

Consumidor Direito + Grita

As questões levantadas são quase sempre as mesmas: preços altos, itens que o aluno não vai usar, reaproveitamento de conteúdo e etc. Especialistas esclarecem dúvidas e a que os pais devem se atentar

O que pode ser cobrado na lista de material escolar?

» *CARLOS SILVA

Início de janeiro é momento de chegada de um novo ano, mas também é quando começam algumas das preocupações de muitos pais. Para quem tem filhos, entre as obrigações anuais está o material escolar. As lojas e papelarias ficam cheias, assim como os canais de reclamações. As questões levantadas são quase sempre as mesmas: preços abusivos, itens que o aluno não vai usar presentes na lista, possibilidade ou não de reaproveitamento de livros e apostilas e etc. Mas a que o consumidor deve estar atento para garantir o material sem ter prejuízos? Confira dicas do que fazer.

A gerente administrativa Thaysa Carvalho, de 43 anos, moradora do Guarará, foi com os dois filhos comprar o material escolar para o início do ano letivo. Ela relata que sempre procura por lugares com preço mais em conta, e foi assim que chegou a uma das papelarias da Asa Norte. "Eu faço uma pesquisa das papelarias que têm itens de valor mais baixo, e em dezembro, ou início de janeiro, antes dos aumentos dos preços, já faço as compras", conta.

A moradora do Guarará diz que nunca teve maiores problemas com as compras, mas cita que já viu itens não usuais na lista de materiais. "Tem coisa que eu não compro mesmo, porque acho que é obrigação da escola dar. Por exemplo, papel higiênico, produtos de limpeza, entre outros. Esses eu não levo", afirma. Apesar de ter passado por essa situação e ter ciência dos direitos do consumidor, Thaysa Carvalho não acionou órgão para reclamação. "Não pensei em acionar os órgãos competentes. Acho que, com o tempo corrido que temos, fica difícil. É mais burocrático e demorado", declara.

A situação segue as diretrizes do Código de Defesa do Consumidor, como explica o professor do Centro Universitário de Brasília (Ceub) e especialista em direito do consumidor Ricardo Bastos. "Essa questão do direito do consumidor, em relação à legislação do material escolar, é meio básica, porque o direito do consumidor rege completamente o contrato de ensino. A relação de ensino é, sim, regida pelo direito do consumidor. Então, todos os direitos que o consumidor tem, de um modo geral, o aluno tem", explica.

Fique atento!

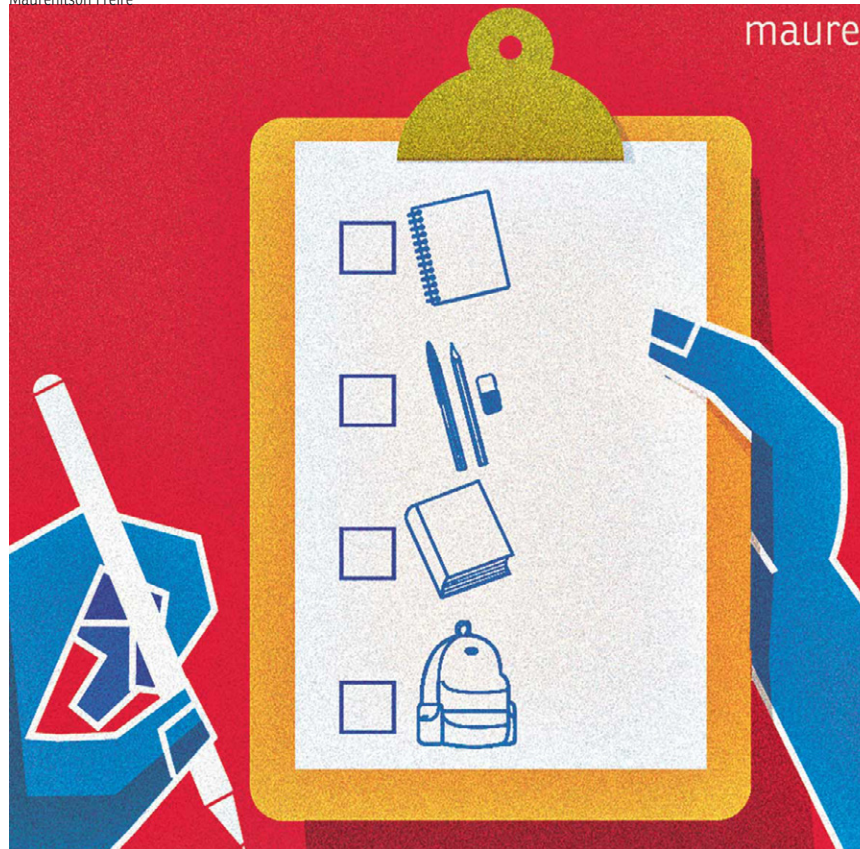
Como relatado por Thaysa Carvalho, um dos problemas frequentes é a cobrança de material que o aluno não vai usar durante o ano letivo. O advogado especialista em direito do consumidor Igor Rodrigues destaca a Lei 9.870, de 23 de novembro de 1999, que "dispõe sobre o valor total das anuidades escolares e dá outras providências", traz normas sobre a cobrança de material escolar. O parágrafo sétimo do Art. 1º diz que: "Será nula cláusula contratual que obrigue o contratante ao pagamento adicional ou ao fornecimento de qualquer material escolar de uso coletivo dos estudantes ou da instituição, necessário à prestação dos serviços educacionais contratados, devendo os custos correspondentes ser sempre considerados nos cálculos do valor das anuidades ou das semestralidades escolares".

O advogado Ricardo Bastos, professor do Ceub, também aponta que, além das diretrizes que tratam do assunto, diversos Procons do país recomendam a não aquisição de material de uso coletivo. "Existem algumas recomendações de que as escolas não devem requisitar material de uso coletivo, como papel higiênico, os papéis utilizados para atividade administrativa, produtos de limpeza, todos os itens que a escola usa para sua manutenção. Aquilo que for de manutenção da escola não deve ser exigido de modo individual dos alunos", esclarece.

Publicidade infantil

A servidora pública Liana Ferraz, de 39 anos, moradora do Cruzeiro, também aproveitou o início do mês para fazer as compras de material escolar. O problema identificado por ela foi o mau uso de publicidade voltada para o público infantil. A consumidora aponta que, em certos casos, o preço de um produto aumenta em muito apenas por conter elementos que atraem as crianças, sendo que, por vezes, deixa a desejar em qualidade quando comparado a outro item genérico. "Minha filha mais nova aceita produtos sem personagens, já meu filho mais velho vê a propaganda e pede a mochila

Maurenilson Freire



com personagem. As mochilas com personagens, geralmente, têm material e acabamentos muito inferiores. Penso que isso é abusivo", relata.

De acordo com o advogado Igor Rodrigues, as crianças podem ser persuadidas por esse tipo de estratégia de venda, e cabe aos responsáveis ficarem de olho em tais ocorrências. "As crianças são, sim, fortemente induzidas a desejar produtos que, por exemplo, contêm imagens e marcas de personagens infantis. O licenciamento dessas marcas nos produtos também aumentam o preço deles, e pais e responsáveis precisam levar em conta isso na hora de pesquisar, e podem evitar maiores gastos simplesmente se conscientizando e às crianças sobre a abusividade do marketing infantil", explica.

O advogado Ricardo Bastos alerta que falta poder decisório e discernimento nas crianças para essas escolhas e que, por isso, não poderiam ser alvo dessa publicidade. "O que orientamos, tanto para as escolas quanto para as empresas que trabalham com publicidade, é que ela seja destinada aos pais e trabalhada de modo objetivo. Criança não pode ser objeto de

publicidade. Os adolescentes têm uma capacidade maior de discernimento, mas também, por serem menores de idade, não é recomendável que eles recebam a publicidade de modo direto. A legislação da publicidade de material escolar deve seguir as regras gerais sobre consumo para crianças", explica.

Também é importante lembrar que os artigos 36 e 37 do Código de Defesa (CDC) do Consumidor, os quais tratam sobre publicidade, trazem elucidações diretrizes acerca de peças de propaganda. O artigo 36 afirma que "a publicidade deve ser veiculada de tal forma que o consumidor, fácil e imediatamente, a identifique como tal". Já o artigo 37 proíbe toda forma de publicidade enganosa ou abusiva.

Cabe também ressaltar que o artigo 39 do CDC, em seu inciso quarto, afirma que, dentre as práticas abusivas vedadas está "prevaler-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços".

*Estagiário sob a supervisão de Samanta Sallum

Como reclamar seus direitos

- » O primeiro passo a ser tomado é iniciar reclamação junto ao Procon de sua região.
- » Também é possível procurar plataformas de reclamação online para facilitar a resolução do problema. Além de serem práticas, podem ajudar a dar voz à causa apontada por ficarem visíveis ao público como a consumidor.gov e Reclame Aqui. Caso não haja solução, o consumidor também pode acionar a justiça.

Para evitar prejuízos

- » Fique de olho no preço do que vai comprar. Alguns itens que contêm personagens ou são voltados para o público infantil podem subir de valor
- » Veja quais são as políticas do estabelecimento sobre garantias e possibilidade de troca do produto
- » Atenção à publicidade voltada para crianças! Ela deve trabalhar de modo objetivo para que não se torne abusiva
- » Também é importante não esquecer o prazo de garantia do produto. São 30 dias para produtos duráveis e 90 dias para produtos não duráveis
- » Caso o material tenha sido comprado na escola, ela também responde por problemas ocorridos
- » Se não houver solução, o consumidor pode utilizar plataformas de reclamação online, como o Consumidor.gov ou Reclame Aqui, também é possível acionar o PROCON, e por último a Justiça
- » Outro fator de importância é a informação. Os pais ou responsáveis devem estar atentos ao regulamento da escola no momento da matrícula.

» BANCO AGIBANK

EMPRÉSTIMO NÃO SOLICITADO

Wellington Lopes da Silva

O aposentado Wellington Lopes da Silva, 56, morador da Asa Sul, entrou em contato com a coluna do Grita do Consumidor para reclamar de dois empréstimos realizados em sua conta sem sua autorização. Além dos empréstimos não terem sido autorizados, eles não caíram na conta, assim, com que ele ficasse impossibilitado de realizar movimentações bancárias e acabasse com dívidas. "Em 2019, dois funcionários do Agibank lançaram dois empréstimos em débitos na minha conta, só que esses débitos nunca caíram. Foi o adiantamento do décimo terceiro e o outro foi crédito pessoal. Mas eles nunca caíram na minha conta e eu fiquei com pendência. Eu não consigo pagar nada no Agibank por causa disso. Eu já mandei o meu extrato para eles verem e não fizeram nada, prometeram que fariam o reembolso, mas nada. A única coisa que eu quero é o reembolso que eles me prometeram e ter a minha linha de crédito liberada", conta.



Resposta da empresa

"O Agi informa que revisou os dois contratos 1213112939 e 1213112896 do senhor Wellington Lopes da Silva e verificou que os dois foram realizados em loja, com autorização do mesmo, mediante assinatura e captura biométrica. Ambos os contratos foram realizados em 25/10/2019, mesmo dia em que os valores foram liberados na conta do cliente como pode ser verificado em extrato. Caso necessário, seguimos à inteira disposição por meio da nossa Central de Relacionamento, nos telefones 3004.2221 (capitais) e 0800.6020022 (demais localidades)."

Resposta do Consumidor

"Não caiu nada na minha conta. Quando fui presencialmente reclamar sobre, o próprio gerente falou para mim que não caiu nada. Vou entrar na Justiça contra eles. Os aposentados devem ser alertados sobre esse banco."

RECLAMAÇÕES DIRIGIDAS A ESTA SEÇÃO DEVEM SER FEITAS DA SEGUINTE FORMA:

- » Breve relato dos fatos
- » Nome completo, CPF, telefone e endereço
- » E-mail: consumidor.df@dabr.com.br
- » No caso de e-mail, favor não esquecer de colocar também o número do telefone
- » Razão social, endereço e telefone para contato da empresa ou prestador de serviços denunciados
- » Enviar para: SIG, Quadra 2, nº 340 CEP 70.610-901 Fax: (61) 3214-1112

Telefones úteis

Anatel 1331 Anac 0800 725 4445 ANP 0800 970 0267 Anvisa 0800 642 9782 ANS 0800 701 9656 Decon 3362-5935 Inmetro 0800 285 1818 Procon 151 Prodecon 3343-9851 e 3343-9852