

Informativo do consumidor

Ano I - Edição 04 - Dezembro/2018



Procon Itinerante é o vencedor do Prêmio Melhores Práticas do Ministério Público do Piauí

O projeto **MP em Ação - Procon Itinerante** foi o grande vencedor do Prêmio Melhores Práticas do Ministério Público do Estado do Piauí. A premiação busca coroar práticas bem sucedidas que contribuam direta ou indiretamente para a defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis. A cerimônia que declarou os vencedores ocorreu no dia 13 de dezembro, no auditório da Sede Leste do MPPI, no evento alusivo ao Dia Nacional do Ministério Público.

O Procon Itinerante ficou em primeiro lugar entre 11 projetos inscritos, em virtude de seu alcance social e relevância na defesa do consumidor. O projeto já passou por 17 cidades em todas as regiões do estado. Em segundo lugar ficou o Reeducar: o homem no enfrentamento à violência doméstica e familiar contra a mulher, do Nupevid, e em terceiro, NIP - Núcleo de Investigação Patrimonial: impedir, descobrir, prevenir e reprimir a ocultação ilícita de bens e a lavagem de capitais, do GAECO.

Na mesma solenidade, o coordenador do Procon, Nivaldo Ribeiro, foi agraciado com a insígnia do Mérito do Ministério Público, concedida a personalidades ou instituições que prestaram relevantes serviços ao Estado do Piauí e, em particular, ao Ministério Público. A insígnia, cujo patrono é o Procurador de Justiça Darcy Fontenelle de Araújo, é um símbolo do reconhecimento e da gratidão que a instituição rende a essas pessoas e organizações, que com seus atos de dedicação e solicitude tanto contribuíram para o engrandecimento da instituição ministerial piauiense.

MP em Ação - Procon Itinerante percorre 17 municípios do Piauí e atende mais de 900 consumidores



Da esq. para dir. os Promotores de Justiça Jorge Pessoa, Sebastião Borges e Nivaldo Ribeiro, coordenador geral do Procon.

Facilitar o acesso dos cidadãos à solução de conflitos entre estes e as empresas evitando a judicialização; aproximar a população dos órgãos de defesa e proteção dos direitos do consumidor; levar informações sobre as normas que atualmente regem as relações de consumo: estes são alguns dos objetivos do MP em Ação – Procon Itinerante. O projeto é coordenado pelo Programa de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon) e iniciou suas atividades atendendo aos cidadãos dos municípios de Piracuruca e Esperantina, região Norte do Piauí.

No último dia 9 de novembro, os servidores do Procon estiveram em São João do Piauí, a 456 quilômetros de Teresina, onde realizaram mais de 110 atendimentos, envolvendo reclamações contra fornecedores de água e energia elétrica, instituições financeiras, entre outros. Com os atendimentos feitos em São João do Piauí, o órgão auxiliar do Ministério Público do Piauí totalizou 17 municípios percorridos com o programa MP em Ação – Procon Itinerante, atingindo mais de 820 mil pessoas e 3.500 quilômetros percorridos. Outra ação promovida foi a descentralização, o fortalecimento e a expansão dos órgãos de defesa do consumidor no interior do Estado, por meio da criação dos Procon's Municipais.

No total foram efetuados 912 atendimentos, com uma média de 53 por município visitado pelo Procon Itinerante, envolvendo demandas relacionadas a problemas com bancos, cartões de crédito, energia elétrica, água, telefonia, cobranças indevidas, negativação indevida de nome no SPC (Serviço de Proteção de Crédito), produtos com vício/defeito que estão dentro da garantia, descumprimento da oferta, publicidade enganosa, e a não entrega ou demora na entrega de produtos. Simultaneamente aos atendimentos, a equipe de fiscais vistoriou 51 estabelecimentos. Todas as ações contaram com o apoio das Promotorias de Justiça nos municípios. O índice de resolução dos problemas apresentados ultrapassou o percentual de 80% dos casos apresentados ao Procon Itinerante.

O promotor de Justiça Nivaldo Ribeiro, coordenador do Procon/MPPI, faz uma avaliação positiva da ação desenvolvida pelo órgão de defesa do consumidor. “É importante frisar que essa iniciativa é mais do que resolver conflitos entre consumidores e empresas. O Procon leva cidadania aos piauienses porque possibilita o acesso a um órgão que trabalha para assegurar os direitos do consumidor. As ações vão além disso, uma vez que são também de cunho pedagógico, porque também prestamos orientações sobre direitos do consumidor”, pontua. O Procon/MPPI já iniciou o planejamento do cronograma de cidades que receberão o Procon itinerante em 2019.

Procon/MPPI realiza audiência com clientes e representante da Celebração Eventos



O Programa de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon), coordenado pelo promotor de Justiça Nivaldo Ribeiro, realizou, na manhã do dia 07 de dezembro, audiência pública com os clientes da empresa Celebração Eventos e o representante legal da prestadora de serviços.

A reunião aconteceu na sede do Ministério Público do Piauí, na zona leste de Teresina, e contou com apoio dos defensores públicos Alessandro Spíndola e Luciana Araújo, ambos titulares do Núcleo Especializado de Defesa do Consumidor da Defensoria Pública do Estado.

A empresa, no último dia 26 de novembro, divulgou em uma rede social, nota informando que pediria a decretação de falência judicial. Logo depois do anúncio, vários consumidores procuraram o auxílio do Procon/MPPI, que prontamente agiu para assegurar os direitos dos clientes que possuem contratos com a empresa.

Durante as discussões da audiência dessa sexta-feira, a Celebração Eventos informou que outra empresa se interessou em realizar os eventos que já haviam sido contratados, aproveitando os valores já pagos. Uma nova reunião será realizada no dia 11 de janeiro de 2019, às 9 horas.



Justiça determina que construtora pague aluguel a moradores do residencial Torquato Neto

A juíza Marina Rocha Cavalcante, da 5ª Vara Federal do Piauí, determinou que a construtora Betacon pague indenização para as quarenta e quatro famílias de algumas quadras do Residencial Torquato Neto, no extremo Sul de Teresina.

A decisão foi tomada no dia 5 de novembro, em desfavor da Caixa Econômica Federal, Município de Teresina, Betacon Construções, NPJ Construções LTDA e Portal Empreendimentos. A decisão favorece aos moradores do Residencial Torquato Neto III (quadra H) e do Residencial Torquato Neto IV (quadras A, B, C, D, F, G, H, I, J e K).

Além do pagamento do aluguel dos moradores, a juíza determinou a imediata execução de obras de drenagem na região pela Prefeitura de Teresina, que os envolvidos providenciem a recuperação dos imóveis afetados e ainda a suspensão das parcelas do financiamento aos moradores, por parte da Caixa Econômica.

A indenização, a ser paga pela construtora Betacon, é destinada ao pagamento de um aluguel para cada uma das famílias atingidas por cinco meses, período previsto para durarem as chuvas em Teresina, para que possam deixar o imóvel. A juíza determinou que o pagamento se inicie imediatamente. Os moradores estão isentos do pagamento de IPTU.

Problemas Antigos

Na decisão, a juíza comentou que o que se percebe dos laudos apresentados à Justiça é que os imóveis do Programa Minha Casa Minha Vida da região foram construídos sobre uma bacia, cujo fluxo teria sido alterado “sem estudos ou precaução, transformando a área em questão em uma grande inundação em dias de chuva”.

De acordo com a juíza Marina Rocha, a situação mais grave acontece na rua que ficou conhecida como “Rua sem prefeito”. No local a inundação é ainda mais grave do que no resto do residencial, pois segundo a juíza, a rua funciona como um “funil” para o fluxo de água.

Uma mulher morreu após ser arrastada por uma enxurrada no residencial Torquato Neto. Carla Daniela Moares Rodrigues, 32 anos, foi encontrada morta na última segunda-feira (10).

Em nota, a construtora Betacon informou que o alagamento em ruas do Torquato Neto decorre da construções que reduzem a impermeabilidade do solo, e afirma que as casas realizadas pela construtora foram erguidas obedecendo os critérios técnicos previstos pelas normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT).

Reprodução: G1 Piauí

<https://g1.globo.com/pi/piaui/noticia/2018/12/12/justica-determina-que-construtora-pague-aluguel-a-moradores-do-residencial-torquato-neto.ghtml>

Veja também matéria da TV Cidade Verde sobre o assunto:

<https://cidadeverde.com/cvplay/v/36652/decisao-determina-pagamento-de-aluguel-a-familias-do-torquato-neto>

Procon Municipal deve ser inaugurado em março de 2019

O Procon Municipal deve ser inaugurado no próximo dia 15 de março, quando é comemorado o Dia do Consumidor. Foi o que afirmou o gestor da Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e Turismo (Semdec), Venâncio Cardoso, durante visita ao local onde será instalado o órgão de defesa do consumidor, na manhã desta quinta-feira (13).

O local onde será instalado o Procon Municipal estava passando por reformas para adaptação, e foi redesenhado para atender as necessidades do novo órgão. A sede será localizada na Avenida João XXIII, próximo ao balão do São Cristóvão, onde funcionava a SDU/Leste.

A visita, que foi acompanhada pelo coordenador geral do Procon MPPI, Nivaldo Ribeiro, foi marcada pela entrega das chaves oficialmente à Semdec. O Procon Teresina ficará vinculado à Secretaria e terá atuação conjunta com o Ministério Público Estadual e o Procon Estadual para promover a integração do município ao Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

De acordo com o secretário Venâncio, em janeiro do próximo ano a equipe que trabalhará no local já começará a ser treinada. “Acredito que em janeiro a equipe formada por servidores efetivos e comissionados passará a ser treinada pelo Procon Estadual. Ainda naquele mês já queremos estar arrumando o espaço com a mobília”, explicou.

O Procon Municipal também englobará o Conselho Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor (Condecon) e o Fundo Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor (FMDC).

Confira [aqui](#) a Lei 5.305/2018, que dispõe sobre a criação e organização do Sistema Municipal de Defesa do Consumidor de Teresina

Reprodução: Site PMT

<http://www.portalpmt.teresina.pi.gov.br/noticia/Procon-Municipal-deve-ser-inaugurado-em-marco-de-2019/20807>

Escola do Judiciário do TJ-PI promove Capacitação dos Auxiliares da Justiça com participação de servidores do Procon



A Escola Judiciária do Piauí – EJUD/TJPI realizou, no mês de dezembro, a “Capacitação dos Auxiliares da Justiça”. Os servidores do Procon/MPPI Edivar Carvalho e Ricardo Alves participaram do curso.

Também participam da formação 15 servidores do TJ-PI, entre Juízes Leigos e Conciliadores na Capital e Interior.

O curso é formado por dois módulos: Módulo I – Formação administrativa e Módulo II - Conciliação e Mediação, previsto pelo CNJ.

O Módulo I ocorreu entre 3 e 7 de dezembro do corrente ano e o Módulo II do dia 10 a 14 de dezembro de 2018.

A formação tem por objetivo transmitir informações teóricas gerais sobre a conciliação e a mediação, bem como vivência prática para aquisição do mínimo de conhecimento que torne o corpo discente apto ao exercício da conciliação e da mediação judicial.

Teoria do desvio produtivo é um dos temas de série sobre 30 anos do STJ

A teoria do desvio produtivo será um dos temas abordados na série de vídeos que o Superior Tribunal de Justiça está produzindo para comemorar os 30 anos da corte.

A tese foi desenvolvida pelo advogado capixaba Marcos Dessaune, que vem sendo chamado pelo Professor Flávio Tartuce de “o Hermann Staub brasileiro” - por causa da semelhança das histórias de vida dos dois advogados.

A teoria inovadora de Dessaune, cuja aplicação foi confirmada em 2018 em 13 decisões monocráticas dos ministros do STJ, vem transformando a antiga jurisprudência brasileira que ficou conhecida como a “jurisprudência do mero aborrecimento”.

Como consequência disso, a teoria vem revigorando as relações de consumo no Brasil, mediante a valorização do “tempo vital” (que é finito, inacumulável e irrecuperável) e das “atividades existenciais” (trabalho, estudo, descanso, lazer, convívio social, entre outras) da pessoa consumidora, os quais foram elevados por Dessaune à categoria de “bens ou interesses jurídicos” merecedores de grande proteção, cuja lesão pelos fornecedores, portanto, resulta em um dano moral indenizável.

No último dia 11, o autor da aclamada teoria concedeu uma longa entrevista dentro do Plenário do STJ, ocasião em que Dessaune falou sobre a origem, as peculiaridades e o impacto jurídico e social da sua obra que já serviu de base para mais de 2.000 decisões de mais de 20 tribunais brasileiros, bem como sobre o papel do STJ na sua validação.

Os principais trechos da entrevista têm previsão de ir ao ar no dia 17 de janeiro de 2019, e depois serão incorporados ao documentário que fechará as comemorações da efeméride.

NOTA TÉCNICA SENACON. SISTEMA NACIONAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR. ABUSOS PRATICADOS POR ESTABELECIMENTOS DE ENSINO

RELATÓRIO

A presente nota técnica visa apresentar subsídios e esclarecimentos ao Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC) quanto a possíveis abusos praticados pelos estabelecimentos de ensino e violações aos direitos dos consumidores tendo em vista o início do ano letivo. Objetiva estimular os integrantes do SNDC, fornecedores e demais atores sociais interessados, a tonarem parte desta atividade de educação para o consumo, uma vez que a informação é o principal instrumento disponível aos consumidores para um consumo consciente e, conseqüentemente, para o fortalecimento e concretização da cidadania, nos termos do art. 4º, inciso IV, da Lei nº 8.078/90.

Pactuando com esse entendimento, a Política Nacional das Relações de Consumo emana da necessidade de preservação e proteção dos direitos do consumidor, de modo a compatibilizar e harmonizar os interesses envolvidos entre os sujeitos da relação de consumo, preservando a paridade de direitos.

Veja a nota técnica completa [aqui](#)

PORTARIA REGULAMENTAR PROCON/MPPI Nº 05/2015 CLÁUSULAS ABUSIVAS NOS CONTRATOS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS EDUCACIONAIS

Dispõe sobre cláusulas abusivas nos contratos de prestação de serviços educacionais e dá outras providências

RESOLVE:

Art. 1º Considerar material escolar passível de solicitação pelas escolas somente aquele de uso exclusivo e restrito ao processo didático-pedagógico e que tenha por finalidade única o atendimento das necessidades individuais do educando durante a aprendizagem.

Art. 2º Determinar que os estabelecimentos de ensino da rede particular deverão disponibilizar, no período de matrícula, a lista de material escolar necessário ao aluno, acompanhada do respectivo plano de utilização dos materiais estabelecidos na referida relação.

Confira a portaria completa [aqui](#)

Promotorias de Justiça

2ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE SÃO JOÃO DO PIAUÍ - PORTARIA Nº 73/2018. INSTAURAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO EM FACE DA AGESPISA

RECLAMADO: AGESPISA

Resumo:

Considerando o relevante número de demandas individuais judiciais impetradas na Comarca de São João do Piauí e de reclamações ofertadas durante a realização do evento “Procon Itinerante”, nesta Comarca, durante o dia 09 de novembro deste ano acerca da baixíssima qualidade da água disponibilizada para o consumo humano, inclusive com oferecimento de amostra, cujo volume se encontra acondicionado em recipiente nesta Promotoria de Justiça;

Em razão disso, RESOLVE INSTAURAR O PROCESSO ADMINISTRATIVO, a ser regido sob a égide da Lei Complementar Estadual nº 36/2004, sob o número de ordem 001/2018, em face da fornecedora AGESPISA nos termos do art. 14, da Lei complementar estadual nº 36, de 09 de janeiro de 2004, c/c a Lei nº 8.078/90 – Código de Defesa do Consumidor, com a notificação do reclamado, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, a contar do seu recebimento, nos moldes da Lei Complementar

Estadual de nº 36/2004, para:

- a) apresentar defesa escrita no prazo legal acima especificado quanto ao objeto deste processo.
- b) pronuncie-se acerca da possibilidade de firmar Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) sobre os problemas acima noticiado;
- c) apresentar solução que atenda de maneira específica ao caso denunciado nos autos deste Processo, conforme documentos anexos.

Designar a Assessora Ministerial Amanda Damasceno Carvalho Sousa Borges, para secretariar os trabalhos.

Registre-se, Publique-se, cumpra-se.
São João do Piauí, 21 de novembro de 2018.

Jorge Luiz da Costa Pessoa
PROMOTOR DE JUSTIÇA

Serviços Privados - Direitos do Consumidor

ACADEMIA

Os planos e formas de inscrição e pagamento em academias diferem de uma para outra. É importante que haja um contrato entre as partes especificando obrigações e direitos, condições de pagamento e os encargos por eventual atraso.

Como muitas academias trabalham com planos - trimestrais, semestrais ou anuais - onde se efetua o pagamento com cheques pré-datados é imprescindível verificar as condições de desistência e devolução de valores ou cheques não descontados.

Existem academias que funcionam só com contrato verbal. Nesses casos o consumidor deve:

- ler atentamente todos os avisos e quadros informativos espalhados nas dependências;
- guardar os prospectos ou publicações nos quais constem informações ou promoções pois, ocorrendo algum problema futuro, esses documentos poderão lhe dar respaldo jurídico.
- conservar todos os comprovantes de pagamento.

Se for constatada alguma abusividade, como contratos com percentuais muito elevados de multa no cancelamento, o consumidor poderá, também, pleitear a anulação da cláusula através do Judiciário. No caso de se verificar problemas, como não cumprimento à oferta, mudança de local da unidade contratada sem comunicação antes da contratação, má prestação de serviços envolvendo falta de equipamentos ou profissionais habilitados para cursos, a Academia deverá ser questionada.

AUTORIZADAS E OUTRAS PRESTADORAS DE SERVIÇO

Má Prestação de Serviços:

Ao contratar qualquer prestação de serviços, como assistências técnicas, lavanderias, pedreiros, marceneiros, etc., o consumidor está protegido pelo que estabelece o artigo 20 do Código de Defesa do Consumidor:

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

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

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

III – o abatimento proporcional do preço.

§ 1º A reexecução dos serviços poderá ser confiada a terceiros devidamente capacitados, por conta e risco do fornecedor.

§ 2º São impróprios os serviços que se mostrem inadequados para os fins que razoavelmente deles se esperam, bem como aqueles que não atendam as normas regulamentares de prestabilidade. A providência relativa ao parágrafo 1º (reexecução dos serviços por terceiros), deve ser tomada de comum acordo com o fornecedor.

Orçamento:

Sempre que o consumidor necessitar da prestação de um serviço de assistência técnica, deverá solicitar ao fornecedor o orçamento prévio, que ficará pendente até sua aprovação.

Se o orçamento for aprovado, prevalecerá as condições nele estabelecidas. Entretanto, uma vez recusado, o produto deverá ser restituído tal e qual foi entregue. A eventual cobrança pelo orçamento só poderá ser feita se previamente comunicada e aceita pelo consumidor.

Não há prazo máximo para que se proceda à retirada do bem. Assim, o consumidor somente poderia vir a perdê-lo em razão de decisão judicial autorizando o prestador de serviços a vender o referido produto a fim de cobrir eventuais despesas.

Sobre orçamento prévio, o artigo 40 do Código de Defesa do Consumidor determina que:

O fornecedor de serviço será obrigado a entregar ao consumidor orçamento prévio discriminando o valor da mão-de-obra, dos materiais e equipamentos a serem empregados, as condições de pagamento, bem como as datas de início e término dos serviços.

§ 1º Salvo estipulação em contrário, o valor orçado terá validade pelo prazo de dez dias, contado de seu recebimento pelo consumidor.

§ 2º Uma vez aprovado pelo consumidor, o orçamento obriga os contraentes e somente pode ser alterado mediante livre negociação das partes.

§ 3º O consumidor não responde por quaisquer ônus ou acréscimos decorrentes da contratação de serviços de terceiros não previstos no orçamento prévio.

Preço:

Mesmo sabendo que na atual política econômica financeira os preços cobrados na venda de produtos ou contratação de serviços se encontram liberados, muitas vezes o consumidor é surpreendido ao receber orçamentos de assistência técnicas, com valores onde o conserto de determinado produto se aproxima da quantia para compra de um novo. De maneira geral, alegam não poder cobrar menos, tendo em vista o preço das peças a serem trocadas.

Um dos motivos é que as peças adquiridas pelas fábricas, na montagem de um produto, têm valor diferenciado daquelas vendidas aos consumidores ou assistências técnicas. No primeiro caso são compradas em grandes quantidades. Além disso, no preço da venda do produto, atuam questões de mercado, como o interesse na sua difusão, concorrência, etc.

Sugerimos que o consumidor, além de pesquisar entre as várias assistências técnicas, tente um acordo para obter preço menor. Analise também, se efetivamente compensa, o conserto do produto.

Produto levado para conserto e não retirado pelo consumidor:

A ninguém é dado o direito de disponibilizar ou vender um objeto que não é seu. Assim, mesmo que a assistência técnica determine prazos para que o consumidor retire o produto que deixou para conserto ou orçamento e mesmo que informe sobre o procedimento previamente, não poderá colocar à venda esse produto não retirado.

O fornecedor deverá, no caso, entrar em contato com o consumidor solicitando providências. Se o problema persistir, poderá ingressar na justiça e solicitar o ressarcimento por prejuízos decorrentes da guarda do objeto em questão.

Produto levado para conserto e não retirado pelo consumidor:

A ninguém é dado o direito de disponibilizar ou vender um objeto que não é seu. Assim, mesmo que a assistência técnica determine prazos para que o consumidor retire o produto que deixou para conserto ou orçamento e mesmo que informe sobre o procedimento previamente, não poderá colocar à venda esse produto não retirado.

O fornecedor deverá, no caso, entrar em contato com o consumidor solicitando providências. Se o problema persistir, poderá ingressar na justiça e solicitar o ressarcimento por prejuízos decorrentes da guarda do objeto em questão.

BUFÊ

Ao escolher um determinado bufê, o consumidor deve solicitar um orçamento descrevendo tudo o que é oferecido e o que for combinado entre as partes. Geralmente as empresas possuem catálogo ou sites mostrando seus trabalhos. O consumidor deve, ainda, pedir para experimentar alguns pratos a serem servidos na recepção.

Tudo o que for tratado verbalmente deverá estar discriminado em contrato, como por exemplo, a quantidade e tipo de alimentos e bebidas (calculados pelo número de convidados previstos), tipo e cores da decoração; número de garçons; local, data, horário de início e término da festa; sonorização, fotos e data de entrega das mesmas (se estiverem inclusos); condições de pagamento, se parcelado verifique os valores dos encargos se houver atraso de quitação das parcelas e a que horas começarão os entretenimentos (se estiverem inclusos).

Se o local onde for ocorrer a festa for ao ar livre, o consumidor deve verificar se há algum espaço coberto. Deve verificar, também, quando o salão não for do bufê, por conta de quem ficará a limpeza do local; se há estacionamento fácil com serviço de manobrista e quais são as condições de rescisão de contrato por qualquer uma das partes, se há prazo para ampliação ou redução dos serviços contratados e o destino dos alimentos não consumidos. O contrato deve trazer ainda, identificação da empresa (endereço, CGC, nome e telefone), assim como, nome e assinatura do responsável.

O consumidor deve ficar atento quanto a quebra, estragos ou furtos de objetos pertencentes ao bufê. Algumas empresas incluem no preço um seguro sobre eventuais danos; Outras fazem orçamento prévio das peças e solicitam que o contratante assine termo de responsabilidade. A exigência de cheque caução pode ser considerada abusiva.

Se a empresa não cumprir com o combinado, o consumidor, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor, poderá solicitar o abatimento proporcional do preço e eventuais indenizações.

CANCELAMENTO DE CONTRATOS DIVERSOS

No cancelamento da prestação de serviços, via de regra, deve prevalecer o estabelecido no contrato firmado entre as partes, que deverá conter cláusula de rescisão, entre outras.

As cláusulas não poderão estar em desacordo com o Código de Defesa do Consumidor, mas a sua anulação só é possível através de acordo entre as partes ou de decisão judicial. No entanto, se o consumidor entender que há indícios de abusividade, como multa pela rescisão com uma porcentagem muito elevada, a empresa poderá ser questionada.

É conveniente que o pedido de cancelamento de qualquer contrato seja feito por escrito. O consumidor deve guardar uma via protocolada (ou o Aviso de Recebimento-AR do Correio). Se o contato for por telefone solicitar o número do protocolo e o nome da pessoa que fez o atendimento e, se por internet, imprimir a via da carta.

CONSUMAÇÃO MÍNIMA

Cobrar consumação mínima em bares, danceterias, restaurantes e casas noturnas é prática abusiva, visto que nenhum fornecedor pode impor limites quantitativos de consumo aos seus clientes, conforme o art. 39 do Código de Defesa do Consumidor.

Os estabelecimentos podem cobrar um preço de entrada, mas o consumidor só deve pagar por aquilo que consumiu.

Consumação – perda da comanda:

É abusivo o procedimento de estabelecer valores máximos na perda de comanda, transferindo o risco do negócio inteiramente para o consumidor.

Desta forma, ocorrendo o problema e sendo obrigado no momento a pagar os valores exigidos, o consumidor deve solicitar recibo discriminado desse pagamento para futuro questionamento.

Couvert, couvert artístico, entrada e gorjeta:

Couvert – As variedades oferecidas ao consumidor como tira gosto (petiscos, pães, patês, etc.), enquanto este espera pelo prato solicitado, são conhecidas como couvert. O preço do couvert deve estar obrigatoriamente constar do cardápio, além de estar afixado na tabela de preços exposta na porta do estabelecimento. O consumidor deve lembrar que o couvert é opcional e, caso não seja de seu interesse, pode ser recusado. Se não houver recusa, o couvert será cobrado mesmo que não seja consumido.

Couvert artístico - Estabelecimentos com música ao vivo ou qualquer outra manifestação artística que cobrem couvert artístico, devem fazer constar em seus cardápios, de forma ostensiva, o valor cobrado por pessoa e os dias e horários das apresentações. A cobrança é admitida somente nos dias e horários em que houver apresentação de artistas no local.

Cardápio – Os restaurantes são obrigados a afixar, na parte externa do estabelecimento, o similar do cardápio oferecido pelo estabelecimento, bem como quaisquer taxas, acréscimos ou valores que possam ser cobrados do cliente, inclusive couvert ou couvert artístico.

Gorjeta – A cobrança de gorjeta deve ser, obrigatoriamente, informada ao consumidor através do cardápio e da nota fiscal, mencionando inclusive o percentual (10%). O consumidor deve ficar atento às casas que

calculam essa taxa de serviço também sobre o couvert artístico, o que significa uma vantagem manifestamente excessiva, prevista como prática abusiva no CDC.

CURSOS LIVRES

Cursos livres não estão sujeitos a legislação específica sobre mensalidades escolares, devendo prevalecer o estabelecido no contrato firmado entre as partes, que deve conter cláusulas sobre a periodicidade do curso, formas de pagamento e de cancelamento, entre outras.

As cláusulas não podem estar em desacordo com o Código de Defesa do Consumidor, mas a sua anulação só é possível através de acordo entre as partes ou de decisão judicial.

Caso haja problemas, como não cumprimento da oferta, mudança de local da unidade contratada sem comunicação prévia (antes da contratação), má prestação de serviços envolvendo falta de equipamentos ou profissionais habilitados para cursos, o consumidor está protegido pelas diversas disposições do Código de Defesa do Consumidor.

ESCOLA

Cobrança de documentos escolares e diploma:

As primeiras vias de documentos escolares (como históricos, declarações e certificados) não devem ser cobradas, pois fazem parte da contraprestação das mensalidades pagas às escolas particulares.

Desconto para mais de um filho

O Decreto-Lei nº 3200, de 19 de abril de 1941, dispõe sobre a organização e proteção da família. O artigo 24 do Capítulo X - Do ensino secundário, normal e profissional dispõe:

“As taxas de matrícula, de exame e quaisquer outras relativas ao ensino, nos estabelecimentos de educação secundária, normal e profissional, oficiais ou fiscalizados, e bem assim quaisquer impostos federais que recaiam em atos da vida escolar discente, nesses estabelecimentos, serão cobrados com as seguintes reduções, para as famílias com mais de um filho: para o segundo filho, redução de 20% (vinte por cento); para o terceiro 40% (quarenta por cento); para o quarto e seguintes, de 60% (sessenta por cento).

Parágrafo único: Para gozar dessas reduções, demonstrará o interessado que dois ou mais filhos seus estão sujeitos ao pagamento das citadas taxas, no mesmo estabelecimento”.

No entanto, apesar da Lei não ter sido expressamente revogada, alguns tribunais têm decidido pela sua não aplicação. Assim, para o caso, a orientação é que o consumidor discuta com um advogado de confiança a viabilidade de ingressar com uma ação judicial.

Dependência ou equivalência (Adaptação):

O aluno deve questionar o estabelecimento de ensino sempre que lhe for cobrada mensalidade integral, nos casos em que ele se encontra em dependência de apenas algumas matérias.

Na ocorrência de adaptação de matérias já cursadas, as escolas costumam cobrar a mensalidade integral, com a justificativa de que disponibilizam a vaga ao aluno já formado em outra carreira ou transferido de outro estabelecimento de ensino. O procedimento também deve ser questionado.

Em ambos os casos, o aluno deve verificar o que dispõe o Regulamento Interno e o contrato firmado entre as partes. Deve ser consultado, ainda, o Ministério da Educação (www.educacao.gov.br).

FIES:

O FIES, programa criado pelo governo em 1999 para substituir o Programa de Crédito Educativo PCE/ CREDOC, é conduzido pelo Ministério da Educação e Cultura (MEC).

Para melhor orientação e informações sobre esse assunto, o aluno deve acessar o site da Caixa Econômica Federal: www.caixa.gov.br/cidadao/produtos/fies

Pode, ainda, obter informações junto ao próprio MEC: www.educacao.gov.br

Formatura:

A contratação de empresas que organizam formaturas é feita, de modo geral, por uma comissão eleita pelos alunos. Assim, como o contrato é coletivo, as decisões devem ser tomadas por consenso. No contrato devem constar, todas as informações sobre o evento, além da identificação das partes envolvidas (não só da comissão de formatura, como também de cada formando).

Além disso, o contrato deve prever a possibilidade de troca do clube, a estipulação dos preços de cada item, as formas de pagamento, número de parcelas e encargos por atraso no pagamento. Recomenda-se que cada aluno exija uma cópia deste documento.

As fotografias e serviços de filmagem costumam ser objeto de muitas reclamações. Assim, o contrato deve ter cláusulas claras sobre esse assunto, mencionando se os familiares terão permissão para utilizar máquinas fotográficas e filmadoras próprias e se o aluno poderá recusar o álbum completo ou um número mínimo de fotos, caso não o agrade. Devem ser fixados os preços de álbuns, das fotos individuais, das fitas de vídeo e a data prevista para entrega. É importante que se estabeleça a obrigatoriedade ou não da aquisição do material.

Os critérios para o cancelamento do contrato individual ou geral e a restituição da quantia paga precisam estar claros no contrato. É considerada abusiva a cláusula que estipula a perda total dos valores desembolsados. Em caso de reclamação, se o nome do aluno não constar do contrato, ele deve recorrer a um membro da comissão para pedir uma negociação com o fornecedor.

Inadimplência: Cobrança da dívida:

O aluno em débito deve tentar um acordo para quitar a dívida, resguardando-se da possibilidade da instituição de ensino ingressar com ação na justiça. Porém, as escolas credoras não estão obrigadas a negociar reduções ou parcelamento da dívida.

Para conferir o valor cobrado, o aluno deve solicitar cálculo discriminado, por escrito, das parcelas que compõem o total. Esse cálculo deve estar em conformidade com o contrato e as despesas extra-judiciais (relativas a empresas de cobrança) e honorários advocatícios devem ser pagos pelo contratante (no caso a escola), e não pelo aluno.

Inadimplência – Não aceitação da matrícula

De acordo com a legislação vigente, as escolas não podem aplicar sanções pedagógicas ou reter documentos do aluno inadimplente. No entanto, podem deixar de renovar a matrícula, exceto se já tiver sido formalizado acordo de parcelamento da dívida e os pagamentos estiverem em dia. O desligamento do aluno só pode ocorrer no final do ano letivo ou no final do semestre letivo, no caso de instituições de ensino superior em que tiver sido adotado o regime didático semestral.

Inadimplência - Nome do aluno (ou pais) no SPC:

A negativação do nome do aluno (ou pai) junto aos cadastros de proteção ao crédito pode ser considerada abusiva, uma vez que na falta de pagamento a instituição de ensino pode adotar as medidas cabíveis para o recebimento dos valores que são devidos.

No entanto, várias escolas estão adotando a prática e, algumas vezes, sem avisar previamente o aluno, descumprindo determinações do artigo 43 do Código de Defesa do Consumidor, que dispõe que sempre que ocorrer a abertura de ficha o consumidor deve ser comunicado por escrito. Os consumidores devem ter acesso a esses cadastros sempre que julgarem necessário.

Inadimplência – Sanções pedagógicas / retenção de documento:

De acordo com a legislação vigente (Lei 9870 de 23/11/1999) sobre mensalidades escolares, a escola não pode aplicar sanções pedagógicas ou reter documentos em virtude da inadimplência do aluno.

Lista de material solicitada pela escola

A escola pode ser questionada ao cobrar em sua lista de material escolar itens de uso coletivo, como papel para provas, avisos internos, material para atividades de laboratório, biblioteca, etc. Esse material deve fazer parte da contraprestação da mensalidade paga pelo aluno.

Matrícula – Reembolso no cancelamento

Não há legislação específica que obrigue as escolas ao reembolso do valor pago, quando do cancelamento da matrícula. No entanto, a cobrança pode ser questionada nas seguintes situações:

- 1) Nos vestibulares, quando o aluno é aprovado em outra escola de sua preferência e desiste de prestar a prova, a faculdade pode reter apenas de parte do valor pago, para cobrir despesas administrativas. Não ocorrendo o acordo, o aluno pode fazer o questionamento com base no artigo 39, inciso V do Código de Defesa do Consumidor, que dispõe ser prática abusiva, vedada ao fornecedor, “ exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva “. Mesmo que o não reembolso conste de contrato, o procedimento pode ser questionado com base no artigo 51 do CDC, que trata das cláusulas contratuais abusivas.
- 2) Na transferência para outra escola, o aluno deve negociar o pagamento da matrícula para apenas uma delas.

Mensalidades escolares / Reajuste

A Lei 9.870, de 23 de novembro de 1999, proíbe o reajuste do valor das parcelas da anuidade ou semestralidade escolar em prazo inferior a um ano, a contar da data da sua fixação, salvo quando expressamente previsto em lei (art. 1º, § 4º).

O art. 2º da mesma Lei determina que os estabelecimentos de ensino devem divulgar, em local de fácil acesso ao público, o valor total da anuidade ou semestralidade, com antecedência mínima de 45 dias da data da matrícula.

Esse valor total (semestral ou anual) a ser pactuado, pode ser pago de uma única vez ou dividido em parcelas (normalmente doze ou seis). Podem existir outras formas de pagamento, desde que não ultrapasse a quantia contratada. A matrícula nada mais é do que uma parcela da anualidade ou semestralidade.

Quanto ao valor do aumento, não existe disposição legal que determine um percentual máximo. No entanto, qualquer reajuste deve ser compatível com a prestação do serviço, seja no que se refere à variação de custos

a título de pessoal e de custeio, ou gastos com aprimoramento no processo didático/pedagógico.

Em casos de abusividade, o consumidor pode recorrer ao Ministério Público ou ao Procon da localidade de seu domicílio. O art. 4º da Lei 9.870/99 define caber à SDE atuar quando necessário e no limite de suas atribuições, que compreendem especialmente aquelas questões de caráter nacional e de interesse geral, nos termos do art. 106 da Lei 8.078/90 e do art. 3º do Decreto 2.181/97.

Valores pagos para fazer reserva de vaga devem ser devolvidos ou descontados do total a ser pago..

Multa no atraso de pagamento das mensalidades:

Prevalece o que estiver estabelecido em contrato (no caso de escolas geralmente é cobrado 10%) ou em legislação específica.

Questões pedagógicas:

Sempre que o aluno se deparar com problemas relativos a questões pedagógicas, deve tentar uma solução junto à diretoria do estabelecimento de ensino.

Caso o consumidor não tenha êxito numa regularização amigável, ele deve consultar o MEC, órgão responsável pelo assunto. www.educacao.gov.br

Recuperação – Cobrança de aulas extras:

As escolas podem cobrar aulas de recuperação, se forem ministradas em horários especiais (fora do horário das aulas normais) com remuneração específica aos professores.

Transferência para outra instituição:

Na transferência do aluno, a escola pode cobrar o mês em que o pedido foi formalizado, mesmo que a providência tenha sido tomada no início do mês. De qualquer forma, é importante que se verifique o que estabelece o contrato firmado entre as partes e/ou o regimento interno da instituição de ensino.

Venda de material escolar / Uniforme na escola:

Nada impede que uma escola venda material de ensino em suas dependências. Porém, ela não pode obrigar o pai ou aluno a comprar no local, sob pena do procedimento ser caracterizado como prática abusiva, conforme inciso I do artigo 39 do CDC que estabelece que é vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos.

No que se refere ao uniforme, a situação é mais complexa, pois eles possuem um logo da instituição de ensino, não sendo possível a aquisição em qualquer outro estabelecimento comercial. Caso os pais entendam que o valor cobrado está alto, podem discutir o problema e fazer uma pesquisa de preços junto a algumas confecções que se disponham a fornecer os uniformes, apresentando a proposta à direção da escola.

ESTACIONAMENTOS

Estacionamentos periódicos

Os preços, que variam de acordo com cada região, devem estar afixados em local visível e de fácil leitura. É aconselhável que o consumidor verifique se o seu relógio está de acordo com o do estacionamento, se a

identificação do veículo (modelo, placa) está correta e também que seja informado sobre prazo de tolerância, se houver. A cobrança de fração de hora é facultada ao estabelecimento.

Os estacionamentos podem ser questionados caso venha a ocorrer roubo ou furto do veículo, ou se ao retirá-lo o consumidor notar que houve algum dano. De imediato, o consumidor deve comunicar o fato aos responsáveis pelo serviço e protocolar, formalmente, um documento junto ao estabelecimento. Em seguida deve registrar boletim de ocorrência em uma delegacia. Tais registros podem servir de prova em caso de discussão judicial. Isso não o impede, porém, de tentar um acordo amigável.

Estacionamentos mensal:

Quando o consumidor é mensalista, é recomendável fazer um contrato por escrito, discriminando formas de reajuste, data de vencimento, multa por atraso, direito de rescisão contratual e a discriminação dos acessórios do veículo (rádio, toca-fitas, CD-player, etc).

O consumidor deve guardar todo e qualquer comprovante de uso do estacionamento ou ainda nota fiscal, ticket de compra ou similar que comprovem que ele esteve no estabelecimento, pois estes podem ser usados como prova em caso de abertura de reclamação por problemas de dano, furto ou roubo do veículo. Estas questões também podem ser discutidas judicialmente.

Cláusulas que eximam os estacionamentos de responsabilidades por furtos e danos causados no veículo são nulas, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor.

Valet Services:

Os valet services são serviços de estacionamento oferecidos normalmente em eventos, shows e solenidades, onde manobristas recepcionam o veículo do consumidor, encarregando-se de estacioná-lo em área privativa e/ou pública, mediante o pagamento de um valor fixo, que deve ser informado previamente. O valor pelo serviço pode ser cobrado antecipadamente. Como são contratados pelo realizador do evento, existe solidariedade entre este e o prestador de serviços no que se refere à responsabilidade por furto ou vício de qualidade do serviço.

Guarda de veículos em restaurantes:

- O consumidor deve certificar-se se realmente está entregando as chaves de seu carro para o manobrista do restaurante;
- É aconselhável que tente se informar sobre o local onde o carro será estacionado (local fechado ou na rua), pois muitas vezes pode ser surpreendido por alguma multa;
- O estabelecimento deve responder pela reparação de danos ou quaisquer outros prejuízos que o consumidor venha a ter enquanto seu veículo estiver sob sua responsabilidade.

Toda vez que o consumidor confiar seu carro a um manobrista de valet service ou restaurante, ele deve ter o cuidado de exigir e guardar o comprovante de entrega e/ou pagamento, com as anotações de início e término da guarda e o respectivo preço.

ESTATUTO DO IDOSO - TRANSPORTE INTERESTADUAL

Em transportes coletivos interestaduais, o Estatuto do Idoso (Lei 10.741 de 01.10.03) prevê a reserva de duas vagas gratuitas para idosos com renda igual ou inferior a dois salários mínimos e desconto de no mínimo 50% no valor das passagens para idosos que excederem essas vagas (art. 40).

A lei foi regulamentada em 07.07.2004, mas no dia 15.09.2004 o Supremo Tribunal Federal (STF) considerou

ilegal o direito relativo ao transporte interestadual.

O benefício se refere ao transporte interestadual de passageiros, feito por transporte rodoviário interestadual convencional, ferroviário ou aquaviário aberto ao público. Algumas informações sobre o benefício:

- O serviço é prestado ao idoso com renda igual ou inferior a dois salários mínimos. Devem ser reservadas duas vagas gratuitas em cada veículo.
- Para utilizar o benefício, o consumidor deve solicitar um Bilhete de Viagem do Idoso, devendo dirigir-se aos pontos de venda da transportadora com antecedência de pelo menos três horas em relação o horário de partida do ponto inicial. A viagem de retorno pode ser incluída no referido bilhete.
- No dia marcado para a viagem, o beneficiário deve comparecer no guichê da empresa até 30 minutos antes do início da viagem.
- O Bilhete de Viagem do Idoso e o bilhete com desconto do valor da passagem são intransferíveis.
- Para concessão do desconto de 50% do valor da passagem para os demais assentos do veículo, os critérios são semelhantes. O consumidor também deve possuir renda igual ou inferior a dois salários mínimos, retirar seu bilhete com antecedência mínima de três horas e comparecer para a viagem 30 minutos antes da partida.
- Para a solicitação dos bilhetes o consumidor deve apresentar documento pessoal que faça prova da sua idade e da renda igual ou inferior a dois salários mínimos (um dos seguintes documentos: carteira de trabalho e previdência social atualizadas; contracheque de pagamento ou documento expedido pelo empregador; carnê de contribuição para o INSS; extrato de pagamento ou declaração fornecida pelo INSS ou outro regime de previdência; documento ou carteira emitida pelas Secretarias Estaduais, ou Municipais de Assistência Social ou Congêneres.

Para maiores informações, o consumidor deve contatar a Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT). www.antt.gov.br - Telefone: 0800-610300

INTERNET PROVEDOR

Ao contratar serviços de provedor pela Internet, os consumidores devem tomar cuidado e procurar obter informações adequadas sobre o contrato a ser firmado. Uma vez estabelecida a contratação, as informações sobre a assinatura, serviços utilizados, número de horas e valores cobrados caso seja ultrapassado o limite escolhido não podem deixar dúvidas aos consumidores.

LEILÃO VIRTUAL

O leilão virtual, da forma em que se apresenta, não caracteriza propriamente um leilão, mas uma página de classificados eletrônicos para particulares anunciarem seus produtos. Estes sites colocam em contato as partes interessadas: vendedor e comprador. O vendedor não pode ser caracterizado como fornecedor, mas pode ser responsabilizado no Judiciário por problemas com a transação.

As situações que podem ser enquadradas pelo Código de Defesa do Consumidor são aquelas em que o site cobrar pela intermediação da venda (exposição, controle e recebimento de lance) e se for constatada: má prestação de serviço; falta de informação clara, precisa e ostensiva sobre as condições e riscos da comercialização; não cumprimento à oferta contida na publicidade.

Quando a questão se refere a problemas com o produto, adquirido de pessoa física, o comprador deve verificar a possibilidade de encaminhamento ao Judiciário.

MEIA ENTRADA

Na maior parte das cidades, os estudantes (do ensino fundamental, médio e superior) pagam meia-entrada

em cinemas, circos, espetáculos teatrais, esportivos, musicais e de lazer em geral. Em alguns locais esse direito é estendido a aposentados, professores de rede pública e idosos..

O consumidor deve verificar o que prevê a legislação local a respeito do assunto.

RECOLOCAÇÃO PROFISSIONAL

As consultorias de recursos humanos ou agências de recolocação profissional prestam serviços no sentido de promover as qualidades de candidatos a uma vaga no mercado de trabalho. Os recursos geralmente utilizados são: confecção de currículos, agendamento de entrevistas, entre outros.

Porém, muitas vezes os anúncios prometem emprego rápido, o que induz o consumidor a assinar contratos nem sempre adequados às suas necessidades profissionais e às suas condições financeiras. Alguns anúncios omitem que se trata de consultoria, outros oferecem vagas que não existem ou cargos diferentes dos que realmente têm disponíveis. É importante que o consumidor saiba que nenhuma consultoria garante efetivamente um emprego.

Constatado o não cumprimento à oferta, o contrato pode ser rescindido com base no Código de Defesa do Consumidor.

RENOVAÇÃO AUTOMÁTICA DE CONTRATOS

Caso o consumidor aceite qualquer oferta de serviço gratuito por determinado período de tempo, a obrigação de ter que pedir o cancelamento do serviço na data prevista para o término da oferta pode ser caracterizada como prática abusiva. Nesse caso, deveria ocorrer o inverso, ou seja, o consumidor deveria precisar formalizar o pedido de continuidade do serviço, com a devida cobrança, para demonstrar seu interesse.

Ocorrendo a cobrança indevida, o consumidor deve solicitar, por escrito, o estorno dos valores indevidamente cobrados. Se a reclamação for feita por telefone, o consumidor deve solicitar o nome do atendente e o número do protocolo.

TRANSPORTE RODOVIÁRIO

Direitos dos passageiros, de acordo com a Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT):

- Serem transportados com pontualidade, segurança, higiene e conforto, do início ao término da viagem;
- Ter garantida a sua poltrona no ônibus, nas condições especificadas no bilhete de passagem;
- Receber da transportadora informações sobre as características dos serviços, tais como horários, tempo de viagem, localidades atendidas, preço da passagem e outras relacionadas com os serviços;
- Transportar, gratuitamente, bagagem no bagageiro, com peso total de trinta quilos e volume máximo de trezentos decímetros cúbicos, com maior dimensão de qualquer volume limitada a um metro, bem como volume no porta embrulhos;
- Receber os comprovantes dos volumes transportados no bagageiro;
- Ser indenizado por extravio ou dano da bagagem transportada no bagageiro;
- Receber a diferença do preço da passagem, quando a viagem se faça, total ou parcialmente, em veículo de características inferiores ao contratado;
- Receber, às expensas da transportadora, enquanto perdurar a situação, alimentação e pousada, nos casos de venda de mais de um bilhete de passagem para a mesma poltrona, interrupção ou retardamento da viagem, quando tais fatos forem imputados à transportadora;
- Receber imediata e adequada assistência da transportadora, em caso de acidente;
- Transportar crianças de até cinco anos sem necessidade de pagamento, desde que não ocupem poltrona,

observando as disposições legais e regulamentares aplicáveis ao transporte do menor;

- Efetuar a compra de passagem com data de utilização em aberto, sujeita a reajuste de preços se não utilizado dentro de um ano da data de emissão;
- Receber a importância paga, ou revalidar sua passagem no caso de desistência da viagem, desde que comunicado com antecedência de três horas;
- Estar garantido pelos seguros DPVAT e de responsabilidade civil.

Para formalizar uma reclamação ou para obter maiores esclarecimentos, o consumidor deve entrar em contato com a ANTT : www.antt.gov.br

TURISMO

Atraso do Vôo:

Se ocorrer o atraso do embarque por mais de quatro horas, a empresa aérea deve transferir o passageiro para outro vôo com o mesmo destino e serviços equivalentes, além de encaminhá-lo a um hotel, com todas as despesas pagas ou restituir o valor da passagem;

Se o atraso acarretar prejuízos financeiros, o consumidor deve analisar a viabilidade de levar o caso para apreciação do Judiciário.

Se a companhia aérea vender passagens acima do número de lugares disponíveis no avião (overbooking), o consumidor que não puder ser embarcado deve ser indenizado.

Cancelamento de Reserva:

As agências destinam parte dos valores recebidos dos consumidores como sinal e reserva de vagas, para os hotéis e meios de transporte a serem utilizados. Assim, quando há um cancelamento dificilmente é feito o reembolso total das quantias pagas.

Quanto mais próximo da data da partida maiores serão os valores retidos pelas empresas. De acordo com a Deliberação Normativa 161 da Embratur, em caso de desistência a mais de 30 dias da partida, a retenção deve ser de no máximo 10% do valor pago. Entre 30 e 21 dias antes da saída da excursão, a retenção pode ser de 20% e, a menos de 20 dias, a Embratur diz que pode haver maiores retenções desde que demonstradas.

Extravio da Bagagem em Viagem Aérea:

O consumidor deve estar atento à quantidade que pode ser embarcada gratuitamente. Deve, também, informar-se antecipadamente sobre o peso e/ou volume permitidos assim como o custo a ser pago em caso de excesso.

Um dos maiores problemas que o consumidor pode enfrentar refere-se ao extravio de bagagem.

Recomenda-se que o consumidor identifique todas as suas malas, sacolas ou bolsas de mão com etiquetas que contenham seu nome, endereço completo e telefone.

Em caso de extravio, uma vez feito o check-in, a empresa aérea torna-se responsável pela bagagem e deve pagar a indenização, tanto em caso de extravio quanto de danos.

Para resguardar direitos, deve ser feita a declaração de bens na Polícia Federal antes do embarque, guardando o comprovante. Dessa forma, fica mais fácil obter o ressarcimento pelo valor real dos bens.

Transporte Aéreo:

No caso de passagens aéreas, existem algumas situações. O bilhete de tarifa cheia (costuma ter um preço mais alto) vale por um ano e o consumidor pode marcá-lo. Algumas empresas estabelecem uma multa pela não utilização na data (que deve ser avisada), porém ele continua valendo até um ano depois da emissão. Caso não haja o embarque, o bilhete pode ser endossado - o consumidor embarca em outra companhia aérea. Após a validade, caso não tenha ocorrido a viagem, o consumidor pode ser reembolsado. Para tanto, deve se dirigir à empresa aérea ou agência que vendeu o bilhete.

O bilhete promocional costuma ter restrições quanto ao reembolso, remarcação, etc. Cabe à empresa ou agência que atender o consumidor alertar quanto às restrições desse tipo de bilhete. Para os embarques por vôos charter, via de regra, não há a possibilidade de remarcação.

TV POR ASSINATURA

A Lei 9.069/95 estabelece que os reajustes, no caso de prestação de serviço continuado, devem ser feitos com a periodicidade mínima de um ano. Além disso, o contrato deve estabelecer o índice a ser adotado por ocasião dos reajustes anuais (normalmente as operadoras adotam o IGP-M da FGV).

Os equipamentos utilizados para a recepção das imagens são: decodificador, controle remoto (um conjunto para cada televisor) e em alguns casos antena. Geralmente as operadoras de tevê por assinatura trabalham com o regime de comodato dos equipamentos instalados. A operadora cede ao assinante os equipamentos que continuam de sua propriedade, porém de uso e responsabilidade do consumidor.

Os contratos não costumam discriminar os canais que fazem parte do pacote adquirido. Contudo, o consumidor tem direito a tal informação, por escrito, que lhe será útil caso a programação seja alterada pela empresa. Qualquer alteração contratual somente terá validade se houver concordância expressa do consumidor.

Não há impedimento legal em relação à cobrança da revista de programação, desde que o consumidor seja prévia e adequadamente informado a respeito dos valores. O consumidor pode optar pelo recebimento da revista (paga) ou pelo guia de programação (gratuito).

No que se refere à cobrança antecipada das mensalidades, o prestador de serviços pode estabelecer, em seus contratos, essa cláusula. Essa prática ocorre em segmentos como cobrança de encargos educacionais, condomínios, entre outros. Poucas são as exceções em que a legislação específica proíbe o procedimento, como, por exemplo, a Lei 8.245/91, que trata da locação de imóveis. Assim, deve ser verificado o que estabelece o contrato.