



***INSTITUTO BRASILEIRO DE ESTUDO E DEFESA
DAS RELAÇÕES DE CONSUMO***

CARTILHA DO CONSUMIDOR

**Conheça seus direitos de consumidor e
defenda-se dos abusos !**

www.ibedec.org.br

(61) 345-2492

Brasília – Brasil
2ª Edição – Junho de 2005

A. SAUDAÇÃO DE ABERTURA

Olá amigo consumidor!

O IBEDEC – Instituto Brasileiro de Estudo e Defesa das Relações de Consumo, na busca pelo seu objetivo estatutário de orientar as relações de consumo, o consumidor e os fornecedores, tem a satisfação de apresentar a presente Cartilha do Consumidor, onde buscamos resumir e simplificar as disposições do Código de Defesa do Consumidor, Lei 8.078/90, a mais importante ferramenta de Justiça Social depois da Constituição Federal.

Nesta segunda edição incluímos também várias perguntas de consumidores que nos chegam por e. mail e nos atendimentos feitos em nosso escritório, ajudando a enriquecer a Cartilha do Consumidor e facilitar o dia-a-dia das pessoas na luta pelos seus direitos.

Esperamos que este material didático lhe seja de grande valia e contamos com sua colaboração para enriquecê-lo a cada ano, com novas sugestões que você pode nos enviar por carta, e. mail ou telefone.

B. CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR – VERSÃO SIMPLICADA E COMENTADA PELO IBEDEC

Através dos itens seguintes você poderá entender melhor o Código de Defesa do Consumidor – CDC, esta importante ferramenta que assegura a nós consumidores vários direitos e que protege não só nosso patrimônio, como também nossa saúde,

com punições para quem o descumpre.

Sempre que você estiver numa relação de consumo e surgir uma dúvida, recorra a esta Cartilha do Consumidor para esclarecer a situação e não ser enganado.

Vamos lá:

1- O que é uma relação de consumo?

Resp.: É todo ato (acontecimento) que envolve um consumidor e um fornecedor, e a venda ou fornecimento de um produto ou de um serviço. Ex.: A compra de um pão na padaria, de um carro na revenda de automóveis, a contratação de um médico, etc.

2- O que é consumidor ?

Resp.: É toda pessoa que compra um produto ou contrata um serviço. Ex.: Você, seu vizinho, seu amigo, etc.

3- O que é fornecedor ?

Resp.: É toda pessoa que está habitualmente no comércio de produtos ou serviços. Ex.: Uma loja de calçadas, um camelô, uma concessionária de automóveis, etc.

4- O que é um produto ou um serviço ?

Resp.: Um produto é qualquer bem, material ou imaterial, durável ou não-durável que possa ser negociado e um serviço é todo tipo de trabalho humano ou mecânico. Exemplo de produto: uma geladeira, um fogão, um sapato, uma bala de morango, etc. Exemplo de serviço: uma consulta médica, uma pintura de casa, um corte de cabelo, etc.

5- E quais são os direitos básicos do consumidor ?

Resp.: São vários, vejamos alguns:

Direito à educação para o consumo: é direito ao treinamento, à informação que deve ser fornecida aos consumidores, para que

eles possam exercer suas funções de forma consciente nas relações de consumo.

Direito à segurança: é o direito do consumidor ser protegido contra produtos ou serviços que possam ser nocivos à sua saúde.

Direito de ser ouvido: é o direito que o consumidor tem de ver seus interesses e direitos respeitados na implantação e execução de políticas econômicas, bem como de reclamar sobre o ferimento de seus direitos.

Direito de escolha: é o direito que o consumidor tem de ter várias opções de produtos ou serviços, com qualidade satisfatória e preços competitivos.

Direito de indenização: é o direito que o consumidor tem de ser indenizado ou ressarcido, de todo prejuízo existente nas relações de consumo.

Direito à informação: é o direito que o consumidor tem de ter conhecimento prévio e completo, sobre os produtos ou serviços que pretende consumir, para que possa fazer uma escolha consciente entre as várias opções existentes.

Direito ao consumo: é o direito que o consumidor tem de ter acesso a bens e serviços básicos.

Direito a um ambiente saudável: é o direito que o consumidor tem a um meio ambiente saudável e equilibrado, para melhorar a qualidade de vida de agora e do futuro.

Direito à proteção contra a propaganda enganosa: é o direito que o consumidor tem de não ser induzido à compra de um produto ou serviço, por propaganda falsa.

Direito à proteção contratual: é o direito que o consumidor tem

de ser privilegiado nas relações de consumo, sempre com boa-fé presumida e com direito ao reequilíbrio contratual, toda vez que a situação inicial de uma contratação se modifique por evento posterior a compra.

Direito de acesso ao judiciário: é o direito que o consumidor tem de, no judiciário, poder expor e ter resolvido os problemas decorrentes das relações de consumo.

6- Quem é responsável pelo defeito ou vício de um produto ou serviço ?

Resp.: Tanto o fabricante, como o importador, montador ou vendedor de um produto ou de um serviço é responsável pela sua qualidade ou pelos defeitos no produto. Qualquer um deles pode ser responsabilizado judicial e condenado a indenizar o consumidor.

7- Quais são os direitos dos consumidores que comprem um produto ou serviço com defeito ?

Resp.: O consumidor tem o direito de escolher entre: a) receber um abatimento proporcional do preço; b-) complementação do peso ou medida faltante; c-) a substituição do produto por outro da mesma espécie, marca ou modelo, sem vícios; e, d-) a devolução do bem e o recebimento de todas as quantias pagas.

Além de escolher entre estes direitos, o consumidor ainda pode exigir as reparações cíveis e criminais, por danos materiais e morais que tenha sofrido.

8- Quais são os prazos para reclamação por vício de um produto ou serviço ?

Resp.: Quando o vício for aparente ou de fácil constatação (ex: um risco na pintura, a falta de uma peça, etc.), o prazo é 30 (trinta) dias para bens não duráveis (ex: brinquedo, comida, etc.) e de 90 (noventa) dias para bens duráveis (ex.: uma geladeira, um carro, uma casa, um computador, etc.).

Estes prazos contam-se a partir do recebimento do produto ou serviço.

Quando o vício for oculto (ex.: uma peça interna do motor de um carro defeituosa) o prazo inicia-se a partir do momento em que for descoberto o problema.

Os prazos acima se suspendem a partir do momento em que houver ciência do fabricante, importador ou vendedor, sobre o vício.

Ou seja, a partir do momento que eu levo um eletrodoméstico para um conserto, por exemplo, e o problema não é resolvido, o prazo de prescrição fica suspenso.

9- Qual o prazo para o consumidor ser indenizado por vícios de produtos ou serviços ?

Resp.: O consumidor tem até 5 (cinco) anos para movimentar uma ação por danos que tenha sofrido numa relação de consumo.

10- Qual o prazo para devolução de um produto ?

Resp.: Fora os casos de vício no produto, caso o consumidor compre um produto por correio ou que tenha visto só uma amostra, pode devolver em 7 (sete) dias, sem ter que explicar o motivo.

A despesa de correio ou devolução também deve ser ressarcida pelo fornecedor.

11- O fornecedor que anuncia um produto é obrigado a vendê-lo para qualquer pessoa que se disponha a comprar e pagar à vista ?

Resp.: Se o consumidor deseja comprar um produto oferecido a venda, seja no rádio, TV, jornal ou no mostruário de uma loja, o fornecedor tem que entregar o produto, desde que o consumidor

faça o pronto pagamento pelo mesmo.

12- A propaganda feita por um fornecedor, vincula o produto anunciado ao efeito ou resultado prometido?

Resp.: Todo anúncio vincula o anunciante, isto é, se o anunciante vende um creme para queda de cabelo, por exemplo, e o creme não funciona, o fornecedor é obrigado a indenizar o consumidor.

13- Quais são as informações que um produto ou serviço deve conter quando são oferecidos ?

Resp.: O fornecedor deve incluir no produto, um manual com todas as informações acerca do produto, da sua utilização e dos cuidados que devem ser tomados para preservar a vida e a saúde dos consumidores, e, ainda, todas as demais informações que o consumidor julgar conveniente solicitar.

14- O fornecedor pode limitar a venda de uma mercadoria ?

Resp.: Pode, desde que anuncie ostensivamente isto e desde que a limitação tenha um justo motivo e não fira os usos e costumes.

15- O fornecedor que se recusar ao cumprimento de uma oferta, pode ser obrigado a fazer o quê ?

Resp.: Neste caso o consumidor por exigir, a sua escolha, um dos seguintes procedimentos: a-) exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade; b-) aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente; c-) rescindir o contrato, com direito a restituição das quantias pagas ou antecipadas.

16- O que são práticas abusivas ?

Resp.: São todas aquelas que firam o Código de Defesa do Consumidor ou os usos e costumes no comércio de produtos ou serviços.

17- Quais são as práticas abusivas ?

Resp.: São, entre outras, todas aquelas descritas no artigo 39 do

Código de Defesa do Consumidor:

- 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;
- X - elevar sem justa causa o preço de produtos ou serviços;
- XI - aplicar fórmula ou índice de reajuste diverso do legal ou contratualmente estabelecido.
- XII - deixar de estimular prazo para o cumprimento de sua obrigação ou deixar a fixação de seu termo inicial a seu exclusivo critério.
- XIII - aplicar fórmula ou índice de reajuste diverso do legal ou

contratualmente estabelecido.

18- Caso eu receba um produto ou serviço que não tenha pedido ou contratado, sou obrigado a pagar ?

Resp.: Não, todos os serviços prestados e os produtos remetidos ou entregues ao consumidor, sem solicitação prévia, equiparam-se às amostras grátis, inexistindo obrigação de pagamento.

Se vier um cartão de crédito, por exemplo, com R\$ 200,00 de limite que eu não tenha solicitado, pode-se gastar até este limite sem ter que pagar nada por isto.

19- Caso um fornecedor execute um serviço ou troque uma peça sem orçamento previamente autorizado, o que o consumidor deve fazer ?

Resp.: O desfazimento do serviço e a volta da situação anterior. Caso isto não seja mais possível, o consumidor não está obrigado a pagar o preço pedido.

20- Um cobrador pode ir cobrar um consumidor em seu local de trabalho ou expondo a situação de vergonha ou constrangimento ?

Resp.: Não pode e, caso isto ocorra, abre a oportunidade do consumidor ser indenizado em danos materiais e morais.

21- Um consumidor pode ser incluído no SPC, SERASA e CADIN sem ser previamente notificado ?

Resp.: Não pode e caso isto ocorra, gera oportunidade do consumidor ser indenizado em danos materiais e morais.

22- O que acontece com um fornecedor que incorre em alguma prática considerada abusiva ?

Resp.: As práticas abusivas podem ser consideradas crimes e também responde o fornecedor pelos danos materiais e morais causados pela sua atitude.

23 – Quando um contrato tem cláusulas de entendimento duvidoso, o que deve prevalecer ?

Resp.: Cláusula em contrato é sempre um item do contrato, por exemplo, o item que fala sobre o preço e a multa em caso de atraso. Isto é uma Cláusula contratual. Sempre que houver dúvida sobre um cláusula do contrato firmado entre consumidor e fornecedor o entendimento mais favorável ao consumidor é que deve prevalecer.

24- O que são cláusulas abusivas ?

Resp.: São aquelas cláusulas inseridas em contratos, que tragam algum prejuízo ao consumidor ou lhe retire algum direito.

25- Quais são as cláusulas abusivas ?

Resp.: São todas aquelas, dentre outras, descritas no artigo 51 do Código de Defesa do Consumidor:

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;

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 - restringem direitos ou obrigações fundamentais inerentes à natureza do contrato, de tal modo a ameaçar seu objeto ou o equilíbrio contratual;
- III - se mostram excessivamente onerosa para o consumidor, considerando-se a natureza e conteúdo do contrato, o interesse das partes e outras circunstâncias peculiares ao caso.

Além destas a Secretaria de Direito Econômico também considera abusiva, pela portaria nº 4/98, as seguintes cláusulas:

1. estabeleçam prazos de carência na prestação ou fornecimento de serviços, em caso de impontualidade das prestações ou mensalidades;
2. imponham, em caso de impontualidade, interrupção de serviço essencial, sem aviso prévio;
3. não restabeleçam integralmente os direitos do consumidor a partir da purgação da mora;

4. impeçam o consumidor de se beneficiar do evento, constante de termo de garantia contratual, que lhe sejam mais favorável;
5. estabeleça a perda total ou desproporcionada das prestações pagas pelo consumidor, em benefício do credor, que, em razão de desistência ou inadimplemento, pleitear a resilição ou resolução do contrato, ressalvada a cobrança judicial de perdas e danos comprovadamente sofridos;
6. estabeleçam sanções em caso de atraso ou descumprimento da obrigação somente em desfavor do consumidor;
7. estabeleçam cumulativamente a cobrança de comissão de permanência e correção monetária;
8. elejam foro para dirimir conflitos decorrentes de relações de consumo diverso daquele onde reside o consumidor;
9. obriguem o consumidor ao pagamento de honorários advocatícios sem que haja ajuizamento de ação correspondente;
10. Impeçam, restrinjam ou afastem a aplicação das normas do código de defesa do consumidor nos conflitos decorrentes de contratos de transporte aéreo;
11. Atribuem ao fornecedor o poder de escolha entre múltiplos índices de reajuste, entre os admitidos legalmente;
12. Permitam ao fornecedor emitir títulos de crédito em branco ou livremente circuláveis por meio de endosso na apresentação de toda e qualquer obrigação assumida pelo consumidor;
13. Estabeleçam a devolução de prestações pagas, sem que os valores sejam corrigidos monetariamente;
14. Imponham limite ao tempo de internação hospitalar, que não o prescrito pelo médico".

Já a portaria nº 3/99 da Secretaria de Direito Econômico considera abusivas as seguintes cláusulas:

1. Determinem aumentos de prestações nos contratos de planos e seguros de saúde, firmados anteriormente à Lei 9.656/98, por mudanças de faixas etárias sem previsão expressa e definida;
2. Imponham, em contratos de planos de saúde firmados anteriormente à Lei nº 9.656/98, limites ou restrições a

procedimentos médicos (consultas, exames médicos, laboratoriais e internações hospitalares, UTI e similares) contrariando prescrição médica;

3. Permitam ao fornecedor de serviço essencial (água, energia elétrica, telefonia) incluir na conta, sem autorização expressa do consumidor, a cobrança de outros serviços. Excetuam-se os casos em que a prestadora do serviço essencial informe e disponibilize gratuitamente ao consumidor a opção de bloqueio prévio da cobrança ou utilização dos serviços de valor adicionado;

4. Estabeleçam prazos de carência para cancelamento do contrato de cartão de crédito;

5. Imponham o pagamento antecipado referente a períodos superiores há 30 dias pela prestação de serviços educacionais ou similares;

6. Estabeleçam, nos contratos de prestação de serviços educacionais, a vinculação à aquisição de outros produtos ou serviços;

7. Estabeleçam que o consumidor reconheça que o contrato acompanhado do extrato demonstrativo da conta corrente bancária constituem título executivo extrajudicial, para os fins do artigo 585, II, do Código de Processo Civil;

8. Estipulem o reconhecimento, pelo consumidor, de que os valores lançados no extrato da conta corrente ou na fatura do cartão de crédito constituem dívida líquida, certa e exigível;

9. Estabeleçam a cobrança de juros capitalizados mensalmente;

10. Imponha, em contratos de consórcios, o pagamento de percentual a título de taxa de administração futura, pelos consorciados desistentes ou excluídos;

11. Estabeleçam, nos contratos de prestação de serviços educacionais e similares, multa moratória superior a 2% (dois por cento);

12. Exijam a assinatura de duplicatas, letras de câmbio, notas promissórias ou quaisquer outros títulos de crédito em branco;

13. Subtraíam ao consumidor, nos contratos de seguro, o recebimento de valor inferior ao contratado na apólice.

14. Prevejam em contratos de arrendamento mercantil (leasing) a

exigência, a título de indenização, do pagamento das parcelas vincendas, no caso de restituição do bem;

15. Estabeleça, em contrato de arrendamento mercantil (leasing), a exigência do pagamento antecipado do Valor Residual Garantido (VRG), sem previsão de devolução desse montante, corrigido monetariamente, se não exercida a opção de compra do bem;"

Por fim, temos a portaria nº 3/2001 da Secretaria de Direito Econômico considera abusivas as cláusulas que:

1. estipule presunção de conhecimento por parte do consumidor de fatos novos não previstos em contrato;
2. estabeleça restrições ao direito do consumidor de questionar nas esferas administrativa e judicial possíveis lesões decorrentes de contrato por ele assinado;
3. imponha a perda de parte significativa das prestações já quitadas em situações de venda a crédito, em caso de desistência por justa causa ou impossibilidade de cumprimento da obrigação pelo consumidor;
4. estabeleça cumulação de multa rescisória e perda do valor das arras;
5. estipule a utilização expressa ou não, de juros capitalizados nos contratos civis;
6. autorize, em virtude de inadimplemento, o não-fornecimento ao consumidor de informações de posse do fornecedor, tais como: histórico escolar, registros médicos, e demais do gênero;
7. autorize o envio do nome do consumidor e/ou seus garantes a cadastros de consumidores (SPC, SERASA, etc.), enquanto houver discussão em juízo relativa à relação de consumo;
8. considere, nos contratos bancários, financeiros e de cartões de crédito, o silêncio do consumidor, pessoa física, como aceitação tácita dos valores cobrados, das informações prestadas nos extratos ou aceitação de modificações de índices ou de quaisquer alterações contratuais;
9. permita à instituição bancária retirar da conta corrente do

consumidor ou cobrar restituição deste dos valores usados por terceiros, que de forma ilícita estejam de posse de seus cartões bancários ou cheques, após comunicação de roubo, furto ou desaparecimento suspeito ou requisição de bloqueio ou final de conta;

10. Exclua, nos contratos de seguro de vida, a cobertura de evento decorrente de doença preexistente, salvo as hipóteses em que a seguradora comprove que o consumidor tinha conhecimento da referida doença à época da contratação;

11. Limite temporalmente, nos contratos de seguro de responsabilidade civil, a cobertura apenas às reclamações realizadas durante a vigência do contrato, e não ao evento ou sinistro ocorrido durante a vigência;

12. Preveja, nos contratos de seguro de automóvel, o ressarcimento pelo valor de mercado, se inferior ao previsto no contrato;

13. Impeça o consumidor de acionar, em caso de erro médico, diretamente a operadora ou cooperativa que organiza ou administra o plano privado de assistência à saúde;

14. Estabeleça, no contrato de venda e compra de imóvel, a incidência de juros antes da entrega das chaves;

15. Preveja, no contrato de promessa de venda e compra de imóvel, que o adquirente autorize ao incorporador alienante constituir hipoteca do terreno e de suas acessões (unidades construídas) para garantir dívida da empresa incorporadora, realizada para financiamento de obras;

16. Vede, nos serviços educacionais, em face de desistência pelo consumidor, a restituição de valor pago a título de pagamento antecipado de mensalidade.

26- E nas compras que envolvam financiamento, que dados devem ser previamente informados ao consumidor ?

Resp.: Segundo o artigo 52 do CDC, o consumidor tem o direito a ser informado:

I - preço do produto ou serviço em moeda corrente nacional;

- II - montante dos juros de mora e da taxa efetiva anual de juros;
- III - acréscimos legalmente previstos;
- IV - número e periodicidade das prestações;
- V - soma total a pagar, com e sem financiamento.

§ 1º. As multas de mora decorrentes do inadimplemento de obrigação no seu termo não poderão ser superiores a 2% do valor da prestação.

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

27- Nas compras de móveis ou imóveis a prazo, é lícito à estipulação de perda total das parcelas pagas ?

Resp: Não, qualquer cláusula neste sentido é nula e o consumidor que tiver problemas pode socorrer-se no Judiciário, que conseguirá receber todos os valores pagos indevidamente.

C. QUESTÕES PRÁTICAS DO DIA-A-DIA DO CONSUMIDOR

1- Fui a uma loja do shopping e após escolher as peças que queria fui pagar com cheque. Como a minha conta no banco tem menos de um ano, a loja não quis aceitar o cheque. A loja pode se recusar a aceitar cheques ?

Resp.: Segundo o Banco Central, a aceitação de cheques é uma faculdade do fornecedor, entretanto, tal condição deve estar informada na entrada da loja, de forma clara, e não ser objeto de discriminação entre consumidores. Este caso relatado é típico de discriminação de consumidor e pode ser objeto de denúncia ao PROCON e multa, além da reparação por danos eventualmente sofridos.

2- Fui pagar abastecer o carro em um posto próximo a minha casa, e na hora de pagar com cartão o frentista informou que haveria 5% de acréscimo. É legal o fornecedor cobrar mais para aceitar cartões ou ele é obrigado a vender pelo mesmo preço a vista ?

Resp.: Um fornecedor não é obrigado a aceitar cartões, mas uma vez que tenha esta opção de pagamento, não pode cobrar mais pelo produto ou serviço pago no cartão, sendo isto considerado uma prática abusiva e passível de penalização pelo Código de Defesa do consumidor. Aliás, nenhum custo de cobrança que o fornecedor tenha pode ser cobrado do consumidor, como o caso dos cartões ou mesmo a emissão de boletos bancários.

3- Tenho uma ação de revisão do meu financiamento habitacional na Justiça, onde obtive liminar para depósito das parcelas mensais do financiamento e onde o banco foi proibido de negativar meu nome no SPC. Ocorre que mesmo estando depositando as parcelas em dia, o banco me negativou, o que me causou constrangimento pois só descobri isto ao tentar efetuar uma compra no supermercado e ao pagar com cheque fui informado que não poderia ser aceito face a restrição no SPC existente. Tenho direito a ser indenizado ?

Resp.: O caso é flagrante de desobediência a ordem judicial, o que pode causar até a prisão do gerente do banco. No âmbito do direito do consumidor, cabe indenização por danos morais, normalmente fixado entre 2 e 100 vezes o valor inscrito no SPC, conforme o caso.

4- Atrasei uma conta na oficina e fui inscrito no SERASA por este fato. Há um ano, quitei a conta com a oficina, mas ao tentar fazer uma compra, constatei ainda estar negativado. De quem é a obrigação pela baixa no SERASA? Posso ser indenizado ?

Resp.: A obrigação de baixar uma restrição em qualquer banco de dados é de quem inseriu seu nome lá. Logo, imediatamente após o pagamento, seu nome deve ser baixado dos cadastros restritivos. Se isto não for feito, você pode ser indenizado por danos materiais e morais, conforme o caso.

5- Qual o prazo máximo que uma pessoa pode ficar incluída no SPC, SERASA ou CADIN ?

Resp.: Mesmo sem pagar a dívida, o prazo máximo que uma pessoa pode ficar incluída nos cadastros restritivos de crédito é de 5 (cinco) anos, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor.

6- Como consigo retirar meu nome do CCF – Cadastro de Emitentes de Cheques sem Fundo ?

Resp.: Basta comparecer a agência do banco que fez a inclusão e apresentar o cheque pago, ou um extrato da conta que conste a quitação dele, ou uma declaração da pessoa que recebeu o cheque dando a quitação dele. A exclusão é feita na hora e sem nenhum custo ao consumidor.

7- Como consigo retirar meu nome do SPC ?

Resp.: Basta comparecer a Associação Comercial de seu município, munido da prova de que quitou o débito que gerou a negativação, que a exclusão é feita na hora. Embora esta seja uma obrigação do lojista, você mesmo pode providenciar a exclusão.

8- Peguei dinheiro emprestado com um agiota e dei um imóvel em garantia, onde fora feito uma compra e venda simulada, com opção de retrovenda. Não consegui pagar o agiota e agora ele está ameaçando para eu desocupar o imóvel. O que fazer ?

Resp.: Deve o consumidor procurar a Delegacia de Polícia para as providências criminais, já que agiotagem é crime e passível de prisão o agiota. No âmbito da dívida, pode recorrer ao Judiciário para esclarecer o quanto deve, expurgando os valores que entender abusivos e pagar os juros conforme os limites do Código Civil.

9- Meu plano de saúde nega a cobertura de uma cirurgia, alegando doença pré-existente. O que fazer para obter a cobertura que está descrita em contrato ?

Resp.: Doença pré-existente é aquela que ao contratar o plano de saúde a pessoa sabia que tinha e omitiu da operadora. O resto é conversa. Se a pessoa tinha uma doença e não sabia, isto não caracteriza doença pré-existente. A obrigação dos Planos de Saúde é fazer um check-up prévio antes de admitir um novo cliente em seus planos. Como isto custa caro, eles não fazem e quando há algum procedimento mais caro a que o paciente tenha que ser submetido, eles negam cobertura. Casos assim têm sido comuns no Judiciário, assim como comuns também são os ganhos dos consumidores contra as empresas nestes casos.

10- Fiz um empréstimo com desconto em folha de pagamento. Ocorre que tenho que fazer um tratamento de saúde e não posso pagar a dívida agora. Fui ao banco pedir a suspensão do desconto e o banco se negou dizendo que o empréstimo foi contratado assim e que tem que ser cumprido. O que fazer neste caso ?

Resp.: O salário de uma pessoa tem caráter alimentar e não pode ser objeto de penhora ou retenção para pagamento de dívidas, salvo pensão alimentícia. Assim, a pessoa pode autorizar um desconto em folha, como também a qualquer momento pode desautorizar este desconto e o banco ou órgão pagador é obrigado a aceitar. Caso haja negativa neste sentido, o

consumidor pode recorrer ao Judiciário que vai lhe assegurar este direito. Nada impedirá entretanto que o banco promova ação de execução para receber seu crédito, mas o salário continuará impenhorável. Este direito é assegurado pela Constituição Federal.

11- Comprei uma imóvel a prazo pela construtora. Ocorre que não tenho mais condições de arcar com as prestações mensais e desejo rescindir meu contrato. A construtora quer reter 50% de tudo que paguei. Isto é certo ? O que fazer ?

Resp.: Se o contrato prever uma retenção de metade do que fora pago é ilegal, cláusula abusiva e passível de anulação pelo Judiciário. O que hoje se tem admitido como justo na rescisão de um contrato é a devolução de 90% de todas as parcelas pagas, com juros e correção monetária. Portanto, em caso de rescisão, exija a devolução de 90% do que pagou e se a construtora negar este direito, recorra ao Judiciário.

12- Quais os cuidados que devo tomar ao contratar um Plano de Previdência Privada – Aposentadoria ?

Resp.: Para evitar dores de cabeça na aposentadoria, preste bastante atenção a alguns aspectos básicos:

- **Flexibilidade:** É importante verificar se o plano permite ao participante aumentar suas contribuições, diminuir os aportes, deixar de aplicar por tempo determinado ou mesmo antecipar o resgate, flexibilizando inclusive a idade de aposentadoria do plano inicialmente contratado:

- **Transparência:** As administradoras dos planos devem manter comunicação direta com o investidor:

- **Confiança:** Antes de aplicar o dinheiro por tão longo prazo, é preciso conhecer a instituição que cuidará dele. É importante atentar para o risco de falência da instituição, por isso, escolha administradora que demonstrem solidez:

- **Perfil das aplicações:** Outro ponto importante na escolha da instituição é o perfil das aplicações: existe planos conservadores, moderados e agressivos. Para saber se o plano está atingindo o objetivo, deve-se também ficar de olho no histórico do rendimento:

- **Seu bolso:** Lembre-se que o investimento será a longo prazo, portanto não se comprometa com taxa de administração e carregamento altas. Verifique também se o valor mínimo de contribuição é alto para não comprometer o pagamento das contribuições:

13- Quais os cuidados que devo tomar ao comprar um veículo usado ?

Resp.: Ao comprar veículos usados tenha muito cuidado e siga estes cuidados básicos:

- Antes de adiantar qualquer valor, veja o veículo e faça a checagem dos seus documentos.
- Forneça seus dados apenas pessoalmente.
- Exija que o documento esteja em nome do vendedor.
- Evite documentos e notas fiscais encaminhadas por fax.
- Confira a numeração do chassi, normalmente próximo ao motor, em todos os vidros do carro e em etiquetas localizadas embaixo do banco do passageiro, sobre a suspensão dianteira direita e em outros locais variando conforme o fabricante.
- É preciso checar se a data de fabricação do cinto de segurança e do motor combinam com o ano de fabricação do próprio carro.
- Também as placas de licença têm que conferir com o documento impresso, a exemplo do tipo de combustível.
- O comprador de um carro usado tem que conter sua empolgação de fechar um negócio que parece irresistível, pois é preciso desconfiar de preços muito baixos e vantagens milagrosas.
- Verifique o estado do hodômetro: muitas vezes, na adulteração, ele é riscado.
- Preste atenção no estado dos pneus, do estofamento e dos

pedais, para ver se são compatíveis com a quilometragem indicada no painel.

- Peça e examine o livrete de garantia, desconfiando se sua perda for alegada.

- O simples ato de sentar-se nos bancos dá uma dimensão do produto. Bancos soltos, tortos, rasgados ou quebrados são péssimos sinais.

- Exija os equipamentos de segurança obrigatórios, que são o extintor de incêndio, macaco, chave de rodas, triângulo, além de cintos de segurança e do estepe.

- A pintura é a chave para detectar que o carro foi batido. Verifique se há diferenças de tonalidades ou respingos em borrachas.

- Não compre o carro em um dia de chuva. As gotas d'água podem mascarar ondulações da lataria.

- Desconfie de farol mais novo em apenas um lado. Por economia o dono pode ter trocado apenas a peça quebrada.

- Forração solta pode ser um sinal de que a lataria precisou ser mexida

- A solda original de fábrica é pontilhada. Se você encontrar um fio contínuo de solda sob o capô, é porque o carro foi batido.

- Examine o carro sob a luz do sol. A luz artificial das garagens fechadas atrapalha a identificação de diferenças de tonalidade de pintura.

- Se o carro estiver com menos de 30.000 km, certifique-se de que os quatro pneus são do mesmo lote e se são os primeiros que saíram da fábrica junto com o carro. Se forem diferentes desconfie, pois raramente um pneu novo dura menos que uns 30 ou 50.000 km.

- Evite carros com "sinistrado" ou "REM" (chassi remarcado) no documento. Valem 30% menos.

14- Que cuidados devo ter ao efetuar compras pela Internet?

Resp.: Ao efetuar compras pela internet muito cuidado, pois são muitas as reclamações e os golpes que são registrados neste tipo

de comércio. Siga estas dicas para minimizar os riscos de um mau negócio:

- imprima todas as fotos do produto:
- preste atenção em toda a informação oferecida a respeito do produto:
- se o preço do produto for significativamente menor que o preço de mercado, aumente as cautelas:
- além do e- mail, é importante verificar se a loja oferece outros meios para poder encontrá-la (telefone, endereço e fax):
- imprima todos os procedimentos realizados para a compra:
- evite pagar antecipadamente:
- cuidado com o preço final das ofertas, pois na maioria das vezes não está incluído o valor do frete:
- preste muita atenção e imprima as regras de restituição, de pagamentos, devolução, frete, negociação e prazo de entrega :
- nas compras realizadas via internet, o consumidor tem direito de desistir da compra em um prazo de 07 dias após o recebimento da mercadoria, sem precisar justificar sua decisão, tendo direito à devolução de todo o valor pago.

15- Quais os cuidados que eu devo ter na compra de um imóvel usado ?

Resp.: A compra da casa própria é o sonho de muitos. Mas para que este sonho não vire pesadelo é necessário muita pesquisa, cautela e atenção:

- saiba quando ocorreu a construção do imóvel, se já passou por reformas:
- faça uma visita a noite no imóvel e certifique-se que a localização é tranqüila e sem barulho:
- certifique- se de que o corretor esta registrado no CRECI:
- faça o trajeto do imóvel ao seu local de trabalho para avaliar o transito em horário de pico:

- verifique a infra-estrutura do bairro, comércio e serviços, escolas, correios, etc. :
- observe e converse com os moradores para saber o estado real do prédio:
- avalie as condições da unidade ventilação, rachaduras, conservação e etc.:
- informe-se sobre o valor do condomínio:
- solicite do vendedor o seguintes certidões: certidão negativa de ações cíveis, fiscais e criminais junto à Justiça Comum e Justiça Federal; certidão negativa de ações trabalhista junto a Justiça do Trabalho; certidão vintenária do imóvel, obtida no cartório onde ele esta registrado; certidão negativa de débito junto ao Estado e Município; certidão negativa de débitos condominiais; certidão de casamento, caso o vendedor for casado; certidão de nascimento atualizada, para verificar se a pessoa tem capacidade jurídica para o negocio; certidão negativa de débito junto ao INSS e Receita Federal; certidão de protesto do vendedor, obtida junto ao cartório de protesto ou no fórum; certidão enfiteutica, para saber se incide sobre o imóvel pagamento de foro e laudêmio; outras certidões poderão ser requeridas pelo advogado conforme a peculiaridades de cada negocio. Lembre-se que tais certidões podem atrasar um negocio, mas evitar um prejuízo que pode lhe custar uma vida de trabalho e sacrifício.
- Nunca deixe de efetuar o registro de imóveis . É SIMPLES DE FAZER é a única segurança que você possui sobre seu imóvel. SÓ É DONO QUEM REGISTRA.

16- Pode um estabelecimento cobrar Taxa de Consumo ? E couvert artístico ? Quais são os cuidados a tomar ?

Resp.: São sabidos os problemas enfrentados por consumidores que querem apenas se divertir em night clubs e no final da estória o que era prazer, acaba virando uma tormenta. Não deixe que cobrança indevida e mal-entendidos estrague sua noite. Por isso, preste atenção nas dicas abaixo e aproveite sem perturbações:

- COUVERT ARTÍSTICO: as casas podem até cobrá-lo, mas tem que informar antes qual apresentação da noite que o justifique.
- TAXA DE ENTRADA: nada de mais, contando que o cliente seja informado na entrada ou através do convite, flyer ou letreiro
- CONSUMAÇÃO MÍNIMA: o Código de Defesa do Consumidor assegura que a cobrança é ilegal , artigo 39, inciso I (venda casada). O cliente tem o direito de escolher o que quer consumir e as casas noturnas não podem impor valores mínimos. Na prática isto nem sempre acontece e você pode se recusar a pagar o que não consumiu. Se rolar bate-boca mantenha a calma e saiba que não há motivo para ir preso. Dependendo da ofensa, você pode processar a casa por danos morais .
- TAXA DE GARÇOM: o pagamento não é obrigatório .
- CARTÃO DE CONSUMAÇÃO: não precisa se apavora se perder o seu cartão de consumação. Não existe lei que o obrigue a pagar as quantias estratosférica que os clubs exigem. Para evitar problemas, papel e caneta: anote o número de seu cartão assim que você receber. Se ele sumir comunique imediatamente a gerência do local e tente um acordo com base para pagar somente o que você consumiu, fique tranqüilo a lei está do seu lado.
- COUVERT DE ENTRADA: são aquelas tentadoras “comidinhas” que a casa deixa nas mesas dano a impressão de ser cortesia. O consumidor deve ser avisado antes se é pago ou não, para ter a opção para aceitar ou recusar.
- ATENÇÃO REDOBRADA: Promulgada em 26 janeiro de 2005 a Lei Distrital 3.510/2004 proíbe a cobrança de consumação mínima e a cobrança abusiva pelo extravio do cartão de consumação, com aplicação de multa no valor de R\$300,00.

D. ÓRGÃOS DE DEFESA DO CONSUMIDOR NO DISTRITO FEDERAL

Dentro do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, previsto no artigo 105 do Código de Defesa do Consumidor, o

consumidor lesado pode recorrer aos seguintes órgãos:

1-) Procon – entidade mantida pelo Governo do Distrito Federal, atendendo no telefone 1512, pelo site www.procon.df.gov.br ou no Venâncio 2000, Bloco B-60, Sala 240, em Brasília (DF).

O PROCON tem poderes para aplicação de multas aos fornecedores que praticarem abusos contra os consumidores e ainda tenta a conciliação entre consumidores e fornecedores.

2-) Ministério Público do Distrito Federal – PRODECON, é órgão público de tutela dos interesses dos consumidores que integra o Ministério Público do Distrito Federal e Territórios, atendendo pelo telefone 343-9851 ou pelo site www.mpdft.gov.br

O PRODECON tem poder para instauração de inquéritos civis, a fim de apurar práticas abusivas contra os consumidores, além de ser o órgão competente para processar criminalmente os fornecedores infratores e ainda pode representar a coletividade de consumidores em Ações Cíveis Públicas.

3-) Os Juizados Especiais Cíveis, são órgãos do Poder Judiciário do Distrito Federal, e tem atendimento no Guará, Núcleo Bandeirante, Gama e no Plano Piloto. Maiores informações pelo telefone **343-7103** ou pelo site www.tjdft.gov.br

Os Juizados tem o poder de conciliar e julgar os problemas que lhe são submetidos, através de juízes leigos e de juízes togados. É destinado a atender causas de valor não superior a 40 salários mínimos. Nos Juizados as pessoas que tiverem problemas de até 20 salários mínimos, podem reclamar sozinhos sem assistência de

um advogado.

4-) IBEDEC – Instituto Brasileiro de Estudo e Defesa das Relações de Consumo – entidade privada, mantida pelos seus associados, atendendo pelos telefones 443-0188, pelo site www.ibedec.org.br ou na CLS 208, Bloco A, Loja 16, Asa Sul, em Brasília (DF).

O IBEDEC não tem poder de multar empresas, porém também pode buscar a conciliação entre consumidores e fornecedores e ainda entrar com ações judiciais para reparações de danos e para fazer valer os direitos descritos no Código de Defesa do Consumidor.

Basicamente, o objetivo do IBEDEC é reunir cientistas das áreas econômicas e jurídicas para estudar e orientar a população em geral sobre as relações de consumo e todos os seus desdobramentos, visando difundir os direitos dos consumidores e a forma de defendê-los.

O IBEDEC também tem por objetivo lutar junto aos três Poderes da República Federativa do Brasil (Legislativo, Executivo e Judiciário) para que os direitos dos consumidores, garantidos pela Constituição Federal, Código Civil, Código de Defesa do Consumidor e Legislação Específica, sejam respeitados.

Tem por objetivo maior, lutar por um país mais justo.

O IBEDEC ainda atua no campo político, visando sensibilizar os governantes e os legisladores sobre os problemas vividos pelos consumidores, procurando soluções para estes problemas.

Dispõe o IBEDEC de um cadastro de profissionais da área econômica e jurídica que são conveniados para prestar serviços aos consumidores. Isto visa com que a pessoa não entre com uma

ação errada na justiça e muitas vezes acabe sendo prejudicado mais ainda.

Quem procura o IBEDEC recebe todas as informações sobre relações de consumo gratuitamente e só se filia a partir do momento que for utilizar algum serviço, do próprio IBEDEC ou de seus conveniados.

Faz ainda o IBEDEC um amplo trabalho de informação da comunidade mediante a participação em entrevistas e debates no rádio, televisão e jornais visando disseminar os meios de defesa a todos os consumidores.

Conheça mais o IBEDEC, tenha acesso a toda legislação do consumidor e das notícias jurídicas mais recentes, entrando em nosso site na internet www.ibedec.org.br

Procure-nos !!! Conhecer seus direitos é a base para defender-se dos abusos !!!

Disk-Consumidor (61) 443-0188 – Brasília

Home page: www.ibedec.org.br

E. mail: ibedec@ibedec.org.br

Autores: **Rodrigo Daniel dos Santos – Consultor Jurídico do IBEDEC**

e. mail: rodrigo@ibedec.org.br

José Geraldo Tardin – Diretor Presidente do IBEDEC

e. mail: tardin@ibedec.org.br