

CARTILHA DO CONSUMIDOR

VERSÃO 2017



SUMÁRIO

Informação: o mais básico dos direitos do consumidor	X
O Código de Defesa do Consumidor (CDC): uma lei para o nosso dia a dia.....	X
PROCON: o que é e como funciona	XX
Consumidor.gov.br: solucionando problemas de forma fácil, rápido e gratuito.....	XX
Algumas dicas e orientações valiosas para consumidores e fornecedores	XX
Internet: alguns <i>sites</i> que vale a pena conhecer	XX

Informação: o mais básico dos direitos do consumidor

Quanto custa? Como posso pagar? Em que casos tenho direito de trocar o produto? Posso desistir da compra? Como funciona esse aparelho? Vocês têm assistência técnica na cidade? Qual a durabilidade desse produto? É de boa qualidade? Em quanto tempo vocês entregam o produto? Qual a garantia? E se o serviço não for bem feito?

Informações claras e precisas são algo absolutamente indispensável para que consumidores e fornecedores estabeleçam relações mais equilibradas e mais satisfatórias para ambos. Infelizmente, no entanto, como mostram os registros de reclamações de consumo, em todo o país, informações incompletas, imprecisas ou em linguagem de difícil compreensão estão na origem de um número impressionante de problemas, no dia a dia das relações de consumo.

Diante de uma quantidade cada dia maior de ofertas e de opções, as dúvidas dos consumidores se multiplicam – e a necessidade de prestar informações capazes de eliminar essas dúvidas e de propiciar escolhas e decisões mais conscientes é cada vez maior. Por isso mesmo, esse é o primeiro dos deveres dos fornecedores: informar de maneira adequada, buscando sempre uma compreensão efetiva dessas mensagens, por parte dos consumidores.

Consumidor em dúvida ou **mal informado** é consumidor **desprotegido**, com grandes chances de adquirir produtos ou contratar serviços que não atenderão às suas expectativas e que, por isso mesmo, poderão gerar frustrações, prejuízos e, quase certamente, reclamações. Prevenir situações assim é importante para toda a sociedade. É esse o objetivo primeiro do Código de Defesa do Consumidor: estabelecer as bases para a construção de melhores relacionamentos entre consumidores e fornecedores, harmonizando os interesses de ambos, sempre com base na boa-fé e no equilíbrio entre eles.

Apoiar a melhoria constante na qualidade das relações de consumo, orientando e apoiando os consumidores na busca pela garantia do respeito às regras fixadas no Código de Defesa do Consumidor. É esse o nosso trabalho.

O Código de Defesa do Consumidor (CDC): uma lei para o nosso dia a dia

Ao estabelecer regras que devem orientar as relações entre consumidores e fornecedores, o CDC acaba sendo uma lei que, na prática, se faz presente em diversas situações do nosso dia a dia. Às vezes, estamos consumindo sem nem mesmo nos darmos conta disso.

Ao acender a luz ou ao fazer uso de qualquer eletrodoméstico, estamos fazendo uso do serviço de fornecimento de energia elétrica. Ao utilizarmos o telefone ou ao acessarmos a Internet, usamos os serviços das operadoras de telecomunicações. Ao parcelarmos um pagamento com cartão, por exemplo, estamos fazendo uso de uma complexa rede de serviços financeiros.

Todas essas situações (e muitas outras!) estão sujeitas aos comandos do Código de Defesa do Consumidor - por isso mesmo é tão importante conhecer o que diz o Código, tanto para os consumidores como para os fornecedores.

A boa notícia é que, na prática, por mais que o CDC também faça uso de linguagem técnica, como todas as leis, seus comandos nos remetem a algumas noções muito simples e muito claras de equilíbrio e de 'boa convivência'. Por exemplo:

“Ofertou, tem de cumprir”. Simples, não é? É assim que pode ser resumido o comando do artigo 30 do CDC. *E se quem ofertou não quiser cumprir?* A resposta vem logo na sequência, no artigo 35.

“Os produtos e serviços ofertados devem ser de qualidade e devem corresponder de forma precisa àquilo que foi anunciado”. Também parece bastante claro, não? *E se o produto apresentar falhas que o torne impróprio ou inadequado para o consumo?* Os fornecedores responderão pela reparação do problema, em até 30 dias. *Como?* Substituindo o produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições; devolvendo o valor pago ao consumidor; concedendo abatimento proporcional do preço pago. *E quem escolhe qual dessas alternativas deve ser adotada?* O consumidor. Eis aí a essência do artigo 18 do CDC.

Como se vê, mesmo que com toda a precisão técnica de conceitos e de linguagem que uma lei exige, o CDC pode (e deve) ser lido, compreendido e aplicado como uma lei que tem por objetivo *melhorar a qualidade das relações entre consumidores e fornecedores*.

Por isso mesmo, sua leitura e interpretação deve ter em mente, sempre, que o propósito do Código é o de *harmonizar os interesses desses sujeitos, sempre com base na boa-fé e com foco na promoção de maior equilíbrio entre eles*. Respeito mútuo, confiança e credibilidade. O CDC trabalha, antes de tudo, com *valores*.

Sendo assim, destacamos aqui, de modo bastante objetivo e simplificado, algumas das regras que, com mais frequência, devem ser observadas no dia a dia das relações entre consumidores e fornecedores.

O consumidor tem direito de ...

- Receber cópia de qualquer contrato que assine com um fornecedor.
- Desistir da aquisição de qualquer produto ou serviço, sempre que o negócio tenha sido concluído fora do estabelecimento comercial, pelo prazo de 7 dias, a contar do fechamento do negócio ou do recebimento do produto ou serviço, sem qualquer custo e sem necessidade de justificar a razão de sua desistência.
- Antecipar pagamentos de seus empréstimos ou financiamentos, com redução proporcional de juros e demais acréscimos.
- Exigir a entrega, por escrito, de orçamento prévio à execução de serviços, discriminando os valores de mão-de-obra, materiais e equipamentos a serem utilizados, condições de pagamento e datas de início e término dos serviços.

O consumidor não pode ...

- Exigir a troca de algum produto que tenha adquirido em loja física sem que o mesmo apresente algum vício/defeito ou sem que o lojista tenha assegurado a ele o direito da troca, na hora da venda.
- Deixar de pagar dívidas de consumo por não ter recebido as faturas a tempo, por meio dos Correios.

- Deixar de pagar as parcelas de um financiamento, caso o bem venha a ser furtado ou roubado. A obrigação perante o fornecedor do crédito permanece inalterada.

O fornecedor ter direito de ...

- Fixar livremente os preços de seus produtos e serviços (vivemos em livre mercado).
- Definir suas próprias políticas de troca de produtos, prestando informações claras e precisas sobre elas aos consumidores.
- Recusar-se a vender a prazo para consumidores que apresentem restrições nos bancos de dados dos serviços de proteção ao crédito.
- Não aceitar determinados tipos de pagamento (cheques, por exemplo), desde que informe isso de modo prévio, claro e ostensivo.

O fornecedor não pode ...

- Deixar de colocar preços, de forma visível, nos produtos expostos nas vitrines para venda.
- Deixar de cumprir com o que oferta (no estabelecimento ou em qualquer material publicitário).
- Limitar a aceitação de determinados meios de pagamento (cartões, por exemplo) apenas a determinados produtos.
- Veicular informações ou comunicações publicitárias com mensagens capazes de induzir o consumidor em erro (enganosidade).
- Enviar ou entregar ao consumidor qualquer produto ou serviço sem sua solicitação prévia e, se o fizer, eles serão equiparados a amostras grátis, sem qualquer obrigação de pagamento.

Tudo isso parece muito 'correto', não é mesmo? É esse o espírito do Código de Defesa do Consumidor: promover e assegurar *condutas corretas*, como algo condicional à formação de relações mais equilibradas e de um mercado de consumo mais saudável e sustentável.

PROCON: o que é e como funciona

Para garantir que todos os seus comandos sejam de fato respeitados, o próprio CDC cuidou de estruturar uma ampla rede de mecanismos voltados a garantir efetividade às suas regras. Dentro dessa rede encontram-se os PROCONS, que são órgãos públicos, normalmente ligados ao Poder Executivo (Prefeituras e Governos Estaduais), encarregados de formular e executar as políticas públicas de proteção e defesa do consumidor, em suas áreas de competência.

Em Jundiaí, o Procon é uma Coordenadoria vinculada à Unidade de Gestão de Negócios Jurídicos e Cidadania, que integra a Plataforma de Serviços de Governo, Finanças e Transparência. O órgão é também conveniado com a Fundação PROCON/SP.

Estamos localizados à Rua Barão de Jundiaí, 153, no Centro de Jundiaí. Nosso atendimento é prestado de modo presencial e, para ser atendido, o consumidor deve dirigir-se à nossa sede, de segunda a sexta-feira, das 08:00 às 16:00 horas, para retirada de senhas de atendimento (o número diário de senhas é limitado).

Além dos serviços de atendimento aos consumidores, com registro e encaminhamento de suas reclamações aos fornecedores, visando à solução amigável dos conflitos de consumo, o PROCON tem uma atuação fortemente focada na orientação a consumidores e fornecedores, que se desenvolve, por exemplo, por meio da elaboração e divulgação de pesquisas de mercado (material escolar, páscoa, dia das mães, dia das crianças etc.). Também compete ao PROCON a fiscalização das práticas do mercado de consumo, visando garantir efetivo respeito às normas do CDC e demais normas voltadas à proteção do consumidor.

Harmonizar os interesses de consumidores e fornecedores, orientando e promovendo a melhoria do diálogo entre eles, com foco na construção de um mercado de consumo marcado por relações menos conflitivas, mais equilibradas e sustentáveis. Esse é o propósito maior da nossa atuação.

Consumidor.gov.br: solucionando problemas de um modo mais fácil, rápido e gratuito

Você usa a Internet? Tem um e-mail? Lembre-se: você não precisa gastar absolutamente nada para ter um e-mail, hoje em dia! Aliás, com acesso a uma rede de *Wi-Fi*, até mesmo usar a Internet é algo que pode ser feito sem custo algum.

O fato é que o crescimento do uso da Internet, em todo o país, é um fato. Ano a ano, mais e mais brasileiros usam a Internet, para as finalidades mais variadas. Já somos o segundo país do mundo com maior número de acessos a redes sociais e, na América Latina, o Brasil já é o maior usuário dessas redes, com folgas.

Atenta a essas transformações em nossa sociedade, a Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública (SENACON/MJSP) criou e colocou no ar, em 2014, um serviço público de encaminhamento e resolução de problemas de consumo via Internet, o 'Consumidor.gov.br'.

O serviço é totalmente gratuito e dele já participam mais de 370 empresas, de todo o país. Ali estão, dentre outras tantas empresas, os maiores bancos e financeiras do país, seguradoras, companhias aéreas, todas as operadoras de telecomunicações e alguns dos maiores varejistas do país. Para usar o serviço, de modo totalmente gratuito, basta que o consumidor se cadastre uma única vez, para poder registrar suas reclamações contra qualquer das empresas que participam dele.

Até hoje, com menos de 3 anos de operação, o sistema já registra mais de 640 mil casos finalizados, com resolução favorável em cerca de 80% dos casos, em um prazo próximo de 7 dias (médias do ano de 2016). Quando pensamos no tempo que pode demandar os processos judiciais e toda a complexidade que eles envolvem, esses são números efetivamente impressionantes!

Já se cadastrou no sistema? Está esperando o quê? Acesse agora mesmo o site 'Consumidor.gov.br', ou baixe o aplicativo (disponível sem qualquer custo para Android e iOS), faça o seu cadastro e comece a usar o serviço!

Algumas dicas e orientações valiosas para consumidores e fornecedores¹

ASSUNTOS FINANCEIROS

- Antes de assinar qualquer contrato, em especial os mais complexos (bancários ou de planos de saúde, por exemplo), não deixe de fazer todas as perguntas que entender necessárias e, sempre que puder, peça ajuda a alguém que possa orientá-lo. Assinar contratos sem uma compreensão adequada dos direitos e obrigações que eles envolvem é, quase sempre, um passo certo no sentido de insatisfações e problemas futuros.

- Caso você perca seu cartão de crédito, ou tenha o mesmo furtado ou roubado, entre em contato com a central de atendimento da administradora do cartão o mais rapidamente possível, solicitando o bloqueio do mesmo. Não deixe de solicitar, ainda, um protocolo desse registro, informando data e horário da comunicação, bem como o nome do atendente. É importante, ainda, lavrar um Boletim de Ocorrência (B.O.) registrando o fato.

- Caso você identifique lançamentos que não reconhece ou com os quais não concorda, na fatura de seu cartão de crédito, entre em contato com a central de atendimento da administradora do cartão, imediatamente, impugnando-os.

- Ao optar por qualquer valor inferior ao total, no pagamento da fatura de seu cartão de crédito, você estará contratando um 'crédito rotativo' – hoje, uma das linhas de crédito mais caras do mercado. Sempre que puder, pague à vista!

PRODUTOS

- Garantia legal é o prazo conferido pelo próprio CDC ao consumidor para que possa reclamar de vícios ou defeitos constatados em produtos ou serviços que tenha adquirido ou contratado. Segundo o CDC, o consumidor tem o direito de reclamar por vícios aparentes ou

¹ Parte das orientações aqui veiculadas têm como fonte o *site* da Fundação PROCON/SP (www.procon.sp.gov.br). Visite o *site* do PROCON/SP e tenha acesso a inúmeras informações e dicas muito interessantes!

de fácil constatação por 30 dias, após a aquisição de produto ou serviço não durável, ou por 90 dias, em se tratando de produtos ou serviços duráveis.

- Tratando-se de vício oculto (aquele que não possa ser identificado prontamente e que se manifeste somente após algum tempo de uso do produto ou serviço), esses prazos para reclamar começam a ser contados a partir do momento em que o vício tornou-se aparente.

- Garantia contratual é aquela livremente oferecida pelo fornecedor, pela qual se confere ao consumidor o direito à reparação de vícios eventualmente apresentados pelo produto em momento posterior à vigência da garantia legal. Ela deve ser entregue por escrito, em termo padronizado, esclarecendo a forma, prazo e local em que ela poderá ser utilizada, bem como as causas de sua eventual não aplicabilidade e quaisquer custos porventura atribuídos ao consumidor.

- Assistência Técnica Autorizada é aquela que presta serviços de manutenção de produtos, durante os prazos de garantia, mediante autorização direta do fabricante, sendo expressamente referenciadas por ele, seja no termo de garantia, no manual do produto ou em alguma espécie de listagem criada para essa finalidade. Já a Assistência Técnica Especializada é aquela que presta serviços de manutenção de produtos, de forma onerosa, sem qualquer vinculação com o seu fabricante.

- O prazo máximo de 30 dias conferido ao fornecedor para sanar qualquer vício apresentado por um determinado produto é contado uma única vez, a partir do envio ou entrega do mesmo à Assistência Técnica Autorizada, ou, ainda, a partir da comunicação da ocorrência do vício ao fornecedor, nos casos em que o conserto do produto puder ser realizado no domicílio do consumidor. Uma vez realizado o conserto, caso o produto volte a apresentar vício (o mesmo ou qualquer outro, não importa), o consumidor poderá optar pela troca do produto, cancelamento da compra ou abatimento proporcional do preço pago, como disposto no parágrafo 1º do artigo 18 do CDC.

- Nada impede o lojista de vender peças de mostruário – algo bastante comum em liquidações, por exemplo. Nesses casos, no entanto, ele deve informar esse fato de forma

clara, ostensiva e precisa ao consumidor, apontando, ainda, quaisquer vícios que ele possa apresentar. Caso o consumidor opte pela compra, todas as características diferenciadas do produto (os vícios que apresente, por exemplo) devem constar expressamente da Nota Fiscal. Vícios constante dessa Nota Fiscal não serão objeto de cobertura por garantia; por quaisquer outros vícios não declarados ali, no entanto, responderá o fornecedor.

SERVIÇOS

- Empresas de energia elétrica são obrigadas a reparar e ressarcir quaisquer danos experimentados pelos consumidores por danos causados em seus equipamentos por descargas elétricas. Os prazos e procedimentos a serem observados pelas concessionárias são disciplinados na Resolução 414/10, da ANEEL.

- O pedido de ressarcimento deve ser feito pelo consumidor em até 90 dias, a contar da ocorrência. Devem ser listados todos os equipamentos afetados. A empresa deverá fazer uma vistoria nos aparelhos em até 10 dias, a contar da solicitação (para equipamentos que acondicionem alimentos ou medicamentos a vistoria deve ser feita em 1 dia útil). Após a vistoria, a concessionária tem um prazo de 15 dias para encaminhar resposta por escrito sobre o pedido de ressarcimento. Decorrido o prazo de resposta, a empresa terá mais 20 dias para restituir o valor do produto, substituí-lo ou repará-lo.

- Todas as concessionárias de serviços públicos estão obrigadas a oferecer aos consumidores datas opcionais para o vencimento de seus débitos (Lei 9.791/99).

- Nas listas de material escolar, as escolas só podem requerer materiais usados nas atividades pedagógicas diárias do aluno (lápis, canetas, borrachas, cadernos etc.), em quantidades compatíveis com as atividades regulares do período letivo, sem qualquer restrição quanto a marcas. Não podem ser incluídos na lista materiais de uso comum (como produtos de higiene, por exemplo).

- Consumidores idosos, no Estado de São Paulo, têm direito à gratuidade no serviço intermunicipal de transporte coletivo rodoviário de passageiros (Lei Estadual 15.179/13).

SAÚDE

- Carência é um período pré-determinado em contrato (e na própria legislação) durante o qual o consumidor não pode utilizar integralmente os serviços contratados junto ao plano de saúde. Os períodos máximos de carência são:

- 24 horas para casos de urgência e emergência;
- 300 dias para partos;
- 180 dias para os demais casos;
- 24 meses para cobertura de doenças ou lesões pré-existentes, não agravadas.

- Os contratos de planos de saúde individuais e familiares celebrados a partir de 02/01/1999 só poderão ser suspensos ou rescindidos pelas operadoras em duas situações:

- Em caso de fraude comprovada, caracterizada pela omissão do consumidor ao deixar de informar no preenchimento da declaração de saúde, doença da qual sabia ser portador;
- Em caso de atraso acumulado de 60 dias (consecutivos ou não) no pagamento das mensalidades, nos últimos 12 meses do contrato, desde que haja notificação do titular até o 50º dia. Ou seja, no período de 12 meses podem ser somados pelo fornecedor todos os atrasos no pagamento das mensalidades, que ao totalizarem 60 dias poderão implicar em suspensão ou rescisão do contrato pela operadora.

- Enquanto não for completado o período de 60 dias de atraso, a operadora não poderá deixar de prestar todas as coberturas previstas em contrato.

- A definição dos prazos de internação é uma prerrogativa exclusiva do médico responsável pelo paciente e, enquanto ela perdurar, a operadora não poderá promover a suspensão ou a rescisão do contrato.

Internet: alguns *sites* que vale a pena conhecer

- Prefeitura Municipal de Jundiaí: <http://www.jundiai.sp.gov.br>
- PROCON Jundiaí: <https://www.jundiai.sp.gov.br/procon/>
- Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública:
<http://www.justica.gov.br/seus-direitos/consumidor>
<http://www.defesadoconsumidor.gov.br>
- Fundação PROCON/SP: <http://www.procon.sp.gov.br>
- IDEC – Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor: <http://www.idec.org.br>
- Jornal O Globo, Caderno de Direito do Consumidor (mais tradicional veículo de informações sobre o tema no Brasil): <http://oglobo.globo.com/economia/defesa-do-consumidor/>
- Código de Defesa do Consumidor (*link* para o *site* do Planalto, com texto permanentemente atualizado):
http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8078compilado.htm
- Agência Nacional de Telecomunicações: <http://www.anatel.gov.br>
- ANAC – Agência Nacional de Aviação Civil: <http://www.anac.gov.br>
- ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar: <http://www.ans.gov.br>
- ANEEL – Agência Nacional de Energia Elétrica: <http://www.aneel.gov.br>
- Banco Central do Brasil: <http://www.bcb.gov.br>
- Calculadora do Cidadão (Página produzida pelo Banco Central do Brasil com ferramentas para realizar cálculos e comparações, ajudando o cidadão a fazer escolhas e tomar decisões financeiras mais conscientes): <http://www.bcb.gov.br/calculadora/calculadoracidadao.asp>
- Cidadania Financeira (Página produzida pelo Banco Central do Brasil com conteúdos relacionados a Educação Financeira): <https://cidadaniafinanceira.bcb.gov.br>
- Página dos Juizados Especiais, no *site* do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo: <http://www.tjsp.jus.br/Especialidade/Especialidade/Juizados>
- Defensoria Pública do Estado de São Paulo: <https://www.defensoria.sp.def.br/dpesp/>
- Ministério Público do Estado de São Paulo: <http://www.mpsp.mp.br/>