

# *Acessibilidade e Inclusão nas Relações de Consumo*



## MANUAL DE DIREITOS DO CONSUMIDOR 3ª EDIÇÃO

REALIZAÇÃO



Comissão  
do Defesa do  
Consumidor

GESTÃO 2016-2018



**ORDEM DOS ADVOGADOS DO BRASIL**  
**Seccional do Amazonas**

**Presidente**

Marco Aurélio de Lima Choy

**Vice-Presidente**

Adriana Lo Presti Mendonça

**Secretária - Geral**

Ida Márcia Benayon de Carvalho

**Secretario - Geral Adjunto**

Daniele Aufiero Monteiro de Paula

**Tesoureiro**

José Carlos Valim

**GESTÃO DE 2016 - 2018**

**MANUAL DE DIREITO DO CONSUMIDOR**  
**3ª EDIÇÃO**



**COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR**  
**Seccional do Amazonas**

**Presidente**

Marco Antonio Nobre Salum

**Vice - Presidente**

Nicolas Santos Carvalho Gomes

**Organizadores**

Elizabeth de Souza Macedo Soares

Francisca Pinheiro Meireles Julião

Gabriel Serrão Gomes

Giordano Cezar Salgado Boaventura

Israel Gomes da Silva

Marcio DJames da Costa Furtado

Vanessa Almeida Robustelli

**COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR**  
**Seccional do Amazonas**

**Membros**

Caio Tasso Silva Queiroz dos Santos  
Carolina Gomes Mar  
Dennys Lopes Moraes  
Elizabeth de Souza Macedo Soares  
Flávio Emanuel do Espírito Santo Terceiro  
Francisca Pinheiro Meireles Julião  
Gabriela Barile Tavares  
Gabriel Serrão Gomes  
Giordano Cezar Salgado Boaventura  
Gláucio Herculano Alencar  
Helen Mara Barroso Guedes  
Israel Gomes da Silva  
Marco Antônio Nobre Salum  
Marcio D James da Costa Furtado  
Mary Jane Sampaio de Oliveira  
Mauro Henrique Albuquerque Marques  
Mônica Vicente Taketa  
Nícolas Santos Carvalho  
Ramakris Rannier da Silva Elessondres  
Thiago Campos de Oliveira  
Vasco Macedo Vasques

**SUMÁRIO**

Palavra do Presidente.....	11
Conheça a Legislação.....	13
Direitos Básicos do Consumidor (CDC).....	13
1. Lazer (cinema, teatro e shows).....	19
2. Serviços bancários.....	21
3. Direitos nos serviços de telecomunicação	25
4. Cuidados ao contratar pacotes de férias...	30
5. Novas normas para o comércio eletrônico	31
6. Compras (loja/supermercados).....	33
7. Serviços Públicos Essenciais.....	35
8. Planos de saúde.....	39
9. Publicidade infantil é abusiva e ilegal.....	41
Onde Reclamar Seus Direitos.....	45
Entre em contato.....	47

## PALAVRA DO PRESIDENTE

O presidente da OAB/AM tem enorme satisfação em apresentar a terceira edição do Manual de Direito do Consumidor da Ordem dos Advogados do Brasil – Seção Amazonas. Elaborado pela nossa Comissão de Defesa do Consumidor, que através de uma linguagem simples, prática e acessível, e ajudará os cidadãos a pleitearem com mais segurança seus direitos, sempre que sofrerem violação em seus direitos em uma relação de consumo.

A necessidade de realizarmos atualização fez-se necessária por conta das constantes inovações que trouxeram nova dinâmica às relações de consumo e também por conta das importantes transformações ocorridas nas Relações de Consumo.

A terceira edição deste Manual abarca não apenas os princípios e comandos normativos do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, mas também outras Leis, não menos importantes, como Estatuto do Idoso e o Estatuto da Pessoa com deficiência e o Estatuto da Criança e do Adolescente, constituindo assim um importante instrumento para todos.

Assim, a Comissão de Defesa do Consumidor da OAB/AM com notória atuação em prol dos direitos de cidadania de nosso povo, tem desempenhado um im-

portante papel na defesa do Estado de Direito e da democracia ao longo de sua existência.

Na esperança de fazer valer nossos direitos nas relações de consumo, entregamos esse manual para que você cidadão o utilize como ferramenta de defesa e principalmente como guia em suas dúvidas nas relações de consumo.

Obrigado!

**MARCO AURÉLIO DE LIMA CHOY**

Presidente da OAB Amazonas

# CONHEÇA A LEGISLAÇÃO

## O CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Foi promulgado em 1990. É uma das leis mais avançadas do mundo de proteção aos direitos do consumidor. Antigamente não existia uma lei que protegesse as pessoas que comprassem um produto ou contratassem qualquer serviço.

**Saiba mais** - Se você comprasse um produto estragado, ficava por isso mesmo. Se o vendedor quisesse trocar, trocava, mas se não quisesse trocar, você ficava no prejuízo e não tinha a quem recorrer.

## DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR

**1.** Proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;

**Saiba mais** - Significa que produtos e serviços não podem ameaçar nossa saúde, segurança e vida. É por isso, por exemplo, que os brinquedos têm classificação por faixa etária (idade). Olha o CDC aí nos protegendo!

**2.** Informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e

preço, bem como seus eventuais riscos;

**3.** Proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

**4.** Modificação das cláusulas contratuais que estabelecem prestações desproporcionais, ou sua revisão caso se torne excessivamente caras;

**Saiba mais** - Aqui, está garantido ao consumidor o direito de não aceitar abusos nos contratos. De exigir a mudança de cláusulas, ou seja, de algum artigo ou parágrafo que o prejudiquem.

**5.** Efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais;

**6.** Acesso aos órgãos judiciários e administrativos;

**Saiba mais** - O cidadão tem direito a recorrer à Justiça ou a órgão administrativos (públicos) contra infrações nas relações de consumo.

**7.** Facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova;

**Saiba mais** - Aqui são termos jurídicos que significam que se algo estiver errado na compra de um produto ou serviço será a empresa que deverá provar que não foi sua culpa.

**8.** Adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

**Saiba mais** - Significa que os serviços públicos (prestados pelos governos com o dinheiro dos impostos) têm de funcionar bem, com boa qualidade.

### Produto

É toda mercadoria colocada à venda no comércio: E podem ser de dois tipos: *Produto durável*, aquele que não desaparece com o seu uso, exemplo, carro, geladeira, casa. *Produto não durável* é aquele que acaba logo após o uso, como exemplo, os alimentos, um sabonete, uma pasta de dentes.

### Serviço

É tudo o que você paga para ser feito, por exemplo, um corte de cabelo, o conserto de carro, de eletrodoméstico, serviço bancário, serviço de seguros, serviços públicos. Os serviços podem ser duráveis e não duráveis.

Serviço durável é aquele que custa a desaparecer com o uso. A pintura ou construção de uma casa ou uma prótese dentária são produtos duráveis. Serviço não durável é aquele que acaba depressa. A lavagem de uma roupa na lavanderia é um serviço não durável, pois a roupa suja logo após o uso. Outros exemplos são os serviços de jardinagem e faxina, que precisam ser feitos constantemente.

## Consumidor

Você sabia que é um consumidor?

Sim, pois consumidor é qualquer pessoa, física e até jurídica, não importando a idade, que compre ou utilize um produto (um videogame, por exemplo) ou um serviço (como a escolinha de natação).

## Fornecedor

É toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada nacional ou estrangeira, que oferecem produtos ou serviços para os consumidores. Eles produzem, montam, criam, transformam, importam, exportam, distribuem ou vendem produtos ou serviços para os consumidores.

## Serviço público

É todo aquele prestado pela administração pública. São os serviços de saúde, educação, transporte coletivo, água, luz, esgoto, limpeza pública, asfalto, etc.

**Saiba mais** - Os serviços públicos são prestados pelo próprio governo ou o governo contrata empresas particulares que prestam tais serviços.

Se o consumidor tiver problemas devido à má prestação do serviço público, ele poderá ser indenizado, como no caso do consumidor que tem sua geladeira queimada por conta de uma sobrecarga na

rede elétrica.

O acesso ao serviço público eficaz e adequado consiste em direito básico de todo consumidor; serviços públicos remunerados como luz, telefone e água são protegidas pelo código consumerista. Razões pelas quais temos o direito de exigir que sejam satisfatórios e de qualidade.

## Relação de consumo

Relações de consumo é a relação existente entre o consumidor e o fornecedor na compra e venda de um produto ou na prestação de um serviço. Havendo relação de consumo aplica-se o Código de Defesa do Consumidor, não havendo relação de consumo aplica-se o Código Civil.

O **Código de Defesa do Consumidor** é um conjunto de normas que regulam as relações de consumo, protegendo o consumidor e colocando os órgãos e entidades de defesa do consumidor a seu serviço.

# DICAS E INFORMAÇÕES AO CONSUMIDOR

## 1. LAZER (cinema, teatro e shows)

Saiba quais seus direitos como consumidor em shows, cinema ou teatro.

### 1.1 Horários e informações

O consumidor tem o direito de saber os horários de exibição dos filmes, censura, preço do ingresso e lotação ideal da sala de projeção. Qualquer alteração na programação deve ser comunicada com antecedência. Essas informações devem ser prestadas de forma clara. Confira o art. 6,III do CDC.

#### **IMPORTANTE!**

*Não se esqueça de conferir se o filme é dublado ou legendado. E o mapa de localização das poltronas, para não correr o risco de sentar em local indesejado.*

### 1.2 Preços e promoções

O preço da sessão deve estar visível e próximo ao local de venda com os valores convencionais, promocionais e diferenciados pelo tipo de tecnologia utilizado.

### 1.3 Meia entrada

Quem tem direito à meia-entrada são os consumidores idosos, as pessoas com deficiência e seus acompanhantes, os jovens de baixa renda e o estudante.

**Idoso** é considerado todo aquele consumidor com idade igual ou superior a 60 anos, bastando apresentar o documento de identidade.

**Pessoa com deficiência** é considerado todo aquele consumidor que tem impedimento de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, o qual, em interação com uma ou mais barreiras, pode obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdade de condições com as demais pessoas, bastando apresentar cartão de Prestação Continuada da Assistência Social da pessoa com deficiência ou Documento emitido pelo Instituto Nacional do Seguro Social - INSS.

Os **jovens de baixa renda** são aqueles que possuem idade entre 15 e 29 anos e serem comprovadamente carentes que pertencem à famílias com renda mensal de até dois salários mínimos, inscritas no Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal.

O **estudante** deve apresentar a carteira de identificação estudantil emitida pela instituição de ensino ou pela União Nacional dos Estudantes (UNE).

O direito à meia entrada está previsto na Lei 12.933/2013 e Decreto 8.537/2015.

**Saiba mais** - Em alguns Estados, como Rio de Janeiro, Pernambuco e Ceará já foi aprovada a meia entrada para professores!

### 1.4 Devolução e cancelamento

Se você comprou o ingresso e o evento foi cancelado, sua data alterada ou sua lotação estiver esgotada. Você tem o direito à devolução do valor pago. **Confira o art.35, III do CDC.**

### 1.5 Alimentação

Os cinemas não podem inibir a entrada de produtos similares comprados em outro local e só liberar a entrada de seus produtos. Existem exceções por alguns tipos de embalagem que geram risco ao público, como garrafas de vidro ou latas de alumínio. **Confira o art. 39, I do CDC.**

## 2. SERVIÇOS BANCÁRIOS

### 2.1 Atendimento Prioritário

As pessoas com deficiência (física, mental, com mobilidade reduzida, temporária ou definitiva), idosos, gestantes, lactantes, pessoas acompanhadas de crianças

de colo, e os obesos têm direito ao atendimento prioritário nas agências bancárias.

Esse atendimento prioritário se dará por lugar privilegiado nas filas; pela entrega de senha preferencial; pela destinação de caixa para atendimento exclusivo ou por outros meios. **Confira o art. 3º, § 1º, I do Estatuto do Idoso e art. 9º, II do Estatuto da pessoa com deficiência.**

## 2.2 Cobrança de tarifas

É vedada a cobrança de tarifas em contas-salário (Confira o art. 2, I da Resolução n. 3402/2006 do Banco Central do Brasil) e, com relação às demais contas, será permitida a cobrança de tarifas quando estiver previsto no contrato firmado entre a instituição e o cliente ou ter sido o respectivo serviço previamente autorizado ou solicitado pelo cliente.

O aumento do valor da tarifa do cartão de crédito deve ser divulgado no mínimo 45 dias antes da cobrança.

O aumento para os demais serviços deve ser divulgado com 30 dias de antecedência.

## 2.3 Saque / Transferência indevido

O banco não pode transferir recursos da conta corrente ou poupança para qualquer modalidade de investimento e nem realizar operações sem prévia auto-

rização do cliente ou acordos anteriormente entre as partes. **Confira os art. 39, V e 51, IV do CDC.**

## 2.4 Lei das Filas

Você sabia que não se pode esperar tanto em uma fila de banco? Pois a lei estabelece como tempo hábil para o atendimento o prazo de até:

- a) **15** (quinze) **minutos** em dias normais;
- b) **20** (vinte) **minutos** às vésperas e a pós os feriados prolongados;
- c) **25** (vinte e cinco) **minutos** nos dias de pagamento dos funcionários públicos municipais, estaduais e federais, não podendo ultrapassar esse prazo.

**Saiba mais** - Somente poderá ultrapassar, no caso, onde estão sendo utilizados todos os caixas ou os pontos de atendimento aos consumidores, terão assim o prazo acrescido em 10 (dez) minutos. **Confira o art. 1 da Lei Estadual nº139/2013.**

## 2.5 Encerramento da conta

Para encerrar uma conta, o consumidor deve: retirar todo o dinheiro, conferir se todos os cheques emitidos foram debitados, providenciar o cancelamento de débitos automáticos, além de pedir o encerramento por escrito, entregando sua solicitação pessoalmente na agência onde tem conta em duas vias protocoladas,

uma das quais deve ficar em seu poder.

### 2.6 Operações Casadas ou Condicionadas

O banco não pode condicionar um empréstimo a um seguro ou à compra de um título de capitalização e também não pode condicionar que o cliente aceite um cartão de crédito para abrir uma conta corrente.

**Saiba mais** - É vedada a contratação de quaisquer operações condicionadas ou vinculadas à realização de outras operações ou à aquisição de outros bens e serviços. **Confira art. 39, I do CDC.**

### 2.7 Pagamento de contas

As contas pagas através de fichas de compensação são aceitas em qualquer agência, de qualquer banco, mesmo quando não se é cliente da instituição, para tanto é necessário que o pagamento seja efetuado até o dia do vencimento. Após essa data, o pagamento só poderá ser feito no banco que emitiu e que está indicado na ficha de compensação.

O banco não pode obrigar o cliente ou não cliente a efetuar pagamentos pelo sistema de autoatendimento (este serviço não pode ser cobrado). Sendo considerada uma prática abusiva, pois o consumidor tem direito a usar o meio que melhor atenda às suas necessidades. **Confira o art.39, IX do CDC.**

### 2.8 Cobrança de dívidas

A cobrança de uma dívida é atividade legítima. É um direito do fornecedor. Afinal ele vendeu um produto ou prestou um serviço ao consumidor. No entanto, não poderá exceder-se no exercício regular de seu direito de cobrar, valendo-se de procedimentos abusivos, proibidos pela lei. **Confira o art.42 do CDC.**

Porém, se o procedimento abusivo de cobrança vier a causar dano moral ou patrimonial ao consumidor (perda do emprego, por exemplo) ele terá direito a pleitear no Judiciário a competente indenização.

### 2.9 Cartão de crédito

O consumidor bancário não está obrigado a aceitar ou utilizar os cartões que são enviados para a sua residência sem a sua vontade ou requisição. **Confira o art. 39, III do CDC.**

## 3. DIREITOS NOS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÃO

### 3.1 Durante Viagens

O consumidor tem o direito de suspender os serviços de internet, TV por assinatura e telefone fixo a cada 12 meses, sendo que a interrupção pode ser de no mínimo 30 dias e máximo, 120 dias. Durante esse período, o consumidor não precisa pagar os serviços sus-

pensos e a empresa tem um prazo de 24 horas para atender ao pedido de bloqueio.

### 3.2 Reajustes de preços

Os reajustes de preços dos serviços só podem acontecer de 12 em 12 meses e a empresa deve informar, tanto no contrato quanto no espaço reservado ao consumidor em seu site, qual é o índice utilizado para calcular o reajuste.

### 3.3 Fidelização

Muitas prestadoras oferecem serviços de fidelização, que é quando o consumidor deve ficar vinculado à empresa por um período mínimo para ter direito a benefícios, como descontos em aparelhos ou gratuidade em taxas de instalação. Porém, isso não é obrigatório e não pode durar mais de 12 meses, no caso de pessoas físicas.

### 3.4 Combos

No caso dos combos, que são a contratação de mais de um produto em um mesmo pacote, a prestadora tem de informar o preço de cada serviço no conjunto e também quanto eles custam de forma avulsa. Além disso, a operadora não pode obrigar o consumidor a contratar um combo para ter acesso a somente um

serviço, pois isso se caracteriza como venda casada.

### 3.5 Serviço fora do ar

O assinante que tiver o serviço interrompido por tempo superior a 30 minutos no mês, de forma contínua ou não, deve ser compensado pela empresa por meio de abatimento ou de ressarcimento correspondente ao período de interrupção. O ressarcimento não será feito em casos de manutenções preventivas de rede, desde que a prestadora avise ao assinante sobre a data e a hora da interrupção com, pelo menos, três dias de antecedência. **Confira o art. 46, §2º da Resolução nº 614/2013 da Anatel.**

### 3.6 Vencimento da conta

A prestadora deve oferecer ao consumidor, no mínimo, seis possíveis datas de vencimento da conta. Caso seja necessária a mudança da data escolhida, a prestadora deve entrar em contato com o consumidor e negociar a alteração, oferecendo outras seis possíveis datas.

### 3.7 Portabilidade

O consumidor pode pedir a portabilidade de uma linha fixa ou móvel para outra operadora sempre que desejar, com exceção dos casos de fidelização, com um custo máximo de R\$ 4. Além disso, ele pode passar de

um plano de pré-pago para um pós-pago e vice-versa.

### 3.8 Mensagens publicitárias

As operadoras só podem enviar mensagens publicitárias se o consumidor permitir. Caso não queira receber as mensagens, o consumidor pode enviar uma mensagem de texto para a prestadora com a palavra “Sair” e o cancelamento deve ser feito em 24 horas.

#### ATENÇÃO

**TIM** envie um SMS com a palavra “SAIR” para 4112

**CLARO** envie um SMS com a palavra “sair” para 888

**OI** envie um SMS com a palavra “sair” para 55555

**VIVO** envie um SMS com a palavra “sair” para 457

### 3.9 Contrato abusivo

Ao escolher uma operadora você deverá assinar um contrato. Leia sempre todo o conteúdo e caso tenha alguma dúvida, questione e se você se sentir lesado consulte um advogado.

Regras que alteram a lei do consumidor e qualquer outra que ponha o consumidor em desvantagem excessiva serão nulas. O código do consumidor proíbe as famosas cláusulas abusivas nos contratos em diversas formas. **Confira o art. 51 do CDC.**

### 3.10 Plano de internet

Quando você for adquirir um plano de internet não acredite que você só vai ter o serviço se contratar o famoso combo (tv + telefone + internet). Podem tentar convencê-lo de somente venderem nessa modalidade ou que sairá mais barato e você sabe que isso não é verdade. O código do consumidor proíbe a venda casada, que ocorre quando é condicionado a venda de um produto para adquirir outro. **Confira o art.39, I do seu CDC.**

### 3.11 Velocidade da conexão

De acordo com a Anatel sua velocidade de internet não pode ser menor que 40% da que você contratou e sua média mensal deve ter pelo menos 80% da velocidade do contrato.

### 3.12 Cobrança indevida

No caso de cobrança por serviço que você não solicitou, entre em contato com a prestadora do serviço e questione o valor pedindo nova fatura. E na hipótese de pagamento antecipado da sua fatura, entre em contato com a prestadora para que analise a cobrança indevida e desconte na próxima fatura.

**Saiba mais** - Lembre-se que a prestadora de serviço não pode cobrar por serviços que você não

autorizou. E nunca esqueça de exigir e anotar os protocolos da ligação, pois com eles você pode acompanhar o andamento do seu pedido!

## ✓ Dicas para Celular:

**Defeito no aparelho** - Se você comprou um celular e está com problema, saiba que é obrigação da loja solucionar o vício. O CDC dá 30 dias para que o problema seja resolvido e caso a loja não consiga você terá direito de escolher entre ter outro celular novo ou ter seu dinheiro de volta ou ainda um abatimento no valor que pagou, caso, mesmo com o problema, o aparelho ainda sirva para seu uso. **Confira o art. 18, §1º do CDC.**

**Roubo/perda de aparelho** - Se você teve seu celular roubado ou perdido, deverá solicitar o bloqueio ligando para a operadora que o fará em questão de horas, assim seu aparelho ficará impossibilitado de ser utilizado. E caso você recupere seu celular é só fazer o mesmo procedimento para o desbloqueio.

## 4. CUIDADOS AO CONTRATAR PACOTES DE FÉRIAS

O consumidor deve exigir um contrato por escrito com o preço total da viagem, a companhia aérea ou rodo-

viária que fará o transporte, os hotéis especificados, o tipo de apartamento, o traslado, refeições incluídas, pagamento de guias de turismo e passeios incluídos.

O consumidor deve ter atenção redobrada para as propagandas com ofertas muito vantajosas, pois muitas vezes escondem um serviço de qualidade duvidosa ou diverso do anunciado.

## 5. NOVAS NORMAS PARA O COMÉRCIO ELETRÔNICO

As relações de consumo nas compras feitas pela internet, são regidas pelo Código de Defesa do Consumidor e o decreto federal nº 7.962/13.

As lojas virtuais estão obrigadas a disponibilizar em local de fácil visualização em sua página, todos seus dados, tais como: o nome empresarial, número de inscrição sendo o CNPJ ou CPF para os casos de venda por pessoa física e endereço de onde está localizada a loja ou escritório da empresa.

A nova regulamentação exige que os anúncios discriminem de forma clara o preço, custo do frete ou cobrança de seguro, bem como as condições integrais da oferta constando as modalidades de pagamento, disponibilidade, prazo para execução do serviço ou para a entrega do produto.

Passou a ser obrigatório que a empresa apresente o contrato de compra ou de fornecimento de serviço no momento em que o cliente faz o pedido, que deve ficar disponível para consulta a qualquer tempo pelo consumidor após a compra.

Outra exigência bastante importante está na questão do atendimento ao cliente. Com o decreto, as empresas passam a ter que responder qualquer solicitação do consumidor com uma resposta satisfatória dentro de até cinco dias.

A lei também veio para reforçar o direito de arrependimento já previsto no CDC, que trata da possibilidade do consumidor cancelar uma compra, desde que, esta tenha sido feita fora do estabelecimento comercial da empresa. Para exercer este direito, é preciso que o comprador comunique o desejo de cancelamento da compra no prazo de SETE dias a contar da assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço.

Vale ressaltar que a empresa deverá estornar qualquer valor pago de forma imediata, inclusive aqueles inerentes a despesas extras, como seguro ou frete. O direito de arrependimento, caso utilizado, implica a rescisão de todos os contratos assinados sejam principais ou acessórios, sem qualquer ônus para o consumidor.

Saiba que a lei prevê que em caso de descumprimento das normas acima, será aplicada as penas do artigo 56 do CDC, que pode resultar para a empresa infratora: multa, cassação do registro junto ao órgão competente, proibição na fabricação do produto, suspensão temporária da atividade, entre outras.

## 6. COMPRAS (lojas/supermercados)

### 6.1 Propaganda em panfleto/rádio/internet/tv

A propaganda faz parte do negócio, os produtos anunciados devem corresponder àqueles adquiridos pelo consumidor, assim como os valores divulgados.

**Saiba mais** - Toda informação ou publicidade suficientemente precisa, veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação com relação a produtos e serviços oferecidos ou apresentados, obriga o fornecedor cumprir o que ofertou. **Confira o art. 30 do CDC.**

### 6.2 Preços diferentes

Quando o consumidor se depara com um determinado preço de um produto na gôndola (prateleira), mas, ao passar pelo caixa, o preço registrado é mais baixo, valerá o menor preço. E a regra também é aplicada quando acontece o contrário, quando o valor do pro-

duto registrado no caixa estiver abaixo do anunciado na gôndola, prevalecerá o preço mais barato. **Confira o art. 35 do CDC.**

### 6.3 Validade

Para os casos em que o cliente perceber apenas em casa que o produto está com prazo de validade ultrapassado ou acondicionado diferente do que determina o fabricante, vale o Código de Defesa do Consumidor, que autoriza a troca da mercadoria para aqueles que apresentem nota fiscal. **Confira o art. 18 do CDC.**

### 6.4 Vencimento próximo

Alguns estabelecimentos costumam reduzir os preços de mercadorias que estão com o prazo de validade próximo do vencimento. Não é uma prática ilegal, mas o consumidor deve ficar atento ao vencimento e, assim, avaliar a quantidade a ser adquirida de acordo com o volume de consumo.

### 6.5 Mostruário

Nos casos de venda de produtos que estavam em mostruário, o fornecedor deverá esclarecer ao consumidor sobre o estado do produto, assinalando, na nota fiscal ou em recibo assinado pelo consumidor, os problemas dos produtos, como riscos ou peças quebradas.

**Saiba mais** - Vale lembrar que a regra diz respeito apenas aos itens que foram apontados pelo fornecedor e aceitos pelo consumidor. Ou seja, se a loja reconhecer um risco na geladeira, mas, posteriormente, o consumidor identificar uma falha no motor, valerá a garantia do produto.

### 6.6 Estacionamento

O supermercado se responsabiliza por objetos deixados dentro de veículo em seu estacionamento, a empresa responde pela reparação de dano ou furto de veículo ocorrido em seu estacionamento.

## 7. SERVIÇOS PÚBLICOS ESSENCIAIS

Água, luz, telefone e gás são considerados serviços públicos essenciais, ou seja, ainda que possam ser prestados por empresas particulares, são necessários ao bem-estar do cidadão.

### 7.1 Corte do serviço

O Código de Defesa do Consumidor além de tratar da essencialidade dos serviços públicos, indica também a necessidade de sua prestação em caráter contínuo. Considerando seu aspecto de urgência, é o princípio da continuidade do serviço público que garante ao consumidor que o serviço essencial não seja interrom-

pedido. **Confira o art. 22 do CDC.**

**Saiba mais** - há a obrigatoriedade do aviso prévio ao consumidor que está inadimplente, comunicando-lhe da possibilidade de corte e concedendo prazo para que tenha oportunidade de fazer o pagamento do valor devido pela prestação do serviço, existindo decisão do STJ (Superior Tribunal de Justiça) com entendimento de que nesses casos não há violação ao princípio da continuidade.

## 7.2 Corte por conta antiga

Além disso, saiba que sua água, telefone e energia não poderão ser cortados por débito pretérito. Esse é o entendimento pacífico do STJ.

**Saiba mais** - a energia não poderá ser cortada por conta vencida há mais de 90 dias e desde que as faturas posteriores à conta atrasada estejam quitadas. **Confira o art. 172, §2 da Resolução n. 414/2010 da ANEEL.**

## CONFIRA AS REGRAS PARA CORTE DO SERVIÇO

- **Pode:** o corte no fornecimento de serviços públicos essenciais quando inadimplente o usuário, desde que precedido de notificação.
- **Pode:** o corte no fornecimento de serviços pú-

blicos essenciais por razões de ordem técnica ou de segurança das instalações, desde que precedido de notificação.

- **Pode:** o corte no fornecimento de serviços públicos essenciais quando inadimplente pessoa jurídica de direito público, desde que precedido de notificação e a interrupção não atinja as unidades prestadoras de serviços indispensáveis à população.
- **Pode e Não Pode:** o corte no fornecimento de energia elétrica somente pode recair sobre o imóvel que originou o débito, e não sobre outra unidade de consumo do usuário inadimplente.
- **Não pode:** o corte no fornecimento de energia elétrica quando puder afetar o direito à saúde e à integridade física do usuário.
- **Não pode:** o corte no fornecimento de serviços públicos essenciais quando inadimplente unidade de saúde, uma vez que prevalecem os interesses de proteção à vida e à saúde.
- **Não pode:** o corte no fornecimento de serviços públicos essenciais por débitos de usuário anterior, em razão da natureza pessoal da dívida.
- **Não pode:** o corte no fornecimento de ener-

gia elétrica em razão de débito irrisório, por configurar abuso de direito e ofensa aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade, sendo cabível a indenização ao consumidor por danos morais.

- **Não pode:** o corte no fornecimento de serviços públicos essenciais quando o débito decorrer de irregularidade no hidrômetro ou no medidor de energia elétrica, apurada unilateralmente pela concessionária.

### 7.3 Suspensão do serviço

A suspensão temporária de água, telefone, gás ou luz é uma medida muitas vezes para garantir o fornecimento. Porém o consumidor tem que ser informado sobre o dia, período e local da suspensão, através da imprensa ou de folhetos enviados à residência.

Fique atento para possíveis abusos. A falta de água ou luz está sendo muito constante? Os moradores podem entrar com uma ação na Justiça.

### 7.4 Cabe Indenização

Indicaremos algumas situações abaixo em que você tem direito. *Lembre-se sempre de consultar um advogado.*

- No caso de fornecimento de energia elétrica, se houver uma sobrecarga de energia e queimar os aparelhos eletrodomésticos, o responsável é a companhia de energia, que terá de arcar com o prejuízo. **Confira o art. 14, I e art. 22, p.u. do CDC;**

- A retirada injustificada do hidrômetro (medidor de consumo de água);
- O superfaturamento das contas, comparados ao consumo anterior;
- A cobrança sem prestação do serviço;
- Inclusão indevida em órgãos de proteção ao crédito (SPC/Serasa) em algum dos cadastros que restringem o nome do consumidor para concessão de crédito sem notificação prévia.

## 8. PLANOS DE SAÚDE

### 8.1 Cancelamento do contrato

Você e a administradora do plano de saúde têm os mesmos direitos para cancelar um contrato desde que sejam respeitadas as cláusulas já estabelecidas.

### 8.2 Exclusão de doença preexistente

As doenças preexistentes poderão integrar aquelas suscetíveis de atendimento pelos Planos e Seguros de Saúde. Nesse caso, as mensalidades sofrerão um au-

mento em relação às mesmas coberturas sem doenças preexistentes. Excluindo-se a cobertura das doenças preexistentes, após dois anos não haverá restrição quanto ao atendimento das mesmas.

### 8.3 Internação de emergência

Alguns planos exigem de forma abusiva que o consumidor avise que foi internado de emergência, até 24 horas depois da internação.

**Saiba mais** - Se você ficar sem cobertura, entre em contato, imediatamente, com o convênio médico. Se o convênio se negar a cumprir suas obrigações, provando que você não respeitou o prazo, procure um advogado de sua confiança, para que ele entre com um pedido de liminar junto ao Poder Judiciário.

### 8.4 Limite nos prazos de internação e tratamento

A lei não permite qualquer limitação para internação e/ou tratamento. Caso haja alguma restrição por parte do Plano: **procure um advogado!**

### 8.5 Reajuste das mensalidades e prêmios

Se as mensalidades do seu plano forem reajustadas em valores exorbitantes, reclame junto a um órgão de defesa do consumidor.

### 8.5 Responsabilidade pelo serviço prestado

Os responsáveis por qualquer dano provocado por um atendimento deficiente são: a administradora do plano de saúde; os médicos; os estabelecimentos conveniados.

Se você sofreu algum dano provocado por um atendimento deficiente, não deixe de **procurar um advogado!**

### 9. Publicidade infantil é abusiva e ilegal

A Resolução 163/2014 do Conselho Nacional dos Direitos da Criança e do Adolescente (Conanda) considera abusivo o direcionamento de publicidade e de comunicação mercadológica à criança de até 12 anos de idade.

Portanto, fica proibido o direcionamento à criança de anúncios impressos, comerciais televisivos, spots de rádio, banners e sites, embalagens, promoções, merchandising, ações em shows e apresentações e nos pontos de venda.

Há abusividade, também, de qualquer publicidade e comunicação mercadológica no interior de creches e escolas de educação infantil e fundamental, inclusive nos uniformes escolares e materiais didáticos.

### 9.1 Consumidores Hipervulneráveis

A publicidade direcionada às crianças, de até 12 anos de idade, é abusiva porque se aproveita da deficiência de julgamento e experiência do menor que não possui o discernimento suficiente para lidar com tal publicidade. **Confira o artigo 37, § 2º do CDC.**

As crianças se tornaram alvos de empresas porque são facilmente estimuladas ao consumo. A questão é que a maioria dos pais não vê problema no fato de as crianças receberem conteúdo comercial voltado para elas. Eles devem tomar consciência dos impactos negativos. Quando uma criança vê algo, se ela quer, pede ao pai. Se o pai não pode dar, ela faz birra, forçando o pai a dar. Isso é muito sério.

Toda forma de comunicação mercadológica que estimule o consumismo infantil ou viole a integridade das crianças é uma prática abusiva, antiética e, portanto, ilegal. Proteger as crianças da publicidade é uma obrigação compartilhada entre Estado e sociedade, incluindo empresas, organizações, família e educadores.

Devemos, também, nos sensibilizar a respeito do consumismo na infância e as consequências relacionadas como: estresse familiar, superendividamento, violência, impactos ambientais, erotização precoce, segregação de gênero, obesidade, transtornos alimentares, dentre outros.

É muito importante lembrar que a programação das emissoras de rádio e televisão deverão dar preferência a finalidades educativas, artísticas, culturais e informativas. **Confira o artigo 221 da Constituição Federal.**

**FAÇA SUA PARTE!  
DENUNCIE**

## ONDE RECLAMAR SEUS DIREITOS

Caso você se sinta prejudicado e deseja reclamar seus direitos, procure:

**Fornecedor:** Primeiramente procure o SAC (Serviço de Atendimento ao Consumidor) da empresa. Além de ligar, você pode fazer uma reclamação por escrito, mas lembre-se sempre de guardar esses documentos e protocolos.

Caso você não consiga uma solução utilizando o SAC, recorra à Ouvidoria da empresa. Esse serviço seria uma última tentativa antes de entrar na Justiça.

Atente que para abrir uma ocorrência com a ouvidoria, você deve ter o número do protocolo fornecido pelo SAC em mãos.

- **CONSUMIDOR.ORG:** é um serviço público para solução alternativa de conflitos de consumo via internet.
- **PROCON/AM:** localizado na Av. André Araújo, nº 1500, Bairro Aleixo, fone: 0800 0921512
- **Delegacia do Consumidor:** localizada na Rua Lima Bacuri com Av. Lourenço Braga, ao lado do Parque Senador Jefferson Péres.
- **Juizado Especial Cível:** para causas de até 20

salários mínimos.

- **Advogado:** Para orientá-lo e propor uma ação judicial. Caso você não possua condições de pagar um advogado, existem serviços gratuitos para a população, tais como: Defensoria Pública, Justiça Itinerante do Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas, Núcleo de Prática Jurídica da Universidade Federal do Amazonas (UFAM), Universidade do Estado do Amazonas (UEA) e demais Universidades.
- **Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL):** Central de Atendimento Telefônico gratuito: 1331 (1332 para deficientes).
- **Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL)** – Você poderá utilizar o telefone 167 (de segunda a sábado, das 6h20 à meia-noite)
- **Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC)** – Ligue para 163
- **Agência Nacional de Águas (ANA)** – Por telefone ligue para (61) 2109-5487 ou (61) 2109-5676

## ENTRE EM CONTATO



Comissão  
do Defensor do  
Consumidor



3194-1810 (ramal 210) - Secretaria Geral  
3194-1815 (ramal 215) - Ouvidoria



consumidor@oabam.org.br



facebook.com/cdcoabam



Comissão  
do Defesa do  
Consumidor

GESTÃO 2016-2018