



Siga nossas redes sociais.

[www.oabpi.org.br](http://www.oabpi.org.br)



OAB - Seccional Piauí  
Rua Governador Tibério Nunes - S/N Cabral | Teresina-PI  
Telefones: +55 86 2107-5800 / 2107. 5847

 **oabpiconsumidor**



# Cartilha do Consumidor





**DIRETORIA – OAB/PI  
(GESTÃO 2019/2021)**

**Celso Barros Coelho Neto**  
PRESIDENTE

**Alyne Patrício de Almeida Santos**  
VICE-PRESIDENTE

**Leonardo Airton Pessoa Soares**  
SECRETÁRIO-GERAL

**Nara Letícia de Castro Aragão Couto**  
SECRETÁRIA-GERAL ADJUNTA

**Einstein Sepúlveda**  
DIRETOR-TESOUREIRO

**DIRETORIA – COMISSÃO DE DEFESA DOS DIREITOS  
DO CONSUMIDOR (GESTÃO 2019/2021)**

**José Augusto de Carvalho Mendes Filho**  
PRESIDENTE

**Geofre Saraiva Neto**  
VICE-PRESIDENTE

**EQUIPE ELABORADORA DA CARTILHA**

Alexandre Augusto Batista de Lima

Deuselita Maria Pires Santana

Maria Francysnalda Oliveira Dourado

Thâmara Maria de Oliveira Teixeira

Rodrigo Vidal Oliveira – Coord. Adjunto das Comissões Temáticas

## **MEMBROS DA COMISSÃO DE DEFESA DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR**

Adélia Mourão Leite Magalhães  
Alexandre Augusto Batista de Lima  
Ana Cristina Beserra  
Ana Cristine de Moraes Araújo  
Ana Glória Nogueira de Sousa  
Ana Isabelle Oliveira de Carvalho  
Anderson Rafael Rocha Paz  
André de Almeida Sousa e Silva  
Andréia da Silva Torres  
Andressa Aragão Nepomuceno  
Antônia Cleidiane Gomes de Meneses  
Arthur Santos Guimarães  
Blenda Lima Cunha  
Bruna Carvalho de Sousa  
Bruno Martins Bezerra  
Carlos Stênio Reis Mendes de Freitas  
Célio Alves Araújo  
Cinthia Ayres Holanda Loureiro  
Daniele Nunes de Sousa  
Danilo Fiuza Lima Verde Santos  
Danilo Francisco Mota Pereira  
Débora Freire de Lima  
Deuselita Maria Pires Santana  
Edna Altina Gomes  
Elton Lee Lebre Baptista  
Esdras de Lima Nery  
Ethianny Corrêa Santos Melo  
Euka Maria Veras de Resende Sampaio  
Eva Luana de Miranda Santos  
Faélem da Silva Nascimento  
Fernando de Sousa Reis  
Fernando Ítalo Sá Varanda  
Francisco Santhiago Holanda França Silva  
Franklin Vinícius castro Barros  
Gabriela Araújo de Oliveira  
Gerson Oeirense Lopes Reis  
Hanna Brenda Barbosa Orsano  
Hirley Silva Costa Leão  
Ingrid Pereira da Silva  
Jaelson Rodrigues Maia  
João Holneyker Veloso Xavier  
João Lucas Bento Melo de Miranda  
Joaquim José da Paixão Neto  
Joásia Freitas Lima Teixeira  
Jorge Chaib Filho  
José Deodato Vieira Neto  
José Valdenor Ferreira Lima  
Karollyne de Sousa Carmaçó  
Leonardo de Araújo Andrade  
Lidianne Lopes Soares  
Lílian da Silva Mendes  
Luan Estevão Silva Cunha  
Lucas André Picolli  
Lucas Aquino da Silva  
Lucas Mateus Resende Feitosa  
Lucas Moreira Araújo Madeira Campos  
Luís Eduardo Ferreira da Silva  
Luma Duanny da Silva Mauriz  
Marcos Danilo Sancho Martins  
Maria Ayawaska Modesto da Silva  
Maria Francysnalda Oliveira Dourado  
Mariano Gil Castelo Branco de Cerqueira  
Marielle Tourinho Neiva Monteiro  
Marineri Alves de Sousa  
Maurício Gomes da Costa  
Milena Karla Craveiro dos Santos  
Najla Fernandes Borges  
Nara Cronemberger Guimarães Carvalho  
Nathalia Havena dos Santos Lima  
Nayra Graciele Nunes Silva Costa  
Oliveira de Araújo Costa Júnior  
Pâmela de Moura Lopes  
Pedro Gabriel de Carvalho Alcântara  
Rafael Alves de Freitas  
Rafael Sérvio Santos  
Ramira Martins de Moura  
Ravena Cristina de Oliveira Santos  
Rayfran Alves da Silva  
Reginaldo Antônio da Silva Guilherme Júnior  
Renan Mouzinho Pinheiro  
Rita de Cássia Carvalho Reis  
Roberto Jorge de Almeida Paula  
Rogério Aislan Marques Moura Silva  
Rosângela Evangelista Nunes  
Sebastião Gleison Mendes dos Santos Silva  
Sílvia Thaysa Cavalcante Moutinho  
Soraia da Silva Santos  
Suzanny Adriano Ribeiro  
Tatiana Karla Cardoso Neves  
Thâmara Maria de Oliveira Teixeira  
Thiago Rocha Gomes  
Ticiane Glaydes Batista Lima de Sousa  
Viviane Rodrigues de Miranda Brito

# SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	5
QUAIS OS MEUS DIREITOS BÁSICOS ENQUANTO CONSUMIDOR?	6
COMO POSSO JUNTAR PROVAS PARA UM EVENTUAL PROCESSO?	7
QUAIS SÃO OS TIPOS DE GARANTIA DO PRODUTO OU SERVIÇO?	7
O QUE É UM DANO MORAL?	8
DEVENDO A UMA EMPRESA, ELA PODE ME COBRAR DE FORMA QUE VENHA A ME EXPOR AO RIDÍCULO?	8
PAGUEI VALOR MAIOR AO QUE FOI ACORDADO, POSSO RECEBER MEU DINHEIRO DE VOLTA?	10
QUAIS OS PRAZOS PARA RECLAMAÇÃO DE DEFEITOS NO PRODUTO?	10
O VÍCIO DO MEU PRODUTO ERA OCULTO, POSSO RECLAMAR FORA DO PRAZO DE GARANTIA?	10
MEU PRODUTO VEIO COM DEFEITO, E O FORNECEDOR NÃO RESOLVEU MEU PROBLEMA NO PRAZO DE 30 DIAS, QUAIS OS MEUS DIREITOS?	10
COMPRI UM PRODUTO PELA INTERNET, MAS ELE NÃO ERA DO JEITO QUE EU ESPERAVA, POSSO DESISTIR DA COMPRA?	11
VOU VIAJAR, QUAIS SÃO OS MEUS DIREITOS?	12
O QUE É VENDA CASADA?	15
COMO SABER SE O BANCO ESTÁ COBRANDO-ME SERVIÇOS, TAXAS E JUROS MUITO ALTOS?	17
QUAIS AS RECLAMAÇÕES/AÇÕES MAIS FREQUENTES NA JUSTIÇA REFERENTES AO DIREITO BANCÁRIO?	17
PRÁTICAS ABUSIVAS NAS ACADEMIAS	19
CONSUMIDOR CONSCIENTE, DIREITO RESPEITADO!	20
AS FÉRIAS ACABARAM!	21
PLANOS DE SAÚDE	23
O QUE SÃO CONCESSIONÁRIAS DE SERVIÇO PÚBLICO?	24
ONDE POSSO PROCURAR MEUS DIREITOS DE CONSUMIDOR?	25

## **INTRODUÇÃO**

O Código de Defesa do Consumidor (CDC), Lei de nº 8.078/90, diz respeito às relações de consumo em todas as esferas: civil, administrativa e penal. Por lei, o CDC deve estar à disposição dos consumidores para consulta em todos os estabelecimentos comerciais. No entanto, nem sempre isso ocorre ou, mesmo tendo um exemplar, falta conhecimento da sociedade para buscar seus direitos. Mesmo quando o Código está disponível no estabelecimento, torna-se inviável sua utilização, por falta de conhecimento e/ou entendimento do cidadão.

A OAB/PI, por intermédio da Comissão de Defesa dos Direitos do Consumidor, edita a presente Cartilha como forma de vincular conhecimento para os consumidores. Afinal, todos nós somos consumidores! Portanto, fiquemos atentos e busquemos nossos direitos sempre que precisarmos.



## QUAIS SÃO OS MEUS DIREITOS BÁSICOS ENQUANTO CONSUMIDOR?

Os **DIREITOS BÁSICOS** estão elencados no Artigo 6º do CDC:

- Proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por produtos ou serviços;
- Educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços;
- Informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços;
- Modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais;
- Proteção contra a publicidade enganosa e abusiva;
- Efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais;
- Acesso aos órgãos judiciais e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais;
- Facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão no ônus da prova, a seu favor;
- Adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.





## COMO POSSO JUNTAR PROVAS PARA UM EVENTUAL PROCESSO?

São provas os documentos escritos, fotografias, filmagens, contratos, propagandas, garantias, senhas de atendimento, testemunhas e quaisquer outros meios através dos quais seja possível esclarecer as circunstâncias que geraram o processo.

No direito do consumidor, há a **inversão do ônus da prova (ART. 6º, VIII, CDC)**, ou seja, há a inversão da obrigatoriedade de produzir provas. Sendo assim, a empresa é quem tem dever de provar tudo o que for por ela alegado; caso contrário, a vitória será do consumidor. Apesar de estar protegido pela inversão do ônus da prova, é muito importante que o consumidor leve ao processo todos os documentos que possam ser úteis para convencer o juiz de que o consumidor está falando a verdade.

Cláusulas que estabeleçam inversão do ônus da prova em prejuízo do consumidor são nulas de pleno direito e consideradas **Cláusulas Abusivas (ART. 51, VI, CDC)**.



## QUAIS SÃO OS TIPOS DE GARANTIA DO PRODUTO OU SERVIÇO?

Há 3 tipos de garantias de produto e serviço:

**1. Garantia Legal:** É aquela garantia mínima **estabelecida pelo Código de Defesa do Consumidor:**

- a)** 30 dias para bens não duráveis (aqueles que se desgastam com o uso regular, como alimentos, bebidas, combustíveis, sapatos etc.);
- b)** 90 dias para bens duráveis.

**2. Garantia Contratual:** É aquela garantia dada pelo fornecedor do produto, que está no contrato ou no manual de compra. A maioria dos produtos fornece a garantia contratual de um ano. Portanto, se o produto comprado oferece uma garantia contratual maior que a garantia legal, vale a que está no contrato (Art. 50, CDC).

**3. Garantia Estendida:** É a garantia que o consumidor pode comprar para que a garantia legal ou contratual seja prorrogada pelo tempo determinado no contrato de garantia estendida. Jamais pode a loja obrigar o consumidor a comprar a garantia estendida de um produto, pois se caracterizaria como venda casada, que é ilegal.

## O QUE É UM DANO MORAL?

**Dano Moral (Art. 6º, VI e VII, CDC)**, segundo o STJ, "é aquele que afeta a personalidade e, de alguma forma, ofende a moral e a dignidade da pessoa". Para que haja uma indenização em favor do consumidor, deve-se provar o dano moral sofrido. Porém, em alguns casos, o dano moral se presume, ou seja, não se precisa provar o dano, que já é o próprio fato. Casos de dano **moral presumido**:

**1. Negativação indevida em cadastros de inadimplentes:** Quando o nome do consumidor vai parar no SPCP/SERASA injustamente. A própria negativação indevida já acarreta o dever de indenizar por parte da empresa que inseriu os dados indevidamente nos cadastros dos "maus pagadores".

**2. Atraso de voo ou overbooking.** Tanto quando ocorre atraso de voo, e o consumidor perde seus compromissos, quanto nos casos de *overbooking* (quando a empresa aérea vende mais assentos do que os existentes nos voos), o dano moral se presume; logo, não há a necessidade de se provar o dano.

**3. Extravio de bagagem.** Quando o consumidor chega ao destino de sua viagem e sua mala é encaminhada para outra localidade.

**4. Diploma sem reconhecimento do Ministério da Educação,** sem que haja a prévia informação da instituição educacional.

**5. Apreensão, pela instituição financeira de veículo já quitado.** Portanto, apreensão indevida.

**6. Corte de serviços.** Quando ocorre o corte indevido (água, luz, telefone), mesmo com as contas pagas e sem débitos em nome do consumidor.

**7. Abertura de processo criminal por parte de concessionária de serviço público** (água e luz) contra consumidor por suposto furto de energia elétrica ou água, no qual, ao final, o consumidor é inocentado.

**8. Recusa indevida de plano de saúde.** Ocorre quando o usuário do plano de saúde tem algum tratamento, exame ou cirurgia negada pelo plano de saúde, ainda que solicitados pelo médico especialista.

## ESTOU DEVENDO A UMA EMPRESA, ELA PODE COBRAR-ME DE FORMA QUE VENHA A ME EXPOR AO RIDÍCULO?

**Não**, de forma alguma. Apesar da inadimplência do consumidor, a empresa deve ter muito cuidado ao realizar sua cobrança, pois não pode expor o cidadão ao ridículo, tampouco submetê-lo à cobrança ou à ameaça. (ART.42,CDC).

## **PAGUEI VALOR MAIOR AO QUE FOI ACORDADO, POSSO RECEBER MEU DINHEIRO DE VOLTA?**

**Sim.** O CDC determina a **devolução em dobro** do que foi pago em casos de pagamento realizado por cobrança indevida. **(ART. 42, parágrafo único, CDC).**

## **QUAIS OS PRAZOS PARA RECLAMAÇÃO DE VÍCIOS NO PRODUTO?**

O consumidor tem o prazo de **30 dias** para reclamar sobre vícios de produtos ou serviços considerados **não duráveis** (aqueles que acabam após o uso); e de **90 dias** quando se tratar de produtos ou **serviços duráveis** (aqueles que não desaparecem com o uso). **(ART. 26, I e II, CDC).**

## **O VÍCIO DO MEU PRODUTO ERA OCULTO, POSSO RECLAMAR FORA DO PRAZO DE GARANTIA?**

**Sim.** A contagem do prazo para os vícios ocultos só se inicia depois de descobertos, sendo cabível ao consumidor uma reclamação perante o fornecedor para que conserte o produto ou o substitua. **(ART. 26, §3º, CDC).**

## **MEU PRODUTO VEIO COM VÍCIO, E O FORNECEDOR NÃO RESOLVEU MEU PROBLEMA NO PRAZO DE 30 DIAS, QUAIS OS MEUS DIREITOS?**

O consumidor poderá, nos termos do artigo 18 do CDC, exigir do fornecedor:

- . A substituição do produto por outro de mesma condição de uso e espécie;
- . O abatimento proporcional do preço ou a restituição imediata da quantia paga, indevidamente corrigida;
- . A substituição do produto pode ser exigida imediatamente sempre que a substituição das partes com defeito puder comprometer a qualidade ou características do produto, diminuir-lhe o valor ou se tratar de produto essencial.



### Entenda! Vício ou Defeito?

São considerados **VÍCIOS** as características de qualidade ou quantidade que tornem os produtos ou serviços impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam e também que lhes diminuam o valor. (Arts. 18 a 20, CDC).

**O DEFEITO** causa, além do dano do vício, outro ou outros danos ao patrimônio jurídico material e/ou moral e/ou estético e/ou à imagem ou à saúde do consumidor. (Arts. 12 a 14, CDC).



## COMPREI UM PRODUTO PELA INTERNET, MAS ELE NÃO ERA DO JEITO QUE EU ESPERAVA, POSSO DESISTIR DA COMPRA?

**Sim.** O CDC, no seu art. 49, garante ao consumidor o direito de se arrepender da compra dentro do prazo de **07 (sete) dias**, desde que a compra tenha sido feita fora do estabelecimento comercial do fornecedor, assim como por meio de internet, telefone ou mesmo a domicílio. O prazo começa a contar da assinatura do contrato ou do recebimento do produto, devendo a devolução ser sem custos para o cliente e sem necessidade de justificativa.



## DICAS PARA COMPRAS PELA INTERNET

- Avalie a idoneidade da loja *on-line* e confira se o site disponibiliza informações, como CNPJ, endereço físico, telefone e canais de contato direto com o consumidor (*chat, e-mail e SAC*);
- NÃO realize compras em computadores de uso público (*lan-houses, bibliotecas etc*)
- Antes de informar qualquer dado bancário, verifique se você está navegando em um site seguro. Para saber, confira se, na barra de endereço do navegador *web*, aparece a imagem de um cadeado.



## **VOU VIAJAR, QUAIS SÃO OS MEUS DIREITOS?**

### **Ônibus**

#### **O ônibus quebrou. E agora?**

Quando um ônibus de viagem quebra, é dever da empresa dispor de um outro veículo similar ao que havia sido contratado, não devendo o consumidor arcar com nenhum valor a mais, mesmo que o novo ônibus seja de qualidade superior ao defeituoso. Porém, se o novo veículo for de qualidade inferior, o consumidor tem direito a receber abatimento no valor da passagem.

#### **Desisti de viajar, posso ter meu dinheiro de volta?**

É direito do consumidor receber a importância paga no caso de desistência da viagem, observadas as regras de reembolso da viação, facultado à transportadora reter até 5% (cinco por cento) do valor da passagem. O prazo para que o passageiro se manifeste é de até três horas antes do horário de partida constante no bilhete.

#### **Posso remarcar ou transferir minha passagem?**

O consumidor poderá remarcar o bilhete adquirido com data e horário previamente marcados, observado o prazo de validade de 1 ano do bilhete, para utilização na mesma linha, seção e sentido. Poderá, ainda, transferir a outra pessoa o bilhete adquirido, desde que observado o mesmo prazo de validade de 1 ano a contar da emissão da passagem.

#### **Minha mala foi danificada, tenho direito à indenização?**

Sim. É um direito do passageiro ser indenizado por extravio ou dano da bagagem transportada no bagageiro, devendo a reclamação ser efetuada ao término da viagem, em formulário próprio fornecido pela transportadora.



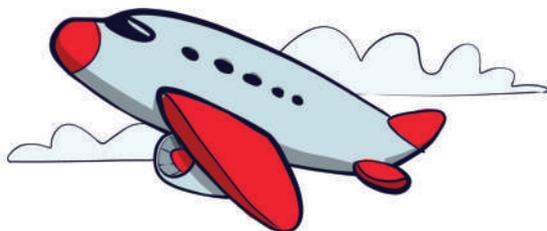
## Se a empresa atrasar a saída do ônibus ou interromper a viagem por mais de 1 hora, quais são meus direitos?

Se o atraso ou a interrupção acontecerem por culpa da transportadora ou pela venda de mais de um bilhete de passagem para a mesma poltrona, você pode:

- a) Esperar a partida do ônibus da empresa que vendeu o bilhete;
- b) Pedir para fazer a viagem em outra empresa, sem pagar nada a mais por isso;
- c) Receber, imediatamente, seu dinheiro de volta.



## ESSES DIREITOS TAMBÉM VALEM PARA O CASO DE A EMPRESA DESISTIR DE FAZER A VIAGEM.



### Avião

#### Quais os meus direitos nos casos de atraso, cancelamento ou preterição de embarque?

Nos casos de atraso, cancelamento de voo ou preterição de embarque (embarque não realizado por motivo de segurança operacional, troca de aeronave, overbooking etc.), o passageiro que comparecer ao aeroporto tem direito à assistência material (comunicação, alimentação e acomodação), oferecida gradualmente pela empresa aérea, de acordo com o tempo de espera, contado do horário inicialmente previsto para o voo, como especificado a seguir:

a partir de **uma hora**: comunicação (internet, telefonemas etc.);

a partir de **duas horas**: alimentação (voucher, lanche, bebidas etc.);

a partir de **quatro horas** (ou quando a empresa tenha a estimativa de que o voo atrasará esse tempo): acomodação ou hospedagem (se for o caso) e transporte do aeroporto ao local de acomodação. Se você estiver no local de seu domicílio, a empresa poderá oferecer apenas o transporte para a sua residência e dessa para o aeroporto. Além disso, a empresa aérea deverá, também oferecer ao passageiro opções de reacomodação ou reembolso.

## Dicas importantes:

A assistência material deverá ser oferecida, também aos passageiros que já estiverem a bordo da aeronave, em solo, no que for cabível.

A empresa poderá suspender a prestação da assistência material para proceder ao embarque imediato.

Os direitos à assistência material, acomodação e reembolso são devidos mesmo nos casos em que o atraso, cancelamento ou preterição tenha sido causado por condições meteorológicas adversas.

### O que eu faço quando houver problemas com a devolução da minha bagagem?

Em caso de extravio, a empresa terá até 7 dias para encontrar e devolver a bagagem, no caso de voos domésticos, e até 21 dias no caso de voos internacionais.

Se a bagagem não for restituída nesses prazos, a empresa deve indenizar o passageiro no prazo de 7 dias.

Por isso, guarde todos os comprovantes de despesas em razão do extravio das malas. Se houver violação do conteúdo da bagagem ou avaria, reclame junto à companhia em até 7 dias após o recebimento.

### Posso transferir minha passagem para outra pessoa?

**Não.** A passagem aérea é pessoal e intransferível. Tome cuidado ao preencher o seu nome, pois divergências na grafia em relação ao documento de identidade apresentado podem causar problemas no embarque.

Pessoas que mudam de nome em razão de casamento ou outros motivos também precisam prestar atenção, pois o documento apresentado deve ter o mesmo nome constante no bilhete de passagem.

### Comprei minha passagem pela internet, posso desistir da compra?

**Sim.** O CDC contempla o direito ao arrependimento, que garante ao consumidor o direito de desistência de uma compra feita fora do estabelecimento comercial (ex: pela internet, telefone etc.) desde que esse fato aconteça no prazo de 07 dias a contar da data em que adquiriu a passagem. Nesses casos, multas são consideradas cláusulas abusivas.

### SELIGUE, CONSUMIDOR!

PASSAGEM PROMOCIONAL COSTUMA TER ALTOS VALORES DE MULTA EM CASO DE DESISTÊNCIA E REMARCAÇÃO. SENDO FACULTADO ÀS COMPANHIAS AÉREAS RESTRIÇÕES DAS MAIS VARIADAS, ATÉ MESMO IMPEDIR O REEMBOLSO. FIQUE ATENTO ÀS REGRAS TARIFÁRIAS AO ADQUIRIR ESSE TIPO DE PASSAGEM.



## O QUE É VENDA CASADA?

Segundo o **ART. 39, I, do CDC** a venda casada ocorre quando um fornecedor de produto ou serviço condiciona a venda do mesmo à compra de outro produto ou serviço. Em outras linhas, é o que ocorre quando você vai adquirir um empréstimo bancário, e o gerente condiciona a aprovação da contratação do serviço à aquisição de um seguro de vida; ou ainda quando você vai ao cinema e lhe proíbem de entrar no local com alimento ou bebida que não foi comprado na lanchonete do estabelecimento.

Essa prática é tida como abusiva pelo CDC, além de ser considerada um crime contra a Ordem Econômica e contra as relações de consumo. (**ART. 36, §3º, XVIII, da Lei nº 12.529/2011**).

### DICAS RÁPIDAS!!!!

#### **O estacionamento é responsável pelos objetos deixados no interior do meu veículo?**

De acordo com a **Súmula nº 130 do STJ** (Superior Tribunal de Justiça), o estacionamento é responsável por qualquer dano ou furto ocorrido ao seu veículo em suas dependências.

#### **Sou obrigado a aceitar meu troco em bombons?**

Não, pois essa prática é tida como abusiva. Caso o estabelecimento não tenha o troco disponível, o vendedor deve arredondar o preço do produto para baixo, até ter o troco necessário para o cliente.

#### **Quero dividir meu prato, tem algum problema?**

Não. Se o restaurante cobrar por isso, a prática é considerada abusiva IX do CDC.: IX, do CDC.

## Perdi o cartão do estacionamento do shopping, sou obrigado a pagar por ele?

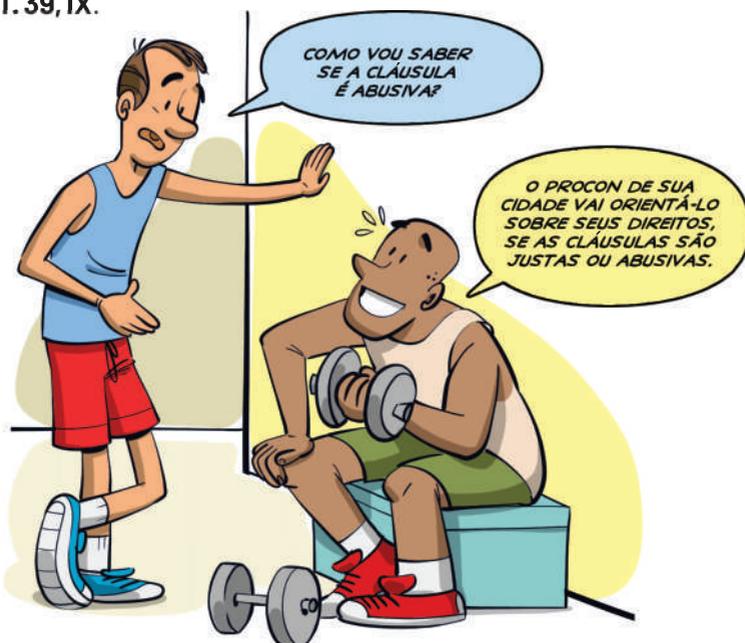
Apesar de não existir nenhuma lei que proíba expressamente a cobrança da multa, o Código de Defesa do Consumidor não permite esta prática. Pelo contrário, ele considera a cobrança de multa por conta da perda da comanda ou do ticket de estacionamento abusiva. **(ARTS. 39, V, e 51, IV, CDC).**

## Um banco pode enviar-me cartão de crédito sem eu pedir?

**Não.** O **ART. 39 do CDC** afirma que o envio de cartão de crédito, ainda que bloqueado, sem pedido prévio ou expressa autorização do consumidor, caracteriza prática comercial abusiva, sendo possível indenização por danos morais.

## Pode existir valor mínimo para compra no cartão?

Não pode. Essa atitude é considerada abusiva, sendo vedada pelo CDC no seu **ART. 39, IX.**



## DIREITOS DO CONSUMIDOR BANCÁRIO

### COMO SABER SE O BANCO ESTÁ ME COBRANDO SERVIÇOS, TAXAS E JUROS MUITO ALTOS?

O Banco Central do Brasil possui, em um site na internet, uma lista com as taxas praticadas por cada banco bem como quais serviços essenciais devem ser fornecidos ao consumidor de forma gratuita. Acesse o site: **[www.bcb.gov.br](http://www.bcb.gov.br)** para conferir e escolha qual banco oferece as melhores tarifas e serviços de acordo com a sua necessidade.

### QUAIS AS RECLAMAÇÕES/AÇÕES MAIS FREQUENTES NA JUSTIÇA REFERENTES AO DIREITO BANCÁRIO?

**1. Fraude bancária:** Ocorre quando um correntista se depara com um saque ou uma transferência em seu extrato que não tenha sido realizada por ele. Nesse caso, o consumidor deve informar ao banco a respeito da fraude e exigir o seu dinheiro de volta.

Caso o banco não resolva tal problema, cabe ao consumidor ingressar com uma ação judicial, requerendo seu dinheiro de volta e, ainda, danos morais por todo o transtorno passado.

**2. Greve dos bancos:** Os bancos devem prestar um serviço de forma contínua para seus clientes inclusive em época de greve, ocasião em que o consumidor não pode ser punido por um problema enfrentado pelo banco. Dessa forma, caso o consumidor seja prejudicado por causa da greve, pode exigir a reparação dos seus danos, sejam eles materiais ou morais.

**3. Descontos indevidamente realizados:** Tudo que for descontado da conta do consumidor, sem que haja autorização expressa para isso, deve ser devolvido imediatamente ao cliente. Os bancos jamais podem cobrar por serviços não contratados muito menos exigir o pagamento destes.

**4. Juros abusivos:** São considerados abusivos os juros que ultrapassam a média nacional. Nesses casos, eles podem ser revistos judicialmente, pois não são raros os casos em que o consumidor paga juros de mais de 150% ao final do contrato celebrado. Procure um advogado e se informe.



**5. Fila de banco:** Para o STJ, as agências bancárias que não prestam seus serviços de atendimento conforme os padrões de qualidade previstos em lei, além de imporem uma perda de tempo à sociedade, também violam o interesse social de máximo aproveitamento dos recursos produtivos e incorrem em dano moral coletivo.

As agências bancárias, no âmbito Municipal (Teresina), são obrigadas a garantir que, nos setores onde há formação de fila, o atendimento ao cliente seja feito em tempo razoável, conforme a Lei nº 243/98.

**Lei nº 243/98:**

.30 minutos em dias normais;

.45 minutos em véspera ou pós feriados prolongados.

**6. Furto ou roubo nas dependências do banco:** Qualquer roubo ou furto que aconteça dentro das agências, estacionamentos ou nas proximidades da agência, deve ser de responsabilidade do banco. A instituição financeira precisa garantir que o seu cliente efetue saques sem ser visto, de modo que não se torne alvo de algum criminoso que está dentro da agência somente para repassar informações a algum comparsa do lado de fora.

**7. Direito de obter descontos mediante pagamento antecipado de parcelas:**

É um direito do consumidor ao realizar qualquer contrato exigir o abatimento dos juros das parcelas que ainda não venceram, o que é chamado de amortização, quando o banco retira juros e taxas decorrentes do parcelamento.

**8. Margem consignável do servidor público:**

O que acontece, em alguns casos, é que o banco extrapola o limite consignável, que é de 30% do salário bruto do servidor. Nesses casos, o consumidor deve ingressar com uma ação judicial para limitar os descontos em 30% e exigir a devolução de todos os valores que foram consignados acima dessa porcentagem.



## PRÁTICAS ABUSIVAS NAS ACADEMIAS

### **VOCÊ FECHOU UM PACOTE NA ACADEMIA, MAS DESEJA CANCELAR ANTES DO TEMPO. ELES PODEM RETER TODO SEU DINHEIRO CASO CANCELE OPACOTE?**

Não. Nenhuma academia pode negar a devolução do dinheiro referente aos meses que você não vai usar. Há academias que fecham pacotes trimestrais, semestrais e até anuais. Elas podem fazer isso, pois é uma maneira de fidelizar o cliente. O problema ocorre, muitas vezes, quando você precisa cancelar o pacote. A prática das academias é reter o dinheiro que já pagou e dizer que não haverá devolução, sendo que o máximo que o cliente pode fazer é repassar seu plano para outra pessoa. Isso é abuso! O que a academia pode fazer é cobrar uma multa de, no máximo, 10% sobre o valor referente ao período que você não usufruir. Assim, a academia é obrigada a devolver o restante do dinheiro.



### **A ACADEMIA NÃO SE RESPONSABILIZA POR PERTENCES GUARDADOS NO GUARDA-VOLUME?**

A academia é responsável sim pelos pertences. Independentemente de cobrar ou não, a partir do momento em que a academia oferece guarda-volumes, ela assume a responsabilidade pelos pertences neles guardados. Nesse caso, se houver furto ou dano, a academia será responsabilizada.

### **VOCÊ É OBRIGADO A FAZER A AVALIAÇÃO MÉDICA APENAS NA ACADEMIA EM QUE VAI SE MATRICULAR?**

De fato, antes de qualquer atividade física, você deverá procurar um médico para se certificar de possíveis restrições, mas essa avaliação poderá ser feita por um médico de sua confiança, de fora da academia, e você só apresenta o laudo.

Nada obsta que a academia ofereça esse serviço, só que ele deverá ser facultativo e jamais obrigatório. Configura venda casada a academia obrigar a fazer a avaliação médica somente no próprio estabelecimento.

### **DEIXEI DE PAGAR A ACADEMIA, E ELES NEGATIVARAM MEU NOME, ESTOU NO SPC/SERASA. E AGORA?**

Academia é um serviço e, se você contratou, deverá pagar por ele. Portanto, caso você não pague a academia, seu nome poderá ser negativado sim. O que não poderá acontecer são juros exorbitantes em virtude do atraso de pagamento. O máximo que a academia pode fazer, em caso de atraso da mensalidade, é cobrar juros de 1% e multa de inadimplência de 2%. Assim, caso você perceba que não poderá mais pagar a academia, cancele-a e negocie sua dívida.



## CONSUMIDOR CONSCIENTE, DIREITO RESPEITADO!

### PODE HAVER RECUSA DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR?

Conforme o **inciso II do ART. 39 do CDC**, não poderá haver a recusa de atendimento. Por exemplo: o taxista não pode recusar-se a fazer uma corrida por ser um percurso pequeno assim como o fornecedor não pode recusar atendimento ao consumidor se este se propõe a pagar à vista e em dinheiro o produto ou serviço, mas poderá haver a limitação de produtos a serem adquiridos pelo consumidor sem que isso configure prática abusiva. Exemplos disso são os ingressos para shows que são vendidos em uma quantidade limitada ou produtos que estão em preços promocionais. Isso ocorre para que outro fornecedor não adquira muitos produtos e revenda a preço mais elevado ou para que uma maior quantidade de pessoas seja beneficiada.

### O FORNECEDOR PODE EXECUTAR UM SERVIÇO SEM A AUTORIZAÇÃO DO CONSUMIDOR?

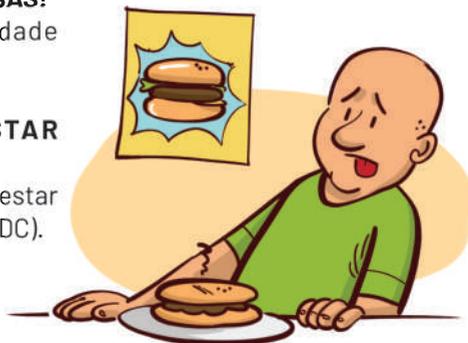
**Não.** O fornecedor deverá apresentar um orçamento previamente, mas tal orçamento não indica a aceitação por parte do consumidor. De acordo com o **ART. 39, inciso VI, do CDC**, o fornecedor somente poderá executar serviços com a elaboração de um orçamento e com a autorização expressa do consumidor. Importante ressaltar que o fornecedor poderá cobrar a visita desde que comunique com antecedência. Assim, se a sua geladeira deixar de funcionar e você solicitar a visita de um técnico para verificar qual o problema e fazer um orçamento, este profissional pode cobrar a visita a sua casa, mas tem que avisar anteriormente que fará essa cobrança. Além disso, conforme o art. 40 do CDC, é obrigado constar no orçamento o valor da mão de obra, dos materiais e dos equipamentos a serem empregados, as condições de pagamento bem como as datas de início e término dos serviços.

### ATENÇÃO COM AS PUBLICIDADES ENGANOSAS!

Art. 37, CDC - É proibido toda publicidade enganosa ou abusiva.

### ISSO PODE? PODE UM PRODUTO ESTAR EXPOSTO NA VITRINE SEM O PREÇO?

Não pode. Ou seja, não pode um produto estar exposto na vitrine sem o preço. (ART. 6º, III, CDC).



## **AS FÉRIAS ACABARAM!**

Junto com o início das aulas vêm as dúvidas do que pode ou não pode ser cobrado nas escolas particulares. Infelizmente, algumas escolas excedem no pedido de material e, conseqüentemente, cometem as chamadas práticas abusivas. Nesse sentido, falaremos, adiante, sobre práticas nas escolas.

### **A ESCOLA PODE EXIGIR MARCA DE PRODUTO OU O LOCAL ESPECÍFICO DA COMPRA DO MATERIAL ESCOLAR?**

**Não.** Além disso, ela também não poderá exigir que os produtos sejam adquiridos na própria escola, exceto para artigos que não estão à venda no mercado, como é o caso das apostilas pedagógicas que são próprias do colégio. Portanto, fora essa exceção, se a escola exigir compra de material dentro da escola, poderá configurar venda casada. **(ART. 39, I, CDC).**

### **A ESCOLA PODE SE RECUSAR A REMATRICULAR O ALUNO INADIMLENTE?**

**Sim.** Conforme a Lei Federal de nº 9.870/99, ART. 5º, é direito da escola não aceitar renovar a matrícula de alunos inadimplentes. Eis que, após três meses de atraso na mensalidade, o aluno pode ser considerado inadimplente. Assim, só depois desse período, é que a escola poderá tomar providências, como fazer cobrança judicial e/ou inscrever o nome dos responsáveis (ou do aluno) em cadastro de maus pagadores, como o SPC/SERASA. Todavia, segundo o ART. 6º dessa mesma lei, o aluno inadimplente não poderá ser impedido de fazer provas ou de ter retida sua documentação escolar. Ademais, somente poderá haver o cancelamento da matrícula no final do ano letivo ou no final do semestre em caso de ensino superior (§ 1º).

### **A ESCOLA OU FACULDADE PODE EXIGIR FIADOR?**

**Não.** A educação é direito de todo cidadão. Em virtude disso, mesmo que o ensino seja privado, a instituição não pode exigir fiador para assinar o contrato. Tal prática pode ser considerada abusiva.

### **QUAIS MATERIAIS NÃO PODEM SER COBRADOS?**

Os materiais de uso coletivo, os de limpeza e os de uso administrativo não podem ser cobrados aos alunos. Nesse sentido, apenas os materiais de uso individual poderão ser pedidos.



## CONHEÇA OS ITENS PROIBIDOS NA LISTA DE MATERIAL ESCOLAR

Álcool;  
Algodão;  
Argila;  
Balde de praia;  
Balões;  
Bolas de sopro;  
Brinquedo;  
Caneta para lousa;  
Canudinho;  
Carimbo;  
Cartolina em geral;  
Cola em geral;  
Copos descartáveis;  
Cordão;  
Creme dental;  
Pendrive, CD's e DVD's (ou outros produtos de mídia);  
Elastex;  
Envelopes;  
Espanja para pratos;  
Estêncil a álcool e óleo;  
Fanteche;  
Feltro;

Fita dupla face;  
Fita durex em geral;  
Fita para impressora;  
Fitas decorativas;  
Fítilhos;  
Flanelas;  
Garrafa para água;  
Gibi infantil;  
Giz branco e colorido;  
Glitter;  
Grampeador e grampos;  
Isopor;  
Jogo pedagógico;  
Jogos em geral;  
Lã;  
Lenços descartáveis;  
Livro de plástico para banho;  
Lixa em geral;  
Maquiagem;  
Marcador para retroprojeto;  
Massa de modelar;

Material para escritório (sem uso individual);  
Material de limpeza em geral;  
Medicamentos;  
Palitos de churrasco;  
Palito de dente;  
Palito de picolé;  
Papel em geral (exceto quando solicitado, no máximo, uma resma por aluno);  
Papel higiênico;  
Papel ofício colorido;  
Piloto para quadro branco;  
Pincel atômico;  
Pincel para pintura;  
Plásticos para classificador;  
Pratos descartáveis;  
Pregador para roupas;  
Sacos plásticos;  
Tintas em geral;  
Tonner para impressora.

## PLANOS DE SAÚDE

### **ATRASEI O PAGAMENTO DO MEU PLANO DE SAÚDE, ELE PODE NEGAR-ME ATENDIMENTO?**

Só se admite suspensão do atendimento ou cancelamento do contrato se o consumidor atrasar mais de **60 dias**, desde que notificado previamente até o **50º dia**.

### **OS PLANOS DE SAÚDE PODEM CANCELAR O CONTRATO DE FORMA UNILATERAL?**

A operadora só pode cancelar o contrato em caso de fraude ou quando o consumidor atrasar o pagamento por mais de **60 dias no ano, consecutivos ou não**. O usuário, porém, precisa ser notificado até o **50º dia** de inadimplência.

### **UMA PESSOA IDOSA OU PORTADORA DE UMA DOENÇA GRAVE PODE SER IMPEDIDA DE PARTICIPAR DE UM PLANO DE SAÚDE?**

**Não.** A operadora não pode negar o acesso ao plano de saúde. Ninguém poderá ser impedido de participar de um plano privado de assistência à saúde nem em razão da idade ou de qualquer outro motivo.

### **AS OPERADORAS PODEM AUMENTAR O PREÇO DA MENSALIDADE PARA IDOSOS?**

**Não.** Antigamente, as empresas aumentavam o valor da mensalidade quando o cliente chegava aos 60 anos. A partir de 2004, o Estatuto do Idoso proibiu que as operadoras fizessem isso e, agora, os idosos podem continuar pagando o mesmo valor independentemente da idade.

Além disso, conforme o entendimento jurisprudencial do STJ, é proibida a cobrança de valores diferenciados com base em critério etário, pelos operadores de plano de saúde, quando caracterizar discriminação ao idoso, ou seja, quando a prática impedir ou dificultar o seu acesso ao direito de contratar por motivo de idade.



## O QUE SÃO CONCESSIONÁRIAS DE SERVIÇO PÚBLICO?

São empresas que desempenham atividades que deveriam ser realizadas pelo Estado, como, por exemplo, fornecimento de água/esgoto e luz.

### Quais são as maiores reclamações por parte do consumidor desses serviços?

**Multa indevidamente aplicada pela empresa:** muitas vezes, essas empresas não conseguem provar judicialmente a legalidade da multa imposta ao consumidor e, dessa forma, o juiz determina o cancelamento da multa e, em alguns casos (quando ocorreu o corte do serviço ou negativação do nome do titular da conta nos serviços de proteção ao crédito), o pagamento de uma indenização por danos morais ao consumidor.

**"Corte" indevido do serviço:** O "corte" indevido também acarreta o dever de indenizar da concessionária. Portanto, quem teve seu serviço cortado, mesmo com as contas pagas, tem direito a exigir, na justiça, uma indenização pelos danos morais sofridos.

**Queima de produtos elétricos:** Quem teve prejuízo com equipamentos eletrônicos que queimaram após uma perturbação no sistema elétrico ou após uma forte chuva, tem direito a requerer o valor desses equipamentos queimados ou o seu conserto. A concessionária de energia elétrica tem o dever de realizar investimentos e a manutenção de suas linhas. Por isso, a empresa deve ressarcir qualquer prejuízo causado ao consumidor.

Todas as falhas de serviço mencionadas podem trazer consequências e prejuízos financeiros e morais aos consumidores, que, portanto, devem ser ressarcidos.



## ONDE POSSO PROCURAR MEUS DIREITOS DE CONSUMIDOR?

Há, basicamente, **03 caminhos** que os consumidores lesados podem procurar:

**1. PROCON:** é o órgão de defesa do consumidor apto a receber reclamações dos consumidores, registrá-las e tentar solucioná-las caso ambas as partes queiram realizar um acordo. No caso de uma das partes não ser favorável ao acordo, o conflito não será resolvido e será, então, aconselhado ao consumidor procurar a justiça para ver satisfeito o seu direito.

**2. JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E CRIMINAL (JECC):** é um órgão do judiciário no qual o cidadão pode realizar sua reclamação sem que precise de um advogado nas causas com valores menores do que 20 salários mínimos. Acima desse valor, já é necessária a contratação de um advogado para dar andamento no processo. No Juizado Especial, mesmo não havendo um acordo, o juiz dará uma sentença que deverá ser obedecida pela empresa; logo, o consumidor conseguirá resolver seus problemas.

**3. JUSTIÇA COMUM:** é recomendável quando o valor da causa ultrapassar os 40 salários mínimos, caso em que, necessariamente, o consumidor precisará de um advogado ou um defensor público para lhe representar em juízo. Na justiça comum, o consumidor terá de pagar as custas processuais caso não seja beneficiário da justiça gratuita.

**Em todos os casos, o ADVOGADO é o profissional competente para indicar qual o melhor caminho a ser percorrido pelo consumidor. Fale com o seu ADVOGADO e tire suas dúvidas.**



### **OAB/PI - COMISSÃO DE DEFESA DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR**

Rua Governador Tibério Nunes, S/N – Bairro Cabral, Teresina - PI  
(86)2107-5841 / 2107-5845 / 98128-9572  
comissões@oabpiaui.org.br

### **PROCON/ESTADUAL**

Av. Lindolfo Monteiro, 911 – Bairro de Fátima, Teresina - PI  
(86)3216-4550  
procon@mppi.mp.br

### **PROCON/TERESINA**

Av. João XXIII, 2715, próximo ao balão do São Cristóvão, Teresina - PI  
(86)98871-2007  
proconteresina@gmail.com

### **DEFENSORIA PÚBLICA – NÚCLEO DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

Av. Nossa Senhora de Fátima, 1342 – Bairro de Fátima, Teresina - PI  
(86)3236-9062

### **NÚCLEO DE APOIO AO CONSUMIDOR - COMISSÃO DE DEFESA DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR/OAB-PI**

Espaço da Cidadania, Shopping Rio Poty, Av. Mal. Castelo Branco, 911, Teresina - PI

