
Cliente deve exigir orçamento antes da execução do serviço

O orçamento prévio de serviços é contemplado na lei consumerista, apesar da pouca importância que se tem dispensado ao assunto. Todo prestador de serviço é obrigado a fornecer ao consumidor orçamento prévio detalhado do serviço a ser executado, mas bom que se diga que o orçamento não cria nenhuma obrigação para o consumidor, fato que somente acontece com sua aceitação e autorização para início do serviço.

Entregue o bem para avaliação do serviço, cabe ao fornecedor preparar orçamento de tudo a ser feito e, para iniciar a obra, indispensável autorização do consumidor, consubstanciada na aprovação do orçamento. Necessária informação completa e pormenorizada do serviço, porque eventual omissão, a exemplo de quem deve pagar frete do produto entre a residência do consumidor e o local da prestação do serviço, pode implicar em falha de dados essenciais no orçamento e causar responsabilidade do fornecedor.

É vedada a execução de serviços ou fornecimento de produtos sem a prévia elaboração do orçamento e posterior autorização do consumidor. A violação desta regra implica em prática abusiva e não gera obrigação de pagar, inciso VI e parágrafo único, artigo 39 do CDC.

A dúvida sobre o valor do serviço executado causa aceitação da versão do consumidor, porque a falha no orçamento incompleto implica em responsabilidade do fornecedor, dada sua obrigação de elaborá-lo.

Há situações especiais nas quais se torna indispensável horas/trabalho para formulação do orçamento; é o caso do conserto de um carro ou de máquina, quando necessária a remoção de peças internas para avaliar o dano e o trabalho a ser promovido. De qualquer forma, a empresa haverá de buscar meios para apontar o valor do serviço; na sua impossibilidade, resta encontrar ajuste com o consumidor, porquanto se iniciar o serviço, sem autorização, desobriga o consumidor do pagamento.

O orçamento substitui o contrato, artigo 48 do CDC, mas a garantia para os contraentes é maior se celebrado o contrato; no orçamento deve constar: o serviço a ser executado, valor da mão-de-obra, dos materiais, eventual aluguel de equipamentos a serem utilizados, condições de pagamento e datas previstas de início e conclusão dos trabalhos.

Para maior segurança é necessário que se faça contrato, no qual se define direitos e deveres do fornecedor e do consumidor, constando ainda dados pessoais das partes, tipo de serviço e endereço onde será feito; valor da mão-de-obra; materiais e equipamentos, com as devidas especificações e quem deverá adquiri-los; condições e forma de pagamento; data do início e término do serviço; punição pelo atraso na obra e no pagamento; prazo e assinatura das partes e de duas testemunhas. Deve-se estipular que se trata de prestação de serviço com prazo determinado, evitando, desta forma, caracterização de vínculo trabalhista.

O consumidor não responde por quaisquer ônus ou acréscimos não previstos no orçamento ou no contrato, tal como acontece com serviços terceirizados, parágrafo 3º, artigo. 40 do CDC.

Os serviços serão executados exatamente na forma combinada e eventuais vícios ou defeitos de qualidade, de quantidade, etc., provocam a reexecução, restituição dos valores pagos ou abatimento proporcional no preço final, a depender da opção do consumidor.

Se não houver outro ajuste inserido no orçamento ou no contrato, é válido o preço anotado pelo prazo de 10 dias, a contar do recebimento. Vencido este prazo, o fornecedor pode fazer outro orçamento.

A agressão a esta norma tem sido comum nas atividades de prestação de serviço. O hospital, o consultório, o médico, o dentista, em regra, não apresentam orçamento prévio da prestação dos serviços médico-odontológicos. O paciente só tem noção do valor depois da conclusão do tratamento. Em regra é possível a apresentação de orçamento para os serviços médico-hospitalares, apesar de algumas peculiaridades; em caso de internação, face à emergência ou urgência, torna-se mais problemático o atendimento à prescrição legal. Todavia, ainda assim, necessária comunicação do hospital, do médico com os familiares do paciente acerca da evolução da dívida para evitar surpresa com altos valores no final do tratamento.

Não responde o paciente pela conta dos serviços prestados pelo anestesista, se não houve orçamento prévio indicando a necessidade de sua intervenção. O “acréscimo decorrente da contratação de serviços de terceiros”, como é o caso do anestesista, implica em isenção de ônus para o consumidor, parágrafo 3º, artigo 40, do CDC.

O consumidor tem prazo para reclamar contra abusos praticados pelo fornecedor de serviços; disporá de 30 dias se o vício for aparente e de fácil constatação. No caso de bens duráveis, o prazo se amplia para 90 dias, artigo 26 do CDC.

Date Created

19/07/2007