

# CONSUMIDOR CONSCIENTE



Convênio nº 852553/2017 - FDD/SENAACON/MJ

**DEFENSORIA  
ITINERANTE**

**NUDECON**  
Núcleo de Defesa  
do Consumidor

**DPE-TO**  
DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO TOCANTINS

**fdd** Fundo de  
Defesa de  
**Direitos  
Difusos**

MINISTÉRIO DA  
JUSTIÇA E  
SEGURANÇA PÚBLICA

 **PÁTRIA AMADA  
BRASIL**  
GOVERNO FEDERAL

**EM DEFESA DO CONSUMIDOR NA SUA COMUNIDADE**

# Índice

O QUE É O NUDECON .....	4
1. DIREITOS BÁSICOS .....	5
2. PRÁTICAS ABUSIVAS .....	6
3. DÚVIDAS COM TROCA DE MERCADORIAS .....	7
4. ARREPENDIMENTO .....	8
5. ESPÉCIES GARANTIAS.....	9
6. DICAS SOBRE ASSUNTOS FINANCEIROS .....	11
7. IMÓVEIS .....	14
8. SERVIÇOS ESSENCIAIS (ÀGUA, LUZ E TELEFONE) .....	16
9. SERVIÇOS ESCOLARES .....	19
10. PLANOS DE SAÚDE .....	21
11. INTERNET .....	24
12. TRANSPORTE TERRESTRE .....	25

# O QUE É O NUDECON?

O Núcleo de Defesa do Consumidor (NUDECON) é um órgão da Defensoria Pública do Estado do Tocantins que possui a incumbência de tutelar e promover os direitos dos consumidores hipossuficientes a partir da premissa básica que os define juridicamente: a sua vulnerabilidade social ou econômica.



# 1 DIREITOS BÁSICOS PREVISTOS NO CDC

## **Proteção à vida e à saúde:**

Todo consumidor tem direito a ser avisado, pelo fornecedor, dos riscos que um produto ou serviço possa oferecer à sua vida, ou à sua saúde.

## **Educação para o consumo:**

Todo consumidor tem direito a receber orientação sobre o consumo adequado e correto de produtos e serviços.

## **Liberdade de escolha dos produtos e serviços:**

Todo consumidor tem o direito de escolher o produto ou serviço que melhor lhe aprouver.

## **Informação:**

Todo consumidor tem direito a receber informação adequada e clara sobre preços, condições de pagamento, características, composição, qualidade e riscos sobre os produtos e serviços que adquirir.

## **Proteção contra publicidade enganosa e abusiva:**

O consumidor tem direito a uma publicidade confiável e ao cumprimento do que foi anunciado através de propaganda (televisão, internet, jornal, revista, folheto, etc.).

## **Proteção contratual:**

O consumidor tem direito a revisão contratual, ou seja, pode anular ou modificar um contrato assinado quando sofrer muitos prejuízos ou ficar em desvantagem exagerada no negócio.

## **Indenização:**

Quando for prejudicado, o consumidor tem direito de ser indenizado pelo fornecedor, inclusive por danos morais.

## **Acesso à Justiça:**

O consumidor prejudicado pode recorrer ao Poder Judiciário (através da Defensoria Pública ou advogado particular), bem como, aos órgãos administrativos (como PROCON) na busca de seus direitos.

## **Facilitação da defesa dos direitos:**

O Código de Defesa do Consumidor - CDC facilitou a defesa dos direitos do consumidor, permitindo, inclusive, a inversão do ônus da prova no processo judicial.

## **Qualidade dos serviços públicos:**

Todo consumidor tem direito a serviços públicos de qualidade e com eficiência.



# PRÁTICAS ABUSIVAS

É proibido pelo Código de Defesa do Consumidor:



- Condicionar a venda de produto ou serviço à compra de outro produto ou serviço (venda casada);
- Negar a venda ao consumidor de produtos em estoque ou limitar a quantidade dos produtos/serviços sem justa causa;
- Enviar produto ou fornecer serviço não solicitado pelo consumidor;
- Aproveitar-se da fraqueza ou desconhecimento do consumidor em razão de idade, saúde, condição social para impor a compra de um produto ou contratação de um serviço;
- Exigir do consumidor vantagem excessiva. Para definir se a vantagem foi excessiva, cada caso é analisado individualmente;
- Executar serviço sem prévio orçamento e sem autorização expressa do consumidor;
- Repassar informações sobre o consumidor sem sua expressa autorização;
- Colocar à venda produto ou serviço que despreze as normas dos órgãos credenciados, como a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) ou Conselho Nacional de Metrologia e Qualidade Industrial (Conmetro);
- Deixar de comercializar bens ou prestar serviço a quem se dispõe a pagar à vista;
- Aumentar o preço de produtos ou serviços depois de contratado ou usar índice de reajuste diferente do que é definido em lei ou em contrato;
- Deixar de estipular prazo para o cumprimento da obrigação;
- Elevar sem justa causa o preço de produtos ou serviços;
- Aplicar fórmula ou índice de reajuste diverso do contratualmente estabelecido ou fixado pela lei.



# 3 DÚVIDAS COM TROCA DE MERCADORIA

## Comprei um produto e não gostei da cor, ou não serviu para minha filha (o): a loja é obrigada a trocá-lo?

Não, a loja não é obrigada a trocar, muito embora seja uma prática comum porque quando voltamos sempre levamos algo mais. Lembramos, entretanto, que a loja deve avisar que não trocará os seus produtos na ocasião da compra dos mesmos.

## Existem casos em que a loja é obrigada a trocar ou consertar?

Sim, somente em casos em que o produto apresentar problemas tais como: não funciona, está faltando peças, está amassado ou rasgado, estragado, isto é: fora daquilo que foi combinado ou esperado por você. Nestes casos a loja tem a obrigação de trocar.

## Nessa situação o que eu posso pedir: quais são os meus direitos como consumidor (a)?

Temos que ver o caso concreto: o fornecedor tem até 30 dias para corrigir o problema. Caso não conserte o consumidor pode exigir a sua escolha:

- a troca do produto por outro da mesma espécie;
- devolução da quantia paga (dinheiro) corrigida monetariamente, além dos prejuízos eventualmente causados;
- abatimento proporcional do preço, tendo em vista a extensão do defeito (ou problema) apresentado no produto (um risco num carro zero quilômetros).

## Existem hipóteses em que eu posso exigir de imediato a troca do produto?

Sim, essas três alternativas de que comentamos na pergunta anterior: troca, devolução ou abatimento pode ser feito de imediato pelo consumidor lesado sempre que: A simples substituição das partes danificadas puder comprometer a qualidade ou as características do produto ou diminuir-lhe o valor (descobrir ferrugem na geladeira nova); ou Tratando-se de produto essencial: geladeira, fogão e aparelho celular.



## ARREPENDIMENTO

O consumidor que comprar um produto ou contratar um serviço fora do estabelecimento comercial tem direito a se arrepender da compra ou da contratação no prazo de 07 (sete) dias, contados a partir do recebimento do produto ou da assinatura do contrato. É considerada compra ou contratação fora do estabelecimento comercial quando for por:

- telefone, carta, internet;
- vendedores na porta de casa ou no local de trabalho;
- outros meios que estejam fora do estabelecimento comercial.

No caso de arrependimento, o consumidor deverá comunicar por escrito o fornecedor e devolver o produto ou suspender o serviço, assim, terá direito à devolução do valor pago, com correção monetária.



5

## ESPÉCIES DE GARANTIAS

**O que é garantia legal?**

**Qual o prazo?**

Garantia legal é o prazo que o consumidor dispõe para reclamar dos vícios (defeitos) constatados em produtos adquiridos ou na contratação/realização de serviços. O direito de reclamar independe do certificado de garantia, bastando a apresentação de um documento que comprove a compra.

Quanto aos prazos, estes estão previstos no artigo 26 do Código de Defesa do Consumidor nos seguintes termos:

**O direito de reclamar pelos vícios aparentes ou de fácil constatação caduca em:**

- I - trinta dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos não-duráveis;
- II - noventa dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos duráveis".

Os vícios aparentes ou de fácil constatação são aqueles facilmente identificáveis, tais como alimentos com sujidades, produtos que não funcionam, com mau funcionamento ou riscados, entre outros.

Por vício oculto entende-se aqueles não evidenciados de início, só aparecendo após determinado tempo ou consumo do produto. Constatado o vício oculto, inicia-se a contagem dos prazos, que serão os mesmos acima citados, para o registro da reclamação. Vale destacar que, em algumas situações, será preciso um laudo técnico detalhando os indícios de que o problema teve origem em um vício (defeito) de fabricação.

### O que é garantia contratual?

Garantia contratual é o prazo concedido, por liberalidade, pelo fornecedor ao consumidor, após o vencimento da garantia legal para reclamar dos vícios (defeitos).

Em conformidade com o artigo 50 do Código de Defesa do Consumidor, deverá ser conferida mediante termo escrito, padronizado, que esclarecerá de maneira adequada em que consiste a garantia, a forma, o prazo, o lugar em que poderá ser exercitada, bem como as despesas que ficarão a cargo do consumidor.

Ao adquirir o produto, sugerimos que verifique a entrega do termo da garantia contratual e se o prazo de cobertura previsto no termo confere com aquele informado pelo fornecedor.

## Atenção!

**O consumidor não é obrigado a contratar a garantia estendida.**

**Assim, sugerimos que leia atentamente o contrato antes de assiná-lo, verificando se a garantia estendida atenderá às suas necessidades.**

### O que é garantia estendida?

A garantia estendida é uma modalidade de seguro, pago pelo consumidor, regulamentada pela SUSEP (Superintendência de Seguros Privados). Consiste na manutenção do produto adquirido após o vencimento da garantia legal ou garantia contratual.

O consumidor deve ficar atento para os termos da garantia e o início da sua vigência. O produto só estará segurado a partir da vigência da garantia estendida e naquilo que está devidamente descrito na apólice e nas condições gerais, ou seja, o produto poderá ter cobertura apenas em parte, como por exemplo, somente o celular e não a bateria.

O termo da garantia estendida poderá assegurar, para fins de indenização, o pagamento em dinheiro ou a substituição do produto, caso não seja possível o seu conserto em até trinta dias corridos; desde que a apólice seja de "Extensão de Garantia - Original" ou "Extensão de Garantia - Original Ampliada", como determinam as Resoluções 122 e 146 da SUSEP.

Se a apólice contiver a expressão "Extensão de Garantia - Diferenciada", só caberá a troca do produto ou a devolução do valor se houver previsão nos termos da garantia estendida.

# 6

## DICAS SOBRE ASSUNTOS FINANCEIROS

### BANCOS

#### Os bancos podem exigir a aquisição de outros produtos ou serviços para manter uma conta?

Não. Essa prática é a chamada "Venda Casada", considerada abusiva e proibida legalmente pelo Código de Defesa do Consumidor em seu artigo 39, sendo combatida insistentemente pelos órgãos de defesa dos consumidores.

#### Consumidor tem desconto quando paga antecipadamente parcelas de um financiamento?

Sim. O Código de Defesa do Consumidor, em seu artigo 52, § 2º determina que seja assegurada ao consumidor a liquidação antecipada do débito, total ou parcialmente, mediante redução proporcional dos juros e demais acréscimos.

#### Os bancos podem estabelecer critérios diferenciados de atendimento a clientes e não clientes?

Não. Além deste procedimento ferir o princípio da isonomia, previsto na Constituição Federal e diversos outros diplomas legais como o Código de Defesa do Consumidor, o assunto também é regulado pelo Conselho Monetário Nacional (CMN), que veda qualquer diferença no atendimento bancário a clientes e não clientes.

#### Assim, são vedadas entre outras condutas as que:

- Estabelecem horário para pagamentos de contas diferente do horário normal;
- Impedem qualquer pessoa de efetuar pagamentos em dinheiro de contas e outros títulos no caixa;
- Obrigam o consumidor a se dirigir a outra agência pelo fato de não ser correntista;
- Cobram taxas para o pagamento de títulos, contas carnês, etc, além daquelas já previstas no próprio boleto etc.



## É direito do consumidor exigir a planilha de evolução da dívida em caso de financiamento ou empréstimo?

Havendo dúvidas sobre os valores cobrados em dívidas de financiamentos ou empréstimo, o consumidor poderá solicitar à instituição financeira o cálculo discriminado da importância que deve ser paga (planilha evolutiva/memória de cálculo do débito). O direito a esta informação está previsto no artigo 6º, inciso III do Código de Defesa do Consumidor.

Se, apesar do direito, o consumidor não tiver o seu pedido atendido ou se persistirem dúvidas sobre o cálculo apresentado, poderá procurar uma unidade da Defensoria Pública ou advogado de sua confiança com cópia de todos os documentos que possuir para análise e eventuais providências.

## CARTÃO DE CRÉDITO

### O que fazer ao receber um Cartão de crédito enviado sem solicitação?

Pode o consumidor de acordo com seu interesse:

1) optar por não utilizar o cartão, devendo, neste caso, inutilizá-lo e comunicar formalmente (por escrito) à administradora podendo, inclusive, registrar uma reclamação em algum órgão de defesa do consumidor;

2) optar por utilizar o cartão de crédito. Nesse caso, o serviço é caracterizado como amostra grátis, portanto, inexistente a obrigação do pagamento da anuidade.

### Quais são os encargos por atraso que podem incidir no cartão de crédito?

Poderá ser cobrado multa de até 2% do valor total, juros de mora de 1% ao mês e encargos contratuais, cujos valores devem ser previamente informados na fatura.

### O que fazer quando a Fatura não chegar até a data do vencimento?

O consumidor deve entrar em contato com a administradora e solicitar orientação para efetuar o pagamento. O fato de não ter recebido a fatura não isenta o consumidor de pagar no vencimento. Se a falta de recebimento da fatura for freqüente o consumidor pode buscar auxílio de um órgão de defesa do consumidor.

### O comerciante pode exigir diferença no valor da mercadoria para pagamento feito com cartão?

A Lei 13.455 de 26 de junho de 2017 passou a permitir a cobrança de preços diferenciados em função do prazo e do instrumento utilizado para pagamento (dinheiro, cartão de crédito, cheque, nota promissória). Devendo o fornecedor informar em local e formato visíveis ao consumidor, eventuais descontos oferecidos em função do prazo ou do instrumento de pagamento.

**Valor mínimo para compras com cartão** - a loja não pode impor valor mínimo para compras com cartão. Esta prática é considerada abusiva.

### Como deve o consumidor proceder ao receber fatura da qual não reconhece algum lançamento?

O consumidor deve entrar em contato imediatamente com a administradora do cartão e registrar reclamação impugnando os lançamentos.

Em casos em que a compra é registrada em duplicidade, o consumidor deve contatar a loja para que a mesma faça o devido estorno junto à administradora do cartão.

### Quais as opções de pagamento da fatura? são quatro:

O consumidor paga a fatura com o valor integral, na data de vencimento neste caso você fica livre do pagamento de juros;

O consumidor pagará o valor discriminado como pagamento mínimo, sob pena de incorrer na utilização do chamado "crédito rotativo" que impõe pagamento de juros com um financiamento do saldo da diferença verificada entre o valor total da fatura e o valor pago.

Atualmente cada banco ou instituição financeira define o valor mínimo da fatura, porém fique atento pois qualquer mudança no percentual do pagamento mínimo, precisa ser avisada ao consumidor com 30 dias de antecedência.

O consumidor poderá ainda efetuar pagamento maior que o mínimo. Nessa opção o saldo será acrescido dos encargos contratuais (taxas

de financiamento) que serão cobrados na próxima fatura.

Ao consumidor, no ato da aquisição de produtos ou serviços nos estabelecimentos filiados, é oferecida a opção de parcelar a compra, devendo ser informado sobre eventuais acréscimos de juros no parcelamento.

Verifique a real necessidade do pagamento mínimo ou parcelado das faturas do cartão de crédito, pois os percentuais de juros aplicados pelas administradoras são elevados e estão liberados pelo Banco Central.

### Os juros incidem sobre o valor total da fatura, na opção de crédito rotativo?

No financiamento do crédito rotativo, os juros somente incidem sobre o saldo remanescente verificado entre o valor da fatura e o valor pago.

#### Exemplo:

Para pagamento total até o dia 30 - R\$ 400,00

Para pagamento mínimo - R\$ 80,00

Valor do saldo - R\$ 320,00

Portanto, somente o saldo de R\$ 320,00 é que será acrescido dos juros em virtude do consumidor ter optado por esta modalidade de pagamento.

**EVITE AO MÁXIMO: pagar com cartão e depois entrar no crédito rotativo (pagamento mínimo da fatura com rolagem da dívida para o mês seguinte).**

Os encargos são tão elevados que podem levar à inadimplência. O mesmo alerta vale para quem entra no limite do cheque especial.





# IMÓVEIS

## COMPRA DE TERRENOS E LOTEAMENTOS

# 7

### Conferindo a Oferta

Jamais compre um lote sem vê-lo. Visite o local antes de fechar o negócio ou de antecipar qualquer valor ao vendedor, mesmo que seja somente uma entrada, reserva ou sinal.

Localize o terreno na planta aprovada pela prefeitura, verificando a infra-estrutura e os serviços existentes, como ruas abertas, demarcação de lotes, transporte, rede de água e energia elétrica, etc. Avalie se o que existe atende as suas necessidades e expectativas.

Redobre sua atenção antes de adquirir terrenos localizados em áreas de proteção de mananciais – áreas legalmente protegidas como represas, rios, nascentes, etc., que garantem a preservação dos recursos hídricos destinados,

inclusive, ao fornecimento de água potável, que, além de apresentarem restrições de uso, também necessitam de aprovação de órgãos específicos.

### Consulta aos órgãos governamentais

Na prefeitura da região, verifique se o loteamento está devidamente aprovado e se o cronograma de obras foi ou está sendo cumprido.

Na Secretaria Municipal da Habitação, indague se a área não é de utilidade pública ou de interesse social, casos em que poderão ocorrer desapropriação.

Solicite, ainda, Certidão Negativa de débito de IPTU (Imposto Territorial Urbano), para evitar surpresas relativas a débitos pendentes do terreno.

### Cartório de Registro de Imóveis

Confira se o imóvel está registrado e solicite uma Certidão Negativa de ônus e alienação, para comprovar que o imóvel está desembaraçado e quem é o verdadeiro proprietário.

Não acredite em propostas verbais dos vendedores, especialmente em relação a irregularidades em documentações. Só adquira o imóvel se a situação do lote ou terreno estiver regularizada e, portanto, dentro do previsto em lei.

### Contrato

Na compra de qualquer tipo de imóvel, leia atentamente o contrato de compra e venda e certifique-se de que as cláusulas traduzem exatamente o que foi ajustado verbalmente, comparando com o que consta da proposta ou minuta do contrato. Risque todos os espaços em branco.

O contrato deve conter os dados pessoais do comprador e do vendedor (nome, R.G., CPF e CGC/MF para pessoa jurídica, nacionalidade, estado civil e residência), a área e demais características do imóvel. Outros dados igualmente importantes e obrigatórios são: valor total do imóvel e das prestações, prazo e forma de pagamento, periodicidade (anual, segundo a legislação em vigor) e índice de reajuste, eventual incidência de juros, local de pagamento, penalidades no atraso do pagamento de parcelas, valor do sinal antecipado e todas as condições prometidas pelo vendedor.

O contrato deve ser assinado e datado. Uma cópia é do comprador, que deverá registrá-la de imediato no Cartório de Imóveis da região.

### IMPORTANTE:

verifique junto à prefeitura sobre a possibilidade de desmembramento do lote, caso esteja sendo vendido ½ lote, pois, caso contrário, não será possível sua regularização - aprovação de planta para construção, escritura definitiva, imposto, numeração da casa, etc. Pague sempre a prestação na data estabelecida e guarde todos os recibos. Eles comprovam que você está em dia com suas obrigações ou que quitou o lote, quando da lavratura da escritura definitiva.

Caso o vendedor não queira receber as prestações, não deixe de pagá-las. Vá ao cartório onde o contrato está registrado e solicite que o vendedor seja notificado para receber a prestação naquele local. Você poderá, ainda, procurar um advogado ou Defensor Público para efetuar a consignação do pagamento junto ao Poder Judiciário.

### A Escritura

Após o pagamento integral do lote, leve todos os seus documentos pessoais; além do contrato e recibos, ao Tabelionato de Notas que lavrará a escritura. Não pague a chamada "Taxa de Minuta" ou "Termo de Quitação" que os vendedores costumam cobrar nessa ocasião. Se for imposta essa cobrança, não aceite, procure um órgão de defesa do consumidor. Em seguida, registre a escritura no Cartório de Registro de Imóveis da região. Por fim, na prefeitura, peça por escrito a alteração do lançamento do imposto territorial para seu nome, fornecendo o endereço para o recebimento do carnê. Se pretender construir, oriente-se junto à prefeitura local como obter as devidas autorizações.

# SERVIÇOS ESSENCIAIS (ÁGUA, LUZ E TELEFONE)



## Não consegui pagar a conta de água, ou de luz ou de telefone este mês: podem cortar o serviço?

A lei prevê a possibilidade de corte de serviços públicos essenciais (água, energia elétrica e telefone) em casos de falta de pagamento desde que precedido de notificação.

Porém, em virtude da exigência de continuidade, a concessionária não poderá suspender o fornecimento de energia elétrica, mesmo nos casos de não pagamento, nas seguintes hipóteses:

- a) quando a suspensão provoque lesão irreversível à integridade física e a saúde do usuário (ex.: um consumidor com necessidades especiais que tenha algum equipamento elétrico necessário à manutenção de sua saúde, tal como home care);
- b) tiver origem em dívida por suposta fraude no medidor de consumo de energia, apurada unilateralmente pela concessionária;
- c) decorrer de débito muito pequeno;
- d) derivar de débitos vencidos há mais de 90 (noventa) dias;
- e) tiver origem em dívida que está sendo discutida judicialmente;
- f) decorrer de débito de usuário anterior do imóvel;
- g) não tiver sido precedida de aviso prévio ao usuário.

O aviso prévio deve aparecer em destaque nas faturas subseqüentes àquela que não foi paga, informando sobre a possibilidade da suspensão, com no mínimo 15 dias de antecedência.

## Quais são as orientações gerais que o consumidor dos serviços de água e esgotos deve observar?

Toda vez que o consumidor dirigir-se às agências de atendimento da concessionária a fim de relatar alguma ocorrência (alta no consumo, problemas no medidor, não emissão de contas, emissão de contas sem registro de consumo, cobrança indevida de esgotos, etc.), deverá levar as últimas contas pagas e formular sua reclamação. Deve exigir que lhe seja entregue um protocolo de registro de ocorrência. Altas de consumo muitas vezes decorrem de vazamentos na rede de água. A conservação das instalações internas do imóvel é de responsabilidade do consumidor.

A instalação do hidrômetro, em qualquer ocasião, é de responsabilidade da concessionária e não pode ser cobrada ao consumidor.

Antes de efetivar o corte do serviço por inatendimento, a concessionária deve notificar o consumidor com **15 dias** de antecedência.

A concessionária não pode efetuar o corte do serviço nos dias que antecedem sábados, domingos e feriados (Lei Estadual 4824, de 24 de julho de 2006).

## Faltou energia elétrica na minha casa e ao voltar queimou minha geladeira, o que eu faço?

Se o dano tiver sido causado por anomalias no fornecimento de energia elétrica (ex.: oscilações, "apagões" e repentina volta etc), o usuário tem direito a solicitar a indenização ou reparo.

Como e em quais situações poderei solicitar a indenização de aparelhos elétricos danificados junto a concessionária de energia elétrica?

A solicitação para indenização de aparelhos elétricos danificados ou pedido de reparo em decorrência de anomalias no fornecimento de energia elétrica poderá ser formalizada dentro do prazo de até 90 dias a contar da data da ocorrência por telefone, nos postos de atendimento presenciais, via internet ou por outros canais de comunicação oferecidos pela distribuidora de energia elétrica.

A solicitação de ressarcimento/reparo deve conter a relação de todos os equipamentos danificados, data do fato, local, devendo o requerente demonstrar que é o titular da unidade consumidora, relatar o problema e descrever as características do equipamento danificado, tais como marca e modelo.

Se o equipamento estiver em garantia é importante informar a empresa, e neste caso orienta-se o consumidor a solicitar que a vistoria seja efetuada em assistência técnica autorizada do fabricante do equipamento.

É importante esclarecer que a indenização estará condicionada à confirmação da anomalia do fornecimento por parte da área técnica da concessionária e que esta ocasionou o dano no equipamento.

De acordo com a Resolução nº. 414, de 09 de setembro de 2010 e Resolução 499/12 – ANEEL – a concessionária de energia elétrica deverá efetuar a vistoria nos aparelhos danificados em até 10 dias a partir da data da solicitação. Para

equipamentos que acondicionam alimentos e medicamentos o prazo é de 01 dia útil.

Após a vistoria a empresa tem prazo de 15 dias corridos para encaminhar resposta por escrito.

Se ainda assim não for resolvido o problema e o consumidor se sentir lesado, ele deve procurar a regional da Superintendência de Proteção ao Consumidor (Procon) no seu município para registro de reclamação, ou outro órgão de defesa do consumidor, bem como pode propor ação judicial para reparação dos danos materiais e morais, se houver.

### Na conta de telefone foram cobrados telefonemas que nunca realizei. O que fazer?

Faça uma reclamação junto a empresa de telefonia assim que notar a ocorrência deste fato solicitando o cancelamento da cobrança ou (no caso de já ter pago) a devolução do dinheiro gasto. A Empresa é obrigada a provar que foi o consumidor quem fez as ligações. Não se esqueça de anotar o número do protocolo de reclamação realizada e se for o caso registrar reclamação junto aos Órgãos de Defesa do Consumidor e ANATEL.



### Consumidor que não paga a conta do telefone pode ter seu nome incluído em algum cadastro de proteção ao crédito (SERASA e SPC, por exemplo)?

Sim. Uma vez encaminhado o comprovante escrito de rescisão, a prestadora pode incluir o registro do débito em sistemas de proteção ao crédito, devendo, contudo notificar previamente o consumidor quanto a tal inclusão.

Importante lembrar que a rescisão do contrato poderá ocorrer transcorridos 30 dias após o início da suspensão total por falta de pagamento.

### VOCÊ SABIA?

Que se o serviço for suspenso totalmente por falta de pagamento, a operadora não pode cobrar pela assinatura referente a este período?

Que o consumidor não pode ser cobrado por nenhum serviço, bem ou facilidade adicional (por exemplo, secretária eletrônica, identificador de chamadas, siga-me) após 24 horas do pedido de cancelamento formulado à prestadora do serviço?

E que é direito do consumidor solicitar a suspensão do serviço, entre 30 e 120 dias, uma vez a cada 12 meses, sem pagar a assinatura referente ao período solicitado?

# ESCOLAS

As instituições de ensino devem seguir uma série de regras estabelecidas pela Lei Federal 9.870, de novembro de 1999, e pelo Código de Defesa do Consumidor.



### Mensalidade:

Cobre as aulas e a prestação de serviços diretamente ligados à educação como: estágios obrigatórios, utilização de bibliotecas, material de ensino para uso coletivo, material destinado a provas e exames, certificados de conclusão de cursos, identidade estudantil, boletins de notas, cronogramas, currículos e programas. Portanto esses itens não podem ser cobrados separadamente.

### Taxas:

Podem ser cobradas para pagar custos e serviços extraordinários prestados pela instituição aos seus alunos. São eles: segunda chamada de prova e exames, declarações, aulas de recuperação, adaptação e dependência prestadas fora do horário escolar (quando os professores são remunerados para essas funções).

### Contribuição:

Cobrada para remunerar todos os serviços não incluídos na mensalidade e na taxa, por exemplo: serviços de pouso, alimentação e transporte (quando prestados pela instituição de ensino). As normas que regulamentam esses serviços educacionais são publicadas pelo Diário Oficial dos Estados a cada semestre ou anualmente. Qualquer dúvida informe-se junto à Secretaria da educação ou nas Delegacias regionais de Ensino.

### Cobrança ilegal:

#### O que você não deve pagar:

- Taxas de inscrição de consumo para distribuição de bolsas de estudo ou concessão de prêmios;
- Qualquer forma de arrecadação obrigatória para a receita escolar;

#### A escola é proibida de:

- Colocar o nome do aluno em débito no mural da escola;
- Suspender o aluno de provas escolares;
- Reter documentos escolares ou aplicar quaisquer outras penalidades pedagógicas por motivo de inadimplemento;
- O desligamento do aluno por inadimplência somente poderá ocorrer ao final do ano letivo ou, no ensino superior, ao final do semestre letivo quando a instituição adotar o regime didático semestral;
- Os estabelecimentos de ensino fundamental, médio e superior deverão expedir, a qualquer tempo, os documentos de transferência de seus alunos, independentemente de sua adimplência ou da adoção de procedimentos legais de cobranças judiciais.

## Matrícula:

Quando você matricula seu filho numa escola particular, está fazendo um contrato de adesão.

As escolas são obrigadas a colocar em local visível todas as informações necessárias: preço das mensalidades, o texto do contrato e o número de vagas por sala.

Leia o contrato com atenção e veja se têm cláusulas que proíbam que ele seja desfeito.

A escola não pode aplicar sanções ao aluno inadimplente durante o prazo do controle, como a não entrega de documentos para transferência, o afastamento do aluno da escola, etc.

Os alunos matriculados terão preferência na renovação das matrículas para o período subsequente, observado o calendário escolar da instituição, o regimento da escola ou cláusula contratual, (art. 5º da Lei Federal 9.870, de novembro de 1999).

## MENSALIDADES

De acordo com a Lei 9870/99, o atraso no pagamento das mensalidades não pode acarretar em punições como a retenção de documentos para transferência, o afastamento do aluno das aulas ou a impossibilidade de fazer as provas ou outro tipo de atividade escolar, não incluindo, contudo a renovação da matrícula.

## Reajuste das mensalidades:

A Lei 9.870, de 23 de novembro de 1999, proíbe o reajuste do valor das parcelas da anuidade ou semestralidade escolar em prazo inferior a um ano a contar da data da sua fixação, salvo quando expressamente previsto em lei.

O estabelecimento de ensino deverá divulgar, em local de fácil acesso ao público, **45 dias** antes da data final para matrícula: o texto da proposta de contrato, o novo valor da mensalidade e o número de vagas por sala-classe.

Esse valor total (semestral ou anual) a ser pactuado, pode ser pago de uma única vez ou dividido em parcelas (normalmente doze ou seis).

De acordo com a lei, para calcular o índice de aumento das mensalidades, deve-se levar em consideração a planilha de gastos da escola e o valor da mensalidade integral deve ser dividido em parcelas, normalmente em 6 ou 12, dependendo se o curso é semestral ou anual.

Podem existir outras formas de pagamento, desde que não ultrapasse a quantia contratada. A matrícula nada mais é do que uma parcela da anualidade ou semestralidade.

Quanto ao valor do aumento, não existe disposição legal que determine um percentual máximo. No entanto, qualquer reajuste deve ser compatível com a prestação do serviço, seja no que se refere à variação de custos a título de pessoal e de custeio, ou gastos com aprimoramento no processo didático/pedagógico.

Em casos de abusividade, o consumidor pode recorrer ao Ministério Público, Defensoria Pública, ao Procon da localidade de seu domicílio ou outro órgão que integre o sistema de proteção ao consumidor.



# PLANOS DE SAÚDE 10



É cada dia mais crescente a queixa de consumidores quanto às dificuldades enfrentadas na utilização dos planos de saúde. O Núcleo Especializado de Defesa do Consumidor – NUDECON, da Defensoria Pública, orienta a comunidade de como proceder diante de cada situação:

## Contratei um plano de saúde: a assistência médica é automática e integral desde a data da assinatura?

Para saber a partir de quando você poderá utilizar seu plano após a contratação, é importante verificar os prazos de carência.

Carência é o tempo que você terá que esperar para ser atendido pelo plano de saúde em um determinado procedimento. Esse tipo de informação está presente no seu contrato.

Pela legislação de planos de saúde, para planos individuais ou familiares novos ou adaptados, contratados a partir de 02 de janeiro de 1999 ou adaptados à lei, a empresa que vende o plano de saúde pode exigir:

SITUAÇÃO	TEMPO A SER AGUARDADO APÓS A CONTRATAÇÃO DO PLANO DE SAÚDE*
Casos de urgência (acidentes pessoais ou complicações no processo gestacional) e emergência (risco imediato à vida ou lesões irreparáveis)	24 horas
Partos a termo, excluídos os partos prematuros e decorrentes de complicações no processo gestacional	300 dias
Demais situações	180 dias

## Meu plano de saúde é obrigado a cobrir todos os atendimentos de que eu precisar?

Não. O plano só é obrigado a oferecer as consultas, exames e tratamentos previstos no contrato. O mínimo que precisa ser oferecido pelo plano no contrato é estabelecido pela ANS conforme cada tipo de plano (ambulatorial, hospitalar com ou sem obstetrícia, referência ou odontológico). Se o seu contrato mencionar algum atendimento que não esteja na lista previsto pela ANS, o plano é obrigado a cobrir.

## Quais os tempos máximos para atendimento definidos pela ANS?

Após o período de carência, o beneficiário terá direito ao atendimento, conforme segmentação do plano (se odontológico ou médico-hospitalar; se ambulatorial ou hospitalar com ou sem obstetrícia; se referência), e este atendimento deverá ocorrer dentro dos prazos máximos.

SERVIÇOS	PRAZO MÁXIMO DE ATENDIMENTO (EM DIAS ÚTEIS)
Consulta básica - pediatria, clínica médica, cirurgia geral, ginecologia e obstetrícia	07 (sete)
Consulta nas demais especialidades	14 (catorze)
Consulta/ sessão com fonoaudiólogo	10 (dez)
Consulta/ sessão com nutricionista	10 (dez)
Consulta/ sessão com psicólogo	10 (dez)
Consulta/ sessão com terapeuta ocupacional	10 (dez)
Consulta/ sessão com fisioterapeuta	10 (dez)
Consulta e procedimentos realizados em consultório/ clínica com cirurgião-dentista	07 (sete)
Serviços de diagnóstico por laboratório de análises clínicas em regime ambulatorial	03 (três)
Demais serviços de diagnóstico e terapia em regime ambulatorial	10 (dez)
Procedimentos de alta complexidade (PAC)	21 (vinte e um)
Atendimento em regimento hospital-dia	10 (dez)
Atendimento em regime de internação eletiva	21 (vinte e um)
Urgência e emergência	Imediato
Consulta de retorno	A critério do profissional responsável pelo atendimento

- Para ser atendido dentro dos prazos você deverá ter cumprido os períodos de carência previstos em seu contrato, conforme o tipo do procedimento.
- Esses prazos valem para atendimento por um dos profissionais ou estabelecimentos de saúde da rede conveniada ao plano, e não para atendimento por um profissional ou estabelecimento específico de preferência do consumidor.
- O prazo para consulta de retorno ficará a critério do profissional responsável pelo atendimento.

## O que fazer caso não consiga ser atendido dentro dos prazos máximos estabelecidos?

- Após entrar em contato com médicos e estabelecimentos de saúde credenciados e não conseguir marcar o procedimento dentro do prazo máximo previsto em lei, você deverá entrar em contato com operadora do seu plano de saúde para obter uma alternativa para o atendimento solicitado.
- Você deverá solicitar o número de protocolo deste contato feito com a operadora como comprovante da solicitação e guardar a data deste contato.
- Se a operadora do plano de saúde não garantir o atendimento no prazo estabelecido, contado da data do contato

com a operadora, você deverá fazer a denúncia à ANS e procurar um advogado da sua confiança ou unidade da Defensoria. É importante ter em mãos o número e a data do protocolo do contato com a operadora.

Disque ANS (0800 701 9656), das 8h às 20h de segunda a sexta-feira, pelo endereço eletrônico [www.ans.gov.br](http://www.ans.gov.br) ou comparecendo a um dos Núcleos da ANS, cujos endereços estão disponíveis na página da Agência na internet.

Em casos de abusividade, o consumidor pode recorrer ao Ministério Público, Defensoria Pública, ao Procon da localidade de seu domicílio ou outro órgão que integre o sistema de proteção ao consumidor.

O consumidor comprovadamente carente poderá procurar a unidade da Defensoria Pública de sua localidade para assegurar atendimento judicial visando obter o tratamento médico indispensável em caso de negativa ilegítima pelo plano de saúde ou negativa de ressarcimento, sendo que em Palmas funciona uma Central de Atendimento da Saúde – CAS e o Núcleo de Defesa do Consumidor – NUDECON.



# 11



## INTERNET

Confira todas as informações sobre o produto ou serviço ofertado, especialmente, características, preços, valores de fretes, despesas adicionais, prazo de entrega ou execução, condições e formas de pagamento, que devem constar obrigatoriamente no site;

É importante observar os procedimentos e recursos adotados para garantir a segurança e a confidencialidade da transação eletrônica e de seus dados (pessoais, de consumo, financeiros);

Busque referências sobre o site que pretende contratar, observando se o site contém o selo de reconhecimento de empresa confiável. Este selo busca premiar e reconhecer as empresas que respeitam os consumidores e cultivam as melhores práticas comerciais. Os critérios para essa avaliação envolvem atendimento, funcionalidades para efetuar compras, segurança e privacidade de dados, entre outros;

Anote dados que permitam identificar e localizar a sede do fornecedor (como CNPJ e endereço físico). Caso seja necessário formalizar reclamação junto ao órgão de defesa do consumidor ou recorrer ao Poder Judiciário, você precisará fornecê-los;

Ao confirmar a contratação, imprima ou, se possível, guarde sob a forma eletrônica todos os documentos que atestam a relação, como número da compra, confirmação do pedido, normalmente enviados por e-mail, comprovante de pagamento, contrato ou anúncios;

No ato da entrega do produto, exija a nota fiscal. Além disso, confira a qualidade e se corresponde ao ofertado. A qualquer sinal de irregularidade, não receba o produto, entre em contato com o fornecedor e registre a ocorrência. A seguir, é recomendável que o consumidor entre em contato com a empresa para solucionar a questão, sobretudo se já tiverem sido efetuados pagamentos. No caso de serviços, proceda da mesma forma;

Verifique se o fornecedor apresentará nota fiscal, se oferece condições de garantia contratual adicional e sob quais condições;

Verifique se há assistência técnica brasileira e acessível autorizada para o exercício da garantia;

# 12



## TRANSPORTES TERRESTRES

Os bilhetes de passagens adquiridos no transporte coletivo rodoviário de passageiros intermunicipal, interestadual e internacional terão validade de 1 (um) ano, a partir da data de sua emissão, independentemente de estarem com data e horários marcados.

Os bilhetes com data e horário marcados poderão, dentro do prazo de validade, ser remarcados. **Caso a remarcação seja feita faltando menos de três horas para o início da**

**viagem, o usuário poderá ter que pagar uma multa de até 20% do valor da tarifa.**

As empresas que operam com linhas urbanas e de características semi-urbanas estão isentas de cumprir as disposições desta Lei. Outra novidade foi a exigência para que as empresas emitam bilhetes nominais, o que permite que o usuário solicite a 2ª via do bilhete em caso de roubo ou extravio.

Em caso de atraso da partida do ônibus por mais de 1 (uma) hora, seja do ponto inicial, seja de uma das paradas previstas, o transportador deverá providenciar o embarque do passageiro em outra empresa que ofereça serviços equivalentes para o mesmo destino, ou restituirá, de imediato, se assim o passageiro optar, o valor do bilhete de passagem.

Se o atraso na viagem **ultrapassar três horas**, por motivo de responsabilidade da transportadora, **esta deverá providenciar alimentação para todos os passageiros** e caso seja constatada a impossibilidade de continuação da viagem no mesmo dia, a prestadora deverá providenciar, também, hospedagem para os usuários.

Quando, por eventual indisponibilidade de veículo de categoria em que o transporte foi contratado, tanto no ponto de partida como nos pontos de paradas intermediárias da viagem, houver mudança de classe de serviço inferior para superior, nenhuma diferença de preço será devida pelo consumidor, salvo quando o mesmo for colocado em veículo de classe inferior, quando então será devida a restituição da diferença de preço.

Quando a modificação na classe do serviço ocorrer por solicitação do passageiro, o transportador deverá promover a substituição do respectivo bilhete de passagem, ajustando-o à tarifa vigente e registrando nele as diferenças havidas para mais ou para menos, bem como se a diferença foi restituída, conforme o caso.

Crianças até seis anos incompletos, desde que não ocupem poltronas, devem ser transportadas gratuitamente;

Em toda viagem de transporte rodoviário interestadual de passageiros as empresas de ônibus são obrigadas a disponibilizar dois assentos para idosos (maiores de 60 anos), os quais poderão embarcar e viajar gratuitamente, desde que comprovem renda até dois salários mínimos; Se os lugares já houverem sido ocupados, a empresa é obrigada a conceder 50% de desconto sobre a tarifa.

Pessoas com deficiência física, mental, visual ou auditiva, comprovadamente carentes, têm direito à gratuidade em assentos em cada veículo do serviço convencional de transporte interestadual de passageiros. Segundo decisão judicial proferida nos autos da Ação Civil Pública nº 0007694-43.2000.4.03.6000, **não há limites por veículo para concessão do benefício do Passe Livre, ou seja, havendo disponibilidade de assento, este deverá ser concedido ao beneficiário, independentemente do número de benefícios já concedidos para viagem.**

As prestadoras dos serviços de transporte interestadual de passageiros deverão reservar, em linhas regulares, duas vagas gratuitas e duas vagas com desconto mínimo de 50% em cada veículo ou comboio ferroviário de serviço convencional de transporte interestadual de passageiros para jovens comprovadamente carentes, através do benefício denominado ID-Jovem.



DefensoriaTO

[www.defensoria.to.def.br](http://www.defensoria.to.def.br)

**DEFENSORIA  
ITINERANTE**

**NUDECON**

Núcleo de Defesa  
do Consumidor

**DPE·TO**  
DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO TOCANTINS

**fdd** Fundo de  
Defesa de  
**Direitos  
Difusos**

**MINISTÉRIO DA  
JUSTIÇA E  
SEGURANÇA PÚBLICA**



**PÁTRIA AMADA  
BRASIL**  
GOVERNO FEDERAL

Convênio nº 852553/2017  
FDD/SENACON/MJ