FUNDAÇÃO PROCON SP

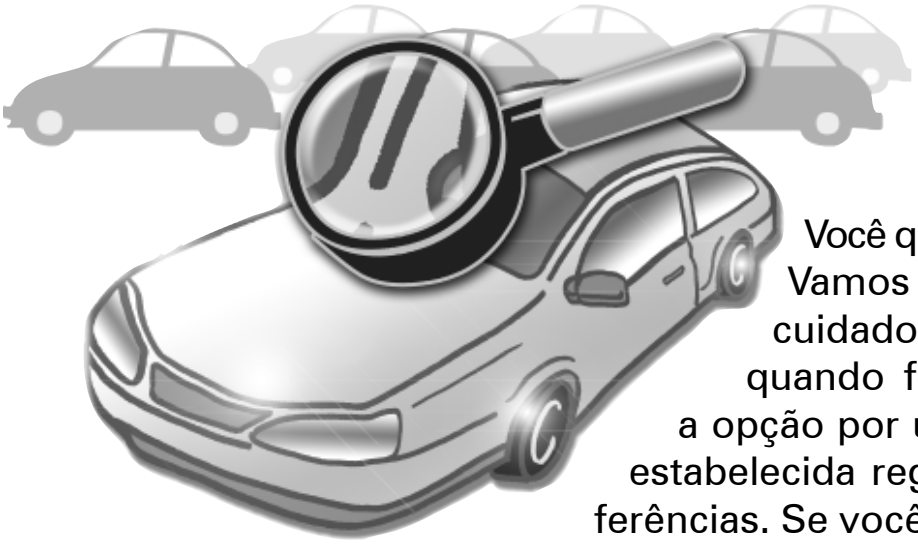
consumidor CONSCIENTE

ano II – nº 09 – out/nov/dez/2008

Boletim informativo editado pela Fundação Procon-SP

Neste Boletim:

- Carros Usados
- Compras efetuadas fora do estabelecimento comercial
- CPV - Centro de Documentação e Pesquisa Vergueiro



CARROS USADOS

Você quer comprar um carro usado? Vamos falar um pouco sobre os cuidados a serem observados quando for efetuar a compra. Faça a opção por uma loja ou concessionária estabelecida regularmente e com boas referências. Se você comprar direto de um particular, pode utilizar as dicas abaixo mas se houver algum problema no veículo, não poderá registrar uma reclamação no PROCON. Isso porque pelo Código de Defesa do Consumidor, para esses casos, a pessoa que vende seu veículo não é considerada fornecedor, portanto, não há uma relação de consumo. Assim, no caso de compra e venda entre particulares, qualquer problema que não for resolvido entre as partes, só poderá ser resolvido na justiça comum. Só há relação de consumo se você comprar o carro em uma loja de veículos ou concessionária, então você pode recorrer aos órgãos de defesa do consumidor.

Antes da compra não se esqueça de verificar:

- se os documentos são autênticos, conferindo o número do chassi gravado em vários lugares no veículo, próximo ao motor, no vidro ou outros locais. A numeração deverá ser a mesma que consta no certificado de propriedade do veículo. Os números e letras e da plaqueta de identificação devem estar alinhados, com espaçamentos regulares e contornos uniformes;
- se o carro tem multas ou bloqueios pelo número do RENAVAM através do site do DETRAN: www.detran.sp.gov.br e da fazenda: www.fazenda.sp.gov.br;
- o estado de conservação da parte mecânica e funilaria. Para isto tente obter ajuda de um mecânico de sua confiança;
- o preço em jornais e revistas e pela tabela FIPE, site: www.fipe.org.br, para comparação de preços;

- se há bolhas na pintura que significa sinal de ferrugem;
- o fechamento das portas e capôs. O desnível pode indicar que o carro foi batido;
- as condições do amortecedor, balançando o carro. Se ele balançar repetidas vezes o amortecedor poderá estar em más condições;
- os pneus. Estando muito lisos, sem aderência, poderão comprometer sua segurança. Desgastes irregulares e o carro pendendo para um dos lados podem indicar problemas na suspensão, alinhamento ou balanceamento das rodas;
- o liquido no depósito de água que não deve apresentar sinais de ferrugem ou aspecto oleoso. Os tubos de borracha não devem estar rachados, quebrados ou ressecados;.
- os equipamentos de segurança do veículo tais como: extintor de incêndio, macaco, cinto de segurança, triângulo de sinalização, chave de roda e estepe. Solicite também o manual de instruções do veículo.

Documentação que deve ser exigida no momento de fechar o contrato:

- comprovante de pagamento do IPVA (Imposto sobre a Propriedade de Veículos Automotores) e do DPVAT (seguro obrigatório);



- certificado de registro e licenciamento de veículo (CRV);
- certificado de transferência (DUT) datado, preenchido e com firma reconhecida. Assim que houver o reconhecimento da firma o veículo deverá ser transferido pois a validade do documento é de 30 dias. Solicitar também o recibo com data e hora da retirada do veículo para garantir que toda a ocorrência anterior não será de responsabilidade do novo proprietário, assim como o contrato de venda;

Para a transferência da documentação do veículo para o seu nome é exigido pelo DETRAN:

- comprovantes de pagamento de IPVA, do seguro obrigatório e das multas;
- certificado de registro e licenciamento do veículo;
- recibo de venda ou contrato;

Antes de efetuar a compra verifique junto à Polícia Civil se o veículo em questão não foi furtado e junto ao Detran verifique a situação do veículo e se não há multas pendentes.

Segundo o Código de Defesa do Consumidor caso ocorra a presença de vícios (problemas) que possam ser constatados com facilidade, o consumidor terá um prazo de 90 dias para reclamar. Após a reclamação se não houver a

solução até um prazo de, no máximo, 30 dias, o consumidor poderá exigir, a sua escolha:

- a troca do veículo por outro da mesma espécie;
- o cancelamento da compra, com a devolução da quantia paga;
- ou o abatimento proporcional do preço.

Antes de comprar cheque junto ao Cadastro de Reclamações do Procon, fone: 3824-0446, das 10:00 às 16:00 horas, se há reclamações da empresa e os resultados apresentados.

Recomenda-se ao consumidor que tome cuidado com a compra de carros "no estado", pois isto significa que o veículo não está em ordem. Se optar por comprar nestas condições peça para o vendedor especificar na nota fiscal ou recibo todo os problemas do automóvel.

Se o veículo for comprado por leilão todas as condições acima citadas também devem ser observadas.

TIPOS DE CONTRATAÇÃO

Arrendamento Mercantil (Leasing)

É ofertado, de forma indevida, pelas empresas, como um tipo de financiamento mas, de fato, o leasing tem suas características próprias, portanto, **leia** o **contrato** com atenção exigindo do fornecedor esclarecimentos sobre:

- o valor total do contrato ou o custo efetivo total;
- o tempo de duração do contrato, pois o prazo mínimo é de dois anos;
- o valor das prestações e o custo embutido;
- os encargos financeiros e outras implicações se houver atraso nas prestações. Havendo o atraso a empresa (fornecedor) poderá pegar o carro de volta do carro por meio de um ação judicial de reintegração de posse;
- a possibilidade de devolução do bem em caso de desistência ou no final do contrato;

Verifique também, no caso de rescisão contratual, se existe alguma penalidade para a devolução de bem.

Saiba que o leasing é um tipo de operação onde o consumidor "aluga" um bem, neste caso, um automóvel, podendo escolher **no final do contrato se vai comprá-lo ou não**. Enquanto isso não ocorre, o carro não é do consumidor.

No leasing, o consumidor paga o valor do "**aluguel**" e o "**VRG**" (valor residual garantido). Esse valor (VRG) irá garantir que o arrendador (empresa que alugou) possa receber, ao final do contrato, o valor mínimo do bem negociado, no caso do arrendatário (consumidor que alugou) não optar por ficar com o veículo ou não dar continuidade ao contrato. O valor de VRG poderá ser antecipado, ou dividido em parcelas, ou até pago posteriormente, no término da contratação.

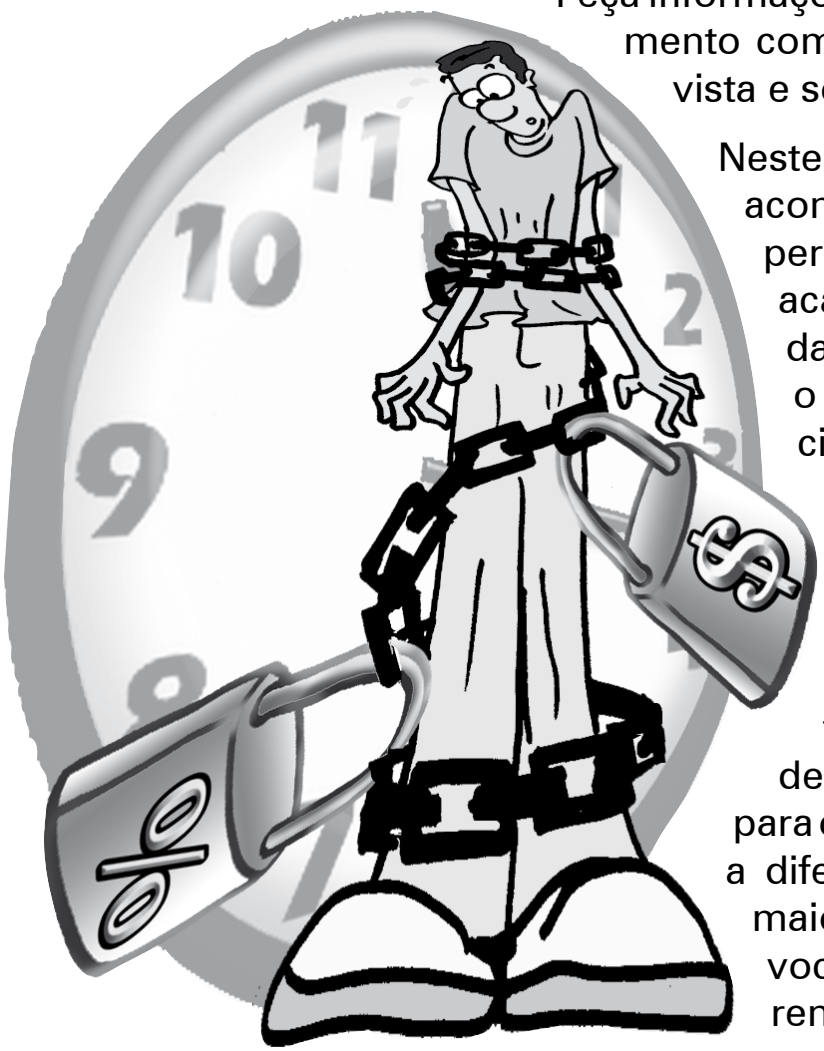
Outro dado importante a ser observado no contrato é o seguro. Não há a obrigatoriedade de fazer o seguro com a mesma empresa que vendeu o veículo. São duas contratações diferentes. Você poderá contratar este seguro, que tem o objetivo de cobrir o valor do bem no caso de sinistro (furto, roubo ou colisão), com outra empresa.

Crédito Direto ao Consumidor (CDC)

Este é um tipo de financiamento em que o valor total do bem será pago em parcelas definidas no momento da contratação.

Atualmente estão sendo oferecidos, no mercado, financiamentos em 24, 40, 60, 72 e até 99 meses. Cuidado com estas ofertas! Avalie se realmente vale a pena comprar um produto que vai levar 5, 6 ou 8 anos para ser pago, o que significa 60, 72 ou 99 parcelas sendo que após todo esse tempo ele já perdeu muito o seu valor para revenda. Além disso, se você somar as prestações verá que com o que irá pagar no financiamento daria para comprar, às vezes, até dois produtos novos.

(as taxas de juros de carro nem sempre são elevadas, muitas vezes são mais baixas do que de outros financiamentos – o consumidor percebe mesmo o quanto está perdendo quando soma as prestações).



Peça informações sobre o valor total do financiamento comparando com o valor do bem a vista e sobre as taxas de juros cobradas.

Neste tempo poderá ocorrer também acontecimentos imprevistos, como perda de emprego e outros, o que acaba por impossibilitar a continuidade do pagamento. Se isto ocorrer o fornecedor poderá acionar judicialmente o consumidor através de uma **ação de busca e apreensão** do bem para reaver o veículo. Uma vez de posse dele, o bem deverá ser vendido por meio de um **leilão**. Se o valor alcançado for superior ao valor do saldo devedor (do que ainda não foi pago para o banco) o consumidor terá direito a diferença do valor. Se a divida for maior do que o valor do bem leiloado, você ainda terá que pagar esta diferença para o banco.

COMPRAS EFETUADAS FORA DO ESTABELECIMENTO COMERCIAL

Sempre que o consumidor comprar produtos ou contratar serviços fora do estabelecimento comercial, seja na porta da sua casa, em vendas por telefone, pela internet, ao ser abordado na rua, através de catálogos, etc., ele terá o direito de arrepender-se da compra ou contratação.



Esse direito é assegurado pelo artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor, que determina:

"Art. 49. O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de sete 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 em 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".

A proteção prevista na Lei é decorrente do fato de que nas vendas fora dos estabelecimentos comerciais, quase sempre o consumidor é pego de surpresa, ou não tem como avaliar, de forma adequada, o produto ou serviço que está adquirindo.

Antes de qualquer compra, o consumidor, além de pesquisar preços nos diversos locais de venda, deve analisar se realmente precisa daquele produto no momento e, no caso de financiamento, calcular os juros que serão cobrados. Porém, no caso das compras fora do estabelecimento dificilmente isso é possível.

Porém, imaginemos determinado consumidor em casa, distraído com seus afazeres, que ao atender a campainha se depara com um vendedor com boa técnica de convencimento. O inesperado pode fazer com que ele adquira um objeto que lhe pareceu útil, mas que não tinha qualquer intenção de comprar.

Os exemplos dos problemas resultantes desse tipo de venda são vários. Há casos de consumidores, que ao atender o telefone, em casa ou no trabalho, é informado que seu nome foi sorteado para contratar um curso de informática de excelente qualidade e quase de graça. Achando que talvez essa seja uma ótima oportunidade de não mais adiar o projeto de aumentar seus conhecimentos, aceita a contratação, verificando apenas posteriormente,

que foi vítima de uma venda enganosa. São, também, inúmeros os casos de compras pela internet, catálogos, etc., em que a compra é feita com base em um desenho ou foto do objeto. Só quando recebe o produto percebe que ele tinha o tamanho, ou cor ou ainda, qualidade, diferentes do esperado.

Nessas situações o consumidor deve atentar para o fato de que, de acordo com o mencionado Código de Defesa do Consumidor, ele tem apenas **sete** dias corridos, após a aquisição ou contratação, ou **sete dias**, também corridos, após o recebimento do produto ou do serviço, para exercer seu direito de cancelamento.

Para resguardar direitos, nesse prazo, o consumidor deve, formalizar sua solicitação de cancelamento ao fornecedor. O pedido deve ser feito por escrito, em duas vias, guardando-se uma delas, **protocolada**, como comprovante. No caso de compra, deve ser mencionado que o produto está sendo devolvido ou que estará à disposição para que seja retirado.

O protocolo, na via do consumidor, dependerá da forma como for entregue o pedido:

- pessoalmente: deve pedir que o funcionário que receber date e assine a segunda via;
- por correio: enviar o pedido e o produto através de Aviso de Recebimento (AR). Quando o correio devolver o comprovante de que recebeu a carta, anexá-lo à segunda via;
- por fax: anexar o comprovante da transmissão, na cópia do pedido;
- por e-mail: imprimir a cópia;
- por telefone: anote um número de protocolo e o nome do funcionário que fizer o atendimento.

Após essa providência, o fornecedor deverá devolver, de imediato e com correção monetária, o valor pago pelo consumidor. Caso isso não ocorra, a questão poderá ser encaminhada à Fundação Procon.

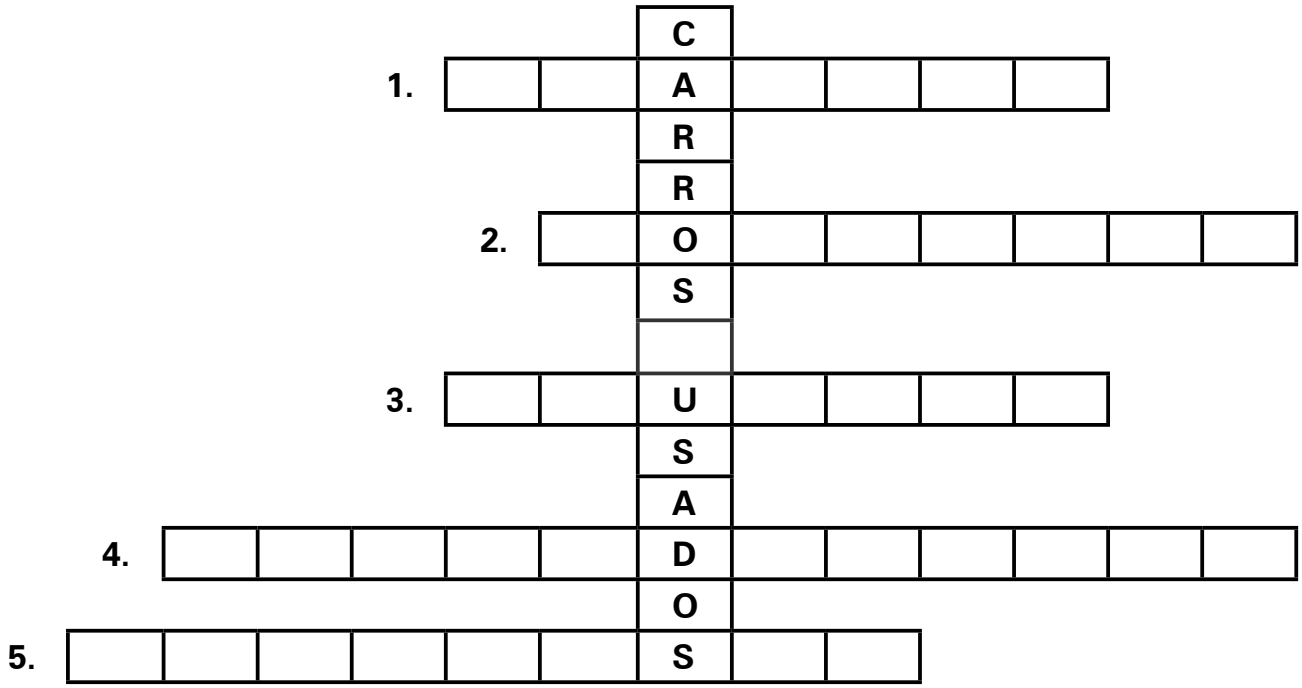
O consumidor deve estar atento aos casos em que é abordado na rua e levado para dentro da loja, ou escola, etc. Numa contratação feita dessa forma, fica difícil determinar o direito disposto no artigo 49 da Lei.



Ressaltamos que quando o consumidor compra produtos ou contrata serviços diretamente nos estabelecimentos comerciais, não há o direito ao arrependimento. Se isso acontecer, nada impede que ele tente um acordo no sentido de cancelamento, porém, o fornecedor não é obrigado a atendê-lo e, de maneira geral, quando aceita a devolução do produto ou rescisão do contrato, cobra taxas administrativas que, dependendo do bem, são bastante altas.

CRUZADINHAS

Divirta-se resolvendo estas palavras cruzadas sobre relação de consumo



HORIZONTAL

1. O mesmo que arrendamento mercantil
2. Documento que você deve ler antes de assinar
3. Valor pago pelo consumidor, num contrato de leasing, juntamente com o VRG
4. Consumidor que fez um contrato de arrendamento mercantil
5. Ação de Busca e ..... - ação judicial para a retomada do bem quando não pago pelo consumidor

VAMOS FALAR SOBRE SUA ASSOCIAÇÃO

Este é um espaço para a publicação do relato sobre seu trabalho, experiências, público alvo, contatos, com o objetivo de possibilitar a troca dessas experiências entre as Associações. Envie seu relato para a Fundação Procon, a/c de Leda Costa, R. Barra Funda, 930, 4º ª, sala 428, Barra Funda, São Paulo/SP, CEP: 01152 000 ou e mail: leda.costa@procon.sp.gov.br. Maiores informações, fone: 3824-7117.

Neste Boletim falaremos sobre o Centro de Documentação e Pesquisa Vergueiro (CPV).

O Centro de Documentação e Pesquisa Vergueiro (CPV) é uma entidade sem fins lucrativos, fundada em novembro de 1973.

Durante os seus 35 anos de existência acumulou documentos produzidos por diversas organizações populares e sindicais, ONG'S, setores de Igrejas, partidos políticos, mercado editorial, grande imprensa e imprensa alternativa, principalmente das décadas de 1970, 80 e 90.

O público de maior interesse são os trabalhadores que se organizam para lutar por melhores condições de vida, no trabalho ou onde vivem, e os pesquisadores em geral.

A entidade funciona em dois dias da semana, 3ªs e 6ªs, das 11:00 às 17:00 horas e as consultas devem ser agendadas através do e mail: cpvsp@cpvsp.org.br. Telefone da entidade: 3104-7995, com Luiza.

Respostas: 1. LEASING; 2. CONTRATO; 3. ALUGUEL; 4. ARRENDATÁRIO; 5. APREENSÃO.