

Falhas nas Prestações de Serviço

CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

- O Código de defesa do Consumidor estabelece direitos e obrigações de consumidores e fornecedores, para evitar que os primeiros sofram qualquer tipo de prejuízo. É uma lei de ordem pública que não pode ser contrariada.
- Os consumidores são aqueles que compram ou utilizam produtos e serviços. Pode ser uma pessoa, várias pessoas ou uma empresa.
- Os fornecedores são pessoas ou empresas que produzem, criam, montam, transformam, constróem, distribuem ou vendem produtos ou serviços.
- O produto é qualquer bem móvel (carro, televisão, sofá...) ou imóvel (casa, terreno, apartamento...)
- O serviço é qualquer trabalho prestado mediante pagamento.

SERVIÇO PÚBLICO

- O Estado define e estabelece quais os serviços que deverão ser públicos ou de utilidade pública.
- Serviços Públicos são aqueles prestados diretamente a comunidade pela Administração Pública. Ex.: saúde e os serviços de polícia. São denominados Pró-Comunidade.
- Serviços de Utilidade Pública são aqueles que Administração Pública reconhece e, diante da conveniência para a coletividade, delega-os à terceiros, nas condições regulamentadas pelo seu controle. Ex.: transporte coletivo, fornecimento de água e energia elétrica. São denominados Pró-Cidadão.
- São serviços essenciais definidos pela Lei 7.783/89.
- O Código de Defesa do Consumidor prevê o direito de exigir o adequado cumprimento dos Serviços Públicos, tanto por parte da Administração Pública quanto dos seus delegados.
- Na hipótese de omissão ou falha na prestação destes serviços e, caso ocorra prejuízo ao usuário, pode o mesmo pleitear a indenização correspondente ao dano.

FORNECIMENTO DE ÁGUA

- É um tipo de Serviço Público delegado ao Município, cujo acompanhamento e fiscalização estão vinculados à Prefeitura. Dicas:
 - Se a conta não for entregue até o vencimento, o consumidor deve solicitar uma segunda via junto a prestadora, e novo prazo para efetuar o pagamento.
 - Não poderá haver corte no fornecimento de água sem o envio de aviso prévio ao consumidor.
 - Qualquer dúvida que o consumidor tiver, deve procurar a prestadora ou entrar em contato com o serviço telefônico de atendimento ao cliente.
 - A o efetuar alguma reclamação é importante não esquecer de exigir o protocolo de entrega de registro da reclamação, e o nome da atendente.
 - Se o problema não for resolvido, o consumidor deve procurar sempre o órgão de Defesa do Consumidor (Procon).
 - Não poderá haver corte no fornecimento de energia elétrica sem o envio de aviso prévio ao consumidor
 - A prestadora é obrigada a oferecer seis datas opcionais para o vencimento da conta. O consumidor interessado deve dirigir-se até a prestadora para modificar a data.
 - Quando houverem aumentos repentinos de consumo, é necessário que o consumidor verifique as instalações elétricas e hidráulicas de sua residência, pois esses aumentos podem ser decorrentes de vazamentos, como torneiras e chuveiros mal fechados, entre outros.
 - Se o consumidor possuir mais de uma casa no mesmo terreno, uma única ligação pode abastecer mais de uma edificação. No entanto, se o consumidor achar conveniente, pode solicitar a prestadora para instalar um hidrômetro para cada imóvel, sendo as despesas decorrentes do serviço de sua responsabilidade.

VALOR DAS TARIFAS DO SERVIÇO PÚBLICO

- Se o consumidor achar que o valor cobrado em sua conta de água é superior ao consumido, deve registrar a sua reclamação junto a prestadora de serviços, pedindo que seja enviado até a sua casa um técnico, a fim de verificar se há erro no medidor.
- Geralmente, os defeitos do medidor são de responsabilidade da companhia.
- Os defeitos internos são de responsabilidade do consumidor.

FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA

- Quem sabe conservar gasta menos, aproveita melhor as instalações e equipamentos, e tem maior segurança.
- Dicas:
 - Não poderá haver corte no fornecimento de energia elétrica sem o envio de aviso prévio ao consumidor.
 - Em caso de corte no fornecimento e posterior pagamento da parcela atrasada, o prazo máximo para a religação é de 24h.
 - Em caso de corte indevido no fornecimento, a prestadora tem o prazo máximo de 4h para efetuar a religação.
 - Poderá haver cobrança pela média nos últimos 6 meses, caso o leiturista não tenha acesso ao relógio de leitura.
 - O consumidor deve receber a conta indicando o consumo do mês 10 dias antes da data do vencimento.
 - A prestadora é obrigada a oferecer seis datas opcionais para o vencimento da conta. O consumidor interessado deve dirigir-se até a prestadora para modificar a data.
 - Se alguns aparelhos da casa do consumidor sofrerem danos em virtude de queda de energia ou descarga elétrica, deve o mesmo, portando três orçamentos detalhados, dirigir-se até a prestadora para realizar o pedido de indenização da quantia gasta no conserto dos bens. É importante não esquecer de exigir o protocolo de entrega de registro da reclamação, e o nome da atendente. A prestadora tem um prazo de 30 dias para a resposta da reclamação do consumidor.
 - Se o problema não for resolvido, deve o consumidor procurar o órgão de Defesa do Consumidor – Procon.
 - Ao comprar uma geladeira ou freezer, o consumidor deve verificar a etiqueta laranja que mostra o quanto de energia o aparelho gasta, ou solicitar ao lojista o manual de instrução do produto. Quanto maior for a potência, maior será o consumo de energia.
 - O consumidor não deve esquecer que, ligando muitos aparelhos na mesma tomada, através de “benjamins”, poderá ocasionar o aquecimento dos fios e curto- circuitos.
 - A ANEEL (Agência Nacional de Energia Elétrica) é o órgão que regulamenta as prestadoras de serviços que fornecem a energia elétrica.

REGULAMENTAÇÃO E CONTROLE DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

- É dever do Poder Público exigir a atualização e cumprimento da prestação de serviços, pois, quando a Administração delega à terceiros a execução de serviços, deve fiscalizá-los.
- É dever do consumidor exigir o cumprimento adequado dos Serviços Públicos, porque além de ser um direito do usuário, é um exercício de cidadania, conforme o artigo 22 do Código de Defesa do Consumidor.

FINANCIAMENTO

- Nos financiamentos (empréstimos), normalmente, os pagamentos são mensais e sucessivos. Geralmente, os tipos de financiamentos atendem pessoas que são clientes de bancos comerciais, com as financeiras se garantindo através de avais (quando o avalista responde, em caso de inadimplência do financiador).
- O consumidor deve exigir que o contrato apresente com clareza:
 - o preço;
 - as formas de pagamento;
 - a quantidade parcelada;
 - qual a penalidade por atraso no pagamento;
 - a busca e a taxa de cartório;
 - as taxas do Banco Central;
 - a certidão negativa;
 - de que forma será feita a intermediação;
 - a data de início e término do serviço;
 - as condições no caso de rescisão contratual.
- Nos financiamentos ou nas compras no crediário, a multa não poderá ultrapassar 2%, mesmo que previsto no contrato.
- A maioria dos contratos de financiamento utilizam como sistema a Tabela Price, que tem por princípio em sua fórmula, a capitalização de juros, que é proibida pela Súmula 121 do Superior Tribunal Federal.

CONSÓRCIO

- O consórcio é uma forma de empreendimento comercial que se materializa pela união de pessoas físicas e/ou jurídicas, com o objetivo de formar poupança mediante esforço comum, com a finalidade de adquirir bens através de autofinanciamento. É uma prestação de serviço.

- O consórcio funciona em grupos autônomos, que tem regras próprias derivadas de um contrato de adesão e, também estão sujeitos a alterações em razão de decisões das respectivas assembleias.

- A administração geral dos grupos de consórcio é realizada por uma administradora legalmente constituída e autorizada a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

- A finalidade da Administradora do consórcio é a de administrar o dinheiro recolhido dos participantes para a aquisição dos bens de acordo com o interesse comum dos consorciados, nos termos do contrato e das decisões das assembleias.

- Dicas:

- Antes de aderir a um consórcio, o consumidor deve consultar cartórios de protestos para saber se existem protestos ou ações judiciais contra a administradora de consórcio.
- Consultar os Órgãos de Defesa do Consumidor (Procon) sobre eventuais reclamações registradas pela administradora.
- Se possível, optar pela administradora que possua sede no município de domicílio do consumidor, ou na cidade mais próxima.
- O consumidor deve ler com atenção todo o contrato de adesão e procurar um profissional da área, à respeito dos reflexos de cada cláusula.
- No caso de pagamento com cheque, este deve estar nominal à administradora. Os pagamentos podem ser feitos diretamente no escritório da administradora ou na agência bancária.
- O consumidor deve conferir os valores percentuais da taxa de adesão, taxa de administração, franquia e seguros, para assegurar se compensa aderir a um consórcio.
- Nas prestações vencidas, é legal a cobrança de multa e juros de mora, quando previstos no contrato de adesão. Contudo, é possível firmar acordo com a administradora sobre datas e formas de quitação.

- O consorciado pode, à qualquer época, desistir de continuar participando do grupo de consórcio. Nesta hipótese, a administradora diligenciará alguém para substituí-lo, de forma a não prejudicar o andamento e o fluxo de caixa de grupo. É preciso lembrar que para a desistência, é preciso ter motivo justificado e por escrito.

- Os valores pagos pelos consorciados desistentes ou excluídos por qualquer motivo, deverão ser restituídos no prazo de 60 dias após a última assembleia. A jurisprudência dos tribunais, hoje, determina que as administradoras promovam a devolução dos valores pagos pelos consorciados desistentes ou excluídos, com atualização monetária, exceto a taxa de administração.

- Caso o consorciado seja sorteado, este, será obrigado a retirar o bem, ou trocá-lo por uma carta de crédito. Ainda, possui o prazo de 3 dias para apresentar o pedido de retirada e as garantias exigidas no contrato.

- A administradora não tem a obrigação comunicar ao consorciado os possíveis aumentos das prestações. É obrigação do consorciado participar das assembleias mensais, onde serão tratados assuntos referentes a reajustes.

PRODUTOS

- Produto é qualquer bem móvel ou imóvel. É toda mercadoria colocada à venda no comércio.

- Os produtos são de dois tipos:

- Durável: é aquele que não desaparece com o seu uso. Ex.: automóvel, terreno, apartamento, etc.
- Não-Durável: é aquele que se acaba com o uso. Ex.: sabonete, alimentos, etc.

- Dicas:

- O consumidor deve pedir sempre um documento em que esteja escrito o prazo combinado para a entrega do produto, bem como, guardar a nota do pedido e do recibo.
- Pelo Código de Defesa do Consumidor, a empresa é obrigada a cumprir o prazo de entrega, instalação ou montagem de qualquer produto.

- Se o consumidor receber um produto diferente daquele que escolheu na hora da compra, pode recusar-se a aceitar a mercadoria, escrevendo os motivos no verso da nota de entrega, se perceber o erro no ato da entrega do produto.

- De acordo com o artigo 18 do Código de Defesa do Consumidor, o fornecedor tem 30 dias para sanar o vício do produto. Passado este prazo, o consumidor tem as seguintes alternativas:

- substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso;
 - restituição da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;
 - abatimento proporcional do preço. Entretanto, este prazo de 30 dias, mediante acordo escrito entre as partes, poderá ser reduzido ou amparado, não sendo inferior a sete dias, nem superior a cento e oitenta dias, se esta redução ou ampliação do prazo for convencionado pelas partes.
 - O consumidor deve, antes de comprar um produto, pesquisar os preços bem como obter maior quantidade de informações sobre as características do produto.
 - O produto em garantia, quando necessidade de reparo através da assistência técnica, esta tem o prazo de 30 dias para solucionar o problema.
 - O Código de Defesa do Consumidor garante o cancelamento da compra:
 - Se o consumidor desistir no prazo de 7 dias da data da compra ou do recebimento da mercadoria, quando esta for adquirida fora do estabelecimento comercial, ou seja, ou por telefone ou à domicílio.
 - No caso de vício do produto, sem possibilidade de reparo, ou não reparado nos prazos previstos no Código de Defesa do Consumidor.
 - Quando o fornecedor recusar o cumprimento à oferta, apresentação ou publicidade.
- O consumidor deve exigir nota fiscal, pois além de evitar a sonegação fiscal, esta é a única maneira de garantir seus direitos nas relações de consumo.
- Ao não exigir nota fiscal:
- O consumidor estará pagando pelo produto ou serviço com o imposto embutido que não será repassado aos cofres do Estado.
 - O fornecedor estará praticando o crime de sonegação fiscal.
 - O consumidor não terá a principal prova para reclamar por eventuais defeitos ou danos causados na relação de consumo.

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

- Quando o consumidor contratar algum tipo de serviço, deve verificar sempre:
- se a oficina é autorizada e os profissionais experientes. Na dúvida, deve verificar um profissional recomendado.
 - A forma de pagamento.
 - O material que vai ser utilizado.
 - O tempo para executar o serviço.
- O fornecedor de serviços deverá entregar ao consumidor um orçamento prévio, contendo o valor da mão de obra, os equipamentos utilizados, as condições de pagamento e, a data de início e fim dos serviços que serão realizados. O orçamento tem validade de 10 dias à partir da data de recebimento pelo consumidor. Esse valor poderá ser cobrado, mas o consumidor deve ser informado com antecedência.
- Em caso de má prestação de serviços, o consumidor pode optar pela reexecução do serviço, devolução do valor pago ou abatimento proporcional do preço, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor. Porém, o consumidor tem um prazo de 30 dias para reclamar da má prestação de serviços tratando-se de fornecimento de serviço não- durável, e 90 dias tratando-se de fornecimento de serviço durável. Inicia-se a contagem do prazo a partir do término da execução do serviço.
- O consumidor tem direito a garantia pelo serviço prestado, que é de 90 dias.

VEÍCULOS

- O consumidor deve ficar atento ao comprar um veículo zero km, pois na proposta devem constar o preço total, o prazo de pagamento, o valor das prestações, a cor do veículo, o modelo, etc.
- As lojas de automóveis tem a obrigação de garantir a qualidade dos produtos e, se o veículo apresentar problemas, o consumidor deve enviar uma reclamação por escrito para a loja onde o mesmo adquiriu o veículo.
- A concessionária tem a obrigação de fazer os serviços necessários no veículo, se o prazo de garantia ainda não tiver se estinguido. Todavia, o consumidor pode perder a garantia se:
- Fizer mau uso do veículo.
 - Quando estranhos fizerem reparos
 - Quando as revisões periódicas não forem cumpridas
 - quando forem feitas alterações que modifiquem a característica do veículo.
- Ao comprar um veículo usado, o mais correto é pedir que um mecânico de confiança examine o

veículo que o consumidor pretende adquirir. Além disso, o consumidor deve verificar os seguintes documentos:

- O certificado de propriedade
- O licenciamento, o IPVA e o seguro obrigatório.
- Consultar o DETRAN para saber se não existe multa e se o veículo não é roubado.
- Exigir a garantia por escrito.
- Pedir o recibo de pagamento e o documento de transferência de propriedade devidamente assinado.

- Ainda, o consumidor deve pedir a transferência do veículo dentro de 30 dias. É de responsabilidade do comprador transferir o veículo adquirido para o seu nome.

CARTÃO DE CRÉDITO

- Antes de assinar algum contrato, o consumidor deve analisá-lo com cuidado, observando as taxas e os juros, escolhendo um cartão de crédito que satisfaça suas necessidades.

- Se o consumidor receber em casa um cartão sem o ter solicitado, deve rasgá-lo imediatamente, ainda, comunicar a administradora e pedir para que o cartão seja cancelado, pois o Código de Defesa do Consumidor proíbe o envio de produtos ao consumidor, sem que o mesmo tenha solicitado.

- Se o cartão for roubado ou extraviado, o consumidor deve comunicar imediatamente a administradora e contar o ocorrido. Depois de anotado o protocolo de atendimento, necessita fazer uma reclamação por escrito e um Boletim de Ocorrência.

- Após ter avisado a administradora que o cartão foi bloqueado, o consumidor não é mais responsável pelas compras feitas, depois de tomadas as devidas providências.

- O consumidor se torna responsável pelas compras efetuadas desde o momento que foi roubado até a hora que avisou a administradora, por isso, não perder tempo e comunicar logo a administradora é fundamental.

- O consumidor deve guardar sempre todas as faturas e notas de compras efetuadas, pois elas poderão comprovar o pagamento e impedir que a administradora cobre duas vezes pelo mesmo produto. Se isso acontecer, deve comunicar a administradora, podendo escrever solicitando que o problema seja solucionado.

- Sempre que o consumidor tiver alguma dúvida ou problema, é necessário que procure um Órgão de Defesa do Consumidor.

TELEFONIA FIXA

- É importante saber que a empresa pode suspender parcialmente o serviço, por 30 dias de inadimplência, por parte do consumidor, suspender totalmente, por 60 dias de inadimplência e, até rescindir o contrato por 90 dias de inadimplência (falta de pagamento).

- Todavia, a empresa é obrigada a entrar em contato com o consumidor em 15 dias após o vencimento do primeiro documento de cobrança, a fim de informar-lhe da possibilidade da suspensão do serviço.

- Por falta de pagamento, o nome do consumidor poderá ser incluído em Serviços de Proteção ao Crédito (SPC e Serasa), no entanto, somente após decorridos 90 dias do vencimento da cobrança.

- Não há lei que obrigue as concessionárias a parcelar o débito existente, portanto, é melhor que o consumidor tente um acordo com a empresa.

- Se o consumidor discordar de algum valor cobrado, deve consultar a concessionária e explicar suas dúvidas, podendo pagar a conta após a comprovação da prestação do serviço.

- O consumidor pode também solicitar a suspensão temporária do serviço (se estiver em dia com suas obrigações) pelo prazo mínimo de 30 e máximo de 120 dias. Esse serviço é instantaneamente gratuito, dando o direito ao consumidor de poder exigir a cessação do bloqueio.

- O consumidor precisa prestar atenção se a empresa não apresenta horários em que as ligações são mais baratas, oferecendo descontos.

- Ainda, a data de vencimento da fatura poderá ser alterada, pois a empresa tem o dever de oferecer seis datas opcionais para o vencimento da conta. Esse serviço é gratuito.

TELEFONIA MÓVEL

- Se o consumidor quiser trocar o plano convencional para o pré- pago, a concessionária pode cobrar por esse serviço.

- Se quiser uma conta detalhada, vai depender do tipo de plano. Se for plano convencional, esse serviço é gratuito, mas se o telefone for pré- pago, é cobrado, porque o consumidor é isento de

cobrança de assinatura, e os créditos tem duração por período superior a um mês.

- O consumidor deve ficar atento, pois o minuto da ligação no plano pré- pago é mais caro, devido a isenção de cobrança de assinatura.

- Como no serviço de telefonia fixa, a concessionária é obrigada a oferecer, gratuitamente, seis datas opcionais. Qualquer dúvida ou problema, o consumidor deve sempre procurar uma das lojas concessionárias ou com algum Órgão de Defesa do Consumidor.

TURISMO

- Antes de se aventurar por qualquer roteiro, o consumidor deve procurar uma agência no tipo de passeio que deseja realizar. Deve procurar um roteiro que se encaixe com o seu padrão sócio - econômico e pessoal. Não adianta embarcar em passeios muito caros ou que estão na moda, pois isso poderá custar várias frustrações e problemas.

- O consumidor deve checar se o local que irá visitar possui infra- estrutura necessária para hospedagem e se há telefones e serviços. Deve procurar se informar com pessoas que já fizeram o mesmo roteiro para saber se é divertido.

- Ainda, o consumidor precisa exigir sempre o acompanhamento e a indicação de guias-turísticos e suas respectivas credenciais. Os guias podem tornar o passeio mais seguro e sem imprevistos.

- Ao assinar um contrato com uma empresa turística, o consumidor precisa ficar atento a todas as cláusulas, inclusive as que prezam sobre o cancelamento ou adiamento da data da viagem. Também deve negociar sempre com o agente da agência as melhores condições para pagamento e viagem.

- Se no decorrer do programa suceder algum problema, ou o contrato não for cumprido integralmente, o consumidor tem o direito de reclamar com a agência e, caso o problema não seja solucionado, procurar um Órgão de Defesa do Consumidor.

TRANSPORTE ESCOLAR

- É importante verificar se o motorista e o veículo são credenciados na Prefeitura, pois o serviço pode ser clandestino. O credenciamento significa que ele atende uma série de requisitos para garantir a segurança das crianças. Se o veículo for aprovado, recebe um selo que deve ser colado no canto superior direito do para - brisa.

- É preciso consultar outros pais que já utilizaram o serviço para saber o maior número de informações possíveis da empresa, antes de assinar o contrato.

- O consumidor deve procurar registros da empresa e do automóvel no sindicato dos transportes ou no próprio DETRAN, bem como, verificar informações sobre o motorista, inclusive endereço, telefone e se o mesmo tem qualificações para transportar crianças. Ainda, precisa exigir que o motorista leve as crianças até o portão do colégio, e que o automóvel tenha condições de segurança para transportar crianças.

- O consumidor deve ficar atento ao contrato. Se as mensalidades serão cobradas nas férias, se haverá abatimento nesse período, se nos dias em que seu filho falta haverá desconto na mensalidade, enfim, todas os assuntos referentes a pagamento para que você não tenha problemas futuros. Ainda, deve exigir tudo o que for confirmado, como datas e horários de saída e chegada, identificação e telefone das partes, valor da mensalidade, forma de pagamento e cancelamento, escrito no contrato.

- Qualquer dúvida, o consumidor deverá procurar a empresa contratada ou algum Órgão de Defesa do Consumidor.

LEASING

- Leasing é "arrendamento mercantil" ou seja, uma relação jurídica complexa, que se ampara numa simbiose das operações de locação, venda e financiamento.

- Leasing é uma operação pela qual uma instituição financeira especializada no setor, a pedido do interessado (arrendatário) adquire em seu próprio nome um determinado bem e, simultaneamente contrata o seu arrendamento com cláusula de opção por um valor residual prefixado.

- O leasing é um negócio onde o bem deve ser destinado a complementar, facilitar ou viabilizar uma atividade econômica, caso contrário, não se justificaria e perderia o sentido de existir, portanto, é bom avaliar bem se o produto que o consumidor deseja adquirir através do leasing, é realmente necessário.

- O leasing é estabelecido através de contrato, assim, é nele que o consumidor deve ficar atento. É importante observar as cláusulas de escolha do produto, de rescisão contratual e no caso de inadimplência, bem como, ler o contrato ou, que alguém de extrema confiança e que tenha conhecimento na área o faça, pois, é nele que estão especificados todas coordenadas e suas eventuais garantias.

- Qualquer tipo de dúvida ou problema, o consumidor deve procurar um Órgão de Defesa do Consumidor.

CHEQUE

O cheque é uma ordem de pagamento à vista contra o estabelecimento bancário que mantém e administra recursos financeiros ao emitente.

O consumidor deve evitar sair de casa levando cheques assinados. Se for necessário, precisa ter o cuidado de cruzar os cheques, pois, isso faz com que o cheque seja pago apenas pelo depósito e pela compensação bancária.

Se o consumidor for vítima de furto ou roubo, este deve dirigir-se até a Delegacia, para que se registre um Boletim de Ocorrência.

Cheque Devolvido

A devolução de cheques pode causar danos para o correntista e, em se tratando de cheques sem fundos, também podem ser cobradas tarifas pela devolução.

Os correntistas que tiverem um cheque devolvido por duas vezes terão, obrigatoriamente, sua conta encerrada e seu nome inscrito numa relação de correntistas com conta encerrada por esse motivo. A decisão de incluir o correntista nesse cadastro não é do banco, mas decorre de normas que regulam todo o sistema bancário.

Cheque Sustado

O consumidor somente deverá solicitar a sustação de um cheque se houver um motivo muito forte para isso, como furto ou roubo, pois, as devoluções de cheques em razão de sustação imotivada pelo correntista são mais complexas que do que parecem, e podem até resultar em processos de natureza criminal.

Os cheques podem ser sustados de imediato pelo telefone, com validade para até 48h, e depois, para que a sustação se torne definitiva, o correntista deverá formular seu pedido por escrito, com protocolo, e sempre detalhando com clareza as razões da sustação.

Cheque Especial

O cheque especial tem duas funções: uma delas é a distinção do cliente que tem crédito junto ao banco, impressa no seu próprio cheque e, que facilita as negociações do emitente. A outra, é a disponibilização de crédito ao correntista, automaticamente, sempre que sua conta estiver sem fundos, nos limites estabelecidos pelo contrato. O correntista deve evitar manter saldo devedor na sua conta corrente, pois as taxas de juros do cheque especial são extraordinariamente superiores às taxas de empréstimos.

Cheque Pré- Datado

O cheque pré-datado é apenas um acordo com o consumidor e o fornecedor. É aquele em que o correntista emite em uma determinada data, mas que somente deverá ser apresentada em data futura acertada pelas partes.

Muitos credores que recebem cheques para apresentação em data futura, por qualquer motivo, o apresentam antes da data acertada, porém, a lei não impede que ele seja descontado antes da data nele colocada.

Os bancos não podem ser responsabilizados pelo pagamento de cheques descontados antes das datas que constarem da sua emissão, pois sendo o cheque uma ordem de pagamento à vista, os bancos não poderão simplesmente recusá-lo e devolvê-lo.

O consumidor, ao emitir cheque pré-datado, deve fazer constar em algum espaço do próprio cheque, a data em que deverá ser apresentado. Esta providência poderá ser a maior prova de que o cheque foi emitido para pagamento futuro e a data que deveria ser apresentado.

Cheque - Prescrição

O cheque tem um prazo de prescrição de seis meses contados da apresentação.

SEGUROS

O contrato de seguro é um acordo pelo qual uma das partes se obriga, mediante a cobrança de um preço, a indenizar a outra de um perigo ou de um prejuízo eventual.

O consumidor deve prestar muita atenção ao fazer um seguro:

- 1) Escolher uma seguradora séria, pesquisar e se informar à respeito da seguradora.
- 2) Uma boa seguradora deve ser conhecida pelo pagamento correto e excelente serviço de

atendimento.

3) Nem todos os seguros são iguais, é necessário que se consulte um corretor.

4) O bom corretor é um profissional especializado em seguros, além de conhecer todos os detalhes do processo, acompanha-o até a solução final.

A proposta é um documento que representa a vontade do segurado.

A apólice é um documento emitido pelo segurador e constitui o contrato de seguro.

O prazo de vigência de um contrato de seguro é de um ano, contudo, nada impede que sejam contratados seguros com prazos inferiores ou superiores a um ano. O custo do seguro é calculado em relação a esse prazo.

Se o consumidor deixar de pagar alguma cota do prêmio, a seguradora não é obrigada a arcar com o prejuízo sofrido.

Modalidades de Seguros

Seguro de Vida (são de três tipos):

a) Seguro de Vida Individual: Durante o período o qual o segurador está isento de indenizar a ocorrência do risco, ou seja, no período de carência, o segurado paga o custo do seguro, não estando, entretanto, coberto pelo mesmo. Neste tipo de seguro, o valor é baseado na idade do segurado na época da contratação do seguro.

b) Seguro de Vida em Grupo: tem por objetivo garantir o pagamento ao beneficiário da importância do seguro, estabelecido na apólice, quando da morte do segurado. É um contrato temporário, de um ano, que poderá ser renovado.

c) Seguro de acidentes pessoais: tem por finalidade o pagamento da indenização ao segurado ou aos seus beneficiários, no caso de acidente sofrido pelo segurado (morte ou invalidez permanente).

Seguro Saúde: tem o objetivo de reembolsar as despesas com cirurgias e, tratamento médico e hospitalar, realizado pelo segurado.

Seguro de Automóvel: é o mais comum, e dependendo do contrato, este poderá cobrir incêndio, roubo, colisão. Todavia, é importante que o consumidor observe atentamente, se na apólice consta a marca do veículo, seu ano de fabricação e o valor a ser assegurado, bem como, o valor da franquia.

Seguro Obrigatório (DPVAT): Os Danos Pessoais de Veículos Automotores, mais conhecido como seguro obrigatório, é pago anualmente por todos os proprietários de veículos, na época do licenciamento, sendo o valor único para todos os veículos de passeio nacionais ou importados.

O prazo para a seguradora pagar a indenização para o segurado é de 30 dias. Este prazo começa a contar da data de entrega de toda a documentação solicitada ao segurado. Se o prazo ou o contrato não forem respeitados, o consumidor deve reclamar à SUSEPE - Superintendência de Seguros Privados. O consumidor deve fazer a reclamação por escrito e enviar cópia da documentação completa.

MEDICAMENTOS

A maioria dos medicamentos ainda é tabelada, de acordo com a portaria 37/92, MF) As farmácias e drogarias são obrigadas a manter à disposição dos consumidores, lista de preços contendo os "preços máximos de venda ao consumidor", que poderá sofrer atualização mensal.

Os medicamentos devem, obrigatoriamente, ter registro legal e obedecer aos padrões estabelecidos sobre:

- -Composição
- -Segurança e eficácia
- -Atividade
- -Qualidade e pureza, segundo as normas técnicas existentes, conforme determina a legislação específica sobre medicamentos.

Além disso, todos os medicamentos devem trazer na bula ou embalagem:

- -Fórmula de composição
- -Via de administração (oral, injetável, etc.)
- -Indicação
- -Contra-indicação
- -Efeitos colaterais
- -Reações adversas
- -Reações de cuidados que devem ser observadas

- -Prazo de validade
- -Cuidados de conservação
- -Instruções de uso
- -Modo de ação

Se faltar alguma dessas informações, o medicamento pode ser um “remédio clandestino”. Esse remédio pode representar uma ameaça à sua saúde e a sua vida.

Medicamentos alterados ou sem registro: qualquer percepção de mudança na cor ou consistência do medicamento, ou se o consumidor verificar que o mesmo não possui o registro do Ministério da Saúde poderá exigir a substituição do produto ou devolução do valor pago, no próprio local onde adquiriu o medicamento.

Prescrição médica: o consumidor tem o direito de exigir que o médico escreva a receita de modo legível, pois, quando o médico prescreve um determinado medicamento, não estará apenas indicando um remédio que possa minorar uma determinada doença, definindo um tipo de medicamento para o mal identificado que não altere ou agrave outros males.

Deve-se exigir portanto, que o médico analise se o paciente é:

- -Alérgico a algum tipo de substância que pode compor o remédio, mofo, poeira, e perfume (dependendo do caso)
- -Se encontra-se no uso de algum outro medicamento
- -Se tem o hábito de usar bebida alcóolica
- -Se é habituado a práticas esportivas
- -O tipo de alimentação

Dados da Receita Médica: a receita médica deve conter:

- -Nome do paciente
- -Endereço
- -Nome do medicamento, quantidade, horário de tomá-lo, duração do tratamento e modo de usá-lo
- -Data
- -Assinatura e CRM (Registro no Conselho Regional de Medicina) do médico.

Dicas:

- -O consumidor deve comprar sempre medicamentos com a receita médica
- -Examinar com atenção os rótulos e/ou bulas
- -Não tomar remédios por conta própria
- -Os laboratórios de análises químicas conveniados pelo SUS não podem cobrar pelos exames
- -nos laboratórios particulares.

ALIMENTOS

Ao comprar alimentos, o consumidor deve proceder da seguinte forma quanto a:

Carnes:

- -Como são alimentos perecíveis, devem ser levados a refrigeração o mais breve possível;
- -O consumidor deve ter o cuidado de nunca adquirir alimentos de origem ou de qualidade duvidosa, como os clandestinos. Principalmente as carnes, devem conter o carimbo roxo do SIF (Serviço de Inspeção Federal) ou SIP (Serviço de Inspeção Estadual), demonstrando que a carne foi aprovada pela fiscalização. A carne não fiscalizada pode estar contaminada.
- -O balcão de produtos refrigerados ou congelados não deve apresentar poças de água, embalagens transpiradas ou placas de gelo sobre a superfície, o que pode indicar que a temperatura está inadequada ou ainda, que as geladeiras foram desligadas durante a noite.
- -O consumidor deve procurar sempre açougues com boas condições de higiene, as paredes devem estar limpas, bem como os funcionários.

Rótulos das Embalagens:

- -Alimentos industrializados embalados devem apresentar informações, em português sobre: a data de validade, composição, origem, dados do importador caso o alimento tenha sido importado, instruções de preparo, etc.;
- -Se o produto embalado à vácuo apresentar bolhas de ar ou líquido, o consumidor não deve levá-lo;
- -Ao adquirir produtos em promoção, o consumidor deve ter o cuidado de verificar se os produtos

estão com a validade próxima do vencimento ou com embalagens em condições impróprias;

Peso e Volume:

- -O peso ou volume de um produto deve ser igual ao que estiver escrito na embalagem;
- -Se o consumidor achar que um produto pesa menos que o indicado, tem o direito de conferir o peso no próprio estabelecimento;
- -Se a embalagem tiver alguma alteração ao ser aberta, o consumidor deve devolver o produto e pedir o dinheiro de volta, ainda, deve denunciar o fato ao Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade (INMETRO) ou a algum Órgão de Defesa do Consumidor.

Alimentos Impróprios para o Consumo, de acordo com o artigo 18, § 6º do Código de Defesa do Consumidor:

- -Os produtos cujo prazo de validade estiverem vencidos/
- -Os produtos deteriorados, falsificados, adulterados, fraudados, nocivos a saúde, etc.;
- -Os produtos que por algum motivo, se revelam inadequados ao fim que se destinam;
- -Se o consumidor notar algumas dessas alterações, deve denunciar a Vigilância Sanitária.
- -É crime vender ou expor à venda produto impróprio para o consumo.

IMÓVEIS

Antes de comprar um imóvel, o consumidor deve verificar junto à Prefeitura se há possibilidade de o imóvel ser desapropriado.

Documentação Necessária:

Do vendedor e do seu cônjuge:

- -Certidão dos Distribuidores Cíveis;
- -Certidão do Distribuidor Federal;
- -Certidão de Protesto.

Do Imóvel:

- -Certidão Vintenária;
- -Certidão Negativa de ônus e alienação;
- -Certidão Negativa de Débitos Fiscais, junto a Prefeitura ou junto ao Incra, se o imóvel for rural.

Despesas:

Geralmente cabe ao comprador o pagamento de sua escritura e seu registro. Ao vendedor cabe o pagamento da comissão do corretor e as despesas com certidões.

Cuidados Básicos:

- -É preciso prestar muita atenção na proposta e no contrato de compra e venda;
- -Caso venha a surgir alguma dúvida, o comprador deve consultar um advogado ou um Órgão de Defesa do Consumidor antes de assinar o contrato;
- -A proposta deve conter cláusula que permita o cancelamento do mesmo;
- -O comprador deve riscar espaços que fiquem em branco e, assinar todas as folhas do contrato;
- -O comprador deve exigir a cópia do contrato;
- -Ainda, deve registrar o contrato no Cartório de Registro de Imóveis.

Cuidados Especiais:

- -Para dimensionar o valor do imóvel, o comprador deve considerar a verdadeira área útil do imóvel;
- -É preciso verificar em que andar está o imóvel pois, sendo apartamento, quanto mais baixo menor o valor comercial;
- -Verificar se o imóvel é ventilado;
- -Se existe zoneamento urbano e policiamento da área.

Condomínio

Condomínio é o exercício juntamente com outrem, por exemplo: um edifício em cada apartamento é de um dono.

Os condomínios, devido a igualdade dos condôminos, em virtude da semelhança de situação, necessita e tem, amparado por lei, como descrito no Código de Defesa do

Consumidor, artigo 82, Inciso IV, que realizar assembleia por um objetivo comum. Assim, a Assembleia Geral Ordinária é obrigatória, fixada em lei.

As Assembleias são destinadas à prestação de contas do síndico.

As Assembleias, com todos os seus requisitos de convocação e instalação, obriga a todos os condôminos, presentes ou não, a aprovar ou não reformas, discutir acerca de multas, por atraso de pagamento, prestação de contas, etc.

Na hipótese da prestação de contas ser aprovada pela Assembleia, somente poderia possível exigir-se outra, ainda assim, apenas judicialmente, se algum dos condôminos provar a existência de:

- -Fraude nas contas;
- -Nulidade de assembleia por falta de um número mínimo de condôminos;
- -Participação de terceiros, - não condôminos - na votação cujo voto tem o poder de resultado;
- -Falta de convocação para o assunto discutido;
- -Falta de atendimentos dos requisitos de prazos para convocação.

Quando o síndico não convocar a Assembleia que deva ser realizada, os próprios condôminos poderão fazê-la, mediante assinatura de, no mínimo, ¼ dos mesmos,, porém, é preciso observar a forma e o prazo legal para a convocação que a convenção estabelecer.

É vedado a qualquer condômino:

- -Alterar a forma externa da fachada;
- -Decorar as partes e esquadrias externas com cores ou tonalidades diversas do prédio;
- -Destinar o apartamento para finalidade diversa do prédio, ou usá-la de modo nocivo, prejudicando o sossego e a segurança dos condôminos;
- -Embaraçar o uso das partes comuns;
- -Deixar de cumprir o regulamento interno ou desrespeitar as normas previstas decididas nas convenções.

A maioria das infrações cometidas pelos condôminos são passíveis de penalidades impostas pela própria convenção.

Se não houver previsão específica na convenção, a contribuição as despesas ordinárias e extraordinárias serão apuradas mediante rateio.

Ao adquirir um imóvel em condomínio, o comprador deve examinar a convenção de condomínio e avaliar quais são os seus direitos e limitações.

O atraso no pagamento das contribuições pode gerar multa de até 20%, correção monetária e juros moratórios de 1% ao mês. Estes limites são previstos na Lei 4.591/64, portanto, na própria lei que rege as relações condominiais.

No caso de condomínio, a relação jurídica é civil, assim, não se aplicam as regras previstas no Código de Defesa do Consumidor.

Fundo de Reserva:

A principal destinação ao fundo de reserva é garantir a continuidade do funcionamento dos equipamentos do condomínio, para viabilizar as grandes reformas das partes comuns do bem em condomínio.

Condomínio de Locação:

Além dos direitos e deveres na relação de condomínio, surgiram outras obrigações, mais complexas, que foram especialmente definidas na Lei 8.245/91 - Lei do Inquilinato.

O locador (proprietário) é obrigado a pagar as despesas extraordinárias de condomínio e o locatário (inquilino) é obrigado a pagar as despesas ordinárias.

Despesas Ordinárias: salários, encargos trabalhistas, contribuições previdenciárias e sociais dos empregados, consumo de água e esgoto, gás, luz e água das áreas de uso comum, conservação e pintura das instalações e equipamentos de uso comum destinados a prática de esportes e lazer, equipamentos hidráulicos e elétricos (elevador), rateios de saldo devedor, reposição do fundo de reserva total ou parcial utilizado no custeio ou complementação das despesas referidas, salvo se referentes a período anterior ao início da locação. Inclui-se também o seguro do prédio.

Despesas Extraordinárias: obras de reforma ou acréscimos que interessem a estrutura integral do imóvel; pintura das fachadas, poços de iluminação, bem como as esquadrias externas, instalação de equipamentos de segurança e de incêndio, telefonia, de esporte lazer, despesas de decoração e paisagismo nas partes de uso comum e constituição do fundo de reserva.

O fundo de reserva é de responsabilidade do locador, ainda que conste no contrato como responsabilidade do locatário.

O locatário passa a ter direito de votar nas Assembleias que envolvam as despesas

ordinárias e, quando o condômino locador não estiver presente ou representado. Seguro: A lei 4.591/64 e as normas subsequentes, estabelecem a obrigatoriedade da contratação de seguros do conjunto arquitetônico. Sendo que, o síndico não necessita de Assembléia para aprovar a contratação de seguro, mas deve propor a escolha da companhia e estabelecer os devidos valores. O síndico responde pelas omissões culposas, por exemplo, quando deixar de fazer seguro do prédio ou deixar de cobrar a parcela do fundo de reserva.

INDENIZAÇÃO

As indenizações devidas em face do fornecimento impróprio de informações danosas ao consumidor não tem valor certo, pois variam de tribunal para a tribunal e cada situação é avaliada pelo grau de dano que o cidadão possa ter sofrido moralmente. Os danos morais são aqueles que afetam o bom nome, o crédito, ou as relações comerciais do consumidor ou ainda lhe causem constrangimento. São aqueles que não podem ser medidos e dependem exclusivamente da arbitrariedade do juiz. A indenização por dano material depende de prova efetiva da ocorrência do dano, do valor, da causa e efeito, ou seja, da prova que o prejuízo ocorreu. Nestes casos, a indenização arbitrada pelo juiz é suficiente para recompor integralmente o comprovado prejuízo material sofrido pelo consumidor. Os danos materiais são aqueles que representam um prejuízo econômico que podem ser apurados por prova escrita, testemunhal e pericial.

ALIENAÇÃO FIDUCIÁRIA

Alienação fiduciária em garantia é um contrato acessório e formal, cuja finalidade é a de garantir o cumprimento de uma convenção, como financiamento de bens móveis, o mútuo, ou o parcelamento de dívidas previdenciárias. O financiado, ou devedor fiduciante, dá em alienação fiduciária o bem ao credor fiduciário, que se torna proprietário e possuidor indireto da coisa, ficando o devedor fiduciante com a posse direta, na qualidade de usuário e depositário. Essa transferência, porém, é apenas em garantia, tornando-se sem efeito, automaticamente, logo que paga a última prestação. Em caso de mora ou inadimplemento, vence-se antecipadamente a dívida toda, e o credor fiduciário poderá tomar a coisa, amigavelmente ou judicialmente, devendo vendê-la a terceiros, pagando-se com o resultado. A alienação aplica-se apenas a bens móveis e não a imóveis. Bens fungíveis não podem ser objeto de alienação fiduciária. A alienação fiduciária é um negócio complexo, portanto, é importante ler o contrato com cautela e, se possível, pedir para que alguém de confiança o faça, que tenha experiência no assunto e, ainda, que possa orientar o negócio. Qualquer dúvida ou problema, o consumidor deve procurar um Órgão de Defesa do Consumidor.

ALUGUEL

Antes de alugar um imóvel, é preciso fazer um vistoria completa para comprovar em que condições estava a locação. É preciso descrever, detalhadamente, como se encontra o piso, as paredes, o teto, maçanetas, lustres, interruptores, tomadas, janelas, encanamentos, parte elétrica, pintura, etc. A vistoria tem que ser assinada pelo inquilino e pelo proprietário, anexada ao contrato e, cada uma das partes fica com uma cópia da mesma. É indispensável analisar o contrato de locação e, caso surja alguma dúvida, perguntar ao locatário. Também não podem ser cobradas taxas do inquilino para ser realizado o contrato de aluguel. O locatário ou a imobiliária tem a obrigação de dar recibo de tudo o que foi pago, e se o inquilino atrasar o pagamento de aluguel, o proprietário poderá entrar com uma ação de despejo, à partir do primeiro dia de atraso. Poderá também, o proprietário, exigir multas, permitidas por lei. O reajuste é anual e deve ser feito com base no valor descrito no contrato. Esse reajuste é tanto para aluguéis novos, como para aluguéis de contratos renovados. Nunca, de forma alguma, o imóvel deve ser alugado sem contrato, pois ele é o único meio de defesa do inquilino, caso surja alguma eventualidade. Qualquer dúvida, deve ser consultado um Órgão de Defesa do Consumidor.

ASSISTÊNCIA TÉCNICA

Quando o consumidor tiver comprado algum produto em uma loja e esse produto estragar ou deixar de funcionar dentro do prazo de garantia, é preciso levá-lo até a loja, que esta encaminhará o aparelho para a assistência técnica autorizada. Neste caso, será a loja que exigirá o conserto e pagará as custas, pois o produto está na garantia.

Se o produto não estiver mais na garantia, o consumidor poderá escolher a assistência técnica que quiser. É preciso solicitar primeiro um orçamento gratuito, para que o consumidor saiba quanto vai custar e, o qual o problema que o aparelho possui.

A assistência só poderá fazer o conserto com a devida autorização do consumidor e, se o mesmo não estiver contente com o orçamento, poderá retirar o aparelho da assistência técnica e procurar outra.

Quando o consumidor entregar o aparelho na loja ou na assistência técnica, deve exigir uma ordem de serviço ou uma nota de entrega, onde estarão especificados os dados do aparelho e o estado em que o mesmo foi entregue, bem como, a data em que o aparelho ficará pronto. Essa ordem de serviço ou a nota é a única prova que o consumidor possui para, posteriormente, retirar o aparelho da assistência técnica, que tem o prazo de 30 dias para consertar o aparelho.

Por qualquer serviço que a assistência técnica prestar no aparelho, o consumidor terá uma garantia de 90 dias.

FIANÇA

A fiança é um contrato acessório pelo qual o fiador se responsabiliza perante o credor, garantindo o cumprimento da obrigação principal, se este não vier a cumpri-la.

Todavia, não se deve confundir fiança com aval, pois a fiança é um instituto mais forte que o aval.

Uma das principais diferenças da fiança e do aval, referem-se aos cônjuges.

A fiança é contratual e exige a participação do cônjuge, (se for casado, qualquer que seja o regime de bens), sob pena de nulidade. A fiança é manifestação de vontade, podendo gerar perda do patrimônio, inclusive o da casa de morada da família.

O aval é uma obrigação autônoma, isto é, independe da obrigação original entre o credor e o devedor, sendo oferecido diretamente no título de crédito e não depende da participação do cônjuge.

Uma vez prestada a fiança, o fiador torna-se o principal responsável pelo cumprimento do contrato.

Caso haja algum reajuste, redução ou parcelamento da dívida, o fiador terá que, obrigatoriamente, de participar dos mesmos. Pois, deixar de observar esses detalhes, não faz com que o fiador se isente da dívida, mas caso ele não participe de eventuais reajustes, estes reflexos não o atingirão.

Para se fazer valer eventuais reajustes, estes deverão ser escritos de forma clara e contar com assinatura do fiador e, se for o caso, do seu cônjuge.

BRINQUEDOS

A garantia dada pelo fabricante abrange somente a rede de assistência técnica autorizada, que opera em seu nome, porém, existe também a assistência técnica especializada que tem vínculo com o fabricante.

Nos serviços que envolvam a reparação de produtos, devem ser empregados componentes e peças novas, cabendo ao fabricante ou importador a manutenção do mercado com peças para a reposição, por um tempo nunca inferior à vida útil do brinquedo.

A nota fiscal deve ser sempre exigida e guardada junto com a descrição do brinquedo. Ela é a prova da compra e documento essencial caso surja alguma eventualidade.

Se ocorrerem defeitos, o fornecedor tem um prazo de 30 dias para repará-los. Após esse prazo, o consumidor pode exigir, a sua escolha: substituição do produto por outro da mesma espécie, devolução da quantia paga, corrigida monetariamente, ou abatimento proporcional do preço.

As compras efetuadas fora do estabelecimento comercial, por telefone, por catálogo ou reembolso postal, dão ao consumidor o prazo de 7 dias para desistir da compra.

Recomenda-se ao consumidor que opte por adquirir brinquedos que tenham estampados os selos de qualidade do Instituto Nacional de Metrologia (INMETRO) e da Associação Brasileira dos Fabricantes de Brinquedos (ABRINQ).

Com a facilidade do contrabando e da falsificação, que já atingiram níveis alarmantes, na maioria das vezes, tais selos de qualidade são desprezados e, o consumidor pode acabar adquirindo impróprios para o consumo e até danosos.

Assim, também, a Fazenda Pública deixa de arrecadar impostos, em detrimento dos titulares dos direitos de marcas e patentes, protegidos pela lei, lesando os fabricantes sérios.

Os brinquedos não podem ser simplesmente lançados no mercado sem uma clara identificação do seu fabricante ou importador.

MENSALIDADES ESCOLARES

O assunto mensalidades escolares é regulado pela Lei 9.870, de 23 de novembro de 1999.

Aumento de mensalidades:

Determina a referida lei, em seu artigo 1º, § 4º que é proibido o reajuste no valor das parcelas da anuidade ou semestralidade em prazo inferior a um ano, a contar da data da sua fixação, salvo quando expressamente previsto em lei.

O seu artigo 2º, determina que os estabelecimentos de ensino devem divulgar, em local de fácil acesso ao público, o valor de aumento em suas mensalidades, com antecedência mínima de 45 dias da data da matrícula.

Quanto ao valor de aumento, não existe disposição legal que determine um percentual máximo de acréscimo. Contudo, qualquer aumento deve ser compatível com a prestação do serviço. Caso hajam indícios de aumento abusivo, poderá ser efetuada uma denúncia ao Órgão de Defesa do Consumidor.

Estipulação de taxas cobradas pelos serviços

As instituições de ensino tem autonomia administrativa para decidir sobre o valor cobrado pelos serviços prestados, tais como, fornecimento de documentações, declaração de escolaridade, histórico, etc.

Todavia, de acordo com a Portaria 971/97 do Ministério da Educação, os valores de mensalidades e outras taxas cobradas devem estar previstos no Catálogo da Instituição, documento este, que deve estar disponível para livre consulta de qualquer interessado. Se o valor cobrado parecer excessivo, o consumidor poderá efetuar reclamação junto ao Órgão de Defesa do Consumidor.

Multa por atraso no pagamento da mensalidade

O artigo 52, § 1º do Código de Defesa do Consumidor, estabelece que as multas de mora decorrentes de atraso no pagamento da mensalidade não devem ser superiores a 2% do valor da prestação.

No caso de atraso no pagamento, além da multa moratória, poderá a instituição cobrar correção monetária, de acordo com os índices oficiais, e juros de mora limitados a 12% ao ano.

Aluno em situação de inadimplência

A instituição de ensino não poderá aplicar quaisquer penalidades pedagógicas por motivo de inadimplência do aluno, de acordo com o artigo 6º da Lei 9.870/99. Assim, medidas como suspensão das provas não são admitidas.

Ocorrendo qualquer situação de constrangimento por parte da instituição, em razão do atraso no pagamento ou outro tipo de inadimplemento, o consumidor poderá encaminhar denúncia ao Órgão de Defesa do Consumidor.

Aluno desistente do curso após efetivada a matrícula

Neste caso, a quantia paga deverá ser restituída ao aluno, ainda que no contrato fique vedada a restituição, conforme previsto o artigo 51, inciso II, do Código de Defesa do Consumidor. Contudo, a instituição de ensino poderá reter um percentual do valor pago, com o fim de cobrir possíveis despesas administrativas.

Se ocorrer a recusa, por parte da instituição, em efetuar a restituição, o consumidor poderá recorrer ao Órgão de Defesa do Consumidor.

Aluno inadimplente no momento de renovação da matrícula

O artigo 5º da Lei 9870/99 dispõe expressamente que as instituições de ensino não são obrigadas a renovar a matrícula do aluno em situação de inadimplência. Embora os

contratos deverão ser mantidos até o seu término sem que o aluno sofra quaisquer sanções. A renovação da matrícula somente será cabível mediante pagamento ou negociação da dívida.

Cobrança de mensalidades nos meses sem aula (janeiro, fevereiro e julho)

De acordo com o artigo 1º, § 3º da Lei 9870/99, o valor total a ser pago pelo serviço da instituição é cobrado em 12 ou 6 parcelas mensais iguais, de acordo com o regime adotado (anual ou semestral).

Ou seja, nesses meses de recesso ou férias são computados para os cálculos dos custos do serviço prestado pela instituição, ainda que neles não ocorram aulas, pois os custos da instituição permanecem nesses meses, para viabilizar a continuidade da prestação de serviços (salário dos professores e funcionários, manutenção das instalações, etc.)

Cobrança de matrícula

A matrícula pode ser cobrada, pois trata-se de uma garantia dada pelo consumidor de que o contrato será cumprido, entretanto, o valor da matrícula deve ser descontado na primeira mensalidade.

PLANOS DE SAÚDE E SEGURO SAÚDE

O plano de saúde é um contrato pelo qual o consumidor tem direito a usufruir da assistência médica em rede própria ou credenciada da empresa operadora.

O seguro saúde possibilita o reembolso das despesas em exames, consultas e internações feitas pelo consumidor em um médico, clínica, ou hospital de sua preferência.

Cancelamento do Contrato

O consumidor e a Administradora do plano de saúde tem os mesmos direitos para cancelar um contrato desde que sejam respeitadas as cláusulas.

Doença Preexistente

É aquela em que a pessoa sabe que é portadora de doença. No momento da contratação, o consumidor, orientado por um médico, deve preencher uma ficha elaborada pelo plano de saúde, informando quais são as doenças de seu conhecimento.

A maior parte dos planos de saúde não cobrem o tratamento de doenças que o consumidor teve antes de assinar o contrato. Todavia, o plano ou seguro saúde não pode se negar a cobrir doenças preexistentes, salvo dentro do prazo de carência.

Deficientes físicos e idosos

Os planos ou seguros saúde não podem se negar a contratação de deficientes físicos e idosos, de forma alguma, pois, qualquer tipo de discriminação, além de ser cruel, é proibida por lei. Todos os cidadãos merecem o mesmo tratamento.

Todavia, as pessoas com mais de 60 anos podem ter a mensalidade reajustada, desde que seja aprovado o aumento pela SUSEPE. Porém, os consumidores com mais de 60 anos de idade e mais de 10 anos no mesmo plano, não podem sofrer aumento de mensalidade em virtude de mudança de faixa etária.

Limite de Consultas

Não há limite de consultas. Contudo, há planos que marcam um tempo para internação e tratamentos. Porém, a lei considera esse procedimento contrário à natureza e finalidade da prestação de serviços de assistência médico-hospitalar.

O consumidor não pode ter sua saúde posta em risco em virtude desses limites.

Plano hospitalar com Obstetrícia

Este tipo de plano dá 30 dias de cobertura ao recém nascido, mesmo após a alta da mãe, até no caso de o mesmo apresentar doenças congênitas.

Ainda, se a mãe quiser ter seu filho recém nascido como dependente e, se a inclusão for feita dentro de um prazo de 30 dias, o plano de saúde é obrigado a aceitar o recém nascido como beneficiário.

Despesas de Acompanhante

O plano ou seguro de saúde somente é obrigado a cobrir as despesas dos acompanhantes

dos menores de 18 anos. Nos demais casos, correm as despesas por conta do internado.

Credenciamento de Médicos e Hospitais

Quando o consumidor faz um plano de saúde, recebe uma lista com o nome de médicos, hospitais e laboratórios autorizados pelo plano.

Se houver mudança nesta lista e se os médicos e os serviços não forem tão bons como os anteriores, aqueles que pertencem ao plano estarão sendo prejudicados. Quando isto ocorrer, o grupo é protegido pelo direito coletivo, e para reclamar, os integrantes devem procurar um órgão de Defesa do Consumidor. Assim, o Órgão tem a facilidade de reunir o maior número possível das pessoas que pertençam ao mesmo plano, levando cópias de documentos, contratos, folhetos de propaganda, entre outros.

Pode acontecer de o consumidor estar no meio de um tratamento e o médico ser descredenciado. Se isto acontecer, o consumidor pode enviar uma carta a Administradora e, se o caso não for resolvido, deve denunciar o caso ao Órgão de Defesa do Consumidor.

Responsabilidade pelo Serviço Prestadoras

Os responsáveis por qualquer dano provocado a um atendimento deficiente são:

- -A Administradora do plano de saúde
- -Os médicos
- -Os estabelecimentos conveniados

Porém, os médicos são profissionais liberais, eles somente serão condenados se for verificada a culpa dos mesmos.

Se o consumidor sofrer algum tipo de dano provocado por atendimento deficiente, deve reunir provas capazes de demonstrar erro médico e, denunciar o médico ao Conselho Regional de Medicina.

JUROS BANCÁRIOS

É importante que o consumidor fique atento quando assinar algum contrato ou prestação sobre os juros embutidos nele.

Às vezes, os juros podem até duplicar o valor da dívida e, uma vez assinado, o contrato é incontestável.

Os juros cobrados pelos bancos são regulamentados pelo Banco Central, assim como toda movimentação bancária será cobrada.

SERVIÇO DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO (SPC) E SERASA

O consumidor que for inscrito no SPC ou Serasa, deve estar atento aos seguintes preceitos, indicados no artigo 43 do Código de Defesa do Consumidor:

Se for inscrito, o consumidor deve obrigatoriamente receber comunicação prévia por escrito da abertura do cadastro de inadimplente. A ausência de notificação antecipada no cadastro de inadimplência pode possibilitar uma ação requerendo danos morais.

No caso da inclusão indevida num cadastro de inadimplentes, os bancos de cadastros de consumidores (SPC e SERASA) tem a obrigação de corrigi-lo.

Direito de Corrigir dados incorretos

O artigo 73 do Código de Defesa do Consumidor, no âmbito penal, prevê pena de detenção de 1 a 6 meses ou multa, para aquele que deixar de corrigir imediatamente informação sobre consumidor constante no cadastro.

Tem-se o prazo de 5 dias úteis para comunicar a alteração aos eventuais destinatários das informações incorretas.

Ter acesso às informações negativas existentes no cadastro

No caso da recusa, cabe ação judicial habeas data.

Além disso, comina pena de detenção de 6 meses a 1 ano ou multa para aquele que impedir ou dificultar o acesso ao consumidor às informações que sobre ele constem no cadastro.

Prescrever as informações negativas após o período de 5 anos (automaticamente)

Este período de 5 anos refere-se ao tempo máximo de que dispõe o banco de dados para manter as informações negativas ao consumidor inadimplente.

Consumada a prescrição relativa à cobrança de débitos do consumidor, não serão fornecidas, pelos respectivos SPCs, quaisquer informações que possam impedir ou dificultar novo crédito junto aos fornecedores.

Após a quitação da dívida, o próprio fornecedor procede a comunicação da regularização da

situação. Deve-se apresentar no SPC o comprovante de pagamento de dívida.

Quitação de dívidas

O consumidor que estiver escrito no cadastro de inadimplentes não poderá:

- -Fazer financiamento
- -Abrir conta em banco
- -Tomar posse de cargos públicos
- -Fazer transação de crédito

No caso de títulos protestados, o devedor somente poderá cancelar o protesto com o pagamento do débito. Basta apresentar o comprovante de pagamento no local que aceitou o protesto - no Cartório - e o próprio Cartório entrará em contato com o SPC/SERASA para retirada do nome da lista de devedores