

# DÚVIDAS FREQUENTES

## Produtos

### 1. O que é garantia legal? Qual o prazo?

Garantia legal é o prazo que o consumidor dispõe para reclamar dos vícios (defeitos) verificados na compra de produtos ou contratação de serviços. O direito de reclamar independe do certificado de garantia.

Quanto aos prazos, estes estão previstos no artigo 26 do Código de Defesa do Consumidor nos seguintes termos:

"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".

Os vícios aparentes ou de fácil constatação são aqueles facilmente identificáveis, tais como alimentos com sujidades, eletroeletrônicos com mau funcionamento ou riscados, entre outros.

Por vício oculto entende-se aqueles não evidenciados de início, só aparecendo após determinado tempo ou consumo do produto. Com a constatação do defeito, os prazos serão os mesmos para o registro da reclamação. Vale destacar que, em algumas situações, será preciso um laudo técnico detalhando os indícios de que o problema teve origem em um defeito de fabricação.

### 2. Não gostei do produto. Posso cancelar a compra?

Apesar de ter se tornado uma prática de mercado, os fornecedores não são obrigados a cancelar a compra de produtos que não apresentaram vícios (defeitos).

O cancelamento de compras de produtos é obrigatório, de acordo com as disposições do Código de Defesa do Consumidor, nas seguintes situações:

Art. 18 - Quando for constatado, no prazo de garantia, que o produto adquirido apresentou defeito e após 30 dias o fornecedor não conseguiu saná-lo;

Art. 19 - Quando a quantidade for diferente daquela especificada em sua embalagem;

Art. 35 - Quando não houver o cumprimento à oferta (por exemplo, o não cumprimento do prazo de entrega);

Art. 49 - Desistência em sete dias se a compra (ou contratação) foi realizada fora do estabelecimento comercial (internet, telefone, etc).

Se houver promessa de troca ou prazo para cancelamento da compra de um produto, fora dos casos acima, esta informação deverá constar na nota fiscal ou pedido de compra.

### 3. Qual o prazo de arrependimento para compras ou contratações realizadas por internet ou telefone?

De acordo com o artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor, quando a aquisição de produto ocorrer fora do estabelecimento comercial (por telefone, em domicílio, através de internet ou por outro meio similar) o consumidor tem o prazo máximo de 7 (sete) dias corridos, a contar da data do recebimento do produto ou assinatura do contrato, para desistência. O mencionado artigo dispõe que:

"O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de sete 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 em 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".

Ao exercer o direito de arrependimento é importante que formalize a decisão. Se entregar carta, protocole uma via. Se optar pelo correio, envie com aviso de recebimento. Se o contato for por telefone, anote o número do protocolo e o nome do funcionário que fizer o atendimento. Se enviar e-mail imprima a mensagem.

### 4. O produto financiado foi roubado/furtado. Sou obrigado a pagar as prestações?

O contrato firmado com o fornecedor para compra do produto parcelado ou financiado estabeleceu obrigações mútuas: o fornecedor dividiu o valor da compra em parcelas (com ou sem juros) e o consumidor se comprometeu a pagar as prestações estabelecidas.

Não existe qualquer vínculo do fornecedor com o roubo/furto do bem. Dessa forma, a obrigação do consumidor cumprir com o pagamento das prestações restantes, incluindo os encargos financeiros referentes ao parcelamento, permanecem.

### 5. Produto, em garantia, em poder da assistência técnica há mais de trinta dias para ser reparado. Após 30 dias o fabricante e a assistência técnica entram em contato informando que o produto está reparado devendo ser retirado. O que fazer?

Conforme exposto, o prazo de trinta dias concedidos ao fornecedor pela lei expirou. Assim sendo, o direito de exigir a melhor maneira de solucionar a questão cabe ao consumidor (substituição do produto, restituição da quantia paga, abatimento proporcional do preço).

Entretanto se houver a opção do consumidor em retirar o produto e esse estiver em perfeitas condições de uso, entende-se que houve um acordo tácito. A ampliação ou redução do prazo para ser sanado o vício deve ser ajustada entre as partes, não podendo ser inferior a sete nem superior a 180 dias.

### Produtos - Alimentos

#### **6. Comprei um alimento e após abrir verifiquei que estava estragado. O que fazer?**

O consumidor tem o direito de reclamar sempre que adquirir um produto impróprio para o consumo. São considerados impróprios para o consumo os produtos: cujos prazos de validade estejam vencidos;

Os deteriorados, estragados e que apresentem características (sabor, cheiro, aparência) diferentes do habitualmente esperado, como por exemplo, produtos mofados, com embalagens estufada, etc;

Os que apresentem alguma contaminação física (inseto, parafuso, fios de tecido, cabelo) e presença de sujeira não identificada (pontos pretos que não são da composição do alimento); quantidade/peso diverso da indicada na embalagem.

O consumidor poderá solicitar, à sua escolha:

- A substituição do produto por outro da mesma espécie em perfeitas condições de uso;
- a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos.
- O Código de Defesa do Consumidor prevê desta forma a reparação do dano ao consumidor, proporcionando a substituição do produto adquirido em condições inadequadas para o consumo.

O consumidor poderá entrar em contato com o serviço de atendimento **S.A.C do fabricante** para reivindicar seus direitos, como também acionar a vigilância sanitária.

#### **7. Não concordo apenas com a troca do produto. Posso requerer indenização?**

O consumidor tem o direito de reclamar sempre que adquirir um produto impróprio para o consumo. São considerados impróprios para o consumo os produtos:

Cujos prazos de validade estejam vencidos;

Os deteriorados, estragados e que apresentem características (sabor, cheiro, aparência) diferentes do habitualmente esperado, como por exemplo produtos mofados, com embalagens estufada, etc;

Os que apresentem alguma contaminação física (inseto, parafuso, fios de tecido, cabelo) e presença de sujeira não identificada (pontos pretos que não são da composição do alimento); quantidade/peso diverso da indicada na embalagem.

O consumidor poderá solicitar, à sua escolha:

A substituição do produto por outro da mesma espécie em perfeitas condições de uso;

A restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos.

A maior parte das indústrias efetua a troca através de contato direto com o **Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC)**. Sendo esta a pretensão, o ideal é contatar diretamente o fornecedor.

O Código de Defesa do Consumidor prevê o direito de reparação dos danos materiais (despesas com médicos e medicamentos, por exemplo) e morais (quando o consumidor entender que houve constrangimento ou mal estar gerados pela ocorrência). Em ambos os casos o consumidor, para requerer a reparação do dano, deverá recorrer diretamente ao Poder Judiciário.

Os pedidos de indenização **NÃO são aceitos pelo PROCON** devendo ser encaminhados para análise do Poder Judiciário.

### **Serviço Essencial - Telefone**

#### **8. O que poderá ocorrer caso a conta não seja paga?**

O consumidor terá restrição no serviço, segundo as normas da ANATEL.

A operadora poderá suspender parcialmente o serviço, após transcorridos trinta dias de inadimplência, contados a partir do vencimento da primeira fatura não quitada, com o bloqueio para realização das chamadas.

Após sessenta dias de inadimplência ocorre a suspensão total do serviço, ficando a linha inabilitada a fazer ou receber chamadas, sendo que, durante o período da suspensão total não poderá ser cobrada do consumidor a assinatura.

Transcorrido os noventa dias de inadimplência a linha poderá ser retirada definitivamente.

Todas as restrições ou suspensões dos serviços devem ser notificadas ao consumidor previamente, lembrando que os débitos poderão ser cobrados judicialmente.

Nos casos de suspensão parcial ou total, o consumidor poderá a qualquer momento efetuar o pagamento do débito, devendo a operadora restabelecer o serviço em até 24 horas sem qualquer ônus para o consumidor.

### **Serviço Essencial - Água**

#### **9. Quais as orientações gerais que o consumidor dos serviços de água e esgoto deve observar?**

Toda vez que o consumidor dirigir-se às agências de atendimento da concessionária a fim de relatar alguma ocorrência (alta no consumo, problemas no medidor, não emissão de contas, emissão de contas sem registro de consumo, cobrança indevida de esgotos, etc), deverá levar as últimas contas pagas e formular sua reclamação. Deverá exigir a entrega de protocolo do registro de ocorrência.

Altas de consumo muitas vezes decorrem de vazamentos na rede de água. A conservação das instalações internas do imóvel é de responsabilidade do consumidor. Portanto, ao observar alta anormal de consumo, deve-se verificar previamente as condições do sistema hidráulico do imóvel (vazamentos de torneira, encanamentos, vaso sanitário, etc).

O hidrômetro deve ser deixado livre de qualquer obstrução que possa impedir que se faça a leitura correta (cão solto, morador/zelador ausente, hidrômetro embaçado, entulho, etc). O consumidor pode colaborar, pois na conta há o campo "Previsão Próx.. Leitura", no qual a concessionária indica a data aproximada para realização da leitura do medidor.

### Serviço Privado - Escolas

#### 10. A instituição de ensino pode recusar a matrícula em razão de mensalidades pendentes?

Algumas instituições adotam a prática de desligamento do aluno inadimplente após o encerramento do ano letivo. Porém, essa conduta poderá ser questionada no Poder Judiciário se o consumidor se sentir prejudicado.

Caso haja negociação entre as partes para parcelamento do valor ou o pagamento integral do mesmo, a instituição de ensino não poderá recusar-se a efetuar a matrícula.

#### 11. O que pode ser solicitado na lista de material escolar?

A escola só poderá requerer os materiais utilizados para as atividades pedagógicas diárias do aluno (folha de sulfite, papel dobradura, tinta guache, lápis, caneta, borracha, etc.), em quantidade coerente com as atividades praticadas pela mesma, sem restrição de marca.

Não pode ser incluso na lista, materiais de uso comum (produtos de higiene, limpeza, atividade de laboratório, etc) bem como os utilizados na área administrativa.

A lista de material escolar deverá ser disponibilizada para que o consumidor tenha a liberdade de pesquisar preços e marcas dos materiais solicitados. Desta forma, a escola não poderá exigir que o mesmo adquira o material escolar em seu estabelecimento.

#### 12. A escola pode reter documentos escolares ou inscrever o nome do consumidor inadimplente no SPC?

A escola não poderá aplicar sanções pedagógicas como, impedir o acesso a sala de aula, suspender provas, reter documentos escolares, entre outros. Nem mesmo divulgar o nome do estudante ou contratante devedor, para que não haja constrangimento ou exposição vexatória.

### Serviço Privado - Cursos livres

**13. Os cursos livres como informática, línguas, segurança, entre outros, têm legislação específica?**

Não. Esses cursos não possuem regulamentação específica, sendo importante ressaltar que não há qualquer fiscalização pelas Secretarias de Educação (Estaduais e Municipais) ou MEC (Ministério da Educação e Cultura).

Desta forma, esses serviços deverão ser prestados somente através de contrato, onde constará informações sobre o conteúdo programático a ser desenvolvido, a quantidade de módulos/séries, o número de aulas e quais dias da semana, duração de cada aula e do curso, local onde serão ministradas, data de início e término, valor, forma de pagamento, material a ser utilizado, emissão de certificado de conclusão, enfim, o que for verbalmente ofertado pelo vendedor.

O contrato deverá apresentar de forma clara as condições para rescisão. Em caso de cancelamento por parte do fornecedor, o contrato deverá dispor sobre a devolução de eventual quantia paga, corrigida monetariamente. Em caso de desistência por parte do consumidor, é provável a obrigação de pagamento de multa.

**14. Como fazer para cancelar o contrato quando o curso já iniciou?**

Seja qual for o motivo da rescisão, o consumidor deverá formalizar o pedido de cancelamento por escrito, em duas vias, sendo uma delas protocolada pelo fornecedor ou enviada pelo correio com AR (aviso de recebimento). Contudo, o consumidor deverá ter ciência que arcará com o valor da multa estabelecida em contrato.

Jamais abandone o curso sem prévia comunicação. Os valores poderão ser cobrados, inclusive judicialmente, quando não houver a formalização do cancelamento.

**Serviços Privados - Meia entrada**

**15. É correto os organizadores de eventos/shows limitarem a venda de meia entrada?**

Não. A concessão de meia entrada deve ser garantida para todos os alunos que se enquadram na Lei Estadual nº 7844, de 13/05/92, ou seja, estudantes do ensino fundamental, médio e superior.

Se houver recusa no cumprimento da lei, o aluno, poderá adquirir o ingresso com valor integral e requerer posteriormente a devolução da quantia paga a maior, através de um órgão de defesa do consumidor ou o próprio Poder Judiciário. Para isto, deverá apresentar o ingresso e a identificação estudantil. Em caso de devolução de valores cobrados a maior o consumidor terá que apresentar documentos hábeis que comprovem a distorção entre os preços (Nota fiscal, folders...)

**Serviços Financeiros - Bancos**

**16 Existe um limite para os valores das taxas e tarifas bancárias?**

Atualmente não há tabelamento das taxas ou tarifas bancárias, de modo que os bancos podem cobrar pelos seus serviços com ampla

liberdade, havendo inclusive grande variação entre serviços iguais de fornecedores diferentes. É importante ressaltar, entretanto que o banco somente poderá cobrar ou aumentar tarifas se já houver comunicado ao público com um mínimo de 30 dias de antecedência, seja através de cartas ou pela fixação de cartazes em lugares visíveis das agências bancárias.

**17 Se uma conta nunca foi usada ou ficou muito tempo sem ser movimentada, é possível a cobrança de tarifas de manutenção de conta?**

O Banco Central autoriza os bancos a cobrarem pelos serviços prestados. A conta aberta, ainda que não movimentada, gera gastos que podem ser repassados ao correntista-consumidor, assim, caso a pessoa desista de movimentar uma conta bancária, deve formalizar seu pedido de encerramento à gerência da agência, por escrito, e entregar os cartões e cheques que possua daquela conta. Para encerrar definitivamente a conta, o consumidor deve antes quitar os débitos pendentes, inclusive os relativos a impostos.

**18 O que o consumidor deve fazer quando verifica um saque indevido em sua conta bancária?**

O consumidor deve registrar um Boletim de Ocorrência e comunicar o fato, por escrito, ao Banco (carta em duas vias, protocolando a sua), solicitando a devolução do valor e demais despesas oriundas do saque indevido, por exemplo, juros do cheque especial.

**19 Qual a providência que o consumidor deve tomar ao receber um cartão de crédito sem ter solicitado?**

Deve inutilizar o cartão podendo inclusive entrar em contato com a administradora exigindo os devidos esclarecimentos, formalmente. Poderá também registrar reclamação junto aos órgãos de defesa do consumidor para que sejam tomadas as providências cabíveis ao caso e no âmbito coletivo. Caso sejam emitidas faturas de cobrança (anuidade, cartão adicional etc.) que possam acarretar prejuízo ou dano poderá ser pleiteada indenização no poder judiciário.

**20 Como o consumidor deve proceder no caso de extravio, furto ou roubo do cartão de crédito?**

Deve comunicar o fato à central de atendimento da administradora, o mais rápido possível solicitando o bloqueio do cartão. Deve ainda pedir um número de protocolo do pedido formalizado anotando a data, horário e o nome do atendente. É importante também que seja lavrado um Boletim de Ocorrência (BO) sobre o fato, para afastar a responsabilidade sobre o uso indevido do mesmo.

**21 O seguro de perda, furto ou roubo é obrigatório?**

O seguro de perda, furto ou roubo é opcional e não obrigatório, sendo oferecido pelas administradoras de cartões de crédito e garantido por uma seguradora. O seguro tem a finalidade de cobrir os saques e compras derivados do uso indevido por terceiros.

22 A administradora é obrigada a parcelar o débito, nos casos em que o consumidor tenha dificuldades de pagamento?

A administradora não é obrigada a parcelar o débito. O valor lançado nas faturas após o vencimento e os encargos poderão ser cobrados a qualquer momento. Qualquer negociação da dívida implicará em novo ajuste entre as partes.

*Fontes Consultadas:* [www.procon.pe.gov.br](http://www.procon.pe.gov.br)  
[www.procon.sp.gov.br](http://www.procon.sp.gov.br)