

Manual do Consumidor

INESP

INSTITUTO DE ESTUDO E PESQUISAS SOBRE
O DESENVOLVIMENTO DO ESTADO DO CEARÁ

Fortaleza – Ceará

2008

Copyright - © 2008 by INESP

Redação e Coordenação Editorial: Evandro Gomes Linhares

Diagramação: ***** **

Ilustração da Capa: ***** **

Impressão e Acabamento: Gráfica do INESP

Revisão: Telma Valéria Pimentel Moreira

C *** g	Ceará. Assembléia Legislativa Manual do Consumidor./ Evandro Gomes Linhares, Telma Valéria Pimentel Moreira _ Fortaleza: Editora INESP, 2008. ** p. Comissão de Defesa do Consumidor Deputado Moésio Loiola – Presidente da Comissão 1. Defesa - Consumidor CDD ***.**
---------	---

Permitida a divulgação dos textos contidos neste livro,

Desde que citados autor e fontes.

EDITORA INESP

Av. Desembargador Moreira 2807, Dionísio Torres,

Fone: 3277-3701 – fax (0xx85) 3277-3707

CEP – 60.170-900 / Fortaleza-Ceará Brasil

Al.ce. gov.br/inesp - inesp@al.ce.gov.br

APRESENTAÇÃO

Em uma sociedade, os direitos do cidadão são seus marcos referenciais. Entre muitos instrumentos que legitimam esses direitos, desataca-se o Código de Defesa do Consumidor, criado pela Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, mecanismo que regula as relações entre consumidores e comerciantes contra abusos na venda, compra ou aluguel de produtos e serviços.

Compreendendo a importância desse instrumento na criação de uma cultura de defesa dos direitos do cidadão, a Assembléia Legislativa do Estado do Ceará, através de sua Comissão de Defesa do Consumidor – PROCON ASSEMBLÉIA, elaborou a publicação do presente Manual com o objetivo de informar o consumidor quanto aos seus direitos e deveres e de tornar fácil o acesso à Lei nº 8.078.

Nesta perspectiva, o Manual do Consumidor apresenta-se como mediador na efetivação dos direitos contra abusos comerciais, inibindo imposições praticadas nas relações de compra e venda.

Deputado Domingos Filho

Presidente da Assembléia Legislativa do Estado do Ceará

INTRODUÇÃO

No exercício de suas atribuições, a COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR / PROCON ASSEMBLÉIA elaborou este Manual, com o objetivo de dar ao consumidor informações importantes para a efetiva consolidação de seus direitos e a convicção da existência de instrumentos que visam garantir o cumprimento dos mesmos.

Somente com a educação e a compreensão do que o Código de Defesa do Consumidor dispõe, o cidadão brasileiro terá uma maior noção da verdadeira revolução que ocorrerá com o advento da supra citada lei.

O Manual do Consumidor vem, de maneira simples e objetiva, elencar os principais questionamentos que os brasileiros têm sobre a aludida matéria, apontando para tal, as respectivas respostas. Assim, procura evitar problemas e dúvidas que possam reduzir a sua capacidade enquanto consumidor.

Esta cartilha foi elaborada para ser um informativo básico, porém de grande valia, já que é um passo para despertar cada vez mais a consciência crítica e a constante busca para que se façam valer os direitos apregoados no nosso Código de Defesa do Consumidor. Com ela, o consumidor saberá quando deverá reclamar de defeitos e excessos de prazos; cobrar qualidade; enfim, ter em suas mãos a maneira mais rápida de dirimir problemas e encontrar soluções.

Iniciativas como essas, que visam melhorar a vida do brasileiro, são de fundamental importância para criar um sentimento cada vez maior de cidadania, trazendo benefícios para toda a coletividade e fortalecendo a sociedade como elemento transformador e agente capaz, plenamente ciente

de seus direitos. É isso que visa o trabalho de todos que compõem a Comissão de Defesa do Consumidor da Assembléia Legislativa do Estado do Ceará.

Deputado Moésio Loiola

Presidente da Comissão de Defesa do Consumidor

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO

INTRODUÇÃO

CAPÍTULO 1 - INFORMAÇÕES E CONCEITOS BÁSICOS

- Código de Defesa do Consumidor – CDC
- Quem é consumidor?
- Quem é fornecedor?
- Conheça os direitos básicos do consumidor
- Principais reclamações dos consumidores
- Como se defender

CAPÍTULO 2 - DIREITO A INFORMAÇÃO ADEQUADA

CAPÍTULO 3 - PRODUTOS E SERVIÇOS DEFEITUOSOS

- Quando os produtos ou serviços são considerados defeituosos?
- Quanto tempo o consumidor possui para reclamar?
- O quê a lei garante?
- Exija o certificado de garantia
- Obrigatoriedade de fornecimento de peças de reposição
- E quanto aos serviços públicos essenciais?
- Telefonia móvel

CAPÍTULO 4 - CUIDADOS NECESSÁRIOS NA HORA DA COMPRA

- Compra de produtos do mostruário
- Venda casada
- Possíveis transtornos na entrega do produto
- Compras feitas por telefone ou internet
- Vendas em domicílio
- Compra de carro usado

CAPÍTULO 5 - CUIDADOS E DICAS PARA EVITAR

TRANSTORNOS NA HORA DO PAGAMENTO

- Exija orçamento prévio
- Regras básicas para qualquer contrato
- Pagamentos em cheque
- Cheque pré-datado
- Cheque sustado
- Cuidados especiais com os talões de cheque
- Cartão de crédito
- Pagamento antecipado de dívidas
- Multas por atraso

CAPÍTULO 6 - SERVIÇOS EDUCACIONAIS – CONHEÇA SEUS

DIREITOS

- Contratação dos serviços
- Uniforme e material escolar
- Matrícula e mensalidades
- Inadimplência

CAPÍTULO 7 - PLANOS DE SAÚDE

- Carência
- Cheque-caução
- Coberturas obrigatórias
- Faixas etárias
- Condutas proibidas
- Outros cuidados necessários na contratação

CAPÍTULO 8 - ATRASOS EM VÔOS – SAIBA O QUE FAZER

CAPÍTULO 9 - FUJA DO ENDIVIDAMENTO

- Regularização de pendências

BIBLIOGRAFIA

CAPÍTULO 1

INFORMAÇÕES E CONCEITOS BÁSICOS

Para melhor exercício de seus direitos, é importante que o consumidor tenha conhecimento de alguns conceitos e informações básicas.

Primeiramente, é necessário entender que a Comissão de Defesa do Consumidor – Procon Assembléia é um órgão da Administração Pública Direta, integrante da organização da Assembléia Legislativa do Estado do Ceará, que tem competência material de defesa dos interesses e direitos difusos, coletivos e individuais homogêneos dos consumidores de produtos e serviços.

Caberá à Comissão de Defesa do Consumidor:

- a defesa dos interesses e direitos difusos, coletivos e individuais homogêneos dos consumidores, na forma do inciso III, do Art. 82 e do Art. 91, da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990;
- informar, conscientizar, orientar e motivar, permanentemente, os consumidores sobre seus direitos e garantias;
- incentivar e orientar os consumidores para a criação de entidades representativas;
- incentivar e orientar a criação, nos Municípios do Estado do Ceará, de órgãos públicos municipais de defesa dos consumidores;
- receber e analisar denúncias apresentadas por consumidores ou entidades representativas dos consumidores;
- incentivar conciliações e promover acordos, individuais ou coletivos, entre fornecedores e consumidores;

- levar ao conhecimento dos demais órgãos públicos competentes, as infrações de ordem administrativa que violem os interesses difusos, coletivos ou individuais dos consumidores;
- desenvolver outras atividades, compatíveis com as suas finalidades de defesa dos consumidores.

CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR - CDC

O Código de Defesa do Consumidor – CDC (Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990) entrou em vigor em 11 de março de 1991, garantido proteção legal especial a todo cidadão que esteja na posição de “consumidor”. Este benefício fundamenta-se no fato de ser o “consumidor” parte hipossuficiente (mais fraca) nas relações de consumo.

Todo cidadão possui direitos e obrigações, no entanto só o conhecimento destes permitirá que a população utilize todas as formas de defesa que a lei oferece na prevenção e combate de eventuais abusos.

O CDC oferece ao consumidor solução de problemas gerados em virtude de produtos e serviços com defeito, inadequados, impróprios aos fins a que se destinam ou inseguros.

O conhecimento desta lei permite que o consumidor alcance ao justo atendimento às suas necessidades, à proteção de seus interesses econômicos e a melhoria de sua qualidade de vida, equilibrando a relação formada entre ele e o fornecedor.

QUEM É CONSUMIDOR?

A lei nº 8.078/90, o Código de Defesa do Consumidor, traz em seu Art. 2º o conceito de consumidor, sendo este o destinatário final de um produto ou serviço colocado à venda no mercado, por um fornecedor. Ou seja, é quem adquire produtos e serviços para **uso próprio (particular)**.

Vale ressaltar que aquele cidadão que é presenteado por terceiro, ou utiliza produto ou serviço pago por outrem, também ocupa a posição de consumidor.

QUEM É FORNECEDOR?

Segundo o CDC, fornecedor é toda pessoa física ou jurídica que exerce atividade econômica de forma permanente e remunerada.

Para que haja aplicação do CDC sobre determinado negócio é necessário que fique evidente a “relação de consumo”, encontrando-se uma das partes na posição de consumidor e a outra na de fornecedor.

Freqüentemente participamos, como partes, de diversas relações de consumo, seja, quando efetuamos a compra ou contratação de qualquer serviço, utilizamos um transporte público, fazemos compras na farmácia da esquina, assumimos a posição de consumidor. Por isto é tão importante que os cidadãos tenham conhecimento de seus direitos para que possam cobrá-los.

CONHEÇA OS DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR

O Art. 6º do CDC traz os direitos básicos do consumidor, que podem ser resumidos da seguinte forma:

- **Direito à proteção da vida, saúde e segurança contra riscos (Art. 6º, I);**

O consumidor deve ser informado pelo fornecedor, antes da compra ou utilização de produto ou serviço, sobre os possíveis riscos que estes ofereçam à sua vida, saúde ou segurança.

- **Direito à liberdade de escolha (Art. 6º, II);**

Cabe ao consumidor a escolha do produto ou serviço que melhor atenda às suas necessidades ou interesses.

- **Direito à informação (Art. 6º, III);**

É garantido ao consumidor o direito a informações claras e precisas, sobre os diversos produtos e serviços, dando-lhes ciência da quantidade, características, composição, qualidade, preço e riscos que estes possuam.

- **Direito à proteção contra práticas abusivas, sobretudo a propaganda enganosa (Art. 6º IV);**

Caso o fornecedor não obedeça às promessas por ele realizadas no ato da oferta, apresentação ou publicidade de produto ou serviço, o consumidor poderá exigir seu cumprimento ou optar pelo cancelamento do contrato, com direito à restituição de quantia que, por ventura, tenha antecipado.

- **Direito à revisão contratual (Art. 6º, V);**

O consumidor poderá solicitar a modificação do contrato, seja pelo fato deste ter sido redigido de forma desequilibrada ou por ter acontecido fato posterior que torne abusivas as prestações exigidas.

- **Direito à reparação moral e patrimonial (Art. 6º, VI);**

O fornecedor responderá por eventuais danos morais ou patrimoniais que o consumidor sofra em virtude de utilização de serviço ou produto.

- **Direito de acesso à Justiça e de facilitação da defesa de seus direitos (Art. 6º, VII e VIII);**

O consumidor que se sentir lesado poderá exigir o cumprimento de seus direitos de forma judicial ou administrativa. O CDC prevê, ainda, que em alguns casos deverá ocorrer a inversão do ônus da prova dos fatos.

- **Direito a serviços públicos prestados de forma eficiente e adequada (Art. 6º, X).**

É direito de todo cidadão a utilização de serviços públicos de qualidade, bem como o bom atendimento em órgãos públicos ou concessionárias responsáveis pela prestação destes.

Ou seja, os produtos e serviços colocados no mercado devem ser de boa qualidade e atingir os fins a que se destinam, não oferecendo riscos à saúde ou segurança, tanto física quanto patrimonial, dos consumidores.

PRINCIPAIS RECLAMAÇÕES DOS CONSUMIDORES

Dentre os diversos problemas enfrentados pelos consumidores, as principais reclamações são:

- Produtos e serviços defeituosos;
- Problemas com cartões de crédito (dificuldade no cancelamento, cobranças indevidas, inserção de serviços não solicitados, etc.);
- Má prestação dos serviços essenciais (água, luz e telefone);

- Propaganda enganosa e demais práticas abusivas (descumprimento da oferta, venda casada, ausência de orçamento, cobranças realizadas de forma inadequada);
- Dificuldades com contratos (cláusulas abusivas, impossibilidade de cancelamento, utilização de linguajar de difícil compreensão ou letras de tamanhos minúsculos, aumentos imotivados);
- Retenção de documentos escolares.

COMO SE DEFENDER

Na busca de seus direitos, o consumidor deve proceder da seguinte forma:

1. Primeiramente, procurar soluções diretamente com o fornecedor, informando o fato, de preferência por escrito, com carta enviada com Aviso de Recebimento (AR).
2. Recorrer aos órgãos de defesa do consumidor, buscando, ainda, um acordo.
3. Recorrer ao Sistema Judiciário, utilizando-se, quando possível, dos Juizados Especiais Cíveis, que oferecem maior agilidade na solução dos conflitos.

CAPÍTULO 2

DIREITO A INFORMAÇÃO ADEQUADA

A garantia a informações claras e precisas merece destaque dentre o rol de direitos básicos do consumidor, pois só o cidadão que estiver devidamente informado acerca das características, composição, origem e preço de determinado serviço ou produto, tem condição de exercer a liberdade de escolha, protegendo-se, inclusive, de eventuais riscos a que podem ser expostos à sua saúde ou segurança.

No ato da compra de produtos ou assinatura de contratos, a observância das informações oferecidas é indispensável para evitar transtornos posteriores, desta feita, estas devem ser verdadeiras, claras, adequadas e em língua nacional.

Cabe ao fornecedor informar devidamente o consumidor acerca das condições em que se encontra o produto ou serviço oferecido (Art. 8º).

O CDC ressalta, ainda, que caso o fornecedor, após colocar determinado produto ou serviço à venda, tome conhecimento de seu perigo, deverá comunicar imediatamente o fato às autoridades responsáveis e aos consumidores, através de anúncios publicitários em rádio, TV, jornal (Art. 10, § 1º).

O fornecedor que não informar o consumidor sobre os riscos que, porventura, o produto apresente, estará cometendo crime contra as relações de consumos, que prevê detenção de 6 meses a 2 anos e multa.

Resumidamente, podemos dizer que:

- Os anúncios realizados por meio de rádios, TVs, jornais e revistas devem apresentar informações claras dos dados mais importantes dos produtos ou serviços ofertados;

- As promoções divulgadas devem ser verdadeiras, indicando todas as características e prazos de início e término;
- Os bancos devem expor de forma ostensiva as tarifas cobradas;
- As embalagens e rótulos de alimentos, medicamentos e dos demais produtos devem conter todas as informações sobre as suas características, composição, origem, bem como modo de uso;
- No momento da venda ou entrega de determinados produtos, deve ser entregue ao consumidor manual de instruções com ilustrações e em língua portuguesa, contendo informações corretas, claras e precisas;
- O consumidor deve exigir nota fiscal referente à compra de produto ou serviço. Nela deve conter todos os dados do produto ou serviço, bem como o valor cobrado. Este documento serve de garantia nos casos de troca ou devolução, além de mostrar que o fornecedor recolhe os impostos devidamente.

Tendo conhecimento das informações acima, o consumidor deve tomar os cuidados necessários antes de realizar compra de produtos e serviços ou assinar qualquer contrato. Desta forma, fica menor a chance de sofrer transtorno após a realização do negócio.

CAPÍTULO 3

PRODUTOS E SERVIÇOS DEFEITUOSOS

Muitos consumidores, ao se depararem com um serviço mal executado ou um aparelho com defeito, preferem não reclamar a ter que realizar ligações telefônicas ou procurar pessoalmente o fornecedor. No entanto é necessário conscientizar-se que caso o cidadão não reaja contra os abusos sofridos, estes tendem a aumentar.

Primeiramente vejamos o conceito de produtos e serviços:

Produto: qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial (Art. 3º, § 1º);

Serviço: toda atividade fornecida pelo mercado de consumo e prestada de forma remunerada, ou seja: transporte, conserto, bancário, de crédito e de seguros, etc (Art. 3º, § 2º).

QUANDO OS PRODUTOS OU SERVIÇOS SÃO CONSIDERADOS DEFEITUOSOS?

O CDC traz em seu texto, de forma clara, o que são produtos e serviços defeituosos. Vejamos:

Produto defeituoso é aquele que não oferece a segurança que dele se espera, levando-se em consideração à sua apresentação, o uso e os riscos admissíveis e a época em que foi colocado no mercado (Art. 12, § 1º, I, II e III). Basicamente, pode-se dizer que um produto é defeituoso quando possui problemas de qualidade ou quantidade. Por exemplo: um aparelho de som que só emite ruídos; produto com quantidade menor que a exposta no rótulo; refrigerador que não gela os alimentos, etc);

Serviço defeituoso é aquele que não oferece a segurança que dele se espera, tomando-se por base o seu modo de fornecimento; o resultado e os riscos razoáveis e a época em que foi prestado (Art. 14, § 1º, I, II e III). Ou seja, um serviço é considerado defeituoso quando não há o cumprimento do que foi combinado entre as partes. Por exemplo: televisor que volta a apresentar defeito igual ou pior, após realização de conserto; empresa de mudança que danifica os móveis do cliente durante o percurso, etc).

É importante informar que existem defeitos de fácil constatação (vícios aparentes) e outros que necessitam de algum tempo de uso para que sejam detectados (vícios ocultos) – como um móvel que foi entregue por loja infestado de cupins.

Também há defeitos que provocam outros danos ao consumidor, como um curto-circuito provocado por aparelho defeituoso ou conserto mal executado, que provoque um incêndio. Estas conseqüências danosas a que são expostos os consumidores, em função de defeito de qualidade, são denominadas de **fato** do produto ou do serviço.

QUANTO TEMPO O CONSUMIDOR POSSUI PARA RECLAMAR?

O Código de Defesa do Consumidor estabelece um prazo para que o consumidor reclame de todos os problemas aparentes ou de fácil constatação, este prazo é chamado de garantia legal. Dentro deste período, o defeito deverá ser sanado sem qualquer custo para o consumidor.

O prazo da garantia legal varia dependendo da natureza do produto ou serviço, bem como do vício, vejamos:

- 30 dias para bens e serviços não-duráveis (alimentos, remédios, serviços como os de lavanderia, reformas de roupa, etc). (Art.26, I);
- 90 dias para bens e serviços duráveis (automóveis, eletrodomésticos, consertos neste tipo de produtos, etc). (Art. 26, II);
- Tratando-se de **vício oculto**, os prazos acima só começam quando o problema se apresentar. (Art. 26, § 3º).

É importante ter conhecimento de que o fornecedor deve solucionar o problema em até 30 dias, após tomar conhecimento deste. Não sendo este prazo cumprido, a lei garante ao consumidor diversas opções.

O QUE A LEI GARANTE?

Tratando-se de **produto**, caso o defeito não seja sanado dentro dos 30 dias, o CDC dá **ao consumidor** as seguintes opções:

1. Substituição do produto por outro de mesma espécie, em perfeitas condições de uso. As partes podem, ainda, acordar pela substituição por produto diverso, de outro modelo ou marca, cabendo complementação ou restituição, se houver diferença de valor (Art. 18, § 1º, I e § 4º).
2. Devolução imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos (Art. 18, § 1º, II).
3. Abatimento proporcional do preço (Art.18, § 1º, III).

O CDC prevê, ainda, que quando o vício for de qualidade, além das opções acima, o consumidor poderá optar pela complementação do peso ou conteúdo.

Já para os casos de **serviços** de má qualidade, o consumidor poderá exigir:

1. Que seja reexecutado, quando possível, sem custo adicional (Art. 20, I). O poderá confiar a reexecução a terceiro devidamente capacitado, por conta e risco do fornecedor (Art. 20, § 1º).
2. Devolução imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos (Art. 20, II).
3. Abatimento proporcional do preço (Art.20º, III).

Em determinadas situações o consumidor tem direito imediato de escolher uma das três alternativas apresentadas, não possuindo o fornecedor o prazo de 30 dias para solução do problema. Vejamos quando:

- Quando se tratar de produto essencial, ou seja, aqueles que atendem a uma necessidade primária do consumidor, tais como alimentos e medicamentos;
- Quando a substituição ou conserto das partes defeituosas prejudicarem a qualidade ou característica do produto, ou quando lhe diminuir o valor.

EXIJA O CERTIFICADO DE GARANTIA

É comum e autorizado por lei que o fornecedor ofereça garantia superior a fixada por lei, trata-se da chamada **garantia contratual** (Art. 50). Esta garantia é complementar a garantia legal, ou seja, começa a ser contada a partir de seu término e é no certificado de garantia, que deve ser entregue ao consumidor no ato da compra ou entrega do produto ou serviço, que fica indicado seu prazo de validade.

Por ser a garantia contratual uma opção do fornecedor, este pode estabelecer condições e restrições, além de fixar a sua validade. No entanto, isto deve ser feito com clareza, não induzindo o cliente ao erro.

OBRIGATORIEDADE DE FORNECIMENTO DE PEÇAS DE REPOSIÇÃO

O Código de defesa do Consumidor prevê a obrigatoriedade de fornecimento de peças de reposição a todos os produtos disponíveis no mercado, mesmo que estes já tenham saído de linha, a obrigação permanece por um período de tempo razoável.

O artigo 32 do CDC obriga o fabricante ou importador a oferecer componentes e peças de reposição, no entanto não fixa por quanto tempo. Desta feita, algumas entidades de defesa do consumidor, dentre elas a Pro Teste, entende que o prazo deve ser estipulado com base na vida útil de cada produto.

De maneira geral, um prazo de cinco anos nos parece plausível para oferta dessas peças.

E QUANTO AOS SERVIÇOS PUBLICOS ESSENCIAIS?

Os serviços públicos essenciais são aqueles necessários ao bem-estar da população, ou seja: água, luz, telefone e gás. Embora possam ser prestados por empresas particulares, estão sujeitos à obediência de determinados princípios, que são: permanência, igualdade, eficiência, modicidade e cortesia. Vejamos o que significa cada um deles:

- **Permanência ou continuidade:** por ser de natureza essencial, o serviço público deve ser prestado de forma contínua, ou seja, não pode parar;
- **Igualdade:** desde que possua condições legais, qualquer cidadão tem direito à prestação de serviço público, sendo ilegal qualquer discriminação de caráter pessoal;
- **Eficiência:** os serviços públicos devem ser prestados com presteza, perfeição e rendimento funcional;
- **Modicidade:** as tarifas devem ser fixadas com base em lucro razoável das concessionárias;
- **Cortesia:** é direito de todo cidadão ser bem atendido em órgãos públicos ou concessionárias responsáveis pela prestação de serviços públicos.

Analisando os princípios acima, podemos concluir que o objetivo principal dos serviços públicos é o bem estar da população e não o lucro. No entanto, o serviço pode ser suspenso em casos de falta de pagamento continuado. Nenhuma empresa pode ser obrigada a fornecer serviço ou produto a devedor contumaz.

Cabe a empresa, apenas, a observação de algumas exigências impostas pela lei, ou seja, dar aviso prévio ao consumidor que está inadimplente e prazo para que ele efetue o pagamento, cabendo o corte caso o consumidor não atenda. Nesses casos os tribunais já têm se pronunciado, entendendo que não há desrespeito ao princípio da permanência.

TELEFONIA MÓVEL

Em 13 de fevereiro de 2008 entraram em vigor as novas regras para prestação do serviço de telefonia celular. Ela regula os direitos e os deveres dos usuários e das prestadoras, tratando, ainda, das formas de provimento do serviço. As principais inovações aprovadas pela Anatel aumentam e reforçam os direitos dos consumidores e ampliam os deveres das prestadoras. Vejamos:

Créditos: Os créditos pré-pagos passam a ter validade obrigatória de até 180 dias, ficando a operadora obrigada a revalidar os créditos expirados a partir da inserção de novos créditos (desde que antes do prazo de rescisão do contrato);

Fidelização: Não existe mais prazo de carência para o Plano de serviço, ou seja, a qualquer instante poderá ser efetuada a mudança de plano, livre de ônus. No entanto, a operadora poderá exigir o cumprimento de prazo de permanência quando oferecer benefícios ao usuário, tais como a oferta de aparelhos subsidiados.

Atendimento pessoal: As operadoras ficam obrigadas a oferecer atendimento pessoal aos usuários, nos seguintes moldes:

- Para cada microrregião de 200 mil habitantes, pelo menos uma loja (dentro de 18 meses);
- Para cada microrregião de 100 mil habitantes, no mínimo uma loja (em até 42 meses);
- Para cada grupo de 400 mil habitantes, uma loja.
- Para as regiões com menos de 100 mil habitantes, os Setores de Venda que realizam a habilitação de terminais serão, também, responsáveis por receber e encaminhar pedidos de rescisão de contrato (que poderão

ser feitos também por outros canais como Central de Atendimento ou e-mail).

Cobrança: A prestadora só poderá cobrar chamadas realizadas há mais de 60 dias após negociação com o usuário.

Serviços de emergência: Serão gratuitos e garantidos também para usuários com créditos vencidos. Cumpre ressaltar que, mesmo estando o cliente fora da sua área de registro, não haverá cobrança de *roaming* referentes a este serviço.

Rescisão contratual: A retenção de pedido de rescisão contratual é considerada falta grave. Após receber um pedido de rescisão, a operadora deverá enviar ao usuário, em até 12 horas, mensagem de texto contendo o número do protocolo de recebimento do pedido – que poderá ser feito por e-mail, Central de Atendimento, mensagem de celular. O serviço deverá ser desabilitado dentro de 24 horas, contados do recebimento do pedido de rescisão.

Comparação entre planos: Usuários de planos pós-pagos alternativos poderão pedir comparação entre planos, com simulação de valores gastos nos últimos três meses em seu plano de serviço e os que seriam gastos caso a escolha fosse outra.

Inadimplência: Foram estabelecidos novos prazos para os casos de inadimplência. Vejamos:

- Quinze dias após o vencimento, o usuário fica impedido de realizar chamadas, exceto para os Serviços de Emergência ou para números que não importem débitos (tais como 0800 e chamadas a cobrar);
- Trinta dias após o impedimento para realizar chamadas (45 dias após o vencimento), a prestadora pode suspender o serviço, inclusive de

recebimento de chamadas, não cabendo mais cobrar assinatura ou qualquer valor referente à prestação do serviço;

- Quarenta e cinco dias após a suspensão do serviço, permanecendo o usuário inadimplente, o contrato poderá ser rescindido pela operadora. Após a rescisão contratual e passados 15 dias da notificação ao cliente, a prestadora poderá encaminhar o nome do inadimplente aos órgãos de proteção ao crédito.

CAPÍTULO 4

CUIDADOS NECESSÁRIOS NA HORA DA COMPRA

Os consumidores são atraídos por grandes promoções, produtos que oferecem soluções milagrosas aos problemas diários ou promessas de vantagens e facilidade no pagamento. No entanto, na maioria das vezes, o cidadão comum não possui meios para verificar se estas ofertas e facilidades apresentadas realmente são verdadeiras.

Preocupado em evitar situações prejudiciais à população, o CDC proíbe a propaganda enganosa, ou seja, aquela que leva o consumidor ao erro, implicando a sua prática em crime contra as relações de consumo (Art. 37, § 1º).

COMPRA DE PRODUTOS DO MOSTRUÁRIO

É comum alguns estabelecimentos comerciais realizarem grandes liquidações com produtos de mostruário, geralmente, com pequenos defeitos na aparência, mas que não prejudicam seu uso.

A lei não proíbe esta prática, no entanto, em respeito ao princípio da informação, os consumidores devem ser avisados de forma clara e ostensiva sobre a real situação do bem.

Devidamente informado, o consumidor poderá exercer a sua liberdade de escolha, examinando o produto (é aconselhável que se verifique se este não se encontra fora de linha) e decidindo se os descontos oferecidos são vantajosos.

Os produtos de mostruário também possuem garantia, no entanto a nota fiscal geralmente vem carimbada. É importante que o consumidor exija que o fornecedor conste na nota fiscal o real estado do produto.

VENDA CASADA

A venda casada é proibida pelo CDC e consiste na compra de produto ou serviço condicionada à compra de outro produto ou serviço, do mesmo fornecedor (art. 39, I).

Nestas situações, o consumidor deve solicitar, por escrito, a venda isolada de produto ou serviço de seu interesse. Sendo negada, o caso deve ser levado a um órgão de defesa do consumidor ou à Justiça.

POSSÍVEIS TRANSTORNOS NA ENTREGA DO PRODUTO

Vejamos os problemas mais freqüentemente enfrentados pelo consumidor no ato da entrega e os direitos que este possui em cada caso, ressaltando que é o cliente que escolhe a solução que lhe pareça mais favorável.

- **Atraso na entrega**
 1. Exigir a entrega imediata do produto;
 2. Receber produto similar;
 3. Cancelar a compra, devendo ser devolvido valor antecipado, monetariamente corrigido.

- **Entrega trocada**
 1. Negar-se a receber o produto, escrevendo na nota fiscal o motivo, caso perceba o engano no ato da entrega;

2. Informar o fato e solicitar a entrega do produto original.
3. Cancelar o negócio, requerendo devolução de quantia paga;
4. Caso o produto entregue ao consumidor tenha valor diferente e este opte por permanecer com ele, deverá efetuar pagamento de diferença ou solicitar devolução de quantia paga em excesso.

▪ **Entrega incompleta**

1. Exigir a entrega imediata do produto por inteiro;
2. Solicitar a entrega imediata de peças ausentes;
3. Receber produto similar;
4. Cancelar a compra, devendo ser devolvido valor antecipado, monetariamente corrigido.

COMPRAS FEITAS POR TELEFONE OU INTERNET

O Código de Defesa do Consumidor assegura o **direito de arrependimento** nas compras realizadas fora dos estabelecimentos comerciais, especialmente as feitas por telefone ou Internet, haja visto que o consumidor não teve contato direto com o que está adquirindo. O prazo para exercer este direito é de **sete dias**, contados da contratação ou da entrega efetiva, sendo aconselhável que o pedido de cancelamento seja feito por escrito (Art. 49).

VENDAS EM DOMICÍLIO

Certos vendedores oferecem seus produtos diretamente na casa do consumidor, para evitar transtornos posteriores é necessário que se tome

alguns cuidados especiais, ou seja: não antecipe qualquer quantia antes da decisão definitiva da compra; se possível efetue pagamento através de cheque nominal cruzado, que serve como prova de pagamento; registre as promessas realizadas por escrito e faça que o vendedor assine.

COMPRA DE CARRO USADO

Exija a documentação original do veículo antes de assinar o contrato, ou seja:

- Imposto sobre a Propriedade de Veículos Automotores – IPVA;
- Seguro obrigatório – DPVAT;
- Certificado de registro e licenciamento de veículos;
- Certificado de transferência (datado; preenchido e com firma reconhecida do vendedor);
- Tratando-se de veículo importado, exija a 4ª via de importação.

Observe, ainda, a autenticidade dos documentos e confira se os dados são condizentes aos do veículo: número de chassi, cor, ano de fabricação, modelo, procedência.

No entanto, para efetuar a compra de um carro usado não basta analisar a documentação, outros cuidados são importantíssimos, tais como:

- Certifique-se junto à Polícia Civil se o bem não é objeto de furto ou roubo;
- Observe se o bem não é objeto de ação judicial ou se encontra alienado;

- Procure o Detran para verificar a situação do carro e se existem multas pendentes;
- Solicite a ajuda de mecânico da sua confiança, para vistoriar o automóvel.

È importante ter conhecimento de que a compra realizada diretamente de pessoa física não constitui relação de consumo, sendo a proteção (em caso de problemas) dada pelo Código Civil (Lei 10.406/2002).

CAPÍTULO 5

CUIDADOS E DICAS PARA EVITAR TRANSTORNOS NA HORA DO PAGAMENTO

A observação de pequenos detalhes antes da compra de produtos ou serviço pode evitar grandes aborrecimentos, vejamos:

EXIJA ORÇAMENTO PRÉVIO

- Antes contratar qualquer serviço, solicite orçamento detalhado, constando o valor da mão-de-obra, materiais e equipamentos que serão utilizados, formas de pagamento e data de começo e fim do serviço. Vale acrescentar que o Código de Defesa do Consumidor autoriza a cobrança pela realização do orçamento, desde que o consumidor seja avisado com antecedência (art. 40).
- Não ficando estipulado outro prazo, o orçamento tem validade de 10 dias, contados da data de seu recebimento pelo consumidor, podendo este realizar, caso queira, pesquisa de preço em outros estabelecimentos e, assim, optar pela oferta mais viável (art. 40, §1º).
- Após a aceitação do consumidor, o orçamento não poderá ser modificado, devendo ser cumprido pelo fornecedor, sem qualquer custo adicional (Art. 40, § 2º).
- O Código de Defesa do Consumidor prevê que a recusa em realizar o orçamento caracteriza prática abusiva, sendo, portanto, proibida (Art. 40, §3º).

Em caso de produtos, solicite a apresentação de preços e formas de pagamento por escrito, com previsão clara do prazo de validade. Desta

forma, o consumidor poderá realizar pesquisa de preços, bem como exigir o cumprimento da oferta mais vantajosa.

REGRAS BÁSICAS PARA QUALQUER CONTRATO

Antes de firmar um contrato, o consumidor precisa entender o seu conteúdo, direitos e obrigações, para que não tenha problemas futuros. Desta feita, o CDC prevê que os contratos devem ser redigidos de forma clara, ou seja, sem a utilização de meios que dificultem a sua compreensão, tais como a utilização de redação complicada ou letras minúsculas.

O consumidor não é obrigado a cumprir um contrato se seus termos não foram expostos de forma suficientemente clara. A boa fé do consumidor é elemento de extrema importância e será analisado pelo Juiz, se o caso for levado ao Poder Judiciário.

O CDC, com o objetivo de garantir o equilíbrio de direitos e obrigações entre as partes contratantes, sobretudo impedindo possíveis abusos contra o consumidor, proíbe algumas cláusulas, sendo estas consideradas nulas, mesmo que constem no contrato.

Desta forma, não são permitidas cláusulas que:

- Reduzam ou retirem do fornecedor a responsabilidade por dano ao consumidor;
- Neguem ao consumidor o direito de devolução do produto ou de ressarcimento de quantia já paga quando o bem ou serviço apresentar defeito;
- Prevejam obrigações para outras pessoas (físicas ou jurídicas) que não sejam o fornecedor ou o consumidor;

- Exponham o consumidor à desvantagem exagerada;
- Prevejam que somente o consumidor deverá apresentar provas em eventual processo judicial;
- Retirem do consumidor a possibilidade de buscar diretamente qualquer órgão de proteção ao consumidor ou à justiça, sem que antes tenha recorrido ao próprio fornecedor ou a quem ele determinar;
- Possibilitem que o fornecedor, sem autorização do consumidor, altere o contrato no todo ou em parte;
- Prevejam a perda total ou desproporcional de quantia paga pelo consumidor que solicite a extinção do contrato em função de desistência ou inadimplemento.
- Prevejam a devolução de quantias pagas sem correção monetária;
- Elejam foro que não seja o de domicílio do consumidor para julgar possíveis conflitos;
- Busquem impedir a aplicação das normas previstas no Código de Defesa do Consumidor nos conflitos decorrentes de contratos de transporte aéreo.

Cuidado ao **CANCELAR CONTRATOS**, não basta fazer o pedido por telefone, é necessário que se envie uma carta com Aviso de Recebimento (AR), guardando uma cópia da solicitação.

PAGAMENTOS EM CHEQUE

O Código Civil, em seu artigo 315, prevê que o único meio de pagamento de aceitação obrigatória em nosso país é a moeda corrente nacional (Real), ou seja, o fornecedor não é obrigado a receber pagamento em cheque.

Porém, se o fornecedor optar por não aceitar cheques, deve fazê-lo de forma ostensiva e indistinta, evitando situações embaraçosas aos clientes. Não é legal a prática de condicionar o recebimento de cheques em critérios desmotivados, ou seja, só receber cheques da praça, ou de determinados bancos, ou de correntistas que tenham contas especiais ou que já sejam clientes do banco por um determinado período de tempo.

CHEQUE PRÉ-DATADO

A utilização de cheques pré-datados é um dos meios de pagamento preferidos pelo consumidor. Desta feita, os nossos tribunais tem entendido que o fornecedor que apresentar o cheque antes da data combinada deve ser responsabilizado pelos danos materiais e morais que o consumidor possa vir a sofrer, tendo em vista que não está honrando o acordo firmado no ato da compra. Vale ressaltar que o banco não tem nenhuma responsabilidade sobre o fato, pois o cheque é uma ordem de pagamento a vista.

Embora seja uma das formas de pagamento mais comuns, o uso de cheque pré-datado requer alguns cuidados:

- Ele deve ser nominal e com a data em que deverá ser depositado;
- Não assine atrás, evitando que o cheque seja passado para terceiros e depositado antes do tempo;
- Evite prazos longos demais, faça opção, quando possível, pelo menor número de parcelas;
- Solicite que seja registrado na nota fiscal o número do cheque dado em pagamento do produto, bem como a data em que este deverá ser depositado;

CHEQUE SUSTADO

É comum a prática de sustar cheques em virtude de desacordo comercial. No entanto, para se livrar de transtornos posteriores, é preciso que o consumidor siga algumas dicas, para evitar que o seu nome seja incluído no cadastro de Emitentes de Cheques sem fundos e nos cadastros de devedores mantidos pelas instituições financeiras. O beneficiário do cheque pode, ainda, protestá-lo e executá-lo.

O ideal é tratar diretamente com o credor e exigir que lhe seja devolvido o cheque ou, não sendo possível, o valor deste. O consumidor poderá, ainda, solicitar o recibo de quitação da dívida, para apresentá-lo em cartório e requerer o cancelamento do protesto.

CUIDADOS ESPECIAIS COM OS TALÕES DE CHEQUE

Para reduzir os riscos de fraudes com cheque, tome alguns cuidados:

- Ao pegar um novo talão, observe se o nome, número da conta corrente e CPF estão corretos;
- Confira o número de cheques que o talão possui;
- Retire a folha de requisição, guarde-a separado e não a deixe assinada;
- Não assine cheques em branco;
- Faça anotação dos lançamentos no canhoto;
- Preencha os cheques sempre nominais e cruzados, sem deixar espaços em branco;
- Destrua talões de contas inativas;

- Não utilize canetas de estranhos, pois estas podem ser de tinta removível, facilitando fraudes.
- Não guarde cheques junto de documentos pessoais.
- Em situações de furto ou roubo de cheque ou talão, faça imediatamente um Boletim de Ocorrência (BO) na delegacia mais próxima e solicite a sua sustação junto ao Banco. Procedendo desta maneira, o cliente fica isento do pagamento do título, podendo, ainda, requerer ressarcimento de quantia em dobro, caso este seja descontado, além de eventuais danos materiais e morais que venha a sofrer em virtude do fato;

Vale acrescentar que os bancos não podem ser responsabilizados pelo pagamento de cheques perdidos, extraviados, falsos ou falsificados, exceto se for de fácil constatação a diferença entre a assinatura do emitente e a existente em seus registros.

CARTÃO DE CRÉDITO

Por oferecer crédito rápido e sem burocracia, o cartão de crédito transformou-se num dos principais meios de pagamento usados pelos consumidores. No entanto, é preciso analisar cuidadosamente antes de utilizá-lo, pois a facilidade da compra pode transformar-se em um grande pesadelo.

Tome cuidado para não adquirir dívidas incompatíveis com o seu orçamento, pois os altos juros cobrados no crédito rotativo do cartão acabam transformando-se numa bola de neve, da qual o consumidor não consegue sair.

O pagamento do “mínimo da fatura” implica apenas num refinanciamento do saldo devedor.

O ideal é procurar, logo no início do problema, a operadora do cartão para buscar um parcelamento do débito.

Aconselha-se que seja solicitado o cancelamento do cartão, tendo em vista que as propostas de pagamento apresentadas são bem melhores quando os cartões encontram-se inativos.

Cumpra-se ressaltar que o consumidor pode cancelar o cartão a qualquer momento, devendo solicitar à administradora, preferencialmente por escrito e através de carta com Aviso de Recebimento (AR), tendo ciência de que se houverem despesas parceladas em aberto, estas serão incorporadas ao seu saldo devedor total. Caso não tenha êxito nesta solicitação, procure um órgão de defesa do consumidor.

Saiba, ainda, que as operadoras de cartão de crédito não podem cobrar “juros sobre juros”, sendo este o entendimento da Justiça. O usuário tem direito à informação detalhada sobre os cálculos de juros que lhe são cobrados.

Feito o acordo, o nome do cliente deverá ser retirado dos cadastros de proteção ao crédito, como SPC e SERASA.

PAGAMENTO ANTECIPADO DE DÍVIDAS

O Código de Defesa do Consumidor prevê desconto proporcional de juros e encargos àquele que efetuar pagamento antecipado, total ou parcial, da dívida (Art. 52, §2º).

Caso o fornecedor se recuse a dar o desconto, para não ficar inadimplente, o consumidor poderá solicitar a um profissional de sua confiança para realizar os cálculos do valor devido e realizar o depósito em estabelecimento bancário oficial (como o Banco do Brasil e Caixa Econômica Federal), através de uma consignação extrajudicial. O consumidor poderá, ainda, procurar um órgão de defesa do consumidor para tentar uma conciliação ou recorrer diretamente aos meios judiciais.

MULTAS POR ATRASO

O Código Civil de 2003 limita em 2% o percentual para cobrança de multa por atraso da taxa de condomínio. Nos casos das contas referentes a prestação de serviços públicos, a multa também está limitada em 2%.

Para evitar o pagamento de contas de serviços públicos (água, luz, gás, telefone) em atraso, a Lei nº 9.791/99 garante ao consumidor o direito de requerer a mudança da data de vencimento. As prestadoras destes serviços devem disponibilizar, pelo menos, seis datas para que o cliente escolha a que lhe for mais conveniente.

Tratando-se de prestações como as de cartão de crédito, convênios médicos, escolas, cursos e locação, dentre outras, a multa por atraso de pagamento é contratual, ou seja, não existe limite percentual definido, contudo este não pode ser excessivo, pois se torna abusivo.

CAPÍTULO 6

SERVIÇOS EDUCACIONAIS – CONHEÇA SEUS DIREITOS

A Lei de nº 9.870/99 regulamenta as relações entre os consumidores e instituições de ensino, prevendo os direitos e obrigações de ambas as partes.

De forma resumida, vejamos as informações principais:

CONTRATAÇÃO DOS SERVIÇOS

O contrato de prestação de serviços educacionais, como qualquer outro, deve ter linguagem clara e simples, facilitando o entendimento do contratante. Nele deve conter obrigatoriamente, dentre outras informações, a identificação dos envolvidos, direitos e deveres das partes, condições de cancelamento, taxas de multa por eventual atraso de pagamento das mensalidades, condições de transferência de curso e/ou instituição.

A lei permite às instituições de ensino a cobrança de multa por rescisão contratual, ou seja, quando o estudante desiste do contrato antes do término do período acordado. No entanto, garante também ao consumidor o direito de reaver quantia paga quando a contratada, independente do motivo, não tiver condições de prestar o serviço oferecido.

Havendo a solicitação de cancelamento, não é lícito que a creche, curso, escola ou universidade tente obrigar o aluno ou seu responsável a efetuar pagamento pelo curso inteiro, seria uma exigência abusiva, mesmo que conste no contrato, sendo, portanto, nula.

UNIFORME E MATERIAL ESCOLAR

É permitido às instituições de ensino realizar a venda de produtos escolares, no entanto não pode haver a exigência de que o consumidor adquira obrigatoriamente o material junto à própria escola. Deve ser entregue ao aluno a lista do material, para que este possa fazer uma pesquisa e efetuar a compra no estabelecimento de sua preferência.

A escola também não poderá obrigar o aluno a adquirir a farda junto à mesma, a menos que só ela fabrique aquele modelo, não existindo no mercado outras lojas que possuam o uniforme para venda.

MATRÍCULA E MENSALIDADES

Embora o costume nos leve a enxergar o pagamento de serviços educacionais em forma de mensalidade, é importante ressaltar que os contratos costumam prever, para todos os fins, uma anuidade, sendo o valor desta dividido em parcelas (mensalidades).

O valor da anuidade ou semestralidade (cursos superiores ou cursos livres – informática, idiomas etc) deve ser definido no início de cada período, só podendo ocorrer 01(um) reajuste anual, sendo nula qualquer cláusula que estabeleça revisão de parcelas em período menor que um ano.

O reajuste da anuidade escolar deverá ter por base fatores como a data-base dos professores e demais aumentos de custos operacionais da escola. Caso não concorde com o percentual aplicado, o aluno ou seu responsável poderá solicitar estas informações junto à direção da instituição de ensino e, ainda, propor uma negociação.

É importante, também, ter conhecimento de que os valores antecipados a título de reserva de matrícula ou para a própria matrícula devem ser descontados do valor da anuidade/semestralidade.

Caso desista do curso em que tenha se matriculado, o aluno deve procurar o estabelecimento o mais rápido possível e solicitar o cancelamento, ressaltando-se que não tendo havido prestação do serviço, as quantias antecipadas não devem ser retidas. De todo modo, como já foi dito, as regras de cancelamento devem estar previstas no contrato.

Observe, também, que nenhuma instituição de ensino pode exigir do contratante a assinatura de notas promissórias, cheques pré-datados ou qualquer outro título de crédito como forma de garantia de pagamento de parcelas futuras.

INADIMPLÊNCIA

Nenhum aluno pode sofrer, por parte da escola, qualquer constrangimento mesmo que existam varias mensalidades em atraso de pagamento. Ou seja, não podem as instituições de ensino divulgar lista de inadimplentes, ou, por este motivo, negar documentação necessária à transferência e impor sanções pedagógicas, tais como suspensão de provas, impedir de freqüentar as aulas etc.

No entanto, no final do ano letivo ou do semestre (no caso de cursos livres ou instituições de ensino superior) poderá ocorrer o desligamento do aluno, não sendo a instituição de ensino obrigada a aceitar a matrícula de aluno inadimplente, sem que antes haja a quitação de débito existente.

Vale observar que tendo ocorrido acordo de parcelamento de dívida e estando os pagamentos em dia, não poderá haver recusa na matrícula. Para evitar problemas, o aluno ou seu responsável deve exigir a formalização por escrito do acordo firmado.

CAPÍTULO 7

PLANOS DE SAÚDE

A partir de 03 de junho de 1998, a Lei nº 9.656 regulamentou os planos e seguros de saúde privados, no entanto ainda há aplicação das normas previstas no Código de Defesa do Consumidor nas relações formadas entre os consumidores e as prestadoras destes serviços.

Para tratar da forma mais adequada junto as prestadora destes serviços é necessário que o consumidor possua conhecimento sobre seus direitos e obrigações. Vejamos a seguir algumas informações acerca dos questionamentos mais comuns nas relações estabelecidas entre os cidadãos e os fornecedores destes serviços:

CARÊNCIA

Para início de conversar, vejamos primeiramente o que significa carência:

Carência é o período, fixado no ato da contratação, em que o consumidor não poderá utilizar todos os serviços oferecidos pelo seu plano.

Os prazos de carência podem variar dependendo da operadora, no entanto a Lei nº 9.656/98 prevê os períodos máximos:

- 24 horas para os casos de urgência (acidentes pessoais e processo gestacional) e emergência (risco imediato de vida ou lesões irreparáveis);
- 300 dias para o parto;
- 180 dias para as demais coberturas.

Observe que o recém-nascido, filho de consumidor que possua plano hospitalar com cobertura obstetrícia, ficará isento de carência caso seja inscrito no plano até 30 dias após o nascimento. Para aplicação desta regra, não importa se o vínculo de filiação se deu da forma natural ou adotiva.

O filho adotivo menor de 12 anos tem direito à inscrição em plano ou seguro de saúde, aproveitando os períodos de carência já cumpridos pelo adotante.

Não pode haver recontagem de carência por motivo de renovação ou adaptação do contrato.

CHEQUE-CAUÇÃO

Com base no artigo 39 do Código de Defesa do Consumidor, o condicionamento da internação do paciente em hospital a cheque-caução é PRÁTICA ABUSIVA, pois desequilibra a relação contratual, colocando o consumidor em desvantagem exagerada.

COBERTURAS OBRIGATÓRIAS

No caso dos planos contratados a partir de 1999, nenhuma doença pode ser excluída da cobertura, ou seja, doenças como câncer, aids e transtornos psiquiátricos têm cobertura obrigatória.

Para os contratos antigos não existe regulamentação específica, aplicando-se o Código de Defesa do Consumidor. Na opinião do IDEC – INSTITUTO BRASILEIRO DE DEFESA DO CONSUMIDOR a negativa da cobertura é ilegal (artigo 51, IV, XV, parágrafo 1º, incisos I a III –

CDC), tendo em vista que o objetivo da contratação é garantir a assistência à saúde.

FAIXAS ETÁRIAS

A lei prevê as seguintes faixas etárias:

Contratos assinados entre 1999 e 2003	Contratos assinados a partir de 2004
<ul style="list-style-type: none">▪ até 17 anos;▪ de 18 a 29 anos;▪ de 30 a 39 anos;▪ de 40 a 49 anos;▪ de 50 a 59 anos;▪ de 60 a 69 anos;▪ a partir de 70 anos.	<ul style="list-style-type: none">▪ de 19 a 23 anos;▪ de 24 a 28 anos;▪ de 29 a 33 anos;▪ de 34 a 38 anos;▪ de 39 a 43 anos;▪ de 44 a 48 anos;▪ de 49 a 53 anos;▪ de 54 a 58 anos;▪ a partir de 59 anos.

As faixas etárias e seus respectivos reajustes percentuais devem estar contidos no contrato, sendo permitido às empresas a realização de reajustes entre as faixas etárias acima, desde que o valor da mensalidade da sétima faixa não seja superior a seis vezes o valor da primeira faixa.

Os consumidores com idade superior a 60 anos e que sejam clientes a mais de dez anos de um plano ou seguro de saúde na mesma empresa ou na sua sucessora (quando uma empresa foi comprada por outra, por exemplo) não podem ter alteração da mensalidade em função de mudança de faixa etária.

CONDUTAS PROIBIDAS

Existem certas condutas **proibidas** às operadoras de planos ou seguros de saúde, vejamos algumas:

- Limitar a quantidade de consultas médicas em clínicas básicas ou especializadas;
- Quando o plano prevê internação hospitalar, fixar prazo ou valor máximo, bem como o número de internações em clínicas básicas e hospitalares;
- Quando o plano cobre internação hospitalar em Centro de Terapia Intensiva (CTI) ou similar, estabelecer limite de prazo, valor ou número de internações;
- Negar a realização de exames complementares necessários ao controle ou diagnóstico de doença;
- Recusar-se a fornecer medicamentos, anestésicos, gases medicinais, transfusões e sessões de quimioterapia e radioterapia, realizados ou ministrados no período de internação hospitalar, em razão de prescrição médica.

OUTROS CUIDADOS NECESSÁRIOS NA CONTRATAÇÃO

- Procure a ANS e verifique se a operadora está devidamente registrada e se está sob direção fiscal ou técnica (www.ans.gov.br e 0800 701 9656);
- Leia o contrato, solicitando ajuda de pessoa ou profissional de sua confiança para esclarecer qualquer dúvida. Exija cópia do documento, bem como relação atualizada dos prestadores credenciados;

- Caso contrate o serviço por meio de um corretor, solicite que este lhe entregue por escrito todas as informações e “promessas”, pois estas integram o contrato, sendo a empresa obrigada a cumpri-las.
- Análise com cuidado os preços e reajustes (inclusive por faixa etária) antes de fechar o negócio;
- Havendo a “compra” de carências já cumpridas em outra empresa, solicite que isto seja feito por escrito, requerendo, ainda, cópia das regras da transação (geralmente aditivo contratual) de forma detalhada;
- Ao preencher a declaração de saúde, não esconda doenças ou lesões. Em caso de questionamento genérico, detalhe na declaração a doença da qual é portador.
- Doença ou lesão preexistente é aquele que o consumidor sabe que é portador no ato da contratação do plano ou seguro. Caso o cliente só venha a tomar conhecimento da doença após a formalização do contrato, não deve haver imposição de carência.
- Solicite que a prestadora lhe forneça por escrito a declaração quanto à preexistência ou não de doença e o detalhamento dos procedimentos passíveis de exclusão durante 24 meses.

CAPÍTULO 8

ATRASOS EM VÔOS – SAIBA O QUE FAZER

Tendo o consumidor chegado ao aeroporto no horário marcado e por motivo de atraso ou cancelamento do voo sofrer algum transtorno ou dano (moral ou material), a empresa aérea deverá ser responsabilizada, tendo em vista que esta não cumpriu o contrato firmado.

Tickets de estacionamento ou da lanchonete do aeroporto poderão servir de prova para comprovar a pontualidade do passageiro, caso haja necessidade de entrar com uma ação judicial para reparação de danos. Guarde, também, o bilhete da passagem, o cartão de embarque e demais documentos que deixem evidentes os danos materiais sofridos (despesas com alimentação, hospedagem, transporte etc).

Em caso de atraso ou cancelamento de voo, segundo o Código de Defesa do Consumidor, a regra a ser aplicada é a da responsabilidade objetiva (a prestadora do serviço responde pelo dano causado independentemente de culpa) e solidária. Desta feita, vale informar que caso a contratação da viagem tenha ocorrido por meio de uma agência de turismo, esta também responde pelo ocorrido. Ou seja, existindo problema, o consumidor poderá requerer o atendimento de seus direitos junto à companhia aérea ou à agência de viagens.

Fique atento, pois qualquer cláusula prevista pela companhia aérea ou pela agência de viagens no contrato de prestação de serviços que limite a sua responsabilidade ou afaste a aplicação do Código de Defesa do Consumidor na solução de possíveis conflitos, é abusiva e, portanto, nula.

Formalize uma reclamação nos postos da ANAC (Agência Nacional de Aviação Civil) localizada nos aeroportos e procure a empresa aérea responsável pelo voo para solicitar a assistência a qual você tem direito.

De todo modo, a melhor forma de solucionar possíveis conflitos é amigavelmente. Ou seja, antes de tudo, procure o fornecedor apresentando o problema e exigindo uma solução, caso este não resolva, protocole uma reclamação junto aos órgãos de defesa do consumidor e se ainda assim não conseguir um acordo, entre com uma ação judicial.

CAPÍTULO 9

FUJA DO ENDIVIDAMENTO

Para evitar surpresas desagradáveis na hora do pagamento das dívidas é importante a realização de um Planejamento Financeiro. Ou seja, devemos organizar nossa vida financeira para que tenhamos uma reserva para os imprevistos da vida e, também, para construirmos um patrimônio.

Faça um levantamento da renda mensal da família e das despesas previstas (alimentação, moradia, educação, contas de água, energia, telefone etc). Subtraia o valor das despesas da renda mensal e assim você terá consciência de quanto tem disponível para realização de outros gastos.

Não esqueça de verificar todos os aumentos previstos para as contas da família, como por exemplo: reajuste de mensalidades escolares e dos planos de saúde.

De acordo com os consultores financeiros, os maiores responsáveis pelo endividamento são os gastos com supérfluos, sendo mais comum à presença de despesas inúteis com carros, eletrodomésticos e produtos eletrônicos.

Antes de comprar tenha cautela, analise os custos e os benefícios que o produto vai lhe trazer. Pesquise se não existe no mercado produto similar por menor custo.

Resista à realização de compras com elevado número de parcelas, pois em geral a quantia a ser paga é bem superior ao valor real do bem e, além disso, podem surgir despesas extras que compliquem o pagamento do débito.

O cheque pré-datado e o cartão de crédito são cada vez mais utilizados como forma de financiamento. No entanto, para o uso de ambos é indispensável à realização de controle de gastos.

No caso do cheque, preencha corretamente o canhoto e os observe periodicamente para evitar que, ao ocorrer à apresentação do título, este não tenha fundos, pois além do constrangimento, o seu nome pode ser registrado no CCF – Cadastro de Emitentes de Cheques sem Fundo do Banco Central.

Em se tratando de cartão de crédito programe-se para efetuar o pagamento integral das faturas, pois do contrário você poderá ter que arcar com juros de cerca de 8% a 19% a.m. Observe, ainda, a necessidade de possuir mais de um cartão, devendo o cliente optar por aquele que não possui taxa de manutenção e oferece praticamente as mesmas comodidades que os demais.

Guarde, no mínimo, 20% de sua renda mensal para fazer uma reserva emergencial. Esse dinheiro deverá ser utilizado para pagar despesas não previstas, evitando que o consumidor tenha que recorrer ao cheque especial ou ao refinanciamento de dívidas.

REGULARIZAÇÃO DE PENDÊNCIAS

Leia as instruções abaixo e regularize sua situação junto aos bancos, cartórios e serviços de proteção ao crédito:

- **Cheques sem fundos – Anotação no CCF:**

Ao ser apresentado por duas vezes, não tendo ocorrido o pagamento por falta de fundos na conta, a emissão deste cheque é registrada no

CCF – Cadastro de Emitentes de Cheques sem Fundo do Banco Central. Para regularizar a situação, siga os seguintes passos:

1. Compareça à agência do Banco indicado como apresentante do cheque sem fundos e solicite que lhe sejam fornecidas as informações sobre o número, valor e data do cheque que foi apresentado pela segunda vez, sem que a conta possuísse saldo para pagamento.
2. Verifique nos canhotos de cheques, que devem estar em seu poder, para quem o título foi emitido e procure esta pessoa ou empresa para efetuar a quitação do débito, mediante devolução do cheque.
3. Prepare um carta, de acordo com a orientação do gerente de sua conta, juntando a esta o original do cheque recuperado, efetue o pagamento de taxa pela devolução do cheque e protocole uma cópia dos documentos entregues ao Banco para regularização no Banco Central.
4. Para regularização no CCF, o consumidor deve acompanhar e solicitar o número de protocolo da comunicação do Banco do qual é cliente para o Banco do Brasil, que é o responsável pelo processamento e atualização dos dados do CCF.

▪ **Título Protestado em Cartório:**

1. Sendo o débito protestado em cartório oriundo de nota promissória, duplicata, letra de câmbio ou cheque sem fundo, basta efetuar o pagamento da quantia enviada na intimação.
2. Caso já tenha vencido o prazo fixado na intimação, a quitação do débito deverá ocorrer junto ao credor.

3. Solicite do credor uma carta informando a regularização da dívida, reconheça a firma da pessoa ou empresa e retorne ao cartório onde existe o registro do protesto para que seja efetuada a baixa.
4. Após a realização da baixa, solicite nova certidão do cartório e a entregue no Serasa ou SPC para que seja procedida a retirada de seu nome dos arquivos.

▪ **SPC e SERASA**

1. Tendo o consumidor quitado o débito com o credor, seu nome deve ser excluído dos cadastros de órgãos de proteção ao crédito.
2. O nome do devedor não poderá ser enviado para os cadastros de proteção ao crédito caso a dívida esteja sendo discutida judicialmente ou não tendo ocorrido aviso prévio.
3. Havendo formalização de acordo para pagamento de débito, deve ocorrer a retirada do cliente deste banco de dados logo que seja efetuado o pagamento da primeira parcela.
4. Caso o consumidor verifique que seu nome está incluído no SERASA ou SPC em virtude de erro, deverá comunicar a instituição informante e exigir o cancelamento, podendo recorrer a Justiça para requerer indenização por perdas e danos.
5. As instituições de proteção ao crédito não podem fornecer ou manter em seus registros informações negativas por um período superior a cinco anos. Isto não significa dizer que o débito deixou de existir.

BIBLIOGRAFIA

- **FILOMENO**, José Geraldo Brito. *Manual de Direitos do Consumidor*. São Paulo: Atlas, 1991;
- **ALMEIDA**, João Batista de. *A proteção Jurídica do Consumido*. São Paulo: Saraiva, 2006;
- **GAMA**, Hélio Zagueto. *Curso de Direito do Consumidor*. Rio de Janeiro: Forense, 2004;
- “Cartilha Jovem Consumidor” – Comissão de Defesa do Consumidor – Assembléia Legislativa Ceará.
- “Consumidor, Defenda-se – Guia Prático de Orientação aos Consumidores” – Comissão de Defesa do Consumidor – Câmara dos Deputados – 2006;
- “Guia Prático do Consumidor” – Comissão de Defesa do Consumidor – OAB Ceará.
- “Guia Serasa de Orientação ao Cidadão – Saiba como evitar a inadimplência e garantir o seu futuro” – Série SERASA Cidadania;

ÓRGÃOS RELACIONADOS À DEFESA DO CONSUMIDOR

ACEL – ASSOCIAÇÃO DOS CONSUMIDORES DE ENERGIA ELÉTRICA

Av. Dom Luis, 300, 8º andar, Sala 827 – Edifício Avenida Shopping –
Meireles – CEP: 60.000-000 – Fortaleza / CE – Fone: (0xx85) 3264.9178;

ARCE – AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DO CEARÁ

Av. Santos Dumont, 1789, Térreo, Loja 03 – Edifício Potenza – Aldeota –
CEP: 60.150-170 – Fortaleza / CE – Fones: (0xx85) 3101.1042 /
3101.1007

e-mail: ouvidor@arce.ce.gov.br

ADPEC – ASSOCIAÇÃO DOS DEFENSORES PÚBLICOS DO ESTADO DE CEARÁ

Av. Santos Dumont, 1740, sala 1008 – Aldeota – CEP: 60.150-160 –
Fortaleza / CE – Fone: (0xx85) 3268.2988

e-mail: adpec@fortalnet.com.br

CÂMARA DOS VEREADORES – COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

R. Thompson Bulcão, 3080 – Luciano Cavalcante – CEP: 60.810-460 –
Fortaleza / CE – Fone: (0xx85) 3444.8300

DECON – PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

R. Barão de Aratanha, 100 – Centro – CEP: 60.050-070 – Fortaleza / CE –
Fones: 0800.858001 / (0xx85) 3452.4516

Site: www.decon.ce.gov.br

DEACON – DEPARTAMENTO DE ATENDIMENTO DO CONSUMIDOR DA CÂMARA DE DIRIGENTES LOJISTAS – CDL

R. 25 de Março, 882 – Centro – CEP: 60.060-120 – Fortaleza / CE – Fone:
(0xx85) 3433.3019

Site: www.cdlfor.com.br

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO CEARÁ

NÚCLEO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

R. Caio Cid, 150 – Luciano Cavalcante – CEP: 60.811-150 – Fortaleza /
CE – Fone: (0xx85) 3101.3419

e-mail: gabinete@defensoria.ce.gov.br

EDUCON – NÚCLEO DE EDUCAÇÃO DO CONSUMIDOR E ADMINISTRAÇÃO FAMILIAR DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ – DEPARTAMENTO DE ECONOMIA DOMÉSTICA

Campus do Pici, Bloco 860 – Pici – CEP: 60.021-970 – Fortaleza / CE –
Fones: (0xx85) 3366.9474 / 3366.9664 – e-mail: educon@ufc.br

FBFF – FEDERAÇÃO DOS BAIRROS E FAVELAS DE FORTALEZA

R. São Paulo, 32, Sala 410, 4º Andar – Centro – CEP: 60.030-900 – Fortaleza / CE – Fone: (0xx85) 3231.1737

e-mail: fbff@fortalnet.com.br

IPEM – INSTITUTO DE PESOS E MEDIDAS

Av. Luciano Carneiro, 1320 – Vila União – CEP: 60.410-690 – Fortaleza / CE – Fone: (0xx85) 3256.7044

MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL

R. João Brígido, 1260 – Joaquim Távora – CEP: 60.135-080 – Fortaleza / CE – Fone: (0xx85) 3266.7300 – site: www.prce.mpf.gov.br

OAB – COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR DA ORDEM DOS ADVOGADOS DO BRASIL – SECÇÃO DO CEARÁ

R. Lívio Barreto, 668 – Dionísio Torres – CEP: 60.160-230 – Fortaleza / CE – Fone: (0xx85) 3089.1600 – e-mail: cdc@oabce.org.br

ONG – VIDA BRASIL

R. Antenor Rocha Alexandre, 320 – Parque Manibura – CEP: 60.821-795 – Fortaleza / CE – Fone: (0xx85) 3271.3826

e-mail: consumidor@vidabrasil.com.br

**PROCON – ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO
CEARÁ**

Av. Desembargador Moreira, 2807, andar Mezanino – Dionísio Torres –
CEP: 60.821-795 – Fortaleza / CE – Fone: 0800 852700

e-mail: proconassembleia@al.ce.gov.br

**PROCON FORTALEZA – SECRETARIA MUNICIPAL DE
DEFESA DO CONSUMIDOR**

R. Major Facundo, 869 – Centro – Fortaleza / CE – CEP: 60.025-100 –
Fortaleza / CE – Fone: (0xx85) 3105.1296

VIGILÂNCIA SANITÁRIA DO ESTADO

R. Almirante Barroso, 600 – Praia de Iracema – CEP: 60.060-440 –
Fortaleza / CE – Fone: (0xx85) 3101-5289

e-mail: copos@saudece.gov.br

VIGILÂNCIA SANITÁRIA DO MUNICÍPIO

Av. do Imperador, 762 – Centro – CEP: 60.015-050 – Fortaleza / CE –
Fone: (0xx85) 3452.2321

e-mail: cevisa@sms.fortaleza.ce.gov.br

ASSEMBLÉIA

LEGISLATIVA

CEARÁ

Mesa Diretora 2007 – 2008

Dep. Domingos Filho

Presidente

Dep. Gony Arruda

1º Vice – Presidente

Dep. Francisco Caminha

2º Vice – Presidente

Dep. José Albuquerque

1º Secretário

Dep. Fernando Hugo

2º Secretário

Dep. Hermínio Resende

3º Secretário

Dep. Osmar Baquit

4º Secretário



COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

	TITULAR		SUPLENTE	
PRESIDENTE	MOÉSIO LOIOLA	PSDB	CIRILO PIMENTA	PSDB
VICE-PRES.	ADAHIL BARRETO	PR	TOMÁS FIGUEIREDO	PSDB
MEMBRO	TEO MENEZES	PSDB	NENEN COELHO	PSDB
MEMBRO	SÉRGIO AGUIAR	PSB	CARLOMANO MARQUES	PMDB
MEMBRO	HEITOR FÉRRER	PDT	JOSÉ ILO DANTAS	PSDB
MEMBRO	LULA MORAIS	PCdoB	RAQUEL MARQUES	PT
MEMBRO	AUGUSTINHO MOREIRA	PV	EDÍSIO PACHECO	PV

**EQUIPE TÉCNICA DA
COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR / PROCON
DA ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO CEARÁ**

ASSESSOR / PRESIDENTE DA COMISSÃO

Silvano Fontenele Rocha de Carvalho

COORDENADORAS

Josemara de Maria Saraiva Pontes

Telma Valéria Pimentel Moreira

ADVOGADOS / CONCILIADORES

Adim Feitosa Alves

Carlos Bruno Feitosa Marculino

Carlos Ernesto Monteiro Braga

Clarissa Maria de Alencar Monteiro

Domingos Sávio Timbó

Evandro Gomes Linhares

Heládio Leitão

Iuri Barbosa de Aguiar

Joana Studart de Macedo

José Nilson Farias Sousa Júnior

Josemara de Maria Saraiva Pontes

Katarina Costa Alencar

Liziane Dias Carneiro Aguiar

Margareth Alves de Sousa Gonçalves

Maria Leoneide Silva Paes

Saul Cardoso Onofre de Alencar

Sávio Ponte

Telma Valéria Pimentel Moreira

Valéria Jacó Vale Adjafre

BALCÃO DO CONSUMIDOR (ESTAGIÁRIOS)

Amanda Coriolano Pinheiro

Antônio Danuzio Gomes Loureiro

Cláudia Cavalcante Menezes

Evaldo Soares de Sousa Filho

Gilson Leitão Aguiar

Isabelle Fechinni

Jordana Maria B. de A. C. Feitosa

Marcos Vinícius Carvalho de Lima
Naiana Said
Thiago Pinheiro

APOIO

Ana Julieta Fontenele
Carolina Bezerra Moraes
Eugênia Almeida Pinho
Francisca das Chagas Andrade Araújo
Francisco Fernandes Filho
Henrique Sérgio Oliveira Portela
José Osmar Marques Neto
Sofia Helena Scharamm Bezerra
Tarcília Maria Bezerra Pimentel
Virgínia Lúcia Freitas Osterne
Viviane Maria Vasconcelos Rodrigues

CALL – CENTER

George Lincoln Soares Amorim
Jâmila Ingrid Holanda de Castro
Luiza Gonçalves de Lemos Galindo