

## Direitos desconhecidos, mas que são garantidos ao consumidor

YAHOO! CONTRIBUTOR NETWORK

qui, 19 de Set de 2013, 22:50 - Mercado fechado

Por [Juliana Almeida](#) | Yahoo Contributor Network – 12 horas atrás

Na era digital, parece que nada escapa aos olhos, todos possuem conhecimento, mesmo que básico, sobre tudo. Entretanto, algumas questões ainda permanecem desconhecidas, como é o caso dos direitos do consumidor. Tudo bem que qualquer pessoa pode ter acesso ao Código de Proteção e Defesa do Consumidor ou digitar o que procura em qualquer buscador e encontrar sua resposta, mas, e quando não sabemos exatamente o que procurar?

De acordo com Rosemeire Cecília da Costa, advogada pública no Procon-MS, alguns direitos garantidos aos consumidores não são respeitados pelos empresários, outros muitos, ainda são desconhecidos pelo consumidor, apesar de o Código de Proteção e Defesa do Consumidor acabar de completar 23 anos no último dia 11 de setembro. Para **Hugo Fanaia de Medeiros**, advogado na área de direito do Consumidor e secretário-geral adjunto da Comissão de Defesa do Direito do Consumidor da OAB/MS, a popularização da internet ajudou a reduzir a falta de conhecimento dos consumidores, porém, existem muitos direitos que a população só tem acesso a informação quando orientada por algum profissional no assunto.

Os advogados e especialistas em direitos do consumidor, **Hugo Fanaia** e Rosemeire Cecília contribuíram para a lista de direitos a seguir, que, de acordo com os mesmos, são pouco conhecidos ou que, mesmo a população tendo conhecimento, não procura assistência jurídica sobre o assunto.

**Revisão contratual** - Em financiamento de bens, quando se trata de veículo ou imóvel, as financeiras acabam cobrando taxas indevidas dos consumidores ou, às vezes, juros que não são compatíveis com o mercado. Nesses casos, o consumidor tem direito a ter seu contrato revisado judicialmente, e se, procedente sua ação, será ele ressarcido em dobro e corrigido monetariamente de valores pagos indevidamente e, dali em diante, pagará somente o que for efetivamente correto, de acordo com a decisão judicial, e não com o que foi inicialmente contratado.

**Cobrança de taxa de corretagem** - Muitas construtoras e imobiliárias cobram indevidamente esta taxa de seus consumidores. A famosa "taxa de corretagem" é, na verdade, um valor pago ao corretor de imóveis em razão da prestação de serviço de assessoria imobiliária e está previsto na legislação brasileira. Porém, em casos de compra de imóveis na planta, o valor deve ser pago pela construtora e não pelo consumidor, uma vez que, quem contratou o serviço do corretor para vender o imóvel foi, na verdade, a própria construtora. Assim, na ação judicial, o consumidor pode ser ressarcido em dobro em razão da cobrança indevida.

**Precificação na vitrine** - O preço à vista deve ser especificado em local de fácil visualização, não expondo o consumidor a ter que fazer contas sobre as prestações e nem a ter que perguntar sobre o preço. A advogada no

Procon-MS, Rosemeire Cecília, afirma entretanto, ainda esta é uma lei que o empresário não respeita na integralidade e o consumidor não procura este direito exatamente por conta de desconhecê-lo.

**Cancelamento de Serviços** - Desde 2008 há a garantia de cancelamento de serviços por quaisquer meios pelos quais se possa contratar o serviço, porém, muitas empresas ainda obrigam o consumidor a procurar o SAC via telefone para a realização do cancelamento, e como o consumidor desconhece este direito, acaba passando por diversas etapas até conseguir realizar o cancelamento por este meio de comunicação.

**Pagamento com cartão de crédito à vista** - Compras realizadas com cartão de crédito em uma única cobrança a ser paga no vencimento do cartão, são consideradas à vista e, dá ao consumidor o direito a usufruir de qualquer benefício concedido para o pagamento com dinheiro ou cartão de débito. Outro fator a ser considerado é que qualquer taxa cobrada pela administradora de cartão deve ser paga pelo lojista.

**Consumidor doador de sangue tem benefícios** - Cada Estado possui sua própria lei dispendo sobre direitos do doador de sangue. Na maioria dessas leis, está previsto que o doador tem direito a pagar meia-entrada em eventos culturais, esportivos e quaisquer outros que proporcionem lazer, cultura e entretenimento. Além disso, os doadores podem utilizar-se da fila preferencial aos idosos em bancos.

**Atraso em obra** - Quando uma construtora atrasa uma entrega, o consumidor tem direito a receber uma indenização por danos morais e, também, o valor do aluguel que estiver pagando em sua residência atual ou o valor de um aluguel que estaria ganhando, caso alugasse o seu futuro imóvel. Além disso, a construtora pode ser condenada a pagar juros e multas por conta do inadimplemento contratual.

**Negativação indevida em cadastro de inadimplentes** - Inicialmente, podemos considerar a negativação indevida do nome do consumidor em cadastro de inadimplentes como sendo um dos casos mais frequentes, mas que muitas vezes não tem a atenção reconhecida por parte dos consumidores. Quando uma pessoa paga determinada conta e, mesmo assim, a empresa coloca o nome dela nos cadastros de inadimplentes como se ela não a tivesse pagado, este consumidor não só tem direito a ver seu nome retirado desses cadastros, como, também, a ganhar uma indenização por danos morais em razão deste constrangimento de ter seu nome sujo na praça indevidamente. Pode acontecer, também, do consumidor ter uma dívida e seu nome ter sido inscrito devidamente nos cadastros de proteção ao crédito, porém, depois que esta dívida for paga, o fornecedor tem que retirar o nome deste consumidor da negativação em um prazo de até 5 (cinco) dias. Se isso não acontecer, a inscrição que antes era devida, agora se torna indevida, passível de indenização por danos morais, da mesma maneira.

Os especialistas consultados afirmaram ainda que, apesar da quantidade de informação disponível, as pessoas não são educadas a buscarem seus direitos, e não apenas quanto a relações de consumo. Nas palavras do advogado **Hugo Fanaia**, no Brasil ainda há a pecha de que é feio discutir, porém há casos em que o consumidor acredita que a empresa pode prejudicá-lo de alguma forma no futuro, caso ele busque seus direitos judicialmente. Para os especialistas ouvidos, a prática de reivindicar se tornou mais ampla com a internet, porém chamam à atenção para o fato de que apenas reclamar na internet vias redes sociais, não adianta, a reclamação ou solicitação deve ser formalizada junto à empresa e caso não haja resposta favorável ao cliente, este deve procurar os meios judiciais para

a resolução da questão. Como ressalta o advogado **Hugo Fanaia**, o cidadão tem acesso fácil aos órgãos de proteção de direitos do consumidor, como a Ordem dos Advogados do Brasil (OAB), PROCON, Ministério Público e Defensoria Pública.

Quando o assunto é compra pela internet, um dos grandes problemas está nas intermediações de compra. Geralmente as empresas que divulgam as promoções se isentam da responsabilidade sobre o conteúdo da promoção, entretanto, quem **propagou também tem responsabilidade sobre a transação**, de forma que os tribunais têm entendido que no caso de sites intermediadores (de compras coletivas, de vendas de passagens, venda de pacotes turísticos, etc) entre o consumidor e empresa, ambos são solidariamente responsáveis pela venda realizada. Assim, por exemplo, se o consumidor comprou um bilhete para uma viagem em determinado site que informa os melhores preços entre as companhias aéreas, o site de vendas e a companhia aérea serão responsáveis conjuntamente por qualquer fato que ocorra com o consumidor durante o trajeto comprado. No caso de a empresa não poder ser localizada, o consumidor pode acionar somente a empresa de compra coletiva, de acordo com o advogado e secretário-geral adjunto da Comissão de Defesa do Direito do Consumidor da OAB/MS, **Hugo Fanaia**. Para maiores informações sobre comércio eletrônico, [acesse aqui](#) o decreto que regulamenta esta prática.

Fonte: <http://br.financas.yahoo.com/noticias/direitos-desconhecidos-mas-que-o-garantidos-ao-consumidor-130700670--finance.html>