
Consumidor: Procon orienta como cancelar contratos

Na hora de cancelar um contrato o consumidor deve ficar atento a algumas particularidades apresentadas para a rescisão. O alerta é da Fundação Procon-SP, órgão vinculado à Secretaria da Justiça do Governo do Estado de São Paulo.

De acordo com técnicos do órgão, o consumidor tem direito de exigir do fornecedor que a relação de consumo seja selada com um contrato, por escrito. No documento deve constar, além da identificação das partes, tudo o que for combinado (valores à vista e a prazo, taxas de juros, encargos, cancelamento, entre outros). Os espaços em branco devem ser inutilizados e uma via deste documento pertence ao contratante.

De acordo com o Código de Defesa do Consumidor, se a cláusula referente ao cancelamento estabelecer obrigações que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada ou sejam incompatíveis com a boa fé ou ao equilíbrio entre as partes, ela poderá ser considerada nula.

Como regra básica, para cancelar um contrato, o consumidor deve fazê-lo, preferencialmente, por escrito com cópia protocolada. Se optar por telefone, anotar data, horário, nome do atendente, número do protocolo de atendimento e solicitar o envio de um comprovante da rescisão contratual.

Em alguns contratos, dependendo do segmento a que esteja ligado o serviço, para efetivo cancelamento, são necessárias mais algumas providências e cuidados.

Veja o que deve ser observado em contratos específicos

Celular pós-pago

Se o pagamento for por débito automático ou por cartão de crédito é necessário cancelar também estes serviços nos seus respectivos locais. Reservar saldo para pagamento de ligações anteriores que ainda não foram cobradas.

Celular pré-pago

Após cinco meses sem que o cliente adquirira créditos o cancelamento é automático.

TV por assinatura

Os equipamentos envolvidos pertencentes à operadora devem ser devolvidos.

Academia de ginástica

Nos estabelecimentos que trabalham com planos (trimestrais, semestrais, anuais etc.) onde o pagamento é efetuado por meio de cheques pré-datados, invariavelmente existem condições pré-estabelecidas para o cancelamento como, por exemplo, problemas de saúde, mudança de local de trabalho etc. A quantia a ser devolvida é uma porcentagem dos valores dos cheques ainda não descontados.

Pacotes turísticos

Geralmente a quantia devolvida é proporcional ao prazo em que a empresa foi informada do cancelamento. Portanto, quanto mais próximo da data de saída da excursão maior será a retenção de valores.

Cartão de crédito

O cartão deve ser devolvido com protocolo, devidamente destruído. Se a anuidade foi paga integralmente, a administradora terá que devolver o valor proporcional ao tempo restante do contrato. Nas situações que envolvam inadimplência, a liquidação do débito poderá ser exigida integralmente ou parcelada, de acordo com liberalidade da administradora.

Se ocorrer acordo entre as partes será feito um novo contrato. Nestes casos o consumidor deve ficar atento pois, o atraso ou não pagamento de parcelas do refinanciamento poderá levar a empresa a cancelar o acordo e cobrar os valores de uma só vez.

Conta corrente/poupança

O fato de não movimentar a conta ou deixá-la sem saldo positivo não significa que ela será cancelada automaticamente e, desta forma, o banco continua a cobrar tarifas para manutenção da conta. Retirar um extrato e conferir se todos os cheques emitidos, assim como pagamentos com débitos automáticos, já foram debitados.

Não esquecer dos cheques pré-datados que ainda não foram compensados e da cobrança do respectivo CPMF. Os cheques em branco e o cartão magnético devem ser devolvidos por meio de documento protocolado.

Consórcio

Consumidores não contemplados: o valor que já pagou será devolvido no final do contrato, descontando-se eventuais prejuízos que possa ter causado ao grupo.

Consumidor contemplado: deverá devolver o bem e este será vendido para quitar saldo devedor da cota (se houver), se ainda assim restar débito ou crédito, será efetuado um acerto entre as partes.

Seguro de veículos

Quando o contrato for efetuado com base no valor determinado, a seguradora calcula o prêmio pago proporcional aos meses usados pelo consumidor e verifica se há saldo a ser devolvido (estas situações

ocorrem quando, por exemplo, o consumidor vende o bem durante o período de vigência do contrato).

No caso do contrato ser baseado no valor de mercado, ao parar de pagar as mensalidades o cancelamento é automático.

Título de capitalização

O consumidor tem direito ao resgate proporcional dos valores capitalizados pagos.

Financeira/arrendamento mercantil (compra de carro)

Devolve-se o bem e é apurado o saldo devedor, na ocorrência de diferenças estas serão pagas ou recebidas pelo consumidor (casos em que o consumidor esteja inadimplente).

Situações adversas

Há situações em que o consumidor poderá cancelar o contrato sem as exigências contidas nas cláusulas de cancelamento, são elas:

Se o serviço ou produto apresentar problemas que os tornem impróprios ao consumo e/ou não forem compatíveis á oferta ou mensagem publicitária.

Nestes casos o consumidor tem direito a: substituição do produto por outro da mesma espécie, reexecução do serviço, restituição da quantia paga atualizada monetariamente, abatimento proporcional do preço, exigir o cumprimento forçado da oferta ou outro produto ou serviço equivalente.

Se a compra do produto ou contratação do serviço for efetuado fora do estabelecimento comercial – Internet, telefone, caixa postal, catálogo – o consumidor tem sete dias de prazo para se arrepender, sempre por meio de documento protocolado.

Date Created

17/01/2002