



CAIO MEDEIROS
— ADVOCACIA & —
CONSULTORIA JURÍDICA





CAIO MEDEIROS
— ADVOCACIA & —
CONSULTORIA JURÍDICA



Caio Medeiros advocacia é um escritório fundado em 2018, que vem atuando em todo o estado do Ceará, onde temos como valores: **HONESTIDADE, HUMANIDADE e TRANSPARENCIA.**

Temos como objetivo principal o bem estar de todos os nossos clientes, priorizando a ética e o respeito que nossos clientes merecem, fornecendo-lhes conforto, acessibilidade e todas informações necessárias para requerimento de seus direitos. Buscamos aproximar o cidadão da advocacia para que ele tenha todos seus direitos resguardados.

Respeito, dignidade, dedicação, fidelidade, honestidade e humanidade, além de preceitos de valorização do ser humano são princípios com os quais trabalhamos.

NOSSAS AREAS DE ATUAÇÃO: DIREITO CIVEL, DIREITO IMOBILIÁRIO, DIREITO FAMILIA E SUCESSÕES, DIREITO EMPRESARIAL, DIREITO EMPRESARIAL, DIREITO CONSUMIDOR, DIREITO DAS STARTUPS, DIREITO TECNOLÓGICO, DIREITO DO TRABALHO E DIREITO TRIBUTÁRIO.

VISITE NOSSO SITE: www.caioedeirosadvocacia.com.br





CAIO MEDEIROS
— ADVOCACIA & —
CONSULTORIA JURÍDICA



O Código de Defesa do Consumidor, conhecido como CDC, foi instituído no ordenamento jurídico através da Lei número 8.078/90 para garantir o equilíbrio na relações contratuais, e estabeleceu de forma definitiva a defesa do consumidor como direito e garantia fundamental do cidadão, haja vista, serem normas de ordem pública e interesse social.

Trata-se de um direito instalado no cotidiano das pessoas, com normas e demandas bastante acionadas, contudo, apesar de toda sua rede de proteção, uma grande parcela dos consumidores desconhecem tal direito e muitas vezes perdem a oportunidade de serem ressarcidos em seus prejuízos, tanto pela falta de interesse de agir, quanto pelo desconhecimento desse leque de proteção do mundo jurídico.

O Código de Defesa do Consumidor possui uma amplitude e abrangência que resguarda de de forma justa e equilibrada as relações contratuais, sejam elas de compra de produtos, desde alimentos, roupas, brinquedos, eletrônicos, bem como, compra de bens duráveis, como terrenos, apartamentos, carros, e ainda, as contratações de serviços, sendo mais incidentes os plano de saúde, telefonia móvel e conserto de eletrodomésticos.

As normas do CDC tem como fim, regularizar as relações de consumo para proteger o consumidor de prejuízos tanto na aquisição de produtos, quanto na aquisição de serviços.

É certo que a falta de informação é uma das grandes causas de prescrição de **direitos**, e embora a maioria dos brasileiros afirme conhecer os seus direitos de consumidor, poucos, na verdade, têm um bom nível de informação sobre o tema, sendo a inércia um fator decisivo para a não solução justa e equilibrada dessas relações.

Por ser um ramo de direito que admite analogias, normas e regras literais e interpretativas e principalmente adepta do direito consuetudinário, fruto dos reiterados usos e costumes sociais, é de extrema importância que todos busquem orientações acerca de seus direitos e que tenham em fácil acesso leituras didáticas e dicas de como, quando e onde procurar ajuda.



CAIO MEDEIROS
— ADVOCACIA & —
CONSULTORIA JURÍDICA



Mas como identificar que o meu direito como consumidor foi violado? Prepara a pipoca e vamos conversar sobre isso;

E por falar em pipoca, se você já foi impedido de entrar no cinema por levar a pipoca comprada em outro estabelecimento, seu direito foi violado, pois obrigar os consumidores a comprar nas lojas do cinema é considerado venda casada e fere a liberdade de escolha do consumidor. Não existe no ordenamento jurídico essa obrigatoriedade. É ilegal e abusivo.

A venda casada é caracterizada quando a venda de um bem ou serviço é condicionada à compra de outros produtos ou, em outra situação, quando é imposta uma quantidade mínima de consumo em um estabelecimento, principalmente em bares e restaurantes nas reservas de mesa.

A venda casada encontra-se disciplinada no artigo 39 do CDC, e é hoje, uma das ilegalidades mais frequentes dos estabelecimentos comerciais, não só pela má-fé, mas também por haver uma verdadeira desinformação sobre o assunto.

Contudo, todos os direitos do consumidor são importantes e é necessário conhecê-los e garantir que frequentes violações sejam devidamente punidas pelo poder judiciário.

Pensando nisso, vamos fazer um breve levantamento sobre as dúvidas mais frequentes e as demandas mais recorrentes nos escritórios de advocacia. Basta uma simples análise para identificarmos que compras via internet, operações bancárias, cartões, e custeio de medicamentos, lideram o topo de reclamações.

Um ótimo exemplo, são as compras online, que cresceram voluptuosamente em 2020, motivadas pela crise da COVID 19 e o isolamento social. Estima-se que 46% dos brasileiros fizeram mais compras online na pandemia, e com esse número, sobem também as denúncias aos órgãos de proteção e defesa do consumidor. Uma dica importante é analisar toda a descrição do produto que deseja comprar e desconfiar das ofertas muito abaixo da média, pois podem estar com algum vício



CAIO MEDEIROS
— ADVOCACIA & —
CONSULTORIA JURÍDICA



de fabricação. E se for este o caso, deve conter no detalhamento do produto a informação sobre o vício. Leia sempre as avaliações dos consumidores que já adquiriram o serviço. Elas são valiosas.

A proteção do consumidor que realizou uma compra online se resguarda o **DIREITO DE ARREPENDIMENTO**, que garante o cancelamento do produto/serviço em até 7 dias da realização da compra ou 7 dias do recebimento desta, ocasião em que o estabelecimento se obriga a devolver ou extornar o valor integral, incluídas as custas de frete e deslocamento. Importante ressaltar que o **direito de arrependimento só cabe em contratações realizadas** fora dos estabelecimentos comerciais.

Mas além da venda casada e do direito de arrependimento, existem uma infinidade de situações que levantam muitas dúvidas na população e por isso, de forma leve e didática, listaremos abaixo algumas das dúvidas mais frequentes dos consumidores.

A SEGUIR AS PRINCIPAIS PONTUAÇÕES E DÚVIDAS

1) Se em menos de uma semana, o produto apresentou defeito, o consumidor tem o direito de trocar por outro novo?



Nesse tipo de situação o fornecedor tem a chance de consertar o produto junto a Assistência Técnica Autorizada.

O prazo para reclamar dos defeitos, conhecidos como vícios de fácil constatação é de 30 dias para produtos não duráveis e de 90 dias para produtos duráveis. O prazo para que seja sanado o vício



CAIO MEDEIROS
— ADVOCACIA & —
CONSULTORIA JURÍDICA



constatado é de 30 dias não prorrogáveis, independente da peça a ser repostada precisar vir de outro Estado ou país. Em caso de descumprimento desse prazo de 30 dias e persistindo o defeito, o consumidor pode exigir, alternativamente e à sua escolha

- a) Pela substituição do produto por outro da mesma espécie e em perfeitas condições de uso;
- b) Pela restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada e sem prejuízo de eventuais perdas e danos;
- c) Ou ainda pelo abatimento proporcional do preço.

2) Os estabelecimentos comerciais, podem restringir a venda por meio de cheques e cartão de crédito e débito a apenas alguns produtos, como por exemplo venda de créditos para telefonia móvel ou de carteiras de cigarro? Prática recorrente de lojas de conveniência.

Nesta situação, os comerciantes só são obrigados a aceitar pagamentos feitos em dinheiro (moeda corrente), porém, uma vez oferecida outras formas de pagamento como cheque, cartão de crédito ou débito, seu uso não pode ser restrito a alguns produtos.

É abusivo aceitar apenas dinheiro na venda de cigarros, cartões de telefone, itens de coleção, ou qualquer outro produto; da mesma forma que só receber cheques que tenham um prazo mínimo da abertura da conta e impor limite mínimo para compras feitas com cartão de crédito também são abusivos. Diferenciar preços de acordo com a forma de pagamento também é proibido, sendo o desconto à vista válido para qualquer forma de pagamento feita sem parcelamento.

Por fim, nos casos em que não seja aceito cheque de terceiros e sem consulta de crédito, a informação deve ser exposta de forma clara e de fácil acesso.



CAIO MEDEIROS
— ADVOCACIA & —
CONSULTORIA JURÍDICA

3) As promoções do tipo “pague 2 e leve 3” são permitidas?



As promoções do tipo pague 2 e leve 3 não se enquadram como venda casada e por isso, o fornecedor pode oferecer produtos vinculados dentro de uma promoção, desde que esses produtos também possam ser adquiridos SEPARADAMENTE. O que não pode acontecer é a imposição de condições de compras de produtos.

O consumidor não é obrigado, por exemplo, a comprar o shampoo apenas se levar o condicionador.

Contudo, o fornecedor não pode, fazer uso de propagandas enganosas. Se divulgar que aquele produto fica mais barato comprado em conjunto com outro, ele deve ser mais barato. Em caso de divergências, denuncie.

4) E o “Couvert” é obrigatório? DEPENDENTE! A tenção ao direito de informação!

Antes de responder, é importante deixar claro de que tipo de couvert estamos falando, uma vez que existe instalado neste tema uma verdadeira celeuma jurídica, pois temos o couvert artístico e o alimentar.

Nesse tópico em específico, estamos abordando o couvert alimentar, aquele pãozinho ou caldinho, que é oferecido antes da chegada do seu pedido, sem consulta prévia e autorização. Pois bem, cuidado com as eventuais pegadinhas de alguns restaurantes, o consumidor não é obrigado a pagar pelo "couvert", os petiscos servidos antes do prato principal.



Servi-lo sem que o consumidor seja consultado previamente é prática abusiva, proibida pelo CDC.

5) Queda de energia

A concessionária de energia elétrica é responsável pela reparação de danos causados a equipamentos e eletrodomésticos em virtude de quedas de energia, independentemente de culpa.

O consumidor que sofrer tais danos pode abrir um chamado administrativo e aguardar a inspeção e vistoria da concessionária, devendo manter no local todos os equipamentos danificados.

Caso a concessionária de energia elétrica não cumpra com os prazos de emissão de vistoria, que em regra são de 10 dias, com exceção de equipamentos utilizados para armazenamento de alimentos perecíveis ou de medicamentos, em que o prazo cai para 1 dia útil, o consumidor tem o direito de ingressar judicialmente cobrando seus prejuízos através dos danos materiais e morais, podendo ainda acontecer a cobrança de lucros cessantes se o consumidor for prejudicado nos seus rendimentos financeiros. Exemplo: profissionais que atuam em home office.

Para aumentar as chances de êxito em seu pleito, é primordial que o consumidor guarde todas as notas fiscais de reparos, compras e trocas, bem como tenha em mãos todos os registros, solicitações e protocolos de atendimento.

Afinal, o consumidor deve sempre se munir de provas para facilitar sua alegação perante o juízo.

6) O serviço pode ser suspenso por falta de pagamento?

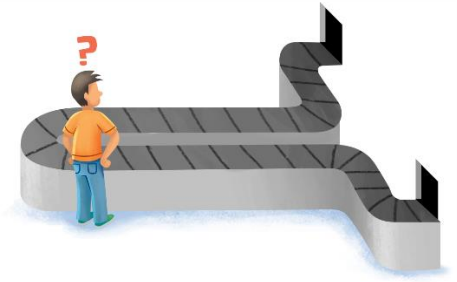
O corte de fornecimento sem oportunizar ao consumidor a chance de pagamento e sem aviso prévio é ilegal e abusivo.

O fornecimento de energia pode sim ser suspenso, porém, a empresa fornecedora de energia deve cumprir todo um protocolo, que vai desde os avisos de débito dando prazos até o corte definitivo do fornecimento da energia elétrica.



É necessário que a concessionária comunique o consumidor, por escrito, com antecedência mínima de quinze dias sobre a suspensão do serviço. Suspenso o serviço por falta de pagamento, quando esse for realizado, a energia elétrica deve ser restabelecida no prazo de 24 horas.

6. Mala extraviada. Quais são os prazos?



A empresa aérea tem, no máximo, 7 dias para voos nacionais e 21 dias em voos internacionais para localizar e enviar ao endereço informado no registro de perda, nos casos em que a mala extraviada não for localizada enquanto ainda estiver no aeroporto.

Diante desse tipo de situação, de imediato, caso a bagagem não possa ser localizada no desembarque, o consumidor tem direito a uma compensação financeira para comprar itens de primeira necessidade.

Caso não consiga abrir essa solicitação, o consumidor deve guardar todos os comprovantes e notas do que foi gasto com , para que possa cobrá-los em momento posterior. Se ocorrer um atraso superior a 72 horas no recebimento da bagagem, o consumidor pode vislumbrar uma compensação financeira maior, contudo, a empresa ainda dispõe de 30 dias para realizar essa entrega, somente finalizado esse prazo, é reconhecido e oficializado o “extravio” , ocasião em que a compensação por danos morais poderá ser requerida.

7. Pacotes de telefonia móvel sem autorização

Percebeu que seus créditos desaparecem sem que você use? Se você não aderiu a pacotes e promoções, os serviços de valor adicionado podem ser a razão. Pacotes de jogos e afins são usados reiteradamente como prática de adesão pelas operadoras de telefonia móvel. Cuidado ao clicar em "OK" em eventuais mensagens SMS que insistem em aparecer na telinha do seu celular.



Se houve cobrança sem o seu consentimento, entre em contato com a operadora e exija o cancelamento e restituição em dobro.

8. O que é a Restituição em dobro e quando posso acioná-la?

Restituição em dobro é um termo utilizado para a cobrança de valores pagos de forma indevida. Segundo o Código Civil, toda pessoa que receber o que não lhe é devido é obrigada a fazer a restituição devidamente corrigida, se comprovada a má-fé do estabelecimento, sob pena de configurar enriquecimento sem causa.

Para essa cobrança existe uma Ação judicial chamada de Ação de repetição de indébito, que pode vir cumulada ou não de danos materiais e morais.

Um exemplo muito prático desse tipo de situação é o pagamento em dobro de boletos. Se o consumidor efetuou o pagamento de determinado boleto e recebeu novamente a cobrança realizando um novo pagamento, ele deverá ser ressarcido.

O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso.

E nos casos em que o consumidor continua a receber cobranças reiteradas de pagamentos já efetuados? Nessas situações, é cabível a Ação de indenização por danos morais, afim de compensar o consumidor por todo o constrangimento e aborrecimento gerado, bem como aplicar o efeito punitivo.

Por essas razões, as empresas devem realizar suas cobranças de maneira responsável e cuidadosa, já que, a depender da quantia e da forma como foram feitas, podem resultar em pagamento de indenizações e aumentar os prejuízos financeiros para o negócio.

8. Cadastro de inadimplente

Caso o consumidor tenha seu nome inscrito no cadastro de inadimplentes sem justa causa, sem aviso prévio ou com informações incorretas, a empresa que requisitou a inclusão pode ser responsabilizada por danos morais e materiais.

Essa situação é bastante recorrente, principalmente em casos de cobrança indevida. Um exemplo clássico é a adesão de cartão de crédito com anuidade gratuita.



CAIO MEDEIROS
— ADVOCACIA & —
CONSULTORIA JURÍDICA

A oferta de anuidade gratuita deve ser cumprida, pois a cobrança configura propaganda enganosa, o que torna indevida a cobrança da tarifa e inscrição do nome do requerente nos cadastros de inadimplentes, ensejando na possibilidade de ação por danos morais por negativação indevida.

Essas são algumas das dúvidas mais frequentes dos consumidores, porém, existe um leque de direitos e garantias que são resguardados legalmente pelo Código de Defesa do Consumidor. É importante, que todos nós tenhamos essas informações em fácil acesso e ainda, que as medidas de prevenção e ressarcimento estejam sempre em voga na indústria de comunicação.

O consumidor que sentir o seu direito violado, deve procurar esclarecimentos, seja através dos Órgãos de Proteção e Defesa Do Consumidor, como o PROCON, ou recorrendo ao judiciário.

Procure um profissional de confiança, entenda, conheça e garanta seus direitos frente aos abusos cometidos na relações de consumo.

E-book feito e acompanhado por Dr. Caio Medeiros e Dr.a Nayanna Vasconcelos.

Gostou: siga-nos em nossas redes sociais:

Insta: @caiomedeirosadvocacia

Site: www.caiomedeirosadvocacia.com.br

