DIREITO PREVENTIVO

CONSELHO JURÍDICO 1

Relações de Consumo

MTE-THOMSON OFICINA DO SABER

Oficina do Saber MTE-THOMSON

MTE-THOMSON®

As Relações de Consumo são regulamentadas por uma lei, conhecida como Código de Defesa do Consumidor.

É a lei nº 8.078, de 11 de Setembro de 1990, que trata, especificamente, desse tipo de relação, fornecendo as diretrizes para solução de eventuais conflitos.

Para que se tenha uma relação de Consumo, há a necessidade de existirem dois polos de interesses:

Ambos têm um objetivo comum, que é a compra ou a venda de um produto ou de um serviço.

Mas, o que caracteriza a compra e venda, para que ela seja, de fato, considerada Relação de Consumo é a necessidade de que o Consumidor seja CONSUMIDOR FINAL.

CONSUMIDOR FINAL
Aquele que compra um produto ou um serviço para uso próprio e não para revenda. O bem adquirido passará a fazer parte de seu patrimônio.

CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR:

Art. 2° Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Parágrafo único.
Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

Art. 3° Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

1°
Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.

2°
Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.

DIREITO PREVENTIVO

CONSELHO JURÍDICO 2

PROCON e Juizado Especial Cível

MTE-THOMSON OFICINA DO SABER

Oficina do Saber MTE-THOMSON

MTE-THOMSON

O PROCON é um órgão público pertencente ao Poder Executivo. Portanto, ele é extrajudicial.

Tem como funções:

- A orientação dos consumidores sobre seus direitos;
- Buscar intermediar acordos em casos de desavenças nas relações de consumo;
- Fiscalizar as relações de consumo para que a lei seja cumprida.

Como o PROCON é um órgão extrajudicial, caso a empresa fornecedora recebe uma intimação para comparecer a uma audiência, ela não será, necessariamente, obrigada a ir. Mas, sem dúvida, é importante que o representante da empresa compareça para demonstrar a sua boa fé, sua disposição em solucionar o conflito.

Em não havendo um acordo extrajudicial, o **consumidor** (cliente) será orientado pelo PROCON a buscar o Poder Judiciário, usualmente através do JEC - Juizado Especial Cível.

No JEC poderão ser ajuizadas ações com valor da causa de até 20 salários mínimos (sem advogado); e de até 40 salários mínimos (com advogado).

Apenas as pessoas físicas, microempresas ou empresas de pequeno porte poderão ajuizar ações junto ao Juizado Especial Cível.

Ao receber uma intimação do Poder Judiciário para uma audiência, a **empresa** (Fornecedora) será obrigada a comparecer, sob pena de revelia.

Revelia = W.O. - quem não comparecer perderá o "jogo" (medida judicial).

REVELIA: Presumem-se verdadeiros todos os fatos alegados na petição inicial.

Atenção!
Ao comparecer a uma audiência junto ao Poder Judiciário, os sócios da empresa deverão levar, além de seus documentos de identificação pessoal, uma cópia autenticada do contrato social da empresa.

CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR:

Art. 5° Para a execução da Política Nacional das Relações de Consumo, contará o poder público com os seguintes instrumentos, entre outros:

I Manutenção de assistência jurídica, integral e gratuita para o consumidor carente;

II Instituição de Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor, no âmbito do Ministério Público;

III Criação de delegacias de polícia especializadas no atendimento de consumidores vítimas de infrações penais de consumo;

IV Criação de Juizados Especiais de Pequenas Causas e Varas Especializadas para a solução de litígios de consumo;

V Concessão de estímulos à criação e desenvolvimento das Associações de Defesa do Consumidor.

DIREITO PREVENTIVO

CONSELHO JURÍDICO 3

VÍCIOS em PRODUTOS (Defeitos)

MTE-THOMSON OFICINA DO SABER

Oficina do Saber MTE-THOMSON

MTE-THOMSON

O defeito em um produto, uma autopeça, por exemplo, é chamada de vício no mundo jurídico.

Caso ocorra um vício em um produto, o Código de Defesa do Consumidor determina que o fornecedor tem **30 dias** para solucionar o problema do cliente.

Após esse prazo, caso o defeito não tenha sido solucionado, o consumidor poderá optar pela:

- Substituição do produto defeituoso por outro igual, novo ou nas mesmas condições de uso;
- A devolução do dinheiro, atualizado monetariamente;
- O abatimento proporcional do preço.

Se, eventualmente, ficar constatado que a peça defeituosa não apresenta condições de ser reparada, o consumidor não precisará aguardar o final do prazo de 30 dias. Ele poderá optar, imediatamente, por uma das alternativas descritas anteriormente.

A responsabilidade pelos danos causados pelo defeito no produto é solidária, cabendo, igualmente, ao reparador, autopeça, distribuidor e fabricante.

A escolha de quem irá cobrar é do cliente ou consumidor.

Normalmente o consumidor optar por reclamar com quem está mais próximo dele que, no caso da reparação automotiva, é o aplicador ou reparador.

Nota!
Sustar os cheques emitidos para o pagamento do serviço/produto não isenta o consumidor de arcar com a obrigação assumida, podendo, inclusive, resultar no protesto dos cheques.

CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR:

Art. 18 Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com as indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas.

1°

Não sendo o vício sanado no prazo máximo de **30 DIAS**, pode o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

I A substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso;

II A restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;

III O abatimento proporcional do preço.

3°

O **consumidor** poderá fazer uso imediato das alternativas do **1°** deste artigo sempre que, em razão da extensão do vício, a substituição das partes viciadas puder comprometer a qualidade ou características do produto, diminuir-lhe o valor ou se tratar de produto essencial.

4°

Tendo o **consumidor** optado pela alternativa do inciso **I** do **1°** deste artigo, e não sendo possível a substituição do bem, poderá haver substituição por outro de espécie, marca ou modelo diversos, mediante complementação ou restituição de eventual diferença de preço, sem prejuízo do disposto nos incisos **II** e **III** do **1°** deste artigo."

DIREITO PREVENTIVO

CONSELHO JURÍDICO 4

Orçamento ou Ordem de Serviço

MTE-THOMSON OFICINA DO SABER

Oficina do Saber MTE-THOMSON

MTE-THOMSON®

Orçamento

A entrega de orçamento prévio é obrigatória. Isto porque, ele será o documento que servirá como um contrato entre o **fornecedor (oficina)** e o **consumidor (cliente)**.

O documento deverá discriminar os valores cobrados (separados por mão de obra e produtos), forma de pagamento, previsão de entrega do serviço e as peças que serão aplicadas deverão estar discriminadas com nome da peça e nome do fabricante da mesma.

O valor estipulado no orçamento, se não houver acordo diverso, **será válido por 10 dias**.

O **orçamento** ou **ordem de serviço** deverá ser autorizado pelo cliente contratante ANTES DE INICIADA a reparação do veículo.

Lembrando que essa autorização, necessariamente, deverá ser feita pessoalmente (assinatura do cliente) ou por e-mail.

No caso de reorçamento, da mesma forma, ele deverá ser autorizado pelo cliente. Caso contrário, o consumidor poderá pagar apenas o valor inicialmente orçado.

O orçamento poderá ser cobrado, desde que o cliente seja avisado deste procedimento antecipadamente.

A primeira coisa a ser feita quando o veículo a ser reparado é deixado na oficina, antes mesmo do orçamento, é o checklist, que só será válido se for assinado pelo cliente.

É **importante** que exista um campo separado no orçamento ou na ordem de serviço chamado **"Campo de Observação"**.

Lá será o local onde tudo que sair da normalidade da contratação poderá ser descrito, e deverá ser, igualmente, assinado pelo cliente.

Exemplo:
- Cliente que leva as peças para serem instaladas;
- Cliente que não autoriza a total reparação do veículo.

CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR:

Art. 40. O fornecedor de serviço será obrigado a entregar ao consumidor orçamento prévio discriminando o valor da mão-de-obra, dos materiais e equipamentos a serem empregados, as condições de pagamento, bem como as datas de início e término dos serviços.

1º

Salvo estipulação em contrário, o valor orçado terá validade pelo prazo de dez dias, contado de seu recebimento pelo consumidor.

2°

Uma vez aprovado pelo consumidor, o orçamento obriga os contraentes e somente pode ser alterado mediante livre negociação das partes.

3°

O consumidor não responde por quaisquer ônus ou acréscimos decorrentes da contratação de serviços de terceiros não previstos no orçamento prévio."

DIREITO PREVENTIVO

CONSELHO JURÍDICO 5

Garantia e casos de Cancelamento de compra

MTE-THOMSON OFICINA DO SABER

Oficina do Saber MTE-THOMSON

MTE-THOMSON

A regra geral diz que não existe produto ou serviço sem garantia.

Sua finalidade é garantir que o produto e o serviço possuam padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho.

GARANTIA LEGAL

O **Cliente** tem direito ao prazo legal (garantia legal) de **90 dias** para reclamar pelo serviço executado ou produto vendido, que poderá ser ampliado mediante negociação das partes (garantia contratual).

A garantia legal de 90 dias é o prazo mínimo de garantia de qualquer produto ou serviço durável, dentro das relações de consumo.

As relações de consumo ocorridas dentro do setor da reparação automotiva são consideradas, sempre, compra e venda de produtos ou serviços duráveis.

GARANTIA CONTRATUAL OU COMPLEMENTAR

A **garantia contratual ou complementar** deverá, sempre, ser apresentada por escrito Termo de Garantia.

Ela nunca substitui a garantia legal, apenas complementa ou adiciona a ela.

Não é obrigatória e não possui prazo fixo.

No caso do **vício (defeito)** apresentado ser da peça instalada pelo reparador no veículo do **Cliente/Consumidor**, a garantia da peça deverá ser prestada pelo fabricante, mas quem responde junto ao consumidor é a empresa Reparadora que deverá sanar o problema, trocar o produto com defeito para o consumidor e pleitear a garantia do fabricante ou da autopeças onde foi adquirido o produto.

Isso, claro, se o vício não tiver sido causado por mau uso, negligência ou imprudência do Cliente, casos não enquadrados em garantia.

Casos de Cancelamento de Compra

A compra poderá ser **cancelada pelo cliente APENAS** em alguns casos permitidos pelo Código de Defesa do Consumidor.

- Quando o produto não for entregue;
- Quando for entregue diferente do acertado;
- Quando tiver vício sem possibilidade de reparo ou que não tenha sido reparado no prazo de 30 dias determinado na lei.

A lei não permite o cancelamento de uma compra pelo simples arrependimento do consumidor, que deverá, antes de adquirir o produto, fazer pesquisa de preço, qualidade, quantidade, marca, funções e características. Isso porque, da mesma forma que o CDC garante direitos, também impõe deveres aos consumidores.

Exceção:

- A compra conhecida como compra entre ausentes.
- Aquela em que o cliente/consumidor não tem, no momento da compra, acesso físico ao produto adquirido.
- Atualmente, é configurada, principalmente, pela compra feita pela internet.
- A lei fala em compra realizada fora do estabelecimento comercial fornecedor.
- Nesse caso, o consumidor terá direito ao prazo de arrependimento de 07 dias, contado a partir do recebimento do produto, no qual poderá desistir da compra.

CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR:

Art. 26 O direito de reclamar pelos vícios aparentes ou de fácil constatação caduca em:

I Trinta dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos não duráveis;

II Noventa dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos duráveis.

1°

Inicia-se a contagem do prazo decadencial a partir da entrega efetiva do produto ou do término da execução dos serviços.

Art. 49 O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de 7 dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio.

Parágrafo único
Se o consumidor exercitar o direito de arrependimento previsto neste artigo, os valores eventualmente pagos, a qualquer título, durante o prazo de reflexão, serão devolvidos, de imediato, monetariamente atualizados.

Art. 50 A garantia contratual é complementar à legal e será conferida mediante termo escrito.

Parágrafo único
O termo de garantia ou equivalente deve se padronizado e esclarecer, de maneira adequada em que consiste a mesma garantia, bem como a forma, o prazo e o lugar em que pode ser exercitada e os ônus a cargo do consumidor, devendo ser-lhe entregue, devidamente preenchido pelo fornecedor, no ato do fornecimento, acompanhado de manual de instrução, de instalação e uso do produto em linguagem didática, com ilustrações."

DIREITO PREVENTIVO

CONSELHO JURÍDICO 6

DOCUMENTAÇÃO - necessidade de colher a assinatura do cliente

MTE-THOMSON OFICINA DO SABER

Oficina do Saber MTE-THOMSON

MTE-THOMSON®

Nas demandas judiciais, como regra geral, cabe ao autor ou denunciante o ônus da prova, ou seja, ele precisa apresentar evidências do que alega.

"Quem alega tem que provar."

Agora, no caso das relações de consumo teremos uma exceção a essa regra.

Se o juiz, num litígio, entender como verossímeis as afirmações do consumidor, ainda que não estejam acompanhadas de provas materiais, poderá inverter o ônus da prova. Isso significa que caberá ao fornecedor produzir o conjunto de provas que afaste as alegações do Cliente.

Então, bastará ao consumidor contar uma historia "bem contada", apresentando fundamentação clara do que alega, e caberá ao fornecedor provar que não fez aquilo.

Isto ocorre porque o legislador entende ser o consumidor hipossuficiente, está em desvantagem em relação ao fornecedor:

- Possui menos conhecimento técnico; possui menos condições econômicas e financeiras.

Assim, é muito importante que a empresa reparadora colha, sempre, a assinatura do cliente (ou a autorização/resposta por e-mail) no checklist, orçamento, campo de observação, reorçamento, etc.

Apenas dessa forma terá meios para comprovar, em eventual demanda judicial, que não feriu o determinado na legislação de consumo.

Atenção!
Ao comparecer a uma audiência junto ao Poder Judiciário, os sócios da empresa deverão levar, além de seus documentos de identificação pessoal, uma cópia autenticada do contrato social da empresa.

CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

I A proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;

II A educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações;

III A informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem; (Redação dada pela Lei nº 12.741, de 2012).

IV A proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

VI A efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

VII O acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção Jurídica, administrativa e técnica aos necessitados;

VIII A facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;

X A adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral."