

Consumidor Direito + Grita

Prorrogar serviços sem aviso prévio é prática considerada abusiva pelo CDC, e o cliente tem direito a reembolso

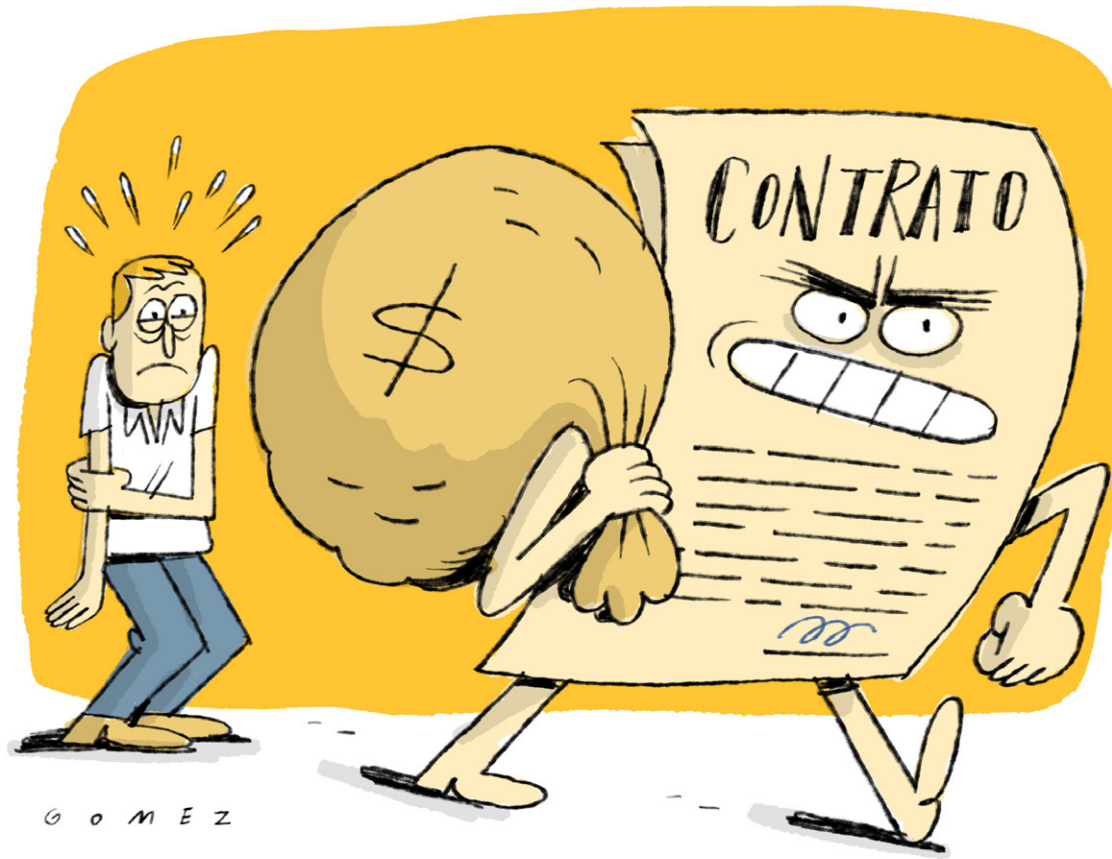
Contrato renovado sem sua autorização? Saiba o que fazer

» LAÍZA RIBEIRO*

Atenção na hora de assinar contratos é fundamental para não deixar informações importantes, como a renovação automática de serviços, passarem despercebidas e ter uma surpresa desagradável depois de alguns meses. Serviços como planos de academia, internet ou streaming se tornam uma grande dor de cabeça para o consumidor quando cláusulas do contrato que esclarecem as formas de renovação não são claras. O Código de Defesa do Consumidor (CDC) não proíbe a renovação em si, mas a considera abusiva, caso seja feita sem o consentimento expresso e informado do contratante.

O CDC impõe que as cláusulas devem ser de fácil entendimento, destacadas e informadas ao consumidor. Caso o contrato não siga essas orientações, a cláusula pode ser considerada abusiva, especialmente se dificultar ou impedir o cancelamento. “O CDC determina que as informações contratuais devem ser redigidas com clareza, precisão e em destaque. Cláusulas importantes escondidas em “letras miúdas” podem ser consideradas nulas, por violarem o dever de transparência”, explica o advogado especialista em Direito do Consumidor Stefano Ribeiro Ferri.

O estudante Rafael Costa, 27 anos, contratou um serviço de internet móvel que estava na promoção. Depois de um determinado período, a fatura passou a vir com um valor mais alto. Ele conta que reclamou na empresa, e eles disseram que iriam retornar ao valor original, porém, a fatura no mês seguinte continuou sem alteração. “Eu liguei para saber o que estava acontecendo e fui informado que meu plano havia sido descontinuado, e eles atualizaram para aquele outro. Nem me avisaram



G O M E Z

sobre a atualização do plano, só descobri essa atualização por conta da fatura que veio bem mais cara”, diz Rafael.

Devido ao valor elevado da multa de cancelamento, o estudante conta que aceitou a troca para um plano mais barato. “Eu fiquei frustrado com tudo isso. Eles simplesmente renovaram o plano com um valor com o qual eu não concordei”, lamenta.

“A comunicação deve ser antecipada e em linguagem acessível. Preferencialmente, deve ocorrer por meios eficazes como e-mail, notificação por aplicativo ou correspondência. O consumidor deve ter tempo hábil para se opor à mudança ou ao cancelamento da renovação”, aponta o especialista.

Caso a cláusula seja

considerada abusiva, o consumidor pode tomar medidas como registro de reclamação no Procon, recusar o cumprimento da cláusula e propor uma ação judicial com pedido de anulação da cláusula.

João Carlos, de 42 anos, é designer gráfico e trabalha em home office. Ele relata que assinou um plano anual em um streaming durante uma promoção em que teria 50% de desconto na assinatura durante um ano. Mas, após o período de finalização do contrato, ele passou a pagar o valor cheio. “Eu me senti lesado. Eles mandam mil e-mails de promoção, mas quando precisam avisar do aumento, simplesmente somem”, lamenta.

O designer também teve problemas para cancelar, pois o sistema exigia várias etapas e

confirmava apenas após o ciclo vigente, o que obrigou Carlos a pagar mais uma parcela, mesmo sem querer o produto. “Eu não achava justo ser cobrado por algo que nem queria mais. Tive tanta dor de cabeça com isso, que nem quis tentar recuperar meu dinheiro de volta, porque eu sabia que ia ser mais estressante ainda”, relata.

Direito a reembolso

O especialista em direito do consumidor Ícaro Ferreira diz que o consumidor tem direito a reembolso e, quando a cobrança causa prejuízos materiais ou morais, indenizações. “O consumidor tem direito à restituição em dobro dos valores pagos indevidamente, conforme prevê o art.

Fique atento

Atenção aos termos e condições do contrato

Cuidado com as letras miúdas

Salve as datas previstas

Verifique cláusulas que falam sobre a renovação automática

Reúna provas das tentativas de cancelamento dentro do período correto

Fonte: Ícaro Ferreira

42, parágrafo único, do CDC.” É importante se atentar às causas da cobrança, pois a empresa não precisa pagar o dobro do valor pago caso ela comprove que foi um engano.

Para que o reembolso ou indenização seja concedido ao consumidor, ele deve apresentar documentos que comprovem o débito indevido. Prints de conversas, e-mails, comprovantes de pagamento e cópia do contrato original são fundamentais para garantir que a pessoa receba seu dinheiro de volta.

Fique atento às datas previstas no contrato. Prazos e formas de cancelamento costumam estar escritos no próprio contrato. Para evitar uma renovação automática, o consumidor deve manifestar o

desejo de cancelamento antes do término do contrato. Essa comunicação deve ser feita por algum meio que comprove que a tentativa de cancelamento ocorreu no período correto, como e-mails, protocolos ou mensagens registradas. “O CDC garante que o consumidor tenha acesso facilitado ao encerramento do contrato, sem necessidade de justificar o motivo”, afirma Ícaro.

A estudante de enfermagem Juliana Oliveira, de 28 anos, contratou um plano semestral em uma academia perto de sua casa para aproveitar enquanto não começava seu estágio. Porém, quando o período do plano acabou e Juliana começou seu estágio, ela foi surpreendida com uma cobrança no valor de R\$ 95,90 na fatura de seu cartão de crédito. “Eu liguei para a academia para questionar o que tinha acontecido, então, fui informada de que estava nas cláusulas do contrato. Mas eu tinha lido todas as páginas e lembro que não havia nada falando sobre isso”, relata a jovem.

Juliana conta que o processo de cancelamento foi conturbado, pois, além de ter tido o valor do plano descontado do seu banco, a academia ainda queria cobrar multa por cancelamento. “Eu sabia que isso não era legal, então, fiz uma denúncia no Procon. Só depois disso eu tive o valor devolvido à minha conta e não precisei pagar a multa”.

O Procon é o principal órgão de defesa do consumidor e pode intermediar a solução, aplicar multa e orientar sobre medidas judiciais. O cliente pode fazer a denúncia online, via petição eletrônica disponível no site do Procon-DF ou através do site Consumidor.gov.br e de forma presencial, cuidando dos documentos exigidos.

*Estagiária sob supervisão de Tharsila Prates

»USO ASSIM

PAGOU SEM LEVAR

Ingrid de Souza, de 27 anos, relata que realizou compras on-line em uma suposta promoção da loja em outubro do ano passado. Um tempo depois, a loja alegou que não havia mais peças disponíveis para essa promoção, pois todas foram vendidas. Por isso, reembolsariam todos os clientes que não conseguiram os produtos, seja por cupom do valor na loja seja por dinheiro. Ingrid seguiu o protocolo aconselhado pela loja para conseguir o estorno: preencheu o formulário, enviou e-mails e até mensagens pelas redes sociais, mas, até hoje, a loja não a reembolsou nem retornou às tentativas de contato. “Eles não respondem nem pelo e-mail, nem no privado deles. Já preenchi o formulário que eles mandam e também entrei em contato, mas até hoje nada foi resolvido”, conta.

Resposta da empresa

“Após o contato, o problema foi identificado e efetuado o reembolso do valor pendente. Estamos à disposição!”



Resposta da consumidora:

“Fiquei feliz que, depois que o jornal entrou, em contato eles resolveram meu problema”.

»MAMMY'S COOKIES

OFERTA FAKE

A estudante Isabela Bernardez, 19, relata que fez um pedido para a loja após ver um anúncio de promoção nos stories do Instagram. Ela conta que a promoção era muito boa e decidiu pedir junto com duas amigas que a acompanhavam, mas, após passar o tempo estimado de entrega, Isabela percebeu que havia algo de errado e tentou entrar em contato com a loja para saber o que tinha acontecido. Depois de não obter resposta, percebeu que havia caído em um golpe envolvendo a empresa. “A página do Instagram era idêntica à oficial, com foto, biografia e postagens exatamente iguais. Depois de perceber que aquilo era um golpe, eu mandei uma mensagem no perfil oficial e tentei reaver o meu dinheiro e das minhas amigas, mas eles não responderam às minhas mensagens”, conta Isabela.

Resposta da Empresa

A empresa não se manifestou sobre o ocorrido, mas fez uma postagem de alerta no perfil da loja.

Resposta da Consumidora:

“Eu fiquei triste com a situação, não foi muito caro, mas é meu dinheiro. E ainda fiquei frustrada por não conseguir comer o doce”.

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@qabr.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