



Contratos podem ser renovados sem autorização?

» ANNA BEATRIZ SANTOS

No universo dos contratos e serviços digitais, a prática da renovação automática sem o consentimento expresso do cliente tem gerado desafios, pois algumas empresas aceitam o silêncio do consumidor como afirmação para continuar com determinado serviço. Mas você sabe quais são os direitos dos consumidores caso o contrato seja renovado sem a sua autorização? Segundo o especialista em direito do consumidor Vitor Guglinski, é fundamental conhecer o conteúdo do contrato, especialmente as cláusulas que impõem limitações de direitos. O 4º parágrafo do artigo 54, do Código de Defesa do Consumidor (CDC) estabelece que as cláusulas que implicarem limitação de direito do consumidor deverão ser redigidas com destaque, permitindo sua imediata e fácil compreensão.

“Tendo em vista essas previsões legais, é direito do consumidor, até mesmo antes de assinar o contrato, se dirigir ao Procon da sua cidade ou buscar auxílio de um advogado de sua confiança para que o contrato seja previamente analisado e identificadas eventuais cláusulas que prevejam limitação de direitos e ônus impostos ao consumidor, de modo que esse tenha pleno conhecimento da extensão de seus direitos e obrigações,” explica Vitor.

Se o consumidor já tiver assinado um contrato e ocorrer a renovação automática sem sua concordância explícita, isso configura uma prática abusiva por parte do fornecedor. Além disso, o Código Civil e o Código de Defesa

do Consumidor protegem os consumidores contra esse tipo de prática, pois para que um contrato seja válido, deve ser aceito por todas as partes. “Se o consumidor não teve conhecimento prévio da cláusula de renovação automática, não houve permissão”, alerta o especialista.

Lúcia Carvalho, 37 anos, fez um plano de celular com o contrato de um ano. Após o término, o plano foi renovado automaticamente sem aviso e até mesmo sem a sua autorização. “Além de renovar, a operadora aumentou o valor. Eu pagava R\$ 61 e passou para R\$ 75”, disse. A vendedora ligou para a operadora para resolver o mal-entendido. “Eles me falaram que no próximo mês iria ser cobrado o valor do antigo plano, mas não aconteceu.” Após muitas tentativas para tentar negociar o equívoco, o problema só foi resolvido meses depois. Lúcia optou por continuar na mesma operadora para não perder o número e, atualmente, ela paga o mesmo valor do primeiro contrato que fez, R\$ 61.

É crucial entender que a renovação automática do contrato não é, por si só, proibida por lei. No entanto, para ser considerada lícita, o consumidor deve ter pleno conhecimento da cláusula de renovação automática. Se o consumidor não foi devidamente informado sobre as cláusulas do contrato, especialmente aquelas que possam impor ônus, a renovação automática será considerada ilegal.

“É importante ressaltar que em contratos que envolvem fidelização do consumidor, como serviços de telefonia ou TV por assinatura, a Justiça entende como abusiva a cláusula que

Configura prática abusiva, por parte do fornecedor, a renovação automática sem a concordância explícita de quem contratou o serviço. O Código Civil e o Código de Defesa do Consumidor protegem contra esse tipo de prática



Fique atento

- Analise os termos e condições do contrato;
- Anote a data de vencimento do contrato em seu calendário;
- Verifique se a renovação automática foi cancelada conforme solicitado;
- Conteste cobranças indevidas imediatamente, se necessário.

Fonte: Vitor Guglinski

prevê a renovação automática do prazo de fidelização. Portanto, se o período original de fidelização foi cumprido, a renovação automática pode ocorrer, mas sem qualquer penalidade para o consumidor,” diz o advogado.

Valdete Ferreira, 58, também teve problemas com o serviço de telefonia, do qual era cliente havia mais de 21 anos. Segundo ela, o contrato era renovado todos os anos, com o seu consentimento. “Eles me ligavam para avisar

da renovação do contrato e informar o aumento no valor da fatura, até que em janeiro deste ano não me avisaram sobre a renovação, e a minha fatura veio com um valor absurdo”. A empregada doméstica entrou em contato para resolver a situação e ficou surpresa, já que a mesma era cliente havia anos e nunca houve falta de comunicação da empresa. No entanto, ela afirma que está tendo dificuldades em fazer o cancelamento do serviço. “Eles insistiram para que eu continuasse com o serviço, me ofereceram desconto, mas eu disse que não quero mais e até hoje as faturas estão chegando, sendo que pedi para cortar a linha, e eu não assinei contrato de renovação este ano,” desabafa.

O advogado Angelo Gamba afirma que se o cliente não tiver mais interesse no produto e perceber que os descontos continuam, pode recorrer ao CDC. “O consumidor tem, por força do art. 49 do CDC, sete dias para desistir de qualquer contrato celebrado fora do estabelecimento comercial (ou seja, na internet, por telefone, entre outros meios). No caso de serviços

contratados sem prazo determinado, o consumidor pode requerer o cancelamento a qualquer tempo, deixando de pagar tão logo deixe de ter acesso ao serviço.” Caso a empresa se recuse a cancelar, o consumidor pode procurar o Procon, instaurar uma reclamação no *Consumidor.gov* ou até mesmo entrar com ação de rescisão contratual.

Como evitar renovações automáticas indesejadas

Normalmente, os contratos estabelecem que a renovação automática só ocorrerá se o consumidor não manifestar a intenção de encerrar o contrato. É essencial que o consumidor observe os prazos e comunique sua decisão de encerrar o contrato dentro do período estipulado. Além disso, é importante que o cliente solicite uma cópia do contrato para guardar como prova, caso as cláusulas do contrato não sejam respeitadas.

*** Estagiária sob a supervisão de Márcia Machado**

»BANCO DO BRASIL

EMPRÉSTIMO SEM PERMISSÃO

» ANTÔNIO CARLOS

Antônio utilizou o aplicativo para fazer uma simulação de um empréstimo, no qual o banco, junto com o INSS, conduzem para uma análise antes da aprovação. Preocupado, Antônio procurou o banco para saber se, só com a simulação do empréstimo, o valor seria cobrado. Segundo ele, o funcionário do banco assegurou que não precisava se preocupar, já que não havia margem para um empréstimo, pois ele possuía apenas R\$ 1,50 disponíveis. “Eles concederam um empréstimo de R\$ 40 mil sem a minha autorização. O que me deixou surpreso, pois como é possível obter um empréstimo tão elevado com um saldo tão baixo?”, indaga o aposentado.

Ao procurar o banco novamente para esclarecer o que ocorreu, foi explicado que o empréstimo foi dividido em 80 parcelas. O gerente do banco argumentou que, ao inserir a senha no aplicativo, o usuário estava implicitamente aceitando a operação. “Eu assumo que entrei no app e simulei um empréstimo, mas, segundo eles, vai só para análise”, contestou.

Quando Antônio verificou seu extrato no aplicativo, notou que o INSS havia depositado o valor referente ao empréstimo que o banco havia concedido. Segundo ele, não respeitaram a margem de 30 dias. “Além disso, já havia uma dívida anterior de um empréstimo que eu solicitei, com cerca de 77 parcelas, que se somaram ao novo empréstimo.”

Antônio alega que um terceiro empréstimo apareceu



em sua conta. Além disso, o dinheiro citado nesse caso não está mais disponível na conta do usuário.

Resposta da empresa

» O Banco do Brasil entrou em contato com o cliente e prestou os devidos esclarecimentos. Por conta de sigilo bancário, o BB não passa mais informações. Reforçamos ainda que o Banco segue à disposição do cliente para quaisquer necessidades.

Comentário do consumidor

» “Fui até o banco e eles resolveram o problema”

»ALLIANZ SEGURO SEGURO VEICULAR

» CLARA AVENDAÑO

No fim do mês de agosto, bateram no carro da Clara Avendaño. Ela acionou o seguro e fizeram a vistoria para levar o veículo à oficina. Fizeram o orçamento e, segundo ela, foi acordado que ela pagaria a franquia do seguro. Para consertar o carro, foram contratadas duas montadoras para fornecer as peças. Uma delas entregou as peças, mas a outra, não. “Meu carro está, desde o início de setembro, parado na oficina, aguardando as peças chegarem”, lamenta. A peça em questão é o farol direito e, desde o incidente, Clara está sem o seu automóvel.

Resposta da empresa

» A Allianz Seguros informa que “a oficina Lobão Motors recebeu o farol direito na segunda-feira, 9, e os seus profissionais já o instalaram no veículo da sra. Clara”. O estabelecimento sinalizou que aguarda o recebimento de duas outras peças (emblema e jogo de suportes do para-choque dianteiro) para concluir o reparo — essas últimas peças têm previsão de chegada à oficina nesta quarta-feira, 11. O automóvel deve ficar disponível para retirada a partir de 17/10/23. A seguradora aproveita para esclarecer que a concessionária de Goiânia não possuía a peça em estoque. Portanto, teve de realizar uma busca nacional em outras concessionárias, o que acabou influenciando no prazo de reparação do carro. As equipes da Allianz seguem acompanhando o caso de perto, a fim de minimizar o impacto decorrente da falta de peças da fabricante”, explicou em nota.

Comentário do consumidor

» “Estou satisfeita com o serviço da Allianz e da Oficina Lobão. Não tenho ressalvas quanto ao trabalho deles. Entretanto, a demora para disponibilizar as peças por parte da montadora me prejudicou muito.”

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

- » Breve relato dos fatos
» Nome completo, CPF, telefone e endereço
» E-mail: consumidor.dfg@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) 3214-1146

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