



NG ADVOCACIA

Dr. NEY GUTEMBERG MAIA COSTA BONFIM

OAB/BA – 40.528- advogado

TEMA DE HOJE: DIREITO DO CONSUMIDOR

01. Dr. O que significa para os brasileiros o Código de Defesa do Consumidor?

O Código de Defesa do Consumidor, em vigor desde o dia 12 de março de 1991, foi objeto da Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990 e dispõe, basicamente, sobre as normas de proteção e defesa do consumidor, sendo consideradas de ordem pública e interesse social, bem como disciplinar as relações e as responsabilidades entre o fornecedor (fabricante de produtos ou o prestador de serviços) com o consumidor final, estabelecendo padrões de conduta, prazos e penalidades.

02. O que é, afinal, uma Relação de Consumo?

Relação de consumo é a relação existente entre o consumidor e o fornecedor na compra e venda de um produto ou na prestação/utilização de um serviço. Para que tal relação aconteça, somente pode ser considerado consumidor o “destinatário final” do produto ou do serviço. Por exemplo, quem compra para revender um produto não pode ser considerado consumidor, assim estaríamos diante de uma relação empresarial e não mais de consumo.

PERGUNTAS DO OUVINTES

03. Dr. Se alguém está matriculado em um curso e resolve desistir, pode receber de volta a taxa de matrícula?

Se as aulas já tiverem começado, a instituição de ensino não terá qualquer obrigação de devolver essa taxa de matrícula, pois o serviço já está à disposição do aluno.

Contudo, se a desistência ocorrer antes do início das aulas, a instituição de ensino tem obrigação de devolver a taxa de matrícula, pois ainda não prestou o serviço.

Entretanto, como a Escola teve despesas por ocasião da matrícula, poderá reter um percentual para cobrir despesas administrativas comprovadas. E qual seria esse percentual? A lei não tem previsão, embora o Poder Judiciário aceite retenções abaixo de 20%. Acima disso, é abusivo.

End.: Av. Eudaldo Mota, 80, 1º andar, Centro, ao lado da biblioteca Municipal, Filadélfia (BA).

CEP 44775-000. Site: www.neygutemberg.com.br

Tel.: (74) 3551-2321 Cel.: (74) 9968-8696 / (74) 9110-5717

Email: Neymaiabonfim@hotmail.com/neygutembergadv@icloud.com



NG ADVOCACIA

Dr. NEY GUTEMBERG MAIA COSTA BONFIM

OAB/BA – 40.528- advogado

04. Dr. O que fazer se chegar na casa do consumidor um cartão de crédito que não foi solicitado?

Essa Prática muito comum pelas instituições financeiras nos dias de hoje, entretanto, se você receber um cartão de crédito sem ter solicitado e não desejar com ele permanecer, inutilize o mesmo e comunique à administradora ou ao banco, pedindo seu imediato cancelamento.

Pelo Código de Defesa do Consumidor, esse cartão é considerado “amostra grátis” e o consumidor não tem sobre ele qualquer obrigação. Se alguma taxa for paga sem utilização do cartão, a cobrança é indevida e é possível exigir a restituição desse valor em dobro, sem prejuízo de possíveis danos materiais ou morais que poderão ser avaliados pelo Juiz.

05. Dr. O que fazer se meu nome for colocado num cadastro de inadimplentes (SPC, SERASA) sem qualquer aviso?

A lei estabelece a necessidade de uma comunicação prévia por escrito (carta, telegrama, fax,) justamente para dar ao consumidor a oportunidade de saldar seu débito ou se defender, prevenindo maiores danos.

A Justiça tem sido implacável com os fornecedores, principalmente os bancos, que, desrespeitando os direitos dos consumidores, remetem seus nomes aleatoriamente para SPC e SERASA, sem oportunidade de defesa. E o pior: muitas vezes sem qualquer motivo, pois o consumidor já liquidou o débito. Muitas empresas e bancos têm sido condenadas a pagar altas somas por danos patrimoniais e morais contra o consumidor, pela inscrição do nome nos órgãos de proteção ao crédito sem a previa comunicação.

Em suma, para que uma empresa possa negativar um consumidor, deve esta, notificar previamente o mesmo, sob pena de ter que indenizar o consumidor por tal ilicitude.

06. Eu posso cancelar uma compra ou mesmo um serviço e ter meu dinheiro de volta? Existe um prazo para devolução do produtos?”

Sim! Segundo o Código de Defesa do Consumidor, aquele que estiver insatisfeito com o produto adquirido ou mesmo um serviço prestado por alguma empresa poder ter o dinheiro restituído. Mas é claro que a desistência só é possível dois casos :

End.: Av. Eudaldo Mota, 80, 1º andar, Centro, ao lado da biblioteca Municipal, Filadélfia (BA).
CEP 44775-000. Site: www.neygutemberg.com.br
Tel.: (74) 3551-2321 Cel.: (74) 9968-8696 / (74)9110-5717
Email: Neymaiabonfim@hotmail.com/neygutembergadv@icloud.com



NG ADVOCACIA

Dr. NEY GUTEMBERG MAIA COSTA BONFIM

OAB/BA – 40.528- advogado

O primeiro caso é quando o consumidor adquire um produto fora da loja (internet, telefone ou “ao domicílio”). Nesse caso, o consumidor tem um prazo máximo de **7 dias** para cancelar o negócio, contados a partir do recebimento do produto, serviço ou até mesmo assinatura de contrato e pedir o seu dinheiro de volta, independente do motivo.

Esse direito está prevista no Artigo 49, do capítulo seis, sobre a Proteção Contratual, do Código de Defesa do Consumidor e essa desistência não pode gerar nenhum tipo de custo ao consumidor.

O segundo caso acontece justamente quando a compra é realizada dentro de um estabelecimento comercial. Nesse caso, o prazo para devolução do produto/serviço que está com defeito ou inadequado ao consumo varia de acordo com o bem adquirido da mesma forma de quando o consumidor deseja fazer uma troca: **30 dias para bens não-duráveis e 90 dias para bens duráveis** contados a partir do recebimento do produto.

O CDC garante ainda que o consumidor tenha a opção de substituir o produto por outro em perfeitas condições ou receber um desconto proporcional ao defeito.

Caso a empresa crie alguma dificuldade para a devolução do produtos ou serviços, o consumidor deve procurar imediatamente um advogado especializado em Direitos do Consumidor ou o apoio do Procon munido dos documentos pessoais e da Nota Fiscal de compra.

07. A garantia para o componente de um veículo que, a um mês de vencer a garantia, foi trocado por apresentar defeito começa a ser contada novamente?

Sim. O prazo será contado a partir da entrega efetiva do produto, conforme o artigo 26, I e II do CDC.

08. Dr. Ney Gutemberg, eu comprei uma máquina de lavar roupas na semana passada. Entretanto, ela não está centrifugando as roupas como deveria. O que faço?

Você caro ouvinte, poderá procurar o fornecedor que realizou a compra munido de nota fiscal, e lá, poderá apresentar as seguintes opções conforme o artigo 19 do CDC. I – A substituição do produto por outro da mesma espécie, marca e modelo, sem os aludidos vícios; II – A restituição

End.: Av. Eudaldo Mota, 80, 1º andar, Centro, ao lado da biblioteca Municipal, Filadélfia (BA).

CEP 44775-000. Site: www.neygutemberg.com.br

Tel.: (74) 3551-2321 Cel.: (74) 9968-8696 / (74) 9110-5717

Email: Neymaiabonfim@hotmail.com/neygutembergadv@icloud.com



NG ADVOCACIA

Dr. NEY GUTEMBERG MAIA COSTA BONFIM

OAB/BA – 40.528- advogado

imediate da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos ou III um abatimento proporcional do preço caso prefira ficar com o produto mesmo com defeito.

Isso porque o seu produto, está dentro da garantia legal, que o prazo, para os chamados vícios aparentes ou de fácil constatação, é de 30 dias para produtos e serviços não duráveis e 90 dias para produtos duráveis.

E caso o fornecedor se exima da responsabilidade, restará a você caro ouvinte, procurar um advogado de sua confiança ou o PROCON, para que tome as providencias legais cabíveis.

09. Dr. O que fazer se a empresa de ônibus se recusar a fornecer passagens gratuitas a idosos?

De acordo com o artigo 40 do Estatuto do Idoso, as pessoas com mais de 60 anos e renda de até dois salários mínimos têm direito à gratuidade nas viagens de ônibus interestaduais ou intermunicipais.

No caso de viagens interestaduais. Para ter direito ao benefício os idosos devem se dirigir à rodoviária com antecedência em relação ao horário de partida do ônibus. Apenas duas cadeiras por veículo são obrigatoriamente reservadas para os idosos.

Caso as duas vagas tenham sido ocupadas, outros idosos que queiram viajar têm direito a desconto de 50% no valor da passagem para os demais assentos do veículo.

Caso a pessoa com mais de 60 (sessenta) anos esteja de posse dos documentos necessários para requerer as passagens interestaduais gratuitas, porém, esse direito lhe seja negado. (o que fazer?)

O idoso poderá procurar alguma autoridade policial próxima e pedir que seja lavrado um boletim de ocorrência relativo ao fato.

Uma vez de posse de cópia do boletim de ocorrência do fato, o idoso poderá procurar os órgãos competentes para que tomem as devidas providências quanto ao caso.

Para transportes interestaduais, o Ministério Público Federal e, para os transportes intermunicipais, o Ministério Público Estadual, que pode ser Promotoria do Idoso, ou PROCON, ou até mesmo um advogado, caso tenha acontecido eventuais prejuízos pelo não embarque.

10. Dr. Tenho 73 anos. Fui a um estabelecimento e não havia atendimento preferencial. O que fazer?

End.: Av. Eudaldo Mota, 80, 1º andar, Centro, ao lado da biblioteca Municipal, Filadélfia (BA).

CEP 44775-000. Site: www.neygutemberg.com.br

Tel.: (74) 3551-2321 Cel.: (74) 9968-8696 / (74)9110-5717

Email: Neymaiabonfim@hotmail.com/neygutembergadv@icloud.com



NG ADVOCACIA

Dr. NEY GUTEMBERG MAIA COSTA BONFIM

OAB/BA – 40.528- advogado

A primeira medida é se dirigir diretamente ao responsável direto pelo setor (gerente ou o próprio atendente) e solicitar o atendimento preferencial a que faz jus em razão da idade.

Se por um acaso não for providenciado o imediato atendimento, é aconselhável que se faça uma reclamação no âmbito do próprio local e, se possível, conseguir uma certidão ou protocolo da reclamação.

Uma vez de posse de qualquer documento que ateste que aquele local não procedeu o justo tratamento às pessoas de idade mais avançada, e, confirmado que a reclamação não surtiu o efeito desejado, então o idoso poderá procurar um advogado e exigir seus direitos.

Desta forma, da próxima vez que for ao local poderá ser atendido da forma que merece, ou, ainda que não retorne, terá colaborado para que outros idosos possam ser tratados de forma digna e justa.

PERGUNTA DO RADIALISTA

03. Dr. Se um consumidor tem seu nome inscrito no SPC ou Serasa. Após a quitação da dívida, há prazo para a retirada do nome do cadastro restritivo?

Após a quitação da dívida, o prazo de retirada da informação negativa dos dados cadastrais é de 5 dias conforme no parágrafo 3º do artigo 43.

Se não cumprida, configura crime. O art. 73, do CDC, prevê pena de detenção de um a seis meses ou multa para aquele que “deixar de corrigir imediatamente informação sobre consumidor constante de cadastro, banco de dados, fichas ou registros que sabe ou deveria saber ser inexata”.

11. Dr. Como provo que contratei via Internet?

Todos os documentos eletrônicos são admitidos como meio de prova da relação contratual, sendo dever do fornecedor informar previamente os termos do contrato e permitir a sua impressão ou armazenamento digital em local, tanto quanto possível, seguro.

Recomendamos que o consumidor imprima os documentos que comprovem a relação contratual, como e-mails trocados com o fornecedor; pedido e confirmação da compra, cópia das

End.: Av. Eudaldo Mota, 80, 1º andar, Centro, ao lado da biblioteca Municipal, Filadélfia (BA).

CEP 44775-000. Site: www.neygutemberg.com.br

Tel.: (74) 3551-2321 Cel.: (74) 9968-8696 / (74) 9110-5717

Email: Neymaiabonfim@hotmail.com/neygutembergadv@icloud.com



NG ADVOCACIA

Dr. NEY GUTEMBERG MAIA COSTA BONFIM

OAB/BA – 40.528- advogado

ofertas, etc., ou guarde em meio digital seguro que permita uma futura impressão, já que o direito entende que os documentos eletrônicos são admitidos como meio de prova.

PERGUNTA DO RADIALISTA

04 – Dr. qual é o limite para atendimento Bancário, ou seja, Quanto tempo um consumidor pode aguarda na fila para ter atendimento Bancário?

Por força de lei, os bancos são obrigados a atender quem espera na fila, por até 15 minutos.

Caso ultrapasse esse tempo. É importante que o consumidor, não deixe de guardar sua senha, esta deverá constar o horário de chegada e o momento do atendimento, a disponibilização da mesma é obrigatória por parte da instituição. Este documento será um dos meios cruciais de prova.

É importante também, que o consumidor procure uma autoridade policial mais próxima, com o intuito de lavrar um boletim de ocorrência. E depois possa vir ingressar com uma ação indenizatória contra a instituição financeira, ou levar o caso ao PROCON.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

"Muitos de nossos líderes empresariais ainda são dos anos cinquenta e sessenta, quando a maior preocupação era com o cumprimento de cronograma e cotas de produção. Os consumidores, naqueles tempos, simplesmente compravam — compravam — compravam. Os fabricantes simplesmente produziam — produziam — produziam. Quando quebrava, comprávamos outro."

Stratton

End.: Av. Eudaldo Mota, 80, 1º andar, Centro, ao lado da biblioteca Municipal, Filadélfia (BA).
CEP 44775-000. Site: www.neygutemberg.com.br
Tel.: (74) 3551-2321 Cel.: (74) 9968-8696 / (74)9110-5717
Email: Neymaiabonfim@hotmail.com/neygutembergadv@icloud.com