CARTILHA
de
DIREITO DO CONSUMIDOR

COMISSÃO DO DIREITO DO CONSUMIDOR DA OAB/GO

OAB
GOIÁS

CARTILHA
de
DIREITO DO CONSUMIDOR

COMISSÃO DO DIREITO DO CONSUMIDOR DA OAB/GO

1ª edição /2015

ORDEM DOS ADVOGADOS DO BRASIL

Seção de Goiás

PRESIDENTE
Enil Henrique de Souza Filho

VICE-PRESIDENTE
Antônio Carlos Monteiro da Silva

SECRETÁRIO-GERAL
Julio Cesar Meirelles

SECRETÁRIO-GERAL ADJUNTO
Otávio Alves Forte

DIRETORA-TESOUREIRA
Márcia Queiroz Nascimento

ENDEREÇO
Rua 1121,200, Marista
Goiâniao - GO, CEP: 74.175-120, Caixa Postal 15
Telefone: (62) 3238-2000
E-mail: gp@oabgo.org.br

COMISSÃO DO DIREITO DO CONSUMIDOR

DIRETORIA:

Rogério Rodrigues Rocha – Presidente
Leonardo Martins Magalhães - Vice-Presidente
Carolline Maia – Secretária

MEMBROS DA COMISSÃO:

Artêmio Neto
Fábio Gonçalves Guimarães
Juliana Vieira Machado
Larissa Rabelo da Silveira
Leonardo Martins Magalhães
Luiz Fernando Caldas Freitas
Pitágoras Lacerda dos Reis
Roberto Cláudio Carvalho da Cruz
Tatianny Gregório

As relações de consumo experimentaram grande aumento na última década. A perspectiva econômica das classes D e E impuseram ao mercado a necessidade de oferecer produtos e serviços que atendam todas as camadas sociais.

Produtos e serviços colocados no mercado de consumo deixaram de ser artigos de sonho e tornaram-se cada vez mais comuns na vida dos brasileiros. Ao passo em que tal evolução representa maior qualidade de vida, tem-se que as relações consumeristas estão, dia após dia, mais problemáticas, devido ao grande crescimento do consumo, porém sem o crescimento em igual escala, do bom atendimento e da boa prestação de serviços.

O desrespeito, do qual os consumidores são vítimas, tem inevitavelmente chegado ao judiciário, que experimenta o crescente número de ações relacionadas ao Direito do Consumidor. É nesse momento que o advogado se torna uma peça indispensável no auxílio ao cidadão e na busca por seus legítimos direitos.

Quando um cidadão procura o judiciário, na maioria das vezes, vai aos Juizados Especiais Cíveis, ou, também conhecidos como "Juizados de Pequenas Causas", não sendo obrigado a ir acompanhado de um advogado, nas causas com valores de até 20 salários mínimos.

Essa opção de "entrar com uma ação" sem advogado gera nas pessoas a falsa impressão de estarem economizando por não terem que pagar o profissional.

Já existem, porém, estudos os quais comprovam que entrar com uma ação sem advogado é pior. Primeiramente, nos casos de atermação, o consumidor não consegue formular adequadamente os pedidos e os atendentes dos juizados podem não sintetizar com clareza quais os direitos buscados na ação.

Na audiência, as empresas sempre vão acompanhadas de preposto e advogado, deixando o consumidor sem advogado em desvantagem, pois o consumidor fica sem saber o que fazer durante a audiência.

Você sabia que a maioria dos advogados que atuam no direito do consumidor não cobram nada para "entrar com a ação"? Isso mesmo, a maioria dos advogados cobra apenas um percentual sobre o que for conseguido na ação. Se o consumidor não ganhar nada, também não tem que pagar nada ao advogado.

Outro órgão bastante procurado pelos consumidores é o PROCON. Esse órgão é de extrema importância e tem sido instrumento útil na defesa dos consumidores, contudo tem suas desvantagens.

No PROCON, o seu problema pode até ser resolvido, mas em nenhuma hipótese a multa aplicada para empresa vai diretamente para o consumidor, e, sim, para os cofres públicos. Muito diferente do judiciário, onde o consumidor, além de ver seus problemas resolvidos, pode pleitear inclusive a reparação por eventuais danos morais, os quais são pagos diretamente ao consumidor que foi lesado.

É importante, portanto, o consumidor estar bem ciente de suas opções e sempre procurar o auxílio do seu advogado.

ASSUNTOS MAIS USUAIS DE VIOLAÇÃO AO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

NOME "SUJO" NOS ÓRGÃOS DE PROTEÇÃO SPC/ SERASA/ BOA VISTA/ SCPC: Cobranças indevidas em contas de telefone, cartão de crédito, TV a cabo, água, energia, contratos de imóveis entre outros;

INCLUSÃO INDEVIDA DE DADOS PESSOAIS NA REDE DE INTERNET: Sites têm divulgado, sem autorização, informações confidenciais, como nome, CPF, telefone, endereço e, em alguns casos, até mapa para localizar pessoas.

COBRANÇA INDEVIDA EM CONTRATO DE FINANCIAMENTO DE VEÍCULOS (TAC - Tarifa de Abertura de Crédito - E TEC - Tarifa de Emissão de Carnê/ Boleto.);

COBRANÇA POR SERVIÇOS NÃO SOLICITADOS: seguros, antivírus, secretária eletrônica etc., por empresas de telefonia, cartão de crédito, bancos entre outros;

INDENIZAÇÃO POR CORTE, SUSPENSÃO, INTERRUPÇÃO NO FORNECIMENTO DE SERVIÇOS: Seja água, energia, telefone, entre outros, sem justificativa, se a conta estiver paga e a prestadora do serviço interromper o fornecimento, é possível o ingresso de ação judicial;

INDENIZAÇÃO POR FRAUDES EM GERAL: Quando terceiros usam indevidamente dados de consumidores para contratar com bancos, telefonia, cartão etc., fazendo que o consumidor fique com nome sujo;

INDENIZAÇÃO E REPARAÇÃO DE DANOS: Erro médico ou erro em exames por culpa, ou seja, negligência, imprudência ou imperícia;

PRODUTOS COM DEFEITO: Móveis ou eletrodomésticos com defeitos de fábrica ou com vícios que só são descobertos com o uso. Importante destacar que o prazo para reclamação é de 5 anos a contar do conhecimento do defeito;

ATRASO DE VOO: Prejuízos oriundos de atrasos de voos em aeroportos;

EXTRAVIO OU SUMIÇO DE BAGAGENS: Prejuízos de consumidores com a perda de malas em viagens. A responsabilidade de ressarcir é da companhia aérea;

PUBLICIDADE ENGANOSA: Empresa que vende pacote de viagem para exterior com tudo incluído, mas quando o consumidor chega ao destino tem que pagar pela alimentação;

COMPRAS PELA INTERNET: Empresa que atrasa entrega de produto ou serviço comprado na internet, ou não devolve o dinheiro pago;

CANCELAMENTO INDEVIDO: de linhas de telefone, TV a cabo, internet entre outros, o consumidor deve ser indenizado nos casos de cancelamento indevido desses serviços;

PROBLEMAS COM AGÊNCIAS DE VIAGENS OU EMPRESAS DE TURISMO: Consumidor adquire viagem, porém a empresa não presta as informações devidas, ou omite informação imprescindível para a realização da viagem;

PRODUTOS ESTRAGADOS: Exemplo: Cliente compra uma garrafa de refrigerante e, antes de abrir, enxerga um inseto dentro da garrafa. Ele pode propor ação de indenização;

FIDELIDADE EM CONTRATOS DE TELEFONIA, TV A CABO ENTRE OUTROS: Fidelização do cliente só pode ser exigida quando o consumidor ganha algum benefício da prestadora de serviço. Ainda assim, o prazo máximo é de 12 meses;

GARANTIA ESTENDIDA OU SEGURO: Consumidor é induzido ao erro a comprar eletrodoméstico e o vendedor oferecer desconto para que aquele leve também uma garantia estendida ou seguro. É venda casada, proibida pela Lei;

PROBLEMAS NO TRANSPORTE URBANO OU COLETIVO: Consumidor que utiliza transporte público ou privado foi assaltado, furtado, chegou atrasado ao serviço por conta do transporte, ou sofreu qualquer tipo de dano, deve acionar a empresa para ser indenizado;

VEÍCULOS COM DEFEITOS: Consumidor adquire caminhão / carro / moto novos e há defeito(s) nos primeiros dias/meses de uso e a concessionária não soluciona o problema. O fornecedor tem o prazo de 30 dias para solucionar definitivamente o problema. Se não solucionar, o consumidor pode exigir outro veículo;

PRAZO PARA PAGAMENTO DE SINISTRO: Consumidor possui seguro de carro que bateu e precisou acionar a seguradora. A partir da entrega do carro e documentação pelo cliente, a seguradora tem até 30 dias para entregar o carro pronto. Se extrapolar esse prazo, o consumidor pode ingressar com ação de indenização;

EMPRESAS TERCEIRIZADAS QUE COMPRAM DÍVIDAS DE BANCOS, TELEFONIAS ETC.: São aqueles cobradores insistentes e mal educados que ligam todo dia e toda noite para cobrar dívidas que, em grande parte, já não podem ser cobradas. O consumidor pode acionar essas empresas que abusam do direito de cobrar ao, por exemplo, ligar de madrugada, no serviço, "xingar", ofender etc.;

CARTAS DE COBRANÇAS: Consumidor recebe carta de cobrança de dívidas as quais nunca tiveram. Pode ingressar com ação de indenização;

ENVIO DE CARTÃO DE CRÉDITO SEM SOLICITAÇÃO: Banco que envia cartão de crédito sem o consumidor pedir;

ENVIO DE CHIPS DE TELEFONIA SEM SOLICITAÇÃO: Consumidor que recebe em casa chip de telefone sem ter pedido, ou, ainda, aquele que o vendedor

fala que não precisa desbloquear e que não haverá cobrança;

FALTA DE SINAL: Falha na prestação de serviço de telefonia, TV a cabo, internet etc. Empresa vende serviço para funcionar com perfeição, mas não funciona adequadamente. Empresa deve abater o preço e, se continuar a prática, indenizar;

RESCISÃO CONTRATUAL DE IMÓVEL: A construtora pode reter no máximo de 10% a 25% dos valores pagos (analisar caso a caso para saber quanto exatamente), o restante tem que devolver ao comprador;

AÉREO

ATRASO E CANCELAMENTO DE VOO:

Nos casos de atraso e cancelamento de voo, o passageiro que comparecer para embarque tem direito à assistência material, que envolve comunicação, alimentação e acomodação.
A assistência é oferecida gradualmente pela empresa aérea de acordo com o tempo de espera, contado a partir do momento em que houve o atraso ou cancelamento do embarque, conforme demonstrado a seguir:

- *A partir de 1 hora: comunicação (internet, telefonemas);*
- *A partir de 2 horas: alimentação (voucher, lanche, bebidas);*
- *A partir de 4 horas: acomodação ou hospedagem (se for o caso) e transporte do aeroporto ao local de acomodação*.

Se o atraso for superior a quatro horas, a empresa oferecerá ao passageiro, além da assistência material, opções de reacomodação ou reembolso. Quem estiver no local de domicílio, terá direito somente ao transporte para sua residência e desta para o aeroporto.
A empresa deverá reembolsar o passageiro de acordo com a forma de pagamento utilizada na compra da passagem. A devolução dos valores já quitados e recebidos pela empresa aérea deverá ser imediata, em dinheiro ou por meio de crédito em conta bancária. Se a passagem aérea foi financiada no cartão de credito e tem parcelas a vencer, o reembolso obedecerá as regras da administradora do cartão. As providências para o reembolso devem ser imediatas.

SE OCORRER ALGUM DANO MATERIAL?

Se houver danos materiais decorrentes do atraso ou cancelamento do voo, tais como perda de diárias, passeios e conexões, o consumidor pode pleitear o ressarcimento dos valores equivalentes ao dano ou um abatimento do preço na passagem, proporcional ao dano sofrido.

OVERBOOKING OU PRETERIÇÃO DE EMBARQUE:

Ocorre na situação em que o passageiro teve seu embarque negado, mesmo tendo cumprido todos os requisitos para o embarque – acontece quando a empresa vende mais passagens do que o número de assentos disponíveis, ou, ainda, quando o embarque não é realizado por motivo de segurança operacional etc.

Nesses casos, o consumidor tem direito a:

- *Receber o reembolso integral da passagem, incluindo a tarifa de embarque;*
- *Remarcar o voo, sem custo, para data e horário de sua conveniência;*
- *Embarcar no próximo voo da mesma empresa ou de outra empresa aérea para o mesmo destino, sem custo, se houver disponibilidade de lugares;*
- *Concluir a viagem por outra modalidade de transporte (ônibus, van, táxi etc.), com os custos arcados pela empresa aérea.*

QUE FAZER QUANDO HOUVER PROBLEMAS COM A DEVOLUÇÃO DA BAGAGEM?

Procure a empresa aérea preferencialmente ainda na sala de desembarque ou em até 15 dias após a data do desembarque e relate o fato em documento fornecido pela empresa ou qualquer outro comunicado por escrito. Para fazer sua reclamação, é necessário apresentar o comprovante de despacho da bagagem. Caso seja localizada pela empresa aérea, a bagagem deverá ser devolvida para o endereço informado pelo passageiro. A bagagem poderá permanecer na condição de extraviada por, no máximo 30 dias (voos nacionais) e 21 dias (voos internacionais). Se não for localizada e entregue nesse prazo, a empresa deverá indenizar o passageiro.

Caso a bagagem for danificada ou furtada, procure a empresa e comunique o fato por escrito. A empresa aérea é responsável pelos danos e deverá resolver

o problema do consumidor imediatamente. Se não resolvida a ocorrência, o consumidor pode procurar um advogado e reivindicar indenizações por danos morais e materiais no Poder Judiciário.

COMO AGIR PARA PROTEGER OS DIREITOS?

Guarde todos os documentos que comprovem as ocorrências, tais como passagens aéreas, bilhetes de embarque, comprovantes de gastos extras etc. Solicite que informações importantes sejam prestadas por escrito. Anote a identificação de funcionários das companhias aéreas e do aeroporto com os quais tiver contato e de testemunhas, quando for necessário. Procure, por fim, um advogado de sua confiança e relate com detalhes os eventos ocorridos.
(Carolline Maia)

BANCOS:

ATENDIMENTO BANCÁRIO

FILA DE BANCO: Não há lei específica que abrange todas as agências bancárias do país. Em relação ao município de Goiânia, segundo a Lei nº 7.867/99, que disciplina o tempo de espera nas filas das agências bancárias da capital, o tempo máximo de espera do consumidor é de 20 (vinte) minutos em dias normais e de 30 (trinta) minutos em véspera ou após feriados prolongados.
ATENÇÃO: Guarde sua senha e anote o horário de atendimento ou peça que o caixa a autentique!!

TARIFA BANCÁRIA

A Resolução CMN – Conselho Monetário Nacional – nº 3.919, de 2010 é a norma vigente que classifica as modalidades e os tipos de serviços prestados pelas instituições financeiras às pessoas físicas.
Com relação ao AUMENTO, CRIAÇÃO E DIVULGAÇÃO DE TARIFAS, essas devem ser previamente informadas, a depender do caso.
Por exemplo, em relação aos serviços relacionados a cartão de crédito, o prazo é de 45 dias de antecedência. Para os demais serviços, aplica-se 30 dias.
Tais prazos devem ser divulgados em local formato visível ao público, nas dependências e nas respectivas páginas de internet das instituições financeiras e devem ser disponibilizados para consulta, na internet e em outros meios de comunicação com o cliente, sobre o pacote de serviços contratado e a existência de outros pacotes disponíveis para contratação, se houver.

CARTÃO DE CRÉDITO

O princípio basilar para utilização de um cartão de crédito é o bom-senso, ou seja, extinguir irresponsabilidades como deixar a fatura em valor impagável, pagar apenas o valor mínimo e deixar juros acumularem.

PAGAMENTO DO VALOR MÍNIMO: O pagamento do "mínimo do cartão" é um dos maiores vilões dos usuários. É possível, porém não recomendado, pagar o valor inferior ao valor total da fatura, equivalente a 15% do seu total. Vale destacar que se você não efetuar o pagamento integral da fatura, estará contratando uma operação de crédito, sujeita à cobrança de juros sobre o saldo não liquidado.

FORNECIMENTO DE INFORMAÇÕES MENSAIS AOS CLIENTES: As instituições DEVEM fornecer informações mensais sobre o cartão de crédito. Como por exemplo, a respeito do limite de crédito total e limites individuais para cada tipo de operação de crédito passível de contratação, gastos realizados com o cartão, por evento, inclusive quando parcelados etc.

ENVIO DE CARTÃO DE CRÉDITO SEM PRÉVIA SOLICITAÇÃO: Essa prática é mais comum do que se imagina, porém NÃO É PERMITIDA. As administradoras de cartões de crédito, bem com as instituições financeiras devem assegurar o encaminhamento do cartão ao domicílio do cliente ou a sua habilitação SOMENTE em decorrência de sua expressa solicitação ou autorização.

EMPRÉSTIMO BANCÁRIO/FINANCIAMENTO

O empréstimo é um contrato entre o cliente e a instituição financeira pelo qual ele recebe uma quantia, que deverá ser devolvida ao banco em prazo determinado, acrescida dos juros acertados. Os recursos obtidos no empréstimo não têm destinação específica.

O financiamento também é um contrato entre o cliente e a instituição financeira, mas com destinação específica dos recursos tomados, como, por exemplo, a aquisição de veículo ou de bem imóvel. Geralmente o financiamento possui algum tipo de garantia, como, por exemplo, alienação fiduciária ou hipoteca.

OFERTA DE CRÉDITO FACILITADO POR EMPRESAS: A população, antes da

contratação de operações de empréstimos ou financiamentos, deve tomar vários cuidados, entre eles:

1- procurar uma instituição autorizada pelo Banco Central e certificar que se trata, de fato, da instituição em questão;
2- nunca fornecer seus dados pessoais nem cópia de documentos para desconhecidos;
3- jamais fazer depósito inicial para obter empréstimos, principalmente, em contas de pessoas físicas;
4- evitar de fazer empréstimos com empresas desconhecidas que veiculam anúncios em jornais, internet ou outros meios de comunicação e que não possuam uma sede física, ou seja, um endereço conhecido;
5 - desconfiar de ofertas de crédito muito vantajosas ou facilitadas que dispensem avalista ou que não façam consultas a cadastros restritivos (SPC e Serasa, por exemplo);
6 - nunca assinar um documento sem ler.

É importantíssimo destacar que o Banco Central não realiza empréstimos à população, muito menos indica ou recomenda instituições financeiras ou empresas para prestar esse serviço.

QUITAÇÃO ANTECIPADA: é DIREITO do cliente a liquidação antecipada com redução proporcional dos juros. As instituições financeiras devem informar as condições para essa antecipação.

TAXAS DE JUROS: O Banco Central do Brasil não possui atribuição legal para fixar, intervir, ou alterar taxas de juros. Elas variam de instituição para instituição.

EMPRÉSTIMO CONSIGNADO

Tendo como principais alvos os aposentados, pensionistas e os servidores públicos, o empréstimo consignado é uma modalidade em que o desconto é feito diretamente na folha de pagamento ou de benefício previdenciário do contratante, mediante prévia e expressa autorização.

LIMITE DE DESCONTO DA PRESTAÇÃO NA FOLHA DE PAGAMENTO: A Lei Federal 10.820/2003, leis estaduais e municipais fixam os limites de descontos e retenções, geralmente em 30% do valor do salário ou benefício.

A instituição financeira pode debitar da conta os valores relativos às parcelas do empréstimo não descontadas em folha de pagamento, por ausência de margem consignável ou término do vínculo de trabalho ou emprego. Para isso, você tem que, previamente, solicitar ou autorizar, por escrito ou meio eletrônico.

APOSENTADOS E PENSIONISTAS: a contratação de empréstimo consignado por outro banco, onde não é usuário, depende da existência de convênio entre essa instituição e o órgão responsável pelo pagamento do benefício.

CUIDADOS NA CONTRATAÇÃO DE UM EMPRÉSTIMO: O principal cuidado a ser tomado é jamais fornecer o cartão ou senha de banco a terceiros. Além disso, faça pesquisa de taxas de juros e condições de várias instituições antes da contratação, bem como se a instituição financeira está autorizada a funcionar pelo Banco Central e, no caso dos empréstimos consignados para aposentados e pensionistas do INSS, se a instituição está conveniada com o INSS.

(Larissa Rabello da Silveira e Luiz Fernando Caldas Freitas)

CONSTRUTORAS E AS RECORRENTES ABUSIVIDADES AO CDC

Diariamente, acompanhamos o crescimento comercial de empreendimentos imobiliários em nosso Estado, com a apresentação de inúmeras tendências e facilidades para aquisição dos lançamentos em construção.

Difícil resistir à conjunção de realização do sonho de moradia própria ou obtenção de melhor investimento econômico, com as facilidades para aquisição dos imóveis, seja por meio de financiamento direto das construtoras com algumas, inclusive, prometendo a entrega do imóvel mediante o pagamento de apenas 20% do valor do imóvel, diluídas em suaves prestações até a entrega da chave, seja pelo financiamento bancário com taxas e juros mais baixos e maciçamente explorados na mídia.

Como em qualquer ramo de atividade econômica, entretanto, existem algumas construtoras que não cumprem com suas obrigações, inclusive contratuais, não entregando os imóveis com as especificações prometidas, com péssima qualidade de acabamento na área privativa e na área comum, além de

não entregarem o imóvel na data determinada, transformando o sonho dos adquirentes em um verdadeiro pesadelo.

PRAZO DE TOLERÂNCIA PARA ATRASO NA ENTREGA DO IMÓVEL

Some-se ainda, o desrespeito destas construtoras ao incluírem unilateralmente em seus contratos de compra e venda cláusulas permissivas para o atraso na entrega do imóvel (prazo de tolerância), como mecanismo hipoteticamente autorizador para o referido descumprimento de sua obrigação, prejudicando os preceitos estipulados em nossa legislação pátria, principalmente no Código de Defesa do Consumidor.

Os Tribunais pátrios, entretanto, inclusive do Estado de Goiás, vêm reiteradamente entendendo ser abusiva tal disposição contratual, haja vista que o consumidor não possui semelhante prerrogativa para o caso de atraso no pagamento das parcelas a que se comprometeu contratualmente.

Importante ressaltar, que referida cláusula de tolerância para o atraso na entrega do imóvel deve ser aplicada, restrita e objetivamente, para situações em que ocorre o denominado estado de caso fortuito ou força maior (inundações, incêndios etc.) e não, de forma indiscriminada e aleatória utilizadas pela construtora, para justificar toda sorte de situações como, por exemplo, a falta de mão de obra e a demora das prefeituras na concessão do habite-se.

Temos que ter em mente as consequências do atraso na entrega do imóvel vão muito além da esfera do direito. Muitas vezes, comprometem todo o planejamento familiar dos adquirentes dos imóveis, os quais norteiam a data da entrega do imóvel como divisor de águas do martírio denominado aluguel.

DEFEITOS NA ÁREA PRIVATIVA E NA ÁREA COMUM DOS IMÓVEIS

Outras atitudes realizadas por algumas construtoras de forma reiterada e indiscriminada tem sido a entrega do imóvel com inúmeros defeitos tanto na parte privativa (apartamento, casa, sala etc.) quanto na parte comum (prédio, área de lazer etc.), além da discrepância nas especificações prometidas (metragem menor) razão esta que deve ser buscado a reparação judicial desses transtornos, dentro do prazo estabelecido pelo Código de Defesa do Consumidor para realizar a reclamação.

COMISSÃO DO CORRETOR DE IMÓVEIS PARA IMÓVEIS ADQUIRIDOS NA PLANTA

Por fim e não menos importante, temos que algumas construtoras ainda obrigam o Consumidor, no ato da aquisição do imóvel a efetuar o pagamento de "taxas de corretagem" para o corretor de imóvel, que muitas vezes deduzem do valor final do imóvel, em uma clara demonstração de desrespeito ao Consumidor e aos termos do Código de Defesa do Consumidor.

A corretagem é contrato de mediação em que o corretor se obriga a obter para seu cliente um ou mais negócios, conforme instruções recebidas. Razão esta que a relação jurídica se trava entre o corretor e a pessoa que contratou seus serviços - e deles se beneficiou - que no caso são as construtoras/incorporadoras.

O Código de Defesa do Consumidor, assim, é enfático ao dizer que é prática abusiva a venda casada de produtos ou serviços ao consumidor, bem como estabelece como nula, a condição em contrato que imponha representante para concluir ou realizar outro negócio jurídico pelo consumidor.

DICAS AO CONSUMIDOR

Imprescindível, portanto, que antes que os sonhos dos adquirentes dos imóveis se transformem em pesadelos, sejam feitas antes da aquisição do imóvel em construção, pesquisas sobre o histórico da construtora, buscando saber a satisfação dos adquirentes de outros empreendimentos, como qualidade dos materiais utilizados na obra e pontualidade na entrega do imóvel, além do suporte de advogados para análise do contrato de compra e venda e demais documentos necessários.

Outra dica importante e pouco divulgada refere-se ao desconto de 50% (cinqüenta por cento) nas taxas de escritura e registro de imóveis que a lei confere ao comprador do primeiro imóvel residencial que utilize financiamento do Sistema Financeiro de Habitação - SFH.

(Leonardo Martins Magalhães
Vice-Presidente da Comissão de Direito do Consumidor da OAB/GO)

COMÉRCIO ELETRÔNICO

DIREITO A INFORMAÇÃO

O comércio eletrônico no cenário nacional é regulado pelo Decreto nº 7.962/2013. Este diploma legal prevê as normas que os sítios eletrônicos deverão disponibilizar em local de destaque e fácil visualização no layout do site uma série de informações, quais sejam:

a) Nome empresarial (aquele como está registrado a empresa – e não o do site, simplesmente) e número de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Físicas (CPF) ou Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ), caso o consumidor necessite saber a localização da empresa para futuras demandas;
b) Endereço físico e eletrônico da empresa e, também, demais informações necessárias para localização e contato pessoal do consumidor com a empresa;
c) Deverá, também, discriminar, no preço do produto ou serviço, qualquer eventual despesa adicional ou acessória, como de entrega do produto ou seguro de entrega.
d) A oferta deverá ser informada de forma clara, demonstrando para tanto a disponibilidade do produto, a forma e o prazo de execução do serviço ou a entrega ou a disponibilização do produto;
e) Na oferta, as informações deverão ser claras e ostensivas a respeito de quaisquer restrições à fruição da mesma.

ATENDIMENTO

As empresas de e-commerce devem, a partir de agora:

a) Apresentar um sumário do contrato antes da contratação, com informações necessárias ao pleno exercício do direito de escolha do consumidor, enfatizando as cláusulas que limitem direitos;
b) Fornecer ferramentas eficazes ao consumidor para identificação e correção imediata de erros ocorridos nas etapas anteriores à finalização da contratação.
c) Confirmar imediatamente o recebimento da aceitação da oferta;
d) Disponibilizar o contrato ao consumidor em meio que permita sua conservação e reprodução, imediatamente após a contratação.
e) Colocar à disposição do consumidor um meio eletrônico adequado e eficaz de atendimento, que possibilite a resolução de demanda referente à informação, à dúvida, à reclamação, à suspensão ou ao cancelamento do contrato,

casos em que a empresa terá 5 (cinco) dias para dar uma resposta ao consumidor.
g) Utilizar mecanismos de segurança eficazes para pagamento e para tratamento de dados do consumidor.

DIREITO DE ARREPENDIMENTO

O direito de arrependimento do consumidor está previsto no Código de Proteção e Defesa do Consumidor (CDC) e pode ser exercido no prazo de 7 (sete) dias, a contar do recebimento do produto ou da efetiva prestação do serviço.
A empresa deve informar, de forma bastante clara, como o consumidor poderá exercer este direito. Segundo o Decreto, ele pode fazer isso da mesma maneira que comprou o produto, ou seja, pelo chat, pelo telefone e, também, por uma página específica para arrependimento de compra.
É importante destacar que uma vez exercido o direito de arrependimento, o contrato está rescindido e a empresa terá de arcar com todos os custos de envio do produto de volta ao fornecedor ou à sua própria empresa (taxa de frete).
Caso a compra tenha sido realizada pela modalidade de cartão de crédito, caberá ao prestador de serviços/fornecedor comunicar a instituição financeira e/ou operadora do cartão de crédito, para que não haja o lançamento e caso este já tenha sido cobrado deverá proceder o estorno do valor.
Por derradeiro, recomenda-se sempre ao consumidor que tire “Print-Screen” (Foto da tela), das etapas de contratação, bem como do pagamento realizado para constituir meios de provas, em caso de ação futura para resolver eventual problema.
(Artemio Neto)

PLANOS DE SAÚDE

O consumidor, antes de escolher um plano de saúde, deverá conhecer seus direitos e avaliar a empresa prestadora de serviço, verificando seu registro na Agência de Saúde Suplementar (ANS). Essa consulta realizar-se-á por meio do site da ANS:
http://www.ans.gov.br/index.php/planos-de-saude-e-operadoras/informacoes-e-avaliacoes-de-operadoras/consultar-dados#

É importante saber também se o plano contratado é individual (contratado pelo consumidor diretamente com a operadora do plano de saúde) ou coletivo (contratado por uma associação, sindicato ou empresa de que o consumidor faz parte ou é empregado).

CARÊNCIA: Os prazos máximos de carência que podem ser exigidos pelas operados de planos de saúde são:

- *24 horas para urgência e emergências;*
- *180 dias para consultas, exames, cirurgias e internações;*
- *300 dias para partos.*

DICAS: Quando a internação ou cirurgia for de urgência ou emergência, o prazo será de 24 horas e não o de 180 dias; Caso o parto seja prematuro e de urgência, o prazo será de 24 horas e não de 300 dias.

INTERNAÇÃO:

Acompanhante para crianças e idosos: Independentemente do tipo de plano, as crianças e idosos terão direito a um acompanhante no caso de internação;
Cheque caução ou garantia: Nos casos de internação emergencial, mesmo se o consumidor não possuir plano de saúde, ou se o plano de saúde não for aceito no hospital, é expressamente proibido como condição para o atendimento exigir cheque caução ou garantia do pagamento. Essa exigência É PRÁTICA ABUSIVA E CRIME!
Limitação do tempo de internação: Não existe limite de tempo para a internação. O plano deve custear a internação até a alta hospitalar.
DOENÇAS PREEXISTENTES: As operadoras não podem recusar contratos de beneficiários que sejam portadores de doenças ou lesões preexistentes. Cabe às operadoras oferecer a esses beneficiários a cobertura parcial temporária (CPT), restringido a cobertura de eventos cirúrgicos, leitos de alta tecnologia (UTI/CTI) e procedimentos de alta complexidade por um prazo de até 24 meses da contratação. Exemplo: Um paciente com diabetes que aderi a um plano poderá consultar um médico especialista do convênio, porém não poderá fazer uma cirurgia ou ficar em uma UTI por causa de algum problema causado pela diabete, antes de vencer o prazo de CPT.

DESCREDENCIAMENTO DE HOSPITAIS E MÉDICOS

Caso ocorra o descredenciamento, as operadoras de plano de saúde deverão substituir o prestador de serviços descredenciado por outro equivalente, além de informar ao consumidor sobre a mudança com antecedência de 30 dias.

NEGATIVA DE AUTORIZAÇÃO

Sempre que o plano de saúde negar a realização de uma consulta, de um exa-

me ou de um procedimento deve informar por escrito, em linguagem clara, no prazo máximo de 48 horas, o motivo da negativa, indicando a cláusula do contrato ou a lei que a justifique. Se a operadora deixar de informar por escrito os motivos da negativa de cobertura previstos em lei, pagará multa de R$ 30 mil e, em se tratando de caso de urgência e emergência, a multa é elevada para R$ 100 mil.

E se o consumidor não concordar com a negativa? O consumidor pode procurar a Ouvidora da ANS, a Ouvidoria da própria operadora de plano de saúde ou a Comissão de Defesa do Consumidor da OAB-GO, além de comunicar ao Ministério Público.

REAJUSTE DE MENSALIDADES

As possíveis causas de reajustes de mensalidades são:
Reajuste anual (por variação de custos médico-hospitalares) - Contratos novos: O valor do reajuste é fixado pela ANS;
Contratos antigos: Se houver um valor específico no contrato, esse pode ser utilizado, desde que não seja abusivo. Se nada for dito no contrato, vale o percentual fixado pela ANS;
Contratos coletivos: Não possuem percentual de aumento regulamentado.
Reajuste por mudança de faixa etária - Contratos antigos: Vale o que estiver escrito no contrato, porém o aumento por faixa etária só poderá ser aplicado caso o contrato preveja as faixas etárias e os percentuais de reajustes; Caso não esteja estabelecido no contrato, é necessária a autorização da ANS;
Contratos assinados ou adaptados entre 2 de janeiro de 1990 e 31 de dezembro de 2003: Nesses planos, as faixas etárias e os percentuais de reajustes devem obrigatoriamente estar no contrato.
As faixas etárias previstas na legislação para esses contratos são:

1ª	**0 a 17 anos**
2ª	**18 a 29 anos**
3ª	**30 a 39 anos**
4ª	**40 a 49 anos**
5ª	**50 a 59 anos**
6ª	**60 a 69 anos**
7ª	**70 anos ou mais (o valor fixado para a última faixa etária pode ser, no máximo, seis vezes superior ao valor da faixa inicial (0 a 17 anos)**

Contratos assinados ou adaptados a partir de 1º de janeiro de 2004: Nesses planos, para atender a determinação do Estatuto do idoso (Lei nº 9.656/98), o número de faixa etária aumentou de 7 para 10, não sendo permitido a variação por mudança de faixa etária aos contratos de consumidores com idade superior a 60 anos.
As faixas etárias previstas na legislação para esses contratos são:

1ª	**0 a 18 anos**
2ª	**19 a 23 anos**
3ª	**24 a 28 anos**
4ª	**29 a 33 anos**
5ª	**34 a 38 anos**
6ª	**39 a 43 anos**
7ª	**44 a 48 anos**
8ª	**49 a 53 anos**
9ª	**54 a 58 anos**
10ª	**59 anos ou mais (valor fixado na última faixa etária não pode ser superior a seis vezes o valor da primeira faixa (0 a 18 anos)**

Reajuste por uso maior do plano: Os planos de saúde não podem aumentar as mensalidades para os conveniados que utilizam mais consultas, exames ou internações.

DICA: A variação acumulada entre a sétima e a décima faixas não pode ser superior à variação acumulada entre a primeira faixa e a sétima faixas (art. 3º, inc. XI, da Resolução Normativa 63/03 da ANS); Os contratos ou as cartas de reajustes das faixas etárias enviadas aos consumidores pelas operadoras de plano de saúde, quase sempre, não computam a primeira faixa, tendo em visto o índice de reajuste naquela faixa ser igual a zero. A resolução da ANS, todavia, determina que a primeira faixa, por mais que zerada, servirá de parâmetro de limitação entre a sétima ou a última faixa, dependendo do contrato, o que quase nunca ocorre, pois só incluem como primeira faixa justamente a segunda faixa de reajuste (19 a 23 ou 18 a 29 anos).

CANCELAMENTO DO CONTRATO

Pelo consumidor: O consumidor pode cancelar o contrato a qualquer tempo, bastando que envie um comunicado à operadora, de preferência por **ESCRITO**;
Pela operadora- Contratos novos: Os contratos novos só podem ser cancelados pela operadora em caso de falta de pagamento ou de fraude do consumidor, devendo o consumidor ser notificado antes do cancelamento;
Contratos antigos: Nos contratos antigos vale o que estiver no contrato, desde que não crie desvantagem exagerada para o consumidor; Contratos coletivos: Nos contratos coletivos, após um ano, a empresa poderá rescindir a qualquer momento o contrato, sem justificativa, desde que avise o conveniado com 60 dias de antecedência.

ATRASO NO PAGAMENTO

Contratos novos: Se o atraso no pagamento ocorrer por mais de 60 dias (seguidos ou alternados), a operadora pode cancelar o plano, devendo notificar o conveniado após 50 dias de atraso;
Contratos antigos ou coletivos: Neste caso, o atraso, ainda que por menos tempo, pode gerar o cancelamento, dependendo do que estiver previsto no contrato.
DICAS: Nos contratos antigos ou coletivos onde não existem prazos específicos para cancelamento, os contratos não poderão ser cancelados em períodos muito curtos, podendo neste caso ser considerado como cláusula abusiva, caso ocorra o cancelamento.

PORTABILIDADE: Para ocorrer a portabilidade, precisa-se:

- Que o contrato seja “novo” ou “adaptado”;
- Que o contrato seja Individual;
- Que o conveniado esteja em dia com os pagamentos;
- Que o conveniado esteja na operadora de origem há pelo menos 2 (dois) anos.

O consumidor não precisa cumprir novos prazos de carência, devendo a portabilidade ocorrer no mês do aniversário de seu contrato ou dentro dos três primeiros meses seguintes.

PRAZOS MÁXIMOS PARA ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR

1. Consulta básica (pediátrica, clínica médica, cirurgia geral, ginecologista e obstetrícia) -7 (sete) dias úteis;
2. Consulta procedimentos realizados em consultório/clínica com cirurgião-dentista – até 7(sete) dias úteis;
3. Consulta/sessão com fonoaudiólogo, psicólogo, terapeuta ocupacional e fisioterapeuta – até 10 (dez) dias úteis;
4. Consulta nas demais especialidades médicas – 14 (quatorze) dias úteis;
5. Serviços de diagnósticos por laboratório de analises clínicas em regime ambulatorial – até 3 (três) dias úteis;
6. Demais serviços de diagnostico e terapia em regime ambulatorial – até 10 (dez) dias úteis;
7. Procedimentos de alta complexidade – PAC – até 21 (vinte e um) dias úteis;
8. Atendimento em regime de hospital-dia – até 10 (dez) dias úteis;
9. Atendimento em regime de internação eletiva – até 21 (vinte e um) dias úteis;
10. Urgência e emergência - IMEDIATO

DICAS: Esses prazos não são para atendimento pelo MÉDICO ESPECÍFICO escolhido pelo consumidor, mas para atendimento por qualquer médico ou hospital credenciado.

PLANOS DE SAÚDE NÃO SÃO OBRIGADOS A COBRIR

1. Procedimentos clínicos ou cirúrgicos para fins estéticos (ex: cirurgias plásticas);
2. Tratamento de rejuvenescimento (aplicação de botox) ou de emagrecimento com finalidade estética;
3. Tratamento clínico experimental (tratamento que ainda não tenham comprovação científica);
4. Transplantes, à exceção de córnea e rim;
5. Tratamentos ilícitos, antiéticos ou não-reconhecidos pelas autoridades (ex: aborto);
6. Fornecimento de remédios não-registrados na Agência Nacional de Vigilância Sanitária.Pode-se consultar se o remédio está registrado através do site da ANVISA - http://www7.anvisa.gov.br/datavisa/Consulta_Produto/consulta_medicamento.asp
7. Fornecimento de remédios para tratamento domiciliar (os planos não são obrigados a pagar remédios tomados em casa);
8.Fornecimento de órteses (óculos), próteses e seus acessórios, não ligados ao ato cirúrgico ou para fins estéticos;
9. Casos de catástrofes e guerras declaradas pelas autoridades.

(Tatianny Gregório)

TELEFONIA

O consumidor deve exercer seu direito à comunicação, pois é uma questão de cidadania. A Justiça, por isso, tem dado ganho de causa para diversas reclamações dos clientes de telefonia.
Você pode ganhar indenização por danos morais, o qual será um valor arbitrado pelo Juiz, assim como danos materiais, que são as restituições do que já foi pago ou gasto com aquele problema.
ATENÇÃO: lembre-se sempre de anotar todos os protocolos de atendimento e tempo de duração de suas ligações.

COBRANÇA INDEVIDA OU BLOQUEIO DA LINHA TELEFÔNICA

Cobrança indevida de ligações que não foram realizadas ou de serviços que não foram contratados, como por exemplo: serviços inteligentes e antivírus, ferem o direito do consumidor.
Bem como o bloqueio da linha telefônica, mesmo que com o devido pagamento, ou pela falta de envio da fatura com o valor correto dá direito a indenização a danos morais.

DIREITO À PRIVACIDADE

As prestadoras de serviços de telefonia DEVEM respeitar o direito à privacidade das informações de seus clientes (exemplo: endereço e número de telefone), mesmo que presentes nos documentos de cobrança.
Não se pode repassar essas informações para outras empresas ou divulgá-las sem autorização.
ATENÇÃO: hoje, boa parte das pessoas tem seu nome, endereço e telefone divulgados indevidamente na internet.

RESCISÃO CONTRATUAL

O usuário tem direito a rescindir o seu contrato, a qualquer tempo, independentemente da existência de débitos. O consumidor deve se atentar para multas contratuais, que somente podem ser aplicadas em casos de fidelidade, que não pode ser superior a 12 meses.
Quando a culpa de encerramento do contrato é da operadora, mesmo que esteja em contrato com fidelidade e esteja dentro do prazo, o consumidor poderá cancelar sem ter que pagar a multa.

RESTABELECIMENTO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

É OBRIGATÓRIO o restabelecimento integral dos serviços, quando o consumidor estiver em atraso, no prazo máximo de 24 horas, contados da confirmação do pagamento da tarifa ou da primeira parcela do acordo, sem qualquer espécie de restrição não autorizada pelo Consumidor.
É VEDADA a cobrança pelo restabelecimento da prestação do serviço.

MUDANÇAS DE PLANO

Não pode haver mudança de plano sem comunicar o cliente e sem a sua aceitação.
Em caso de apagão da operadora, se essa ficar sem funcionar por um longo período de tempo, o consumidor pode solicitar o abatimento proporcional na sua conta e, ainda, poderá entrar com uma ação de indenização por danos morais e até materiais caso comprove algum prejuízo.

APARELHOS BLOQUEADOS

O consumidor pode exigir o desbloqueio do aparelho a qualquer momento e SEM CUSTO, mesmo que esteja cumprindo prazo de fidelidade, já que o desbloqueio não caracteriza quebra de fidelização, não sendo permitida, portanto, a cobrança de multa a título de rescisão contratual.
(Pitágoras Lacerda dos Reis)

OAB
GOIÁS