

ATENÇÃO:

O modelo pronto desse tipo de demanda do Consumidor, está disponível nesse site, basta clicar na categoria Petições Cíveis e baixar a Inicial.

<https://www.modelopeticoesgratuitas.com.br/>

SOLICITEI O CANCELAMENTO DA MINHA MATRÍCULA NA FACULDADE TENHO DIREITO A RECEBER O VALOR DA MATRÍCULA DE VOLTA?

O cancelamento do curso deverá ser feito por escrito pelo aluno ou responsável diretamente à Instituição, sob pena de ficar inadimplente;

O aluno ou responsável tem direito à devolução do valor pago a título de matrícula quando a solicitação do cancelamento do contrato ocorrer antes do início das aulas. A Instituição pode reter parte do valor em função de despesas administrativas, desde que haja transparência;

Por outro lado, se o consumidor desistir após o início do período letivo não terá direito a devolução ao valor pago correspondente a matrícula. As mensalidades quitadas, referente ao período cursado, da mesma forma, não serão restituídas;

Se estiver previsto em cláusula contratual, a escola ou faculdade poderá cobrar multa, em virtude do cancelamento, desde que não seja em valor abusivo e não comprometa o equilíbrio da relação contratual.

ESTOU INADIMPLENTE COM A MENSALIDADE ESCOLAR

O QUE PODE ACONTECER?

A Instituição não pode suspender o aluno das provas, reter documentos ou impor sanção pedagógica; Bem como o contrato do consumidor inadimplente será rescindido somente ao final do ano letivo ou ao final do semestre.

Assim, cabe orientar que o estudante tente uma renegociação junto a Instituição de Ensino, se não tiver acordo a alternativa será discutir judicialmente a situação; Contudo, se o aluno permanecer inadimplente, a escola ou faculdade pode recusar o direito à renovação da matrícula. Só terão direito a vaga os alunos que estejam em dia com os pagamentos.

COMPREI UM APARELHO DE TELEFONE CELULAR E ELE DEU DEFEITO E A LOJA NÃO QUIS RECOLHER O PRODUTO E ENVIAR PARA ASSISTÊNCIA TÉCNICA O QUE DEVO FAZER?

Em caso de vício do produto no período da garantia, o fornecedor no caso a loja NÃO é obrigado a recolher o produto para a assistência técnica. A obrigação do fornecedor é informar o local ou a forma como o consumidor deverá acionar a assistência técnica autorizada do produto. O fornecedor pode, mas NÃO é obrigado a recolher o produto e encaminhar para o conserto!

COMPREI UMA TELEVISÃO E ELA DEU DEFEITO E FOI PARA ASSISTÊNCIA TÉCNICA JÁ TEM MAIS DE 30 DIAS O QUE DEVO FAZER?

O produto coberto pela garantia tem um prazo de até 30 dias para ter seu vício (defeito) sanado pela assistência técnica. Passado este prazo, o consumidor tem o direito de exigir um produto novo ou a restituição atualizada do valor pago na nota fiscal.

COMPREI UM FORNO MICRO-ONDAS E PELA SEGUNDA VEZ TIVE QUE LEVAR PARA ASSISTÊNCIA TÉCNICA O QUE DEVO FAZER?

Se o produto estiver na garantia e neste período o consumidor utilizar pela 2ª vez a assistência técnica, o consumidor tem o direito de exigir um produto novo ou a restituição atualizada do valor pago na nota fiscal. Neste caso, deve guardar as 2 ordens de serviço da assistência técnica.

CONTRATATEI OS SERVIÇOS DE TV POR ASSINATURA E INTERNET E NÃO TEM SINAL DE INTERNET, POSSO RESCINDIR O CONTRATO SEM PRECISAR PAGAR A MULTA DE FIDELIZAÇÃO?

Em contratos de adesão (telefonia móvel ou fixa, TV por assinatura, internet, entre outros serviços) a má prestação de serviço por parte do fornecedor, descumprimento de cláusula e/ou descontinuidade de serviço comprovado e desde que o consumidor comprove através de protocolos de reclamação, desobriga o consumidor ao pagamento da multa de fidelidade.

Conforme a Anatel, a fidelização na telefonia móvel, cujo prazo máximo é de 12 meses, só pode ser exigida quando a prestadora oferece algum benefício ao consumidor.

Este benefício pode ser o fornecimento de aparelho a preço abaixo do que é praticado no mercado ou vantagens pecuniárias, em forma de preços mais acessíveis durante o prazo de fidelização.

DIREITO DE ARREPENDIMENTO

Posso desistir das compras que fiz pela Internet ou de serviços que contratei pelo telefone?

Você pode sim! Pois, a Lei de Consumo (*Artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor*) possibilita ao consumidor exercer o seu direito de arrependimento, no qual o consumidor pode desistir de compras feitas fora de uma loja física, por exemplo, quando ele efetua compras e contratação de serviços por telefone, internet, catálogo ou até mesmo em domicílio (revistas Avon, Natura, Gequiti, etc).

Observa-se que o prazo para se arrepender da compra ou contratação do serviço é de até (07) sete dias a partir da entrega do produto ou do início da prestação do serviço. E, inclusive, nesses casos a justiça vem decidindo a favor do consumidor, reconhecendo o direito que ele tem a receber tudo aquilo que já foi pago na forma simples e acrescido de correção monetária, custos extras, como frete ou taxa de instalação de serviços contratados à distância.

1. Núm.: 71009029216	Inteiro teor:  doc  html	Órgão Julgador: Terceira Turma Recursal Cível
Tipo de processo: Recurso Cível		Comarca de Origem: CAXIAS DO SUL
Tribunal: Turmas Recursais		Seção: CIVEL
Classe CNJ: Recurso Inominado		Assunto CNJ: Rescisão do contrato e devolução do dinheiro
Relator: Luís Francisco Franco		Decisão: Acórdão
Ementa: RECURSO INOMINADO. CONSUMIDOR. AÇÃO DE RESTITUIÇÃO DE VALORES C/C INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. RELAÇÃO DE CONSUMO EVIDENCIADA. APLICAÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. POSTULAÇÃO QUE EQUIVALE AO EXERCÍCIO DO DIREITO DE ARREPENDIMENTO PREVISTO NO ART. 49 DO CDC. INCIDÊNCIA DO ALUDIDO DISPOSITIVO, UMA VEZ QUE A COMPRA FOI EXERCIDA FORA DO ESTABELECIMENTO COMERCIAL DA DEMANDADA. INCONTROVERSO QUE O ARREPENDIMENTO FOI EXERCIDO NO PRAZO DE SETE (07) DIAS APÓS A CONFIRMAÇÃO DA COMPRA PELO AUTOR. RESCISÃO DEVIDA, COM RESTITUIÇÃO DOS VALORES PAGOS. RECURSO DESPROVIDO. SENTENÇA MANTIDA.(Recurso Cível, Nº 71009029216, Terceira Turma Recursal Cível, Turmas Recursais, Relator: Luís Francisco Franco, Julgado em: 21-11-2019)		
Data de Julgamento: 21-11-2019		Publicação: 22-11-2019

Contratei um serviço básico de telefonia móvel (plano pós-pago) e recebi nas minhas faturas cobranças de serviços/planos/pacotes que não solicitei e não contratei, tenho direito a receber alguma indenização?

Tem sim, pois, tal prática é considerada abusiva e ilegal, uma vez que a legislação de consumo (Artigo 39, III, Parágrafo Único do CDC), considera como prática abusiva e proíbe o fornecedor de produtos ou serviços, enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço.

E, tanto é proibido tal prática, que os serviços prestados e os produtos remetidos ou entregues ao consumidor, sem a solicitação prévia dele e que não foram por ele contratados, equiparam-se às amostras grátis, inexistindo, portanto, a obrigação de pagamento!

E, portanto, em havendo o pagamento pelo consumidor, ele terá direito a restituição do valor que pagou indevidamente, e, inclusive, a devolução poderá ser em Dobro. Ocorre que, apesar do Código de Defesa do Consumidor (Artigo 42, Parágrafo Único) prever a restituição dobrada quando há cobrança indevida, o Judiciário tem considerado que essa reparação só deve ser acionada se o consumidor provar que houve má-fé (intenção deliberada da empresa em lucrar em cima da boa-fé do cliente) por parte da empresa.

Todavia, existem casos em que a prova da má-fé é dispensada pelo Judiciário, quando há Ausência de Erro Justificável pela Empresa. Por exemplo, o consumidor contratou serviços básicos de Telefonia Móvel e está sendo cobrado também por Serviço de TV por Assinatura, ou há registro de protocolos de reclamação onde por diversas vezes o consumidor contestou e impugnou as cobranças abusivas e indevidas, e, portanto, não há como a empresa negar que não agiu de má-fé e tampouco sustentar que as cobranças foram feitas, equivocadamente, devido a um simples erro do fornecedor, sem intenção de prejudicar o consumidor!

Os tribunais também têm decidido que o consumidor tem direito a restituição do valor pago por ele (na forma simples ou em dobro) referente aos últimos três, cinco e até mesmo Dez anos!

Fui vítima de cobranças indevidas por serviços de telefonia que não contratei e não solicitei, paguei para evitar que a empresa inscrevesse o meu nome no SPC e Serasa, tenho direito a receber indenização por Dano Moral?

Para os Tribunais, o simples envio de cartas de cobranças indevidas e até mesmo o pagamento indevido, não gera o dano moral. Todavia, se o consumidor conseguir comprovar que houve Abuso de Direito e prática de conduta ilícita pela Empresa Ré (Artigos 186, 187, 876, 877, 884 e 927 do Código Civil), com diversos números e datas de Protocolos de Reclamação junto a Empresa, solicitando o cancelamento dos serviços não contratados e das cobranças indevidas, nesse caso, há decisões na jurisprudência que entendem que houve FALHA na prestação dos serviços da Empresa (Artigo 22, parágrafo único c/c o artigo 6º, VI, do CDC), ao tratar o consumidor com descaso e negligência, deixando de atender na via administrativa a Reclamação do Cliente de Boa-Fé, que contestou e impugnou as cobranças indevidas, e, portanto, restou configurado o Dano Moral "*In Re Ipsa*" (nesse caso o dano decorre do fato em si, ou seja, o consumidor não precisa comprovar o dano, a própria conduta ilícita da empresa já pressupõe o Abuso de Direito e o dano ao consumidor) e o dever de indenizar da empresa nos termos dos artigos 6º, VI, 14, 22, Parágrafo Único do CDC).

DICAS PARA O CONSUMIDOR

O direito de reclamar pelos vícios aparentes ou de fácil constatação caduca em 30 (trinta) dias, para serviço e de produtos não duráveis e 90 (noventa) dias, para serviço e de produtos duráveis. (Lei 8.078/90 – Art. 26 – I);

O fornecedor, na publicidade de seus produtos ou serviços, manterá, em seu poder, para informação dos legítimos interessados, os dados fáticos, técnicos e científicos que dão sustentação à mensagem. (Lei 8.078/90 – art. 36 – Parágrafo Único);

Caso o fornecedor de produtos ou serviços recusar cumprimento à oferta, apresentação ou publicidade, o consumidor poderá, alternativamente e à sua livre escolha rescindir o contrato, com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e a perdas e danos. (Lei 8.078/90 – art. 35 – III);

O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos. (Lei 8.078/90 – art. 14);

A garantia legal de adequação do produto ou serviço independe de termo expresso, vedada a exoneração contratual do fornecedor. (Lei 8.078/90 – art. 24);

São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que transfiram responsabilidades a terceiros. (Lei 8.078/90 – art. 51 – III);

É direito básico do consumidor 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 (Lei 8.078/90 – art. 6 – III).

ATENÇÃO: O modelo pronto desse tipo de demanda do Consumidor, está disponível nesse site, basta clicar na categoria Petições Cíveis e baixar a Inicial.

<https://www.modelopeticoesgratuitas.com.br/>