

Consumidor Direito + Grita

Impasse na hora de tirar a carteira de habilitação?
Confira dicas sobre o que fazer nesses casos

Problemas com autoescola

» YASMIM VALOIS*

Tirar a carteira de habilitação pode ser um símbolo de independência. Muitas vagas no mercado de trabalho exigem essa habilidade.

A pessoa habilitada ainda se torna livre da falta de eficiência dos meios de transporte público, que, muitas vezes, causa transtornos. Porém, esse ato de autonomia exige um processo de capacitação que pode trazer certas frustrações ao consumidor. O serviço oferecido por algumas autoescolas frequentemente recebe críticas dos usuários, que apontam falta de compromisso de empresas.

O Sindicato de Autoescolas (Sindauto) garante que, sempre que surgem os problemas, é realizada reunião de diretoria para buscar a solução. Em seguida, é feita uma segunda rodada, com a empresa responsável pelo problema, para resolver a pendência. Apesar disso, as falhas continuam a acontecer. A estudante Kethleen Mendonça, de 24 anos, passou por isso recentemente. Assim que iniciou o processo para tirar a carteira de habilitação, se depaurou com os primeiros problemas. “Eu paguei o valor total à vista, porém a atendente não entregou a segunda via do contrato, nem recibo. Naquele momento, não vi isso como um problema, porque acreditei que o serviço seria realizado de forma eficiente”, explica. “Eu não via a hora das minhas aulas começarem, mas a equipe da autoescola só vinha adiando e inventando desculpas. Cheguei a pedir o ressarcimento do dinheiro e o gerente me disse que seria devolvido após a cobrança de multa rescisória de 50% do valor pago”, acrescenta.

A empresa teria cometido diversas outras infrações, segundo relata a consumidora. “Logo que pedi a devolução do dinheiro, eles iniciaram as aulas, porém o instrutor que estava ministrando as aulas era o gerente. O Detran só permite que as aulas sejam ministradas por instrutores habilitados e cadastrados no sistema deles e, no caso, ele não tinha essa autorização”, conta indignada.

Além dessas infrações, Kethleen relata ter sido tratada diversas vezes com descaso e falta de educação. Diante disso, a jovem decidiu processar a autoescola. “Assim que decidi processá-los, entrei em contato com

um suporte e me informaram que eu havia sido desmatriculada. Fui até a autoescola exigir o dinheiro de volta, a minha cópia do contrato e, na delegacia, me informei sobre registrar ocorrência. Entretanto, fui informada de que a polícia não tem jurisdição nesses casos”, desabafa.

A estudante decidiu ir ao Instituto de Defesa do Consumidor (Procon-DF), onde foi informada de que, para dar início ao processo, ela teria que ter a cópia do contrato em mãos. Em seguida, o órgão ligou para a autoescola e pediu para que entregasse o documento a ela. A jovem retornou à autoescola, onde foi atendida mais uma vez pelo gerente. Segundo ela, “com grosseria” ele disse novamente que não era obrigado a entregar o contrato.

Kethleen relata que, somente depois de muita insistência, conseguiu o dinheiro de volta, com desconto da multa rescisória no valor de R\$ 825,00. Ainda assim, ela não recebeu a cópia do contrato. A jovem foi até o Detran em janeiro de 2022 e abriu um processo, no qual efetuou a denúncia. “Algumas horas depois de ir ao Detran, me ligaram informando ter encontrado uma série de irregularidades na autoescola e que ela teria sido suspensa temporariamente até o fim do processo”, conta. Assim que conseguiu ter acesso ao contrato, Kethleen voltou ao Procon para iniciar o processo a fim de conseguir de volta o dinheiro gasto com o serviço que não foi prestado. Quando o dinheiro for resarcido, poderá pagar outra autoescola e finalmente obter sua habilitação.

O Instituto de Defesa do Consumidor (Procon-DF), não tem dados específicos sobre reclamações de autoescolas.

Legislação

De acordo com o Código de Defesa do Consumidor (CDC) o fornecedor tem que garantir os direitos básicos do cliente e responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos contratantes por defeitos relativos à prestação de serviço. O inciso II do artigo 51 do CDC estabelece que são nulas as cláusulas de contratos de fornecimento de produtos e serviços que impeçam o consumidor de receber reembolso de quantias já pagas, nos casos previstos no CDC.



A inexistência dos serviços, com as quantias já pagas, implica no favorecimento ilícito de uma parte e no desfavorecimento de outra, sem justa causa, ou seja, não houve a prestação de serviços que justifique o pagamento. É direito básico do consumidor a proteção contra: a publicidade enganosa e abusiva, os métodos comerciais coercitivos ou desleais, e as práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços.

Orientações

Segundo a advogada Ildecer Amorim, especialista em direito do consumidor, os órgãos públicos respondem, direta ou indiretamente, por falhas e arbitrariedades ocorridas dentro de autoescolas ou Centros de Formação de Condutores (CFC's), pela delegação de atividades. Por isso, para funcionamento de um CFC é necessário preencher as exigências estipuladas pelo Departamento

de Trânsito do Distrito Federal (Detran).

Desta forma, a autoescola pode ser processada por danos ao consumidor e o Detran também pode ser processado pelo mal funcionamento da CFC. Ou seja, quando a autoescola desrespeita o direito dos consumidores e/ou as exigências da Coordenação-Geral de Transporte da Presidência da República (Contran) para formação de condutores e funcionamento do estabelecimento, ela não é a única apenável. Então, é válido fazer uma reclamação na ouvidoria do Detran-DF, já que as autoescolas trabalham com uma autorização concedida pelo órgão.

O advogado Ricardo Barbosa ressalta a importância do diálogo. “A orientação inicial é sempre o diálogo quando existe um problema de má prestação ou de resistência por parte da empresa. Recomendo mandar um e-mail ou uma mensagem para documentar que aquilo não está sendo cumprido da forma adequada nem dentro do prazo que foi contratado”, esclarece.

Saiba como resolver

- É de extrema importância ter tudo documentado (guardar provas)
- Recorrer à empresa e, caso haja descaso na resolução do problema, é válido fazer uma reclamação na ouvidoria do Detran-DF. As auto escolas trabalham com uma autorização concedida pelo órgão, que também pode ser responsabilizado pelas condutas indevidas
- Registrar uma reclamação no site consumidor.gov.br,
- Ir ao Procon-DF registrar o caso
- Procurar um advogado

Alguns exemplos

- Publicidade enganosa: promessa de carro com ar-condicionado, direção hidráulica, salas com ar-condicionado, agilidade nos serviços, pagamento facilitado sem cobrar juros no cartão etc.
- Cláusulas abusivas: não restituir quantia paga caso o consumidor desista do serviço contratado, descontos como taxa de desistência que não estejam previstos em contrato

O especialista ainda explica que, caso não haja solução, há vários caminhos. “Dentre eles, registrar uma reclamação no site consumidor.gov.br ou procurar o Procon-DF, que tem um serviço de excelência. Mas, antes de qualquer coisa, sempre tente contactar e intermediar uma solução pacífica. Se não houver interesse ou solução, o consumidor pode ir para o Juizado Especial do Tribunal de Justiça do Distrito Federal (TJDFT), pois, em casos de demandas até 20 salários mínimos, não é necessário estar acompanhado por um advogado”, acrescenta.

Além disso, o consumidor pode se prevenir verificando as redes sociais e o site do Tribunal de Justiça do Distrito Federal (TJDFT), para um levantamento prévio da existência de ações que envolvam o CNPJ daquela empresa e, assim, analisar e concluir se a empresa é confiável.

*Estagiária sob a supervisão de Layrce de Lima.

» NEOENERGIA BRASÍLIA

DIFERENÇA NO PREÇO DA CONTA

» ANDERSON DEPIZOL
Asa Norte

O servidor público Anderson Andrade Depizol, de 50 anos, teve problemas com a conta de luz enviada pela Neoenergia. Segundo o consumidor, no dia 22/02/22, ele recebeu uma conta no valor de R\$ 614,23. “Trata-se de valor absurdo, uma vez que moro sozinho em um apartamento e meu consumo fica na faixa de 90kWh”, relata. O morador da Asa Norte conta que o valor se refere ao consumo de 620kWh, discrepância que ele diz poder ter decorrido da troca de medidores feita pela Neoenergia no condomínio onde mora.

Ele relata ter questionado o preço cobrado, e que, segundo a Neoenergia, haveria resposta para o caso em cinco dias. Entretanto, esse prazo venceu em 28/02, sem solução. De acordo com Anderson, ele teria sido informado já no primeiro contato que deveria pagar o valor e aguardar ressarcimento.

Resposta da empresa

A Neoenergia informou que a discrepância no preço cobrado foi identificada e que, nos próximos dias, o consumidor receberá nova fatura com o valor correto e a data de vencimento postergada.

Comentário do consumidor

Avalio a resposta como satisfatória, com a ressalva de que o pagamento já foi feito (débito automático), razão pela qual espero o devido ressarcimento quanto à diferença.



Maurenilson Freire/CB/D.A Press

» INSTITUTO INNOVARE DE CAPACITAÇÃO

COMPRA NÃO ESTORNADA

» ELIZANGELA ALVES
Samambaia Sul

A sra. Elizangela Alves de Sousa, de 40 anos, moradora de Samambaia Sul, entrou em contato com a coluna *Grita do Consumidor* para reclamar de problemas no ressarcimento de parte do valor pago por curso adquirido no Instituto Inovare de Capacitação Profissional. Ela relata ter adquirido, em julho de 2020, um curso de informática para sua filha Letícia Alves Moreira. O valor do curso, R\$ 1,2 mil, foi parcelado em 12 vezes no cartão. Devido ao limite do cartão ter estourado no pagamento da quantia, a consumidora pediu que essa parte do valor fosse devolvida na forma de crédito para que o limite voltasse a se normalizar e decidiu pagar R\$ 500 à vista.

De acordo com Elizangela, o responsável pela matrícula disse que o valor somente seria devolvido após o pagamento da sétima parcela do curso. Entretanto, as faturas continuaram a chegar. Elizangela foi ao estabelecimento em fevereiro de 2021 questionar, e obteve a resposta de que o dinheiro seria depositado em 15 de março. Na sequência, uma série de novos prazos foram estabelecidos e descumpridos. A última data marcada para a devolução foi em outubro de 2021. Mais uma vez, a devolução não aconteceu.

A consumidora também entrou em contato com o Procon-DF para tentar

resolução do caso. Entretanto, até o presente momento, não há resposta do Procon-DF, nem do Instituto Inovare de Capacitação Profissional.

Resposta da empresa

O instituto informou que a aula continua ativa na instituição, e que a operadora do cartão recusou o estorno das parcelas proporcionais pelo fato de o pedido ter sido feito fora do prazo estipulado. Ainda de acordo com o fornecedor do serviço, por esse motivo, não foram creditadas na fatura da mesma. A escola esclarece que já havia explicado a situação à Elizangela. O instituto afirmou que a mesma se recusava a receber o valor em dinheiro na conta, somente no crédito no cartão. A empresa garante que entrou em contato com a consumidora solicitando os dados bancários para estornar o valor em dinheiro na conta da titular.

Comentário do consumidor

Eles já até pediram o número da conta da minha filha, só que eles nunca depositaram na conta dela. Por conta dessa confusão toda, minha filha, que ainda está matriculada, desanimou e não fez mais o curso.

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