelecimento não conceder o desconto da meia-entrada, poderá receber sanções administrativas, que incluem entre outras multa e possível suspensão de alvará de funcionamento.

O consumidor deve apresentar a entrada paga e seus documentos comprovando o direito a meia entrada.

Meia-entrada conforme Lei nº 12.933 de 26 de dezembro de 2013 e Decreto 8.537, de 5 de dezembro de 2015.

De acordo com a lei federal nº12.933, em vigência desde 01/12/2015, para ter acesso ao benefício da meia entrada você deve apresentar a CIE – Carteira de Identificação Estudantil, que deve conter:

- Nome completo e data de nascimento;
- Foto;
- Grau de escolaridade e nome da instituição de ensino na qual o estudante esteja matriculado;
- Data de validade até o dia 31 de março do ano subsequente ao de sua expedição;
- Certificação digital.

Não serão aceitos boletos bancários, declaração de matrícula e carteirinhas fora do padrão acima.

Fundamentação

Art. 6º. São direitos básicos do consumidor:(...)

IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:(...)

V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva; (...)

IX – recusar a venda de bens ou a prestação de serviços, diretamente a quem se disponha a adquiri-los mediante pronto pagamento, ressalvados os casos de intermediação regulados em leis especiais;

Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:(...)

IV – estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade;(...)

XV – estejam em desacordo com o sistema de proteção ao consumidor; (...)

MEDICAMENTOS

a. Vícios

Partindo do princípio que os produtos colocados no mercado não podem causar riscos à saúde ou a segurança dos consumidores é que podemos indicar, nesse caso, o judiciário pois, se comprovado o fato, o consumidor fará jus a indenização moral e material (tratamento de saúde).

Fundamentação

Art. 8º Os produtos e serviços colocados no mercado de consumo não acarretarão riscos à saúde ou segurança dos consumidores, exceto os considerados normais e previsíveis em decorrência de sua natureza e fruição, obrigando-se os fornecedores, em qualquer hipótese, a dar as informações necessárias e adequadas a seu respeito.

Parágrafo único. Em se tratando de produto industrial, ao fabricante cabe prestar as informações a que se refere este artigo, através de impressos apropriados que devam acompanhar o produto.



b. Preços

A Câmara de Regulação do Mercado de Medicamentos (CMED) publica, periodicamente a lista de preços máximos ao consumidor.

<http://portal.anvisa.gov.br/consulta-lista-de-preco-de-medicamento>

Caso haja discrepância, o consumidor pode buscar informações e orientações de procedimentos junto a ANVISA - <http://portal.anvisa.gov.br/contato>

Ideal e importante orientar o consumidor a pesquisar preços antes de comprar.

Fundamentação

Art. 41. No caso de fornecimento de produtos ou de serviços sujeitos ao regime de controle ou de tabelamento de preços, os fornecedores deverão respeitar os limites oficiais sob pena de não o fazendo, responderem pela restituição da quantia recebida em excesso, monetariamente atualizada, podendo o consumidor exigir à sua escolha, o desfazimento do negócio, sem prejuízo de outras sanções cabíveis.

c. Troca

O medicamento, por ser um produto essencial e que o consumidor não pode esperar 30 dias (Produtos não duráveis), deve ser trocado imediatamente. Entretanto, os prazos não regem os produtos que necessitam de refrigeração, porque a Organização Mundial de Saúde (OMS) entende que, uma vez que esses medicamentos saem da farmácia, perde-se o controle sanitário deles, impossibilitando a troca.

MOSTRUÁRIO – PRODUTOS DE

Produtos de mostruário, geralmente em oferta, por sujidade, manchas de sol ou bem preservados, podem ser vendidos normalmente e com preço mais baixo.

Se houver avarias (vícios), esses deverão ser previamente informados ao consumidor, antes da compra, discriminados em nota fiscal para não haver reclamação posterior.

Mas, se o vício aparecer depois (oculto), a garantia desse produto é a mesma que o produto novo, devendo o fornecedor sanar os vícios, pois é de sua obrigação entregar o produto em perfeitas condições de uso.

Fundamentação

Art. 18. Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com a indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas.

§ 1º Não sendo o vício sanado no prazo máximo de trinta dias, pode o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

I - a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso;

II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;

III - o abatimento proporcional do preço.

Nota Fiscal

A emissão ou sonegação de nota fiscal não é relação de consumo, ainda sim os Procons registram a reclamação e enviam para a Fiscalização do órgão para as devidas providências.

A nota fiscal é a maior prova de compra do produto ou prestação do serviço, que mostra quando e onde o consumidor o adquiriu. Também comprova a garantia, informa o tipo, modelo, marca e série. **A falta da Nota Fiscal separa o consumidor das garantias dos produtos ou serviços.**

O fornecedor que negar nota fiscal ao consumidor deve ser denunciado à secretaria de fazenda de seu estado.

<https://portal.fazenda.sp.gov.br/Paginas/default.aspx> (no caso do Estado de São Paulo)

Pode ainda ser denunciado à delegacia especializada em crimes contra o consumidor - DECON.

a. SONEGAÇÃO

Constitui negar a emissão da nota fiscal. Pode ocorrer nas seguintes formas:

- declaração falsa ou omitir, total ou parcialmente, informação que deva ser produzida
- inserir elementos inexatos ou omitir, rendimentos ou operações de qualquer natureza em documentos ou livros exigidos pelas leis fiscais
- alterar faturas e quaisquer documentos relativos a operações mercantis
- fornecer ou emitir documentos graciosos ou alterar despesas, majorando-as, com o objetivo de obter dedução de tributos
- Pena: Detenção, de seis meses a dois anos, e multa de duas a cinco vezes o valor do tributo.

b. NOTA FISCAL – EXTRAVIO

O consumidor que perde a nota fiscal pode solicitar ao fornecedor uma declaração com os dados da compra ou utilizar qualquer comprovante da venda para garantir seus direitos.

c. NOTA FISCAL - TROCA DE PRODUTO

O fornecedor pode e deve fornecer nota fiscal na troca de produto, haja vista que não incidirá impostos e o consumidor ficará com suas garantias preservadas. (regulamentada pelo Decreto nº 51.689 de 22.03.2007 (RICMS 2000))

MODELO DE NOTA FISCAL										NOTA FISCAL (X) SAÍ. () ENT.	
NATUREZA DA OPERAÇÃO		CFOP	INSC. ESTADUAL DO SUBSTIT. TRIBUTÁRIO				CNPJ/ INSCRIÇÃO ESTADUAL		DT LIM. PEMIS.		
REMESSA DE COMODATO		5.908									
DESTINATÁRIO/REMETENTE											
NOME/RAZÃO SOCIAL						CNPJ/CPF		DT. EMIS.			
ENDEREÇO						BAIRRO/DISTRITO		CEP		DT. SAÍDA	
MUNICÍPIO						UF		INSCRIÇÃO ESTADUAL		HR. SAÍDA	
CÓD. PROD.	DESCRIÇÃO DOS PRODUTOS	CLAS. FISCAL	SIT. TRIBUT.	UNID.	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL	ALÍQ. ICMS	ALÍQ. IPI	VALOR DO IPI	
	(DESCRIÇÃO COMPLETA DOS BENS DO ATIVO)			U N	1	3.000,00	3.000,00	-	-	-	
BASE DE CÁLCULO DO ICMS		VALOR DO ICMS		BASE DE CÁLCULO DO ICMS - SUBSTITUIÇÃO			VLR ICMS ST		VALOR DOS PRODUTOS		
-		-							3.000,00		
VALOR DO FRETE		VALOR SEGURO		OUTRAS DESPESAS ACESSÓRIAS			VLR DO IPI		VALOR TOTAL DA NOTA		
							-		3.000,00		
CLAS FISCAL	1-	DADOS ADICIONAIS - INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES							RESERVADO AO FISCO		
	2-	ICMS - Não-incidente na forma do art. 7º, IX do RICMS/00									
	3-	IPI - indicar se refere-se à segunda saída do produto de produção própria ou de importação direta.,									

PEÇAS DE REPOSIÇÃO

São as peças necessárias para o funcionamento do produto. O fabricante ou importador deve garantir essas peças enquanto fabricam ou importam o produto. Depois que o produto sair de linha, ainda deve ser garantido o estoque de peças de reposição pela vida útil do produto.

Na questão de utilização de peças novas ou usadas no conserto, a lei estabelece que sejam peças novas, salvo autorização do consumidor para peças usadas/recondicionadas, por escrito.

Fundamentação

Art. 21. No fornecimento de serviços que tenham por objetivo a reparação de qualquer produto considerar-se-á implícita a obrigação do fornecedor de empregar componentes de reposição originais adequados e novos, ou que mantenham as especificações técnicas do fabricante, salvo, quanto a estes últimos, autorização em contrário do consumidor.

Art. 32. Os fabricantes e importadores deverão assegurar a oferta de componentes e peças de reposição enquanto não cessar a fabricação ou importação do produto.

Parágrafo único. Cessadas a produção ou importação, a oferta deverá ser mantida por período razoável de tempo, na forma da lei.

Planos de Saúde

a. Plano de saúde – Solidariedade de Conveniados

O plano de saúde é solidariamente responsável pela prestação de serviços, seja quando os fornece por meio de hospital próprio e médicos contratados ou por meio de médicos e hospitais credenciados. Portanto, qualquer erro comprovado e com prova de culpa no atendimento, dá direito ao consumidor de indenização pelos danos morais e materiais sofridos, que devem ser buscados judicialmente.

Fundamentação

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - o modo de seu fornecimento;

II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III - a época em que foi fornecido.

Art. 34. O fornecedor do produto ou serviço é solidariamente responsável pelos atos de seus prepostos ou representantes autônomos.

b. Planos de Saúde – Suspensão ou rescisão / cancelamento

Os contratos novos, à partir de 1999, só podem ser cancelados nas seguintes situações: inadimplência de 60 dias (consecutivos ou não), dentro de 1 ano e desde que o consumidor seja avisado até o 50º dia ou por fraude do consumidor.

OBS: A lei não permite cancelamento caso o consumidor esteja internado.

Os contratos antigos não apresentam novas normas, vale o que foi assinado, mas se ocorrer o cancelamento em pelo não pagamento de uma mensalidade, o consumidor pode abrir reclamação nos órgãos de defesa do consumidor, com base no:

Fundamentação

Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

I - impossibilitem, exonerem ou atenuem a responsabilidade do fornecedor por vícios de qualquer natureza dos produtos e serviços ou impliquem renúncia ou disposição de direitos. Nas relações de consumo entre o fornecedor e o consumidor pessoa jurídica, a indenização poderá ser limitada, em situações justificáveis;

§ 1º Presume-se exagerada, entre outros casos, a vantagem que:

I - ofende os princípios fundamentais do sistema jurídico a que pertence;

II - restringe direitos ou obrigações fundamentais inerentes à natureza do contrato, de tal modo a ameaçar seu objeto ou equilíbrio contratual;

III - se mostra excessivamente onerosa para o consumidor, considerando-se a natureza e conteúdo do contrato, o interesse das partes e outras circunstâncias peculiares ao caso.

c.Planos de Saúde – Contratos Coletivos

São contratos mais baratos, mas que não oferecem proteção ao consumidor. Os preços não são controlados pela ANS e é um tipo de contrato que, pela legislação, pode ser rescindido unilateralmente pelo gestor do grupo, deixando o consumidor sem amparo. Tem 3 aumentos anuais: reajuste, faixa etária e sinistralidade.

A ANS determinou que essas rescisões só podem ocorrer uma vez por ano, no aniversário do plano.

Os órgãos de defesa do consumidor discordam e aplicam o CDC para que não haja rescisão unilateral, considerada abusiva.

Fundamentação

Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

I - impossibilitem, exonerem ou atenuem a responsabilidade do fornecedor por vícios de qualquer natureza dos produtos e serviços ou impliquem renúncia ou disposição de direitos. Nas relações de consumo entre o fornecedor e o consumidor pessoa jurídica, a indenização poderá ser limitada, em situações justificáveis;

IV - estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade;

XV - estejam em desacordo com o sistema de proteção ao consumidor;

§ 1º Presume-se exagerada, entre outros casos, a vantagem que:

I - ofende os princípios fundamentais do sistema jurídico a que pertence;

II - restringe direitos ou obrigações fundamentais inerentes à natureza do contrato, de tal modo a ameaçar seu objeto ou equilíbrio contratual;

III - se mostra excessivamente onerosa para o consumidor, considerando-se a natureza e conteúdo do contrato, o interesse das partes e outras circunstâncias peculiares ao caso.

d. Planos de Saúde - Plano Familiar ou individual

O contrato de plano individual ou familiar é aquele assinado entre uma operadora de planos de saúde e uma pessoa física para a assistência do titular e/ou do seu grupo familiar. Só tem reajuste anual e por faixa etária. É uma modalidade que não interessa às operadoras e por isso está sendo extinta.

É regulado pela ANS que controla os aumentos anuais, estipulando um teto máximo.

Mesmo sendo regulado, não quer dizer que quem tem esse tipo de plano não tem problemas. A rede de atendimento é menor, muita demora no atendimento e autorização de procedimentos, os preços são muito mais caros e praticamente obrigam o consumidor a migrar para os planos coletivos.

e. Plano de Saúde - Reajuste por sinistralidade

Acontece quando os planos de saúde justificam que os atendimentos e procedimentos foram maiores em um determinado período, sem serem previstos.

Tanto esse reajuste por sinistralidade quanto a revisão técnica são abusivos, pois são aumentos unilaterais, não previstos em contrato e deixam o consumidor em desvantagem excessiva, haja visto que podem encarecer o plano, reduzir a rede credenciada e as coberturas.

Fundamentação

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:

V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

X - elevar sem justa causa o preço de produtos ou serviços.

Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

IV - estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade;

XIII - autorizem o fornecedor a modificar unilateralmente o conteúdo ou a qualidade do contrato, após sua celebração;

f. Plano de Saúde – Reajuste anual

Deveria ser um reajuste para repor a inflação do período igual ou superior a doze meses, aprovado pela ANS e medido pelo IPCA (Índice de Preços ao Consumidor), mas observa-se no mercado aumentos acima deste índice.

Fundamentação

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem; (Redação dada pela Lei nº 12.741, de 2012) Vigência

IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

V - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas;

g. Planos de Saúde – Reajuste por Faixa Etária

Graças ao Estatuto do Idoso (Lei nº 10.741/2003), os idosos de 60 anos ou mais não podem sofrer reajustes, mesmo que previsto em contrato. Caso haja aumento:

Fundamentação

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:

V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

VIII - colocar, no mercado de consumo, qualquer produto ou serviço em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes ou, se normas específicas não existirem, pela Associação Brasileira de Normas Técnicas ou outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Conmetro);

X - elevar sem justa causa o preço de produtos ou serviços.

XIII - aplicar fórmula ou índice de reajuste diverso do legal ou contratualmente estabelecido

Abaixo dos 59 anos a ANS reconhece 10 faixas etárias nos planos individuais e familiares e segundo o STJ só podem ser reajustados os contratos seguindo 3 regras: tenha previsão contratual, siga normas de órgãos governamentais reguladores e não seja feito aleatoriamente, com aplicação de “percentuais desarrazoados”.

Na ocorrência de aumento abusivo de plano coletivo:

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: (Redação dada pela Lei nº 8.884, de 11.6.1994)

V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

IV - estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade;

Informações e tabela de preços de planos - <http://www.ans.gov.br/planos-de-saude-e-operadoras/espaco-do-consumidor/reajustes-de-precos-de-planos-de-saude>.

h. Planos de Saúde – Carência

Carência é um período inicial em que o consumidor não pode utilizar alguns serviços contratados, sendo o fornecedor respaldado pela legislação.

Existem períodos máximos de carência que o fornecedor não pode ultrapassar, mas o fornecedor pode exigir menos tempo de carência, sem problemas.

Exemplo:

24 horas para casos de urgência e emergência.

300 dias para partos a termo, excluídos os partos prematuros e decorrentes de complicações.

180 dias para consultas, exames, internações e cirurgias.

Informações - <http://www.ans.gov.br/consulteans/carencia>

Caso a exigência seja maior que o estipulado pela ANS:

Fundamentação

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: (Redação dada pela Lei nº 8.884, de 11.6.1994)

V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

IV - estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade;

i. PLANOS DE SAÚDE – HOSPITAIS E EXIGÊNCIA DE CHEQUE CAUÇÃO

É crime: Código Penal - o Art. 135-A, tipificando como crime condicionar atendimento médico-hospitalar emergencial a qualquer garantia.

Definição: É um cheque em branco dado em garantia para cobertura das despesas hospitalares.

E é considerada prática abusiva. O fornecedor tem muitas formas de receber a dívida caso o consumidor não pague, inclusive judicialmente.

O consumidor pode solicitar liminar para conseguir a internação, o que demanda um certo tempo, ou se o caso for emergencial, pode até ceder e deixar a caução, procurando depois os órgãos de defesa do consumidor e ajuizar ação no Juizado Cível, exigindo o cheque de volta e as devidas providências.

Fundamentação

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: (Redação dada pela Lei nº 8.884, de 11.6.1994)

V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;



j. Planos de Saúde – Prazo para Atendimento

Diante das longas filas de espera para atendimento, a ANS editou uma tabela com prazos máximos, **Resolução Normativa nº 259/11**.

Art. 3º A operadora deverá garantir o atendimento integral das coberturas referidas no art. 2º nos seguintes prazos:

I – consulta básica - pediatria, clínica médica, cirurgia geral, ginecologia e obstetrícia: em até 7 (sete) dias úteis;

II – consulta nas demais especialidades médicas: em até 14 (quatorze) dias úteis;

III – consulta/sessão com fonoaudiólogo: em até 10 (dez) dias úteis;

IV – consulta/sessão com nutricionista: em até 10 (dez) dias úteis;

V – consulta/sessão com psicólogo: em até 10 (dez) dias úteis;

VI – consulta/sessão com terapeuta ocupacional: em até 10 (dez) dias úteis;

VII – consulta/sessão com fisioterapeuta: em até 10 (dez) dias úteis;

VIII – consulta e procedimentos realizados em consultório/clínica com cirurgião-dentista: em até 7 (sete) dias úteis;

IX – serviços de diagnóstico por laboratório de análises clínicas em regime ambulatorial: em até 3 (três) dias úteis;

X – demais serviços de diagnóstico e terapia em regime ambulatorial: em até 10 (dez) dias úteis;

XI – procedimentos de alta complexidade - PAC: em até 21 (vinte e um) dias úteis;

XII – atendimento em regime de hospital-dia: em até 10 (dez) dias úteis;

XIII – atendimento em regime de internação eletiva: em até 21 (vinte e um) dias úteis; e

XIV – urgência e emergência: imediato.

§ 1º Os prazos estabelecidos neste artigo são contados a partir da data da demanda pelo serviço ou procedimento até a sua efetiva realização.

§ 2º Para fins de cumprimento dos prazos estabelecidos neste artigo, será considerado o acesso a qualquer prestador da rede assistencial, habilitado para o atendimento no município onde o beneficiário o demandar e, não necessariamente, a um prestador específico escolhido pelo beneficiário.

§ 3º O prazo para consulta de retorno ficará a critério do profissional responsável pelo atendimento.

§ 4º Os procedimentos de alta complexidade de que trata o inciso XI são aqueles elencados no Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde da ANS, disponível no endereço eletrônico da ANS na internet.

§ 5º Os procedimentos de que tratam os incisos IX, X e XII e que se enquadram no Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde da ANS como procedimentos de alta complexidade, obedecerão ao prazo definido no item XI.

Fundamentação

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - o modo de seu fornecimento;

II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III - a época em que foi fornecido.

I. Planos de Saúde – Coberturas /Exclusões

Há diferença entre as coberturas dependendo do plano escolhido, que pode ser: ambulatorial, hospitalar, com ou sem obstetrícia; odontológico e de referência.

A RESOLUÇÃO NORMATIVA - RN Nº - 262, DE 1º - DE AGOSTO DE 2011 apresenta rol atualizado de coberturas mínimas obrigatórias para todos planos de saúde, também encontrados na página da ANS.

(<http://www.ans.gov.br/planos-de-saude-e-operadoras/espaco-do-consumidor/verificar-cobertura-de-plano>)

Essas coberturas mínimas devem constar em contrato, bem como as exclusões de cobertura mais comuns:

Alguns exemplos de exclusão:

- Tratamento clínico ou cirúrgico experimental.
- Inseminação artificial.
- Próteses, órteses e acessórios não ligados à cirurgia (óculos, muletas, cadeiras de rodas, etc.). Prótese é qualquer dispositivo permanente ou transitório que substitua total ou parcialmente um membro, órgão ou tecido. Órtese é qualquer dispositivo, permanente ou transitório, incluindo materiais de osteossíntese, que auxilia funções de um membro, órgão ou tecido.
- Procedimentos clínicos ou cirúrgicos estéticos, bem como órteses e próteses para o mesmo fim. Tratamento de rejuvenescimento ou de emagrecimento com finalidade estética.
- Fornecimento de medicamentos importados não nacionalizados, ou seja, sem registro na Agência Nacional de Vigilância Sanitária.
- Fornecimento de medicamentos para fins domiciliares (salvo alguns casos previstos em lei, como de quimioterápicos administrados por via oral).
- Cataclismos, guerras e tumultos internos, quando declarados pelo governo.

Fundamentação

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem.

Art. 8º Os produtos e serviços colocados no mercado de consumo não acarretarão riscos à saúde ou segurança dos consumidores, exceto os considerados normais e previsíveis em decorrência de sua natureza e fruição, obrigando-se os fornecedores, em qualquer hipótese, a dar as informações necessárias e adequadas a seu respeito.

Art. 20. O fornecedor de serviços responde pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

I - a reexecução dos serviços, sem custo adicional e quando cabível;

II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;

III - o abatimento proporcional do preço.

§ 2º São impróprios os serviços que se mostrem inadequados para os fins que razoavelmente deles se esperam, bem como aqueles que não atendam as normas regulamentares de prestabilidade.

Art. 47. As cláusulas contratuais serão interpretadas de maneira mais favorável ao consumidor.

Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

IV - estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade;

§ 1º Presume-se exagerada, entre outros casos, a vantagem que:

I - ofende os princípios fundamentais do sistema jurídico a que pertence;

II - restringe direitos ou obrigações fundamentais inerentes à natureza do contrato, de tal modo a ameaçar seu objeto ou equilíbrio contratual;

III - se mostra excessivamente onerosa para o consumidor, considerando-se a natureza e conteúdo do contrato, o interesse das partes e outras circunstâncias peculiares ao caso.

m. PLANOS DE SAÚDE – CANCELAMENTO

Com a Resolução 412/16, algumas mudanças ocorreram e facilitaram o cancelamento, exclusão do titular e o cancelamento mesmo o consumidor estando inadimplente.

Esta Resolução 412 se aplica apenas a planos contratados após 1º de janeiro de 1999 ou sob a lei 9.656/98, e traz as novidades:

- O cancelamento deve ser imediato, assim que o consumidor solicitar, inclusive para devedores.
- Se o titular sair do plano, os dependentes têm a prerrogativa de continuar e com as mesmas condições.
- A operadora será obrigada a fornecer um comprovante do pedido de cancelamento ou de exclusão do beneficiário em até 10 dias úteis.

A multa pelo cancelamento do plano antes dos doze meses da contratação, se estiver expressa no contrato, continua (fidelização).

Se o serviço prestado não atender as necessidades do consumidor (má prestação de serviço) o contrato pode ser rescindindo sem cobrança de multa.

Fundamentação

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

II - a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações;

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: (Redação dada pela Lei nº 8.884, de 11.6.1994)

V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

PRECIFICAÇÃO

Segundo a **Lei 10.962/04** e **DECRETO Nº 5.903/06**:

A informação nas mercadorias e serviços deve ter: correção, clareza, precisão, ser ostensiva e muito legível. O maior índice de infrações é na prestação de serviços, que só informa ao consumidor depois do contato.

O fornecedor é obrigado a informar o valor à vista, a prazo e os juros.

Fundamentação

Art. 30.

Toda informação ou publicidade, suficientemente precisa, veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação com relação a produtos e serviços oferecidos ou apresentados, obriga o fornecedor que a fizer veicular ou dela se utilizar e integra o contrato que vier a ser celebrado.

PREÇO DIFERENCIADO POR SEXO

Para os órgãos de defesa do consumidor, art 4º, inciso I: A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:

I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo; o tratamento para os clientes deve ser igual, salvo as exceções previstas em lei (idosos, estudantes e professores). Portanto é ilegal a cobrança que faça qualquer distinção de gênero (homens e mulheres). Nota Técnica nº 2/2017/GAB-DPDC/DPDC/SENACON.

Produtos

a. Produtos – Vício ou Troca

O fornecedor só terá obrigação de trocar o produto se, depois da compra, for constatado vício ou defeito.

Há de ficar claro que a troca dos produtos deve ser realizada, obrigatoriamente, nos casos em que se identificar a ocorrência de vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou, ainda, lhes diminuam o valor, e que tais vícios não sejam sanados pelo fornecedor no prazo máximo de 30 dias.

Problemas por modelo, cor, tamanho, gosto ou funcionalidades não obrigam o fornecedor a efetuar trocas. Porém, a maioria dos fornecedores, adotaram a prática de satisfação pessoal do consumidor e efetivam a troca como uma cortesia, estipulando prazos. Aqueles que não adotam esta prática devem informar aos consumidores que só haverá troca em caso de vícios e defeitos.

O consumidor só terá direito a reclamação se observar os prazos de 30 dias para produtos não duráveis e 90 dias para produtos duráveis.

Fundamentação

Art 18 - Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com a indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas.

§ 1º Não sendo o vício sanado no prazo máximo de trinta dias, pode o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

I - a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso;

II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;

III - o abatimento proporcional do preço.

§ 6º São impróprios ao uso e consumo:

I - os produtos cujos prazos de validade estejam vencidos;

II - os produtos deteriorados, alterados, adulterados, avariados, falsificados, corrompidos, fraudados, nocivos à vida ou à saúde, perigosos ou, ainda, aqueles em desacordo com as normas regulamentares de fabricação, distribuição ou apresentação;

III - os produtos que, por qualquer motivo, se revelem inadequados ao fim a que se destinam.

b. PRODUTOS ESSENCIAIS

O Código de Defesa do Consumidor, em seu artigo 18, parágrafo 3º, garante ao consumidor, quando a mercadoria for considerada fundamental para um consumidor, a troca imediata de produtos essenciais com vícios. Como o artigo não determina quais são esses produtos e o governo ainda não aprovou uma lista, existe o consenso comum dos seguintes produtos:

- Os que não têm conserto ou peças para trocar: colchão, alimentos, medicamentos, cosméticos, vestuários, etc
- Os indispensáveis à vida: medicamentos, aparelhos de uso para tratamento médico, alimentos em geral e seus processadores como, fogão, microondas, geladeira e freezer, máquina de lavar, aparelho celular, computador, televisão e automóvel (motos).

Fundamentação

Art. 18. Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com a indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas.

§ 3º O consumidor poderá fazer uso imediato das alternativas do § 1º deste artigo sempre que, em razão da extensão do vício, a substituição das partes viciadas puder comprometer a qualidade ou características do produto, diminuir-lhe o valor ou se tratar de produto essencial.

c. Produtos - Não chegou

Quando o consumidor compra e o fornecedor não entrega ou entrega com atraso o produto adquirido, configura descumprimento da oferta, artigo 35 do CDC, que dá as alternativas que o consumidor poderá escolher.

Fundamentação

Art. 35. Se o fornecedor de produtos ou serviços recusar cumprimento à oferta, apresentação ou publicidade, o consumidor poderá, alternativamente e à sua livre escolha:

- I - exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade;
- II - aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente;
- III - rescindir o contrato, com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e a perdas e danos.

d. Produtos – Veio Errado ou Incompleto

Caso o produto entregue seja diferente do adquirido ou esteja faltando peças, o consumidor tem direito de:

Fundamentação

Art 35 - "Se o fornecedor de produtos ou serviços recusar cumprimento à oferta, apresentação ou publicidade, o consumidor poderá, alternativamente e à sua livre escolha:

- I - exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade;
- II - aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente;
- III - rescindir o contrato, com direito à restituição da quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e a perdas e danos".

Como não há previsão de prazo para a execução da obrigação, pode-se utilizar o art 39 para cumprimento imediato da obrigação:

Fundamentação

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:

XII - deixar de estipular prazo para o cumprimento de sua obrigação ou deixar a fixação de seu termo inicial a seu exclusivo critério. (Incluído pela Lei nº 9.008, de 21.3.1995)

e. Produtos – Compra em fornecedor não legalizado (camelô)

O Procon, para efetivar uma reclamação, precisa de todos os dados da compra que constam na nota fiscal, para verificar a origem do produto, sua legalidade e seu fabricante. A aquisição de produtos em fornecedores não legalizados dificulta essa verificação, sendo impossível qualquer cobrança ao fornecedor.

f. Produtos - Importados

Antes do consumidor adquirir um produto importado é bom que observe se o fabricante tem escritório, representação no Brasil ou importador legalizado. Só há garantia e chances de reclamação nos órgãos de defesa do consumidor nessas circunstâncias.

Fundamentação

Art. 12. O fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador respondem, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos.

§ 1º O produto é defeituoso quando não oferece a segurança que dele legitimamente se espera, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - sua apresentação;

II - o uso e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III - a época em que foi colocado em circulação.

Art. 13. O comerciante é igualmente responsável, nos termos do artigo anterior, quando:

I - o fabricante, o construtor, o produtor ou o importador não puderem ser identificados;

II - o produto for fornecido sem identificação clara do seu fabricante, produtor, construtor ou importador;

III - não conservar adequadamente os produtos perecíveis.



Exemplo de produtos importados.

PROGRAMA DE OLHO NA VALIDADE

Uma medida voluntária da Apas (Associação Paulista de Supermercados), chamada "De olho na validade", criada em outubro de 2011 em conjunto com o Procon-SP, determina que o consumidor que encontrar um produto vencido na gôndola que tenha ultrapassado a validade, tem direito de receber gratuitamente igual produto, dentro do prazo de validade. **A medida vale para o Estado de São Paulo, mas outros estados também adotaram práticas semelhantes.**

Tal prática não isenta o fornecedor de recolher todos produtos vencidos.

Fundamentação

Art 18 - Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com a indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas.

§ 6º São impróprios ao uso e consumo:

I - os produtos cujos prazos de validade estejam vencidos;

II - os produtos deteriorados, alterados, adulterados, avariados, falsificados, corrompidos, fraudados, nocivos à vida ou à saúde, perigosos ou, ainda, aqueles em desacordo com as normas regulamentares de fabricação, distribuição ou apresentação;

III - os produtos que, por qualquer motivo, se revelem inadequados ao fim a que se destinam.

PUBLICIDADE

O termo "publicidade" é usado quando a veiculação na mídia é paga.

Pode ser:

Enganosa – quando passa informações falsas sobre o produto ou serviço e induz o consumidor em erro.

Exemplo – um celular promovido como a prova de água, e quando exposto à umidade pára de funcionar.

Abusiva – quando desrespeita, explora, discrimina

Fundamentação

Art. 37. É proibida toda publicidade enganosa ou abusiva.

§ 1º É enganosa qualquer modalidade de informação ou comunicação de caráter publicitário, inteira ou parcialmente falsa, ou, por qualquer outro modo, mesmo por omissão, capaz de induzir em erro o consumidor a respeito da natureza, características, qualidade, quantidade, propriedades, origem, preço e quaisquer outros dados sobre produtos e serviços.

§ 2º É abusiva, dentre outras a publicidade discriminatória de qualquer natureza, a que incite à violência, explore o medo ou a superstição, se aproveite da deficiência de julgamento e experiência da criança, desrespeita valores ambientais, ou que seja capaz de induzir o consumidor a se comportar de forma prejudicial ou perigosa à sua saúde ou segurança.

§ 3º Para os efeitos deste código, a publicidade é enganosa por omissão quando deixar de informar sobre dado essencial do produto ou serviço.

NA PROPAGANDA PARECIA MAIOR

É proibida toda publicidade enganosa ou abusiva.

Código de Defesa
do Consumidor, art. 37.



fb.com/cnj.oficial

Exemplo que todos conhecem.

Recall

É um chamamento público por parte de fabricante ou distribuidor e deve ser veiculado em rádio, tv e jornais, para que determinado produto lhe seja levado de volta para substituição ou reparo de possíveis ou reais defeitos.

Fundamentação

Artigo 10 – O fornecedor não poderá colocar no mercado de consumo produto ou serviço que sabe ou deveria saber apresentar alto grau de nocividade ou periculosidade à saúde ou segurança.

§ 1º - O fornecedor de produtos e serviços que, posteriormente à sua introdução no mercado de consumo, tiver conhecimento da periculosidade que apresentem, deverá comunicar o fato imediatamente às autoridades competentes e aos consumidores, mediante anúncios publicitários.

§ 2º - Os anúncios publicitários a que se refere o parágrafo anterior serão veiculados na imprensa, rádio e televisão, às expensas do fornecedor do produto ou serviço.

§ 3º - Sempre que tiverem conhecimento de periculosidade de produtos ou serviços à saúde ou segurança dos consumidores, a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios deverão informá-los a respeito.

RÓTULOS

A **Resolução** RDC nº 259/02 exemplifica em seus artigos o que deve conter um rótulo de produtos alimentícios:

Art. 4. IDIOMA

A informação obrigatória deve estar escrita no idioma oficial do país de consumo com caracteres de tamanho, realce e visibilidade adequados, sem prejuízo da existência de textos em outros idiomas.

Art. 5. INFORMAÇÃO OBRIGATÓRIA

Caso o presente Regulamento Técnico ou um regulamento técnico específico não determine algo em contrário, a rotulagem de alimentos embalados deve apresentar, obrigatoriamente, as seguintes informações: Denominação de venda do alimento Lista de ingredientes Conteúdos líquidos Identificação da origem Nome ou razão social e endereço do importador, no caso de alimentos importados Identificação do lote Prazo de validade Instruções sobre o preparo e uso do alimento, quando necessário.

Fundamentação

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

I - a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;

III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;

Art. 8º Os produtos e serviços colocados no mercado de consumo não acarretarão riscos à saúde ou segurança dos consumidores, exceto os considerados normais e previsíveis em decorrência de sua natureza e fruição, obrigando-se os fornecedores, em qualquer hipótese, a dar as informações necessárias e adequadas a seu respeito.

Parágrafo único. Em se tratando de produto industrial, ao fabricante cabe prestar as informações a que se refere este artigo, através de impressos apropriados que devam acompanhar o produto.

Art. 31. A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores.

Salão de Festas

Condicionar o aluguel do salão com a aquisição do buffet ou qualquer outro serviço para o evento é considerado venda casada.

Fundamentação

Art. 39 – é vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:

Inciso I: “condicionar o fornecimento de produtos ou serviços ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos.

SERASA / SCPC

O consumidor que tiver seu nome inserido indevidamente ou que já quitou a dívida e seu nome permaneceu nos cadastros de proteção ao crédito, pode procurar o Procon para a devida regularização e faz jus a danos morais que podem ser buscados no Poder Judiciário.

Geralmente o prazo é de 5 dias, da quitação da dívida, para que o fornecedor promova a retirada do nome do consumidor do cadastro.

Fundamentação

Art. 43. O consumidor, sem prejuízo do disposto no art. 86, terá acesso às informações existentes em cadastros, fichas, registros e dados pessoais e de consumo arquivados sobre ele, bem como sobre as suas respectivas fontes.

§ 1º Os cadastros e dados de consumidores devem ser objetivos, claros, verdadeiros e em linguagem de fácil compreensão, não podendo conter informações negativas referentes a período superior a cinco anos.

§ 2º A abertura de cadastro, ficha, registro e dados pessoais e de consumo deverá ser comunicada por escrito ao consumidor, quando não solicitada por ele.

§ 3º O consumidor, sempre que encontrar inexatidão nos seus dados e cadastros, poderá exigir sua imediata correção, devendo o arquivista, no prazo de cinco dias úteis, comunicar a alteração aos eventuais destinatários das informações incorretas.

§ 4º Os bancos de dados e cadastros relativos a consumidores, os serviços de proteção ao crédito e congêneres são considerados entidades de caráter público.

§ 5º Consumada a prescrição relativa à cobrança de débitos do consumidor, não serão fornecidas, pelos respectivos Sistemas de Proteção ao Crédito, quaisquer informações que possam impedir ou dificultar novo acesso ao crédito junto aos fornecedores.

§ 6º Todas as informações de que trata o caput deste artigo devem ser disponibilizadas em formatos acessíveis, inclusive para a pessoa com deficiência, mediante solicitação do consumidor.

Serviços – Reexecução por Terceiros

Sempre que um serviço for executado com vícios, o consumidor poderá exigir a sua reexecução, abatimento do preço ou devolução dos valores pagos.

Caso o fornecedor não tenha meios de reexecutar o serviço, pode repassar o serviço a terceiros capacitados, por sua conta e risco.

Fundamentação

Art. 20. O fornecedor de serviços responde pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

I - a reexecução dos serviços, sem custo adicional e quando cabível;

II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;

III - o abatimento proporcional do preço.

§ 1º A reexecução dos serviços poderá ser confiada a terceiros devidamente capacitados, por conta e risco do fornecedor.

§ 2º São impróprios os serviços que se mostrem inadequados para os fins que razoavelmente deles se esperam, bem como aqueles que não atendam as normas regulamentares de prestabilidade.

SUPERENDIVIDAMENTO

Alguns Procons têm um Núcleo de Superendividamento, que se dedica a auxiliar o consumidor devedor a reerguer e equilibrar suas finanças, através de acordos com juros menores, junto aos fornecedores.

Fundamentação

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:

IV - prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços;

V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

XIII - aplicar fórmula ou índice de reajuste diverso do legal ou contratualmente estabelecido.

Taxa de conveniência

Para cobrar taxa de conveniência, a empresa deve realmente oferecer alguma vantagem ao consumidor, por exemplo entregar o bilhete do show em sua casa. Mas geralmente não é isso que ocorre, a taxa só cobre o serviço de venda disponibilizado on line e com taxa de 20% do valor da compra, o que torna um ingresso já caro, caríssimo.

Por isso pode-se abrir reclamação por obtenção de vantagem excessiva.

Fundamentação

art. 6º, IV, do CDC: IV – a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

A vantagem excessiva é sinônima da vantagem exagerada prevista no:

Art.51, do CDC: São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que: IV - estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade.

TELEFONIA

a. TELEFONIA - ATENDIMENTO

É o item muito reclamado no setor. Os telefones à disposição do consumidor demoram completar as chamadas, as solicitações não são atendidas (mesmo com protocolo), os atendentes não são preparados para resolver as demandas, atendimento truculento e ofensivo, entre outras reclamações.

A mais recorrente (repetida) é da dificuldade de cancelar o serviço e ficar recebendo cobranças.

A má prestação de serviços do fornecedor é motivo para rescisão de contrato, sem multa.

Fundamentação

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

b. TELEFONIA – CLONAGEM

Se o telefone celular do consumidor for clonado, a responsabilidade é do fornecedor, pois o risco e a segurança do negócio é dele. Assim, ele deve arcar com os prejuízos causados ao consumidor, como a substituição do aparelho ou pagamentos de contas por ligações efetuadas no período da clonagem, por exemplo.

Fundamentação

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

c. TELEFONIA - COBRANÇAS

É a campeã das reclamações. São cobranças indevidas, abusivas e aumentos não autorizados, nem contratados. O aumento da prestação deve constar em contrato, inclusive com o índice a ser aplicado, com periodicidade anual.

Essas cobranças ocorrem até depois do cancelamento dos serviços.

Fundamentação

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas

III - enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço;

X - elevar sem justa causa o preço de produtos ou serviços.

XIII - aplicar fórmula ou índice de reajuste diverso do legal ou contratualmente estabelecido

Parágrafo único. Os serviços prestados e os produtos remetidos ou entregues ao consumidor, na hipótese prevista no inciso III, equiparam-se às amostras grátis, inexistindo obrigação de pagamento.

Art. 42. Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.

Parágrafo único. O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável.

d. Telefonia - Combos

Normalmente as telefônicas tem TV, Internet (banda larga) e Telefone e quando são oferecidos juntos chama-se COMBO.

Proibida por Lei, sendo considerada venda casada, o fornecedor não pode dispor só do combo para venda. Deve ter a disposição cada serviço em separado, sendo que o consumidor pode escolher o serviço que interessar.

Ocorre que o preço do combo acaba sendo muito mais atraente e o dos serviços sozinhos, muito mais caros, compensando ao consumidor a assinatura dos três.

Caso ocorra a negativa de venda dos serviços separadamente, registra-se a reclamação.

Fundamentação

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:

I - condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos;

e. Telefonia – Consumo de Créditos

É muito recorrente o consumidor colocar créditos em suas linhas pré-pagas e, mesmo sem utilização, em pouco tempo a conta ficar zerada. As operadoras não informam corretamente os consumidores sobre como utilizar seus aparelhos para que não gerem gastos quando não estão utilizando a internet ou a linha telefônica. É sabido, por especialistas, que o uso de algumas ferramentas e aplicativos consomem créditos mesmo sem uso, por exemplo, apps que se atualizam automaticamente.

De qualquer forma é responsabilidade das operadoras orientar o consumidor para o uso adequado e informar, detalhadamente, como os créditos são consumidos.

Assim, quando isso não acontece e gera conflitos na relação de consumo, a reclamação deve ser registrada.

Fundamentação

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem.

Art. 31. A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores.

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:

IV - prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços;

V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

f. Telefonia – Desbloqueio de Aparelho Celular

Não é permitida qualquer cobrança para desbloquear o aparelho celular, segundo a Resolução 477 da ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações), artigo 81 §2º:

-"É vedada a cobrança de qualquer valor quando do desbloqueio da Estação Móvel".

Fundamentação

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: (Redação dada pela Lei nº 8.884, de 11.6.1994)

V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

g. Telefonia - Equipamentos - Assistência Técnica

Cabe ao fornecedor oferecer equipamentos em perfeito estado de funcionamento para a prestação do serviço (modem e instalação) sendo também responsável pela manutenção. Por isso é importante que o consumidor sempre leia o contrato de adesão antes de assinar e verificar se as cláusulas lhe dão esses direitos.

Caso ocorra qualquer problema nos equipamentos, o consumidor tem direito a reparos, sem cobranças e descontos pelo tempo que ficar sem utilizar o serviço. O atendimento deve ser em até 5 dias úteis.

Fundamentação

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - o modo de seu fornecimento;

II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III - a época em que foi fornecido.

h. TELEFONIA - FIDELIZAÇÃO

É o contrato no qual o consumidor se compromete a permanecer com o fornecedor por período ajustado, em troca de alguma vantagem, que deve ser permanente e não promocional.

A Anatel permite o prazo máximo de fidelização de 12 meses.

Em caso de rescisão, se o contrato tiver previsão de multa esta deverá ser proporcional ao tempo que falta para o término da fidelização e ao valor do benefício. Caso o serviço não tenha correspondido à expectativa do consumidor, este poderá rescindir o contrato, sem ônus e efetuar a portabilidade.

Existe muita reclamação sobre a abusividades desses contratos de fidelização e suas multas.

Fundamentação

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

X - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

Art. 22. Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.

Parágrafo único. Nos casos de descumprimento, total ou parcial, das obrigações referidas neste artigo, serão as pessoas jurídicas compelidas a cumpri-las e a reparar os danos causados, na forma prevista neste código.

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas.

A fidelização para linha telefônica fixa é PROIBIDA.

TELEFONIA - INSTALAÇÃO DIFERENTE DA CONTRATADA

Ocorre quando o fornecedor fornece um serviço diferente do contratado, podendo ser qualidade ou quantidade. Por exemplo: Net lenta, tv por assinatura faltando canais, faltando pontos, falta de codificador, falta de controle remoto etc

Fundamentação

Art. 20. O fornecedor de serviços responde pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

I - a reexecução dos serviços, sem custo adicional e quando cabível;

II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;

III - o abatimento proporcional do preço.

i. TELEFONIA - PONTO EXTRA

O ANEXO À RESOLUÇÃO Nº 528, DE 17 DE ABRIL DE 2009, artigo 30, proíbe a cobrança de mensalidade (aluguel) dos pontos extras e pontos de extensão das tvs por assinatura, que só podem cobrar:

I - instalação; e

II - reparo da rede interna e dos conversores/decodificadores de sinal ou equipamentos similares.

Fundamentação

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:

V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

Art. 42. Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.

Parágrafo único. O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável.

k.TELEFONIA – PORTABILIDADE

Portabilidade é a possibilidade do consumidor mudar de empresa prestadora do serviço de telefonia ou de endereço (em caso de telefone fixo) sem mudar o número de seu telefone. Aplica-se tanto para telefonia fixa quanto para telefonia celular.

Em caso de falha nessa prestação de serviço a reclamação deve ser registrada.

São 3 empresas solidárias: a que envia a linha, a intermediária e a receptora.

Fundamentação

Art. 7º Os direitos previstos neste código não excluem outros decorrentes de tratados ou convenções internacionais de que o Brasil seja signatário, da legislação interna ordinária, de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes, bem como dos que derivem dos princípios gerais do direito, analogia, costumes e equidade.

Parágrafo único. Tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo.

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - o modo de seu fornecimento;

II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III - a época em que foi fornecido.

I.TELEFONIA - TELEMARKETING

Por definição é a utilização do telefone ou demais meios de telecomunicações para vendas de produtos ou serviços.

Com o crescimento desse setor foi necessário a criação de normas que o regulassem, pois muitos consumidores reclamavam da quantidade e da insistência das ligações.

Em primeiro lugar foi criado um Código de Ética do Telemarketing: www.probare.com.br Call Center / Contact Center / Help Desk / SAC / Telemarketing

No Estado de São Paulo existe um cadastro, criado pela Lei Estadual n. 13.226, de 07.10.2008, e regulamentado pelo Decreto n. 53.921, de 30.12.2008 que o consumidor preenche o seu número de telefone, solicitando o não recebimento das ligações de telemarketing e depois do 30º dia do cadastro, as empresas não poderão ligar.

O registro para o telebloqueio pode ser feito pelo sítio <http://www.procon.sp.gov.br/BloqueioTelef/> ou pessoalmente, nos [Postos do Poupatempo](#).

E as reclamações, para empresas que não respeitarem o bloqueio, devem ser registradas pelo sítio e poderão ser multadas pelo Procon. <http://www.procon.sp.gov.br/BloqueioTelef/?modulo=consumidor&pagina=loginR>.

Fundamentação

Lei Estadual 13.226/2008

*Verifique o seu estado

m.TELEFONIA - SINAL

A prestação de serviços de internet, tv paga e telefone deve ter qualidade de sinal, ou seja, não apresentar falhas.

Reclamações de internet lenta (abaixo do que foi contratado), tv e telefone sem sinal, internet que cai, internet inacessível, internet com sinal oscilante ou sem nenhum sinal, são recorrentes.

Fundamentação

Art. 20. O fornecedor de serviços responde pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

I - a reexecução dos serviços, sem custo adicional e quando cabível;

II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;

III - o abatimento proporcional do preço.



Tv por assinatura (Combos)

Reajustes

Os reajustes devem ser anuais, conforme Lei 9069/95, sendo considerado abusivo reajustes em qualquer menor periodicidade.

Fundamentação

Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

IV - estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade;

X - permitam ao fornecedor, direta ou indiretamente, variação do preço de maneira unilateral;

Valet – Estacionamento

Casas noturnas, restaurantes e alguns comércios tem o serviço de “valet” (manobrista) próprio ou de empresa contratada (terceirizada). A cobrança pode ser feita desde que avisada com antecedência ao consumidor e que o carro seja guardado em vaga privativa. Se o veículo for estacionado na rua, o consumidor pode não pagar pelo serviço. No recibo deve estar descrito nome da empresa, CNPJ, os dados do veículo (placa, cor, modelo etc) a hora de entrada e entrega do veículo. Em caso de furto, multas ou algum dano ao veículo, tanto a empresa terceirizada, quanto do estabelecimento que a contratou, são responsáveis (solidários).

Fundamentação

Art. 14.

O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

- I - o modo de seu fornecimento;
- II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;
- III - a época em que foi fornecido.

Venda Casada

É quando o fornecedor só aceita vender um produto ou serviço se o consumidor comprar outro. Exemplo: uma linha de telefone com banda larga, um cartão de crédito com um seguro, pipoca ou guloseimas só no balcão do cinema (entrada com petiscos), um lanche com suco, etc.

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: (Redação dada pela Lei nº 8.884, de 11.6.1994)

- I - condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos;

VIAGENS DE ÔNIBUS / TREM / BARCO

a. Bilhete grátis – viagens interestaduais

Programa do governo (Passe Livre) destinado a idosos, pessoas carentes e deficientes de baixa renda.

- consumidor idoso, acima de 60 anos, tem direito ao bilhete gratuito, dois assentos por viagem, em ônibus convencional.

Em caso de mais demanda maior que a oferta, a empresa tem que oferecer mais dois assentos para o idoso com 50% de desconto no bilhete, desde que sua renda seja igual ou inferior a dois salários mínimos.

- jovem de baixa renda, cadastrado no aplicativo ID, com até dois salários mínimos, também tem direito a 2 assentos gratuitos e 50% de desconto em mais dois, caso tenha esgotado o gratuito.

- crianças até 6 anos não pagam.

- deficientes carentes (baixa renda) têm bilhete grátis para viagens interestaduais em ônibus, barco, trem e em avião. Cadeira e muletas também são transportadas gratuitamente. O cão guia pode ser levado e sentar ao lado do deficiente visual. Um acompanhante do deficiente tem desconto de, no mínimo, 80% na passagem.

Obs: Bilhete grátis não é aceito para transportes urbanos ou intermunicipais dentro do mesmo estado, nem tampouco para viagens realizadas em ônibus executivos ou do tipo leito.

Obs2: Não existe bilhete grátis aéreo para viagens internacionais.

b.Atrasos

Se a viagem atrasar mais de 1 hora, por culpa do fornecedor, o consumidor tem direito de cancelar a passagem e receber os valores pagos na hora ou ser remanejado para outra empresa de transporte e seguir a viagem.

Se atrasar mais de 3 horas, empresa deve oferecer alimentação.

Se não puder seguir viagem no mesmo dia, o fornecedor tem que oferecer hospedagem.

Fundamentação

Art. 20. O fornecedor de serviços responde pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

I - a reexecução dos serviços, sem custo adicional e quando cabível;

II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;

III - o abatimento proporcional do preço.

§ 1º A reexecução dos serviços poderá ser confiada a terceiros devidamente capacitados, por conta e risco do fornecedor.

§ 2º São impróprios os serviços que se mostrem inadequados para os fins que razoavelmente deles se esperam, bem como aqueles que não atendam as normas regulamentares de prestabilidade.

c. Cancelamento de viagem (interestadual ou internacional)

O consumidor pode cancelar ou remarcar a passagem até antes do embarque e o fornecedor tem no máximo 30 dias para restituir os valores. O fornecedor pode cobrar uma multa pelas despesas administrativas em até 5% do valor da passagem.

A passagem tem validade **por um ano** da data de emissão.

Fundamentação

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:

V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

CONTROLE DE EMBARQUE

Nº 329683

De/Para: SÃO PAULO - SANTOS ou Vice-versa
Série D-117

Expresso Brasileiro Viação Ltda.
 São Paulo - Av. Presidente Tancredo Neves, 328 - Ipiranga
 CNPJ: 66.765.693/0001-12 — INSC. EST. 112.285.168.116

BILHETE DE PASSAGEM RODOVIÁRIO		Nº 329683	
Série / Subsérie D-117			
De/Para: SÃO PAULO - SANTOS ou Vice-versa		TLE Km	
Linha: SÃO PAULO / SANTOS - PRETADO			
Data Viagem	Agência	Diário	Valor R\$
		Tarifa	
Nome	Data Emissão	Pedágio	
		Taxa Embarque	
Poltrona	Agência	Valor da Passagem	

O passageiro guardará seu bilhete para fins de fiscalização em viagem.

COREN GRÁFICA LTDA — Rua Mogi Mirim, 211 — São Paulo
 IE: 114.527.826.116 — CNPJ: 06.483.494/0001-26 — C.C.M.: 3.198.661-7
 550.021 A-408.006 - Série D-117 - TLEP - AEDF 213482280307 - Assin 6828
— PROIBIDO FUMAR NO INTERIOR DO VEÍCULO —

1ª VIA - PASSAGEIRO

Vício oculto

Se o defeito for difícil de se notar (vício oculto), os prazos começam a ser contados da data em que o vício apareceu. Exemplo: um computador novo que depois de 1 ano não funciona mais, por um problema interno. É um produto destinado a durar bem mais que um ano e se o vício só foi percebido depois desse tempo, o prazo da garantia também começa a ser contada desse dia.

Fundamentação

Art. 26. O direito de reclamar pelos vícios aparentes ou de fácil constatação caduca em:

I - trinta dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos não duráveis;

II - noventa dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos duráveis.

§ 1º Inicia-se a contagem do prazo decadencial a partir da entrega efetiva do produto ou do término da execução dos serviços.

§ 2º Obstat a decadência:

I - a reclamação comprovadamente formulada pelo consumidor perante o fornecedor de produtos e serviços até a resposta negativa correspondente, que deve ser transmitida de forma inequívoca;

II - (Vetado).

III - a instauração de inquérito civil, até seu encerramento.

§ 3º Tratando-se de vício oculto, o prazo decadencial inicia-se no momento em que ficar evidenciado o defeito.

Art. 3º Constituem objetivos fundamentais da República Federativa do Brasil:

I - construir uma sociedade livre, justa e solidária;