

# CARTILHA DO CONSUMIDOR

EDUCANDO PARA O CONSUMO

2ª Edição  
Revista e Atualizada



Copyright © OAB-RJ, 2004  
Distribuição gratuita – Venda proibida  
[www.oab-rj.org.br](http://www.oab-rj.org.br)

Proibida a reprodução total ou parcial deste livro, seja qual for o meio, eletrônico ou mecânico, sem a permissão expressa da Comissão de Direito do Consumidor da OAB/RJ.

TEXTO

Comissão de Direito do Consumidor da OAB/RJ

PROJETO GRÁFICO E ILUSTRAÇÕES

André Flauzino

EDITORAÇÃO

Claudete Stevanato

PRODUÇÃO GRÁFICA

LETRACAPITAL  
EDITORA

Telefax: (21) 2224-7071  
[letracapital@letracapital.com.br](mailto:letracapital@letracapital.com.br)

# OAB RJ

## Triênio 2004/2006

**Presidente:**

*Octavio Augusto Brandão Gomes*

**COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR****Presidente:**

*Paulo Silva Pessôa*

**Vice-Presidente:**

*Álvaro Luiz da Costa Fernandes*

**Membros:**

*Bruno Emílio dos Santos*

*Cláudio de Argollo Gusman*

*Francisco Bottino*

*Ivan da Silva Pereira*

*Jorge Tardin*

*Marco Aurélio da Silva Scisínio Dias*

*William Lima Rocha*

**Delegados:**

*Adilson Lessa Brasil*

*Alex Pereira Riski*

*Alexandre da Silva Moraes*

*Carlos Rômulo Figueiredo Guimarães*

*César Augusto Prado de Castro*

*Isabel de Lemos Pereira Belinha*

*Patrícia Mohammad Hassoun*

*Peritiz Ejnesman*

*Priscila Maria Maia da Costa Cruz*

*Roderico Jorge Xavier Freitas*

*Simone Martins de Barros Lins*

*Vitor Greijal Sardas*



## SUMÁRIO

Palavra do Presidente _____	06
Apresentação _____	07
Relações de consumo _____	09
O significado de algumas palavras _____	21
Direitos básicos _____	23
Onde reclamar os direitos violados _____	25
Nunca desanime _____	28



## PALAVRA DO PRESIDENTE

A Ordem dos Advogados do Brasil - Seção do Rio de Janeiro, através de sua Comissão de Defesa do Consumidor, acaba de editar esta cartilha, com orientação detalhada e simplificada destinada ao cidadão. Em linguagem acessível, enfrenta as questões que mais se apresentam no dia-a-dia do consumidor, armando-o para enfrentar os percalços que são costumeiros nas relações de consumo.

A OAB, assim fazendo, faz jus às obrigações impostas por seu Estatuto (Lei Federal 8.906/94), que lhe determina defender os direitos humanos, a justiça social, e pugnar pela boa aplicação das leis, pela rápida administração da justiça e pelo aperfeiçoamento da cultura e das instituições jurídicas.

A Comissão de Defesa do Consumidor, ainda que recentemente instalada, já apresenta esse trabalho, de indiscutível utilidade para a sociedade. Ao lado disso, seus integrantes têm atuado em diversas áreas, sempre com o objetivo de orientar os consumidores e alertá-los de seus direitos, dando-lhes o caminho para coibir os abusos. Seus integrantes, nesse desiderato, têm participado regularmente de programas na televisão e de entrevistas nos demais órgãos de comunicação, sempre com o objetivo maior de esclarecimento da população.

O trabalho da Comissão merece todo meu aplauso e incentivo pois, além de prestar um relevante serviço, ajuda a Ordem dos Advogados do Brasil, Seção do Rio de Janeiro, e a nossa gestão, em particular, a bem desempenhar o papel que dela esperam os advogados e demais cidadãos.



**OCTÁVIO AUGUSTO BRANDÃO GOMES**

*Presidente do Conselho Seccional do Rio de Janeiro  
Ordem dos Advogados do Brasil*

## APRESENTAÇÃO

A partir de 11 de setembro de 1990 foi criada uma nova era no exercício da cidadania em nosso país, com a criação do Código de Defesa do Consumidor, através da Lei nº8.078/90. A partir daí, a população brasileira passou a contar com um poderoso instrumento de proteção nas relações de consumo.

É de se ressaltar, que com o decorrer dos anos, este instrumento vem se difundindo de maneira notável, criando raízes em todos os níveis sociais. Com isso, torna-se cada vez mais latente à nova realidade, o respeito às regras jurídicas nas relações de consumo entre Fornecedores e Consumidores.

Não obstante a esses fatos narrados, o Código de Defesa do Consumidor, vem demonstrando sua eficácia junto à sociedade civil como um verdadeiro instrumento na proteção e defesa dos seus direitos. Com isso, verificamos, de forma gradativa, o crescimento no Estado e até mesmo a nível nacional de entidades voltadas à proteção do consumidor, sejam elas através de ONG's, ou sejam através de órgãos federais, estaduais e municipais.

Nessa mesma linha de conduta a Ordem dos Advogados do Brasil - Seccional Rio, o Estado e entidades não governamentais vêm travando uma árdua luta imbuídos no interesse "uno" de desenvolver uma política de consumo capaz de atender aos anseios da sociedade. É importante ressaltar que a Comissão de Defesa do Consumidor da OAB - apesar de ter sido criada recentemente, vem buscando sua proliferação e consolidação através de convênios junto aos PROCON's, a Secretaria de Defesa do Consumidor e Universidades, dando oportunidades de aprendizado a estudantes de direito e advogados recém formados, tendo a certeza que ainda temos um longo caminho pela frente a percorrer.

Com a globalização, passamos a viver em uma economia cada vez mais complexa, onde a informação e a consciência de seus direitos são os melhores mecanismos para proteger os consumidores de atitudes abusivas e desleais dos fornecedores.

O presente trabalho foi realizado justamente para prestar esclarecimentos à sociedade e aos anseios dos cidadãos que são diariamente ludibriados, tentando dar ao texto uma redação de fácil compreensão do Consumidor, contendo informações básicas e sua proteção no dia-a-dia.

Este trabalho nada mais nos traz como recompensa do que o fato de nossa respeitável entidade manter informado os cidadãos sobre seus direitos na relação de consumo.

**PAULO SILVA PESSÔA**

*Presidente da Comissão de Defesa do Consumidor  
da OAB-RJ*



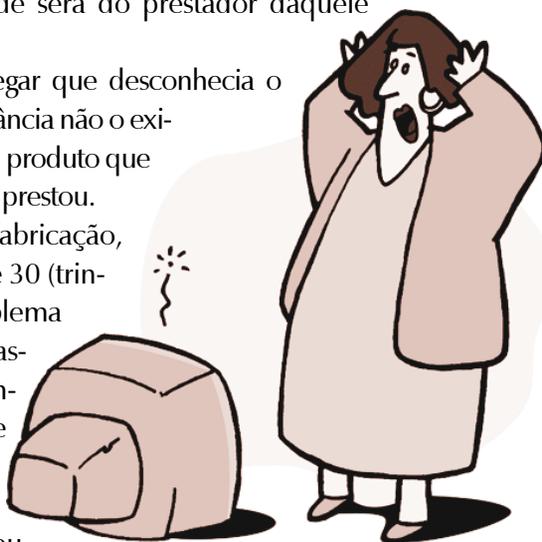
## RELAÇÕES DE CONSUMO

### 1. Que o consumidor pode fazer quando o produto ou serviço que contratou apresenta problema ou defeito?

Quando for verificado algum tipo de defeito, seja ele de fabricação, um prazo de validade vencido, adulterado, falsificado ou qualquer outro indício que possa prejudicar o consumidor ou causar algum tipo de acidente, o fabricante, o construtor, o comerciante e/ou importador poderá ser responsabilizado. No caso de serviço, caso haja algum defeito em sua prestação, a responsabilidade será do prestador daquele serviço.

Fornecedor não pode alegar que desconhecia o defeito do produto. Sua ignorância não o exime da responsabilidade sob o produto que ele vendeu ou o serviço que prestou.

Em caso de defeito de fabricação, o fornecedor tem o prazo de 30 (trinta) dias para resolver o problema apresentado pelo produto. Passado o referido prazo, o consumidor poderá exigir, de acordo com a sua conveniência, a troca do produto, o abatimento do preço ou seu dinheiro de volta devidamente corrigido. No caso de prestação de serviço, o consumidor terá direito a exigir que o serviço seja refeito sem nenhum custo adicional. Podendo, até mesmo, ser realizado por outro prestador de serviço, que tenha capacidade técnica para realizar o serviço, desde que o custo do novo serviço seja totalmente arcado pelo prestador que não cumpriu sua obrigação anterior.



### 2. Quais os prazos que o consumidor tem para reclamar?

Em casos de produtos e serviços não-duráveis – compra de alimentos ou serviço de limpeza - o consumidor poderá reclamar em, até, 30 (trinta) dias. Já nos casos de produtos duráveis – eletrodomésticos – o prazo é de 90 (noventa) dias. É importante lembrarmos que esses prazos devem ser

contados a partir da data do efetivo recebimento do produto ou da conclusão do serviço ou do fim da garantia contratual.

Quando o consumidor verifica que o defeito somente apareceu algum tempo depois da data de entrega do produto ou da realização do serviço, já tendo decorrido o prazo estipulado pelo Código de Defesa do Consumidor, estamos tratando do chamado defeito oculto. Neste caso, se o defeito for repetitivo ou diminuir o valor do bem, o consumidor poderá exigir a troca do produto. É interessante que em caso de alguma dúvida, o consumidor consulte um advogado especialista no assunto.

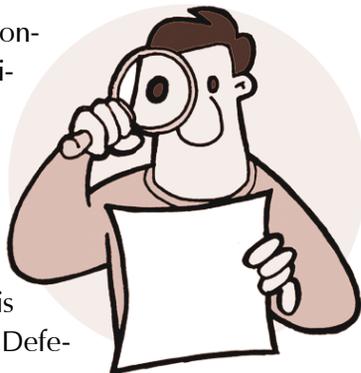
### **3. Quais são os direitos do consumidor que deixa de pagar por algum produto ou serviço?**

O consumidor deve sempre pagar suas prestações em dia, mas havendo um problema e isso não sendo possível, em nenhuma hipótese o fornecedor poderá realizar uma cobrança que seja constrangedora ou que exponha o consumidor ao ridículo. O consumidor não poderá ser cobrado no seu trabalho ou no seu lazer. O consumidor tem direito de ter total acesso a todas as informações que sejam ligadas a ele, constantes em cadastros, registros entre outros.

Em caso de informações negativas, o prazo máximo para que essas constem em cadastros restritivos é de 5 (cinco) anos. Decorrido esse prazo, a empresa deverá retirar o nome do consumidor do cadastro restritivo sob pena de o consumidor ter direito à reparação por danos morais por ter tido sua imagem maculada. Nesses casos, é importante que o consumidor procure um advogado especialista para ser bem orientado acerca de seus direitos.

### **4. Quais os cuidados que o consumidor deve ter na hora de fechar um contrato?**

O primeiro cuidado a ser tomado pelo consumidor é o de ler o contrato com muito cuidado e, se possível, com o auxílio de um advogado especializado. Os contratos, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor, devem ser escritos em linguagem simples e clara, com letras legíveis e com um destaque para as cláusulas que possam ser prejudiciais aos interesses do consumidor. O Código de Defe-



sa do Consumidor garante, ainda, que o consumidor possa requerer a modificação das cláusulas contratuais consideradas abusivas. São proibidas, por exemplo, as cláusulas que:

- *diminuam a responsabilidade do fornecedor no caso de dano ao consumidor.*
- *proibam o consumidor de devolver o produto ou de receber de volta o que a pagou em função de um produto ou serviço defeituosos.*
- *estabeleçam obrigações para outras pessoas, além do fornecedor e do consumidor.*
- *coloquem o consumidor em desvantagem. autorizem o fornecedor a alterar o preço.*
- *possibilitem ao fornecedor a modificação de qualquer parte do contrato sem a autorização do consumidor.*
- *estabeleçam a perda das prestações já pagas por descumprimento de alguma obrigação do consumidor.*

## 5. Quais as garantias obrigatórias que o consumidor tem de produtos ou serviços?

O termo de garantia deverá ser preenchido no momento da compra diante do consumidor e deve esclarecer em que consiste, qual o prazo e onde a garantia deve ser exigida. É sempre bom que o consumidor guarde a nota fiscal ou contrato de serviço para comprovar a contagem do prazo. Junto com o termo de garantia, o consumidor deve receber o manual de instalação do produto e de instrução de uso. A indústria não pode deixar de fabricar peças de reposição quando tira o produto de linha pelo menos por cinco anos, assim como o importador deve garantir assistência técnica e o fornecimento de peças dos produtos importados.

No caso de serviços, o consumidor tem direito a um orçamento prévio. No orçamento deve constar a forma de pagamento, o tempo de execução e os detalhes do serviço, o tipo e o valor do material a ser empregado e o valor da mão-de-obra.

Nos serviços em que seja necessária a troca de peças, o fornecedor deve usar sempre peças novas e só substituí-las por usadas ou recondiçionadas com autorização do consumidor. Se não ficar estipulado no orçamento outro prazo, o valor orçado terá uma validade mínima de 10 (dez) dias.



## 6. Quais os direitos do consumidor nas compras por reembolso postal, por telefone (telemarketing) ou pela INTERNET?

O consumidor tem o direito de desistir da compra ou da contratação no prazo de 7 (sete) dias, contados a partir do recebimento do produto ou da assinatura do contrato.

Uma precaução importante, antes de adquirir algum produto, consulte o cadastro de reclamações dos Procon's para saber se a empresa é idônea no mercado.

## 7. Quais os cuidados básicos para se fazer negócios pela Internet?

O importante é nunca utilizar palavras populares, datas, números de documentos ou qualquer outro tipo de senha relacionada a sua vida ou dados pessoais, como data de casamento e de nascimento. Nem mesmo misturar datas é aconselhável.



- Nunca anotar senhas
- Nunca fornecer senhas a terceiros
- Mudar a senha regularmente
- Notificar imediatamente a empresa se suspeitar de violação
- Em caso de perda ou roubo de documentos comunicar as autoridades e ao banco imediatamente e modificar a senha da Internet
- Verificar a certificação de segurança no browser (navegador da internet).

## 8. O que é bom ser observado na hora da compra de produtos?

Leia sempre todas as informações contidas na embalagem, verificando o preço, quantidade, data de validade, informações sobre segurança, etc.

Caso haja qualquer divergência de preço, peso ou qualidade, exija a respectiva compensação, pois seu direito.



## 9. Quais os cuidados a serem observados em estacionamentos?

Os estacionamentos são livres para determinar os preços cobrados aos consumidores e não há tabelamento. Por isso, os usuários devem prestar atenção às tabelas de preços de cada um, que devem estar afixadas em local visível e de fácil leitura.

Apesar de o estacionamento informar no verso do tíquete que só cobre roubo ou furto do veículo, esta cláusula é nula, segundo o Código de Defesa do Consumidor. Portanto, em caso de problemas como batida, amassado, arranhões e roubo de rádio ou outros objetos, o responsável pelo estacionamento não pode se eximir de pagar pelos prejuízos. A responsabilidade pela reparação aos danos sofridos independe de o estacionamento cobrar ou não por seus serviços.

## 10. Quais os direitos do consumidor nas vendas a prazo ou em consórcios?

Nas vendas a prazo financiadas pela própria empresa ou por financeira, o fornecedor deve informar o preço do produto ou serviço, o montante de juros de mora e a taxa efetiva anual de juros, os acréscimos legalmente previstos, o número e a periodicidade das prestações e a soma total a pagar, com ou sem financiamento. As multas de mora decorrentes do não pagamento no prazo estipulado não poderão ser superiores a 2% (dois por cento) da prestação. O consumidor pode liquidar antecipadamente o seu débito, total ou parcialmente, mediante a redução proporcional dos juros. Se o consumidor deixar de pagar as prestações e, com isso, tiver de devolver o produto adquirido, as prestações pagas deverão ser devolvidas. No caso dos consórcios, a devolução levará em conta o devido desconto dos prejuízos que a desistência (ou falta de pagamento) do comprador tiver acarretado ao grupo.



### **11. Quando o consumidor for prejudicado na compra de um produto ou na contratação de um serviço, a quem deve procurar? (ver relação no final da cartilha)**

Procure um dos postos de atendimento do PROCON para fazer a sua reclamação. Estes Postos de Atendimento ajudam o consumidor a resolver o seu problema, orientando-o sobre seus direitos.

### **12. Como o consumidor deve fazer a sua RECLAMAÇÃO?**

Para receber orientação sobre seus direitos de consumidor, vá, pessoalmente, a um dos postos de atendimento do PROCON levando consigo a carteira de identidade e a nota fiscal ou contrato de serviço, caso os tenha.

Forneça sempre os seus dados pessoais e os dados do Fornecedor, constante da nota fiscal ou do contrato, descrevendo a reclamação, com detalhes, para o atendente do posto de atendimento.

### **13. O que é PUBLICIDADE?**

Publicidade é a divulgação de um produto ou serviço. Toda publicidade deve ser clara, objetiva e fácil de se entender.

Publicidade enganosa é a que contém informações falsas, esconde ou deixa faltar informações importantes sobre um produto ou serviço. Estas informações podem ser sobre: características; quantidade; origem; preço; propriedades.

Publicidade abusiva é a que gera discriminação; provoca violência; explora medo ou superstição; aproveita-se da falta de experiência da criança; desrespeita valores ambientais; e, induz a um comportamento prejudicial à saúde e à segurança.

Enfim, tudo o que for anunciado deve ser cumprido, exatamente como foi anunciado, pois as informações contidas na propaganda fazem parte integrante e vinculada ao contrato.

### **14. Quais são as sanções administrativas para quem prejudica os consumidores?**

As sanções administrativas são as punições previstas pelo Código de Defesa do Consumidor para aqueles fornecedores que não respeitam as suas regras.

Além das sanções administrativas, o desrespeito às normas do código pode ser considerado crime pela Justiça, resultando, inclusive, em cadeia.

E no CDC são previstas as seguintes sanções administrativas para os infratores: Multa; apreensão do produto; inutilização do produto; etc.



## 15. Quais os cuidados para se fazer um seguro?

**Siga as regras básicas para se fazer um seguro:**



- *escolha uma seguradora séria. Pesquise e informe-se a respeito da seguradora.*
- *uma boa seguradora deve ser conhecida pelo pagamento correto e excelente serviço de apoio e atendimento.*
- *o bom corretor é um profissional especializado em seguros e conhece todos os detalhes do processo, acompanhando-o até a solução final.*
- *A seguradora tem o prazo de 30(trinta) dias para pagar a indenização, que começa a contar a partir da entrega de toda a documentação exigida pela seguradora.*
- *Se o prazo não for respeitado ou se o contrato não for cumprido. Reclame à SUSEP (órgão fiscalizador das seguradoras).*

## 16. O que fazer em caso de cobranças indevidas?

Se o fornecedor de produto ou serviço efetuar uma cobrança indevida (por exemplo, o que já foi pago e cobrado novamente indevidamente), o consumidor terá direito ao ressarcimento do valor pago, em dobro, com juros e correção (veja o item 3).

## 17. Quais os cuidados para compras com cheques?

Se você tiver algum problema na compra ou contratação de um serviço, faça o seguinte: primeiro envie uma carta por AR ao fornecedor para que resolva o problema. Não tendo havido uma solução satisfatória, denuncie o fato a um advogado para que seja tomada a medida cabível ou mesmo, dirija-se a um órgão de defesa do Consumidor.

**Cheque sustado** – Um cheque só deve ser sustado se houver motivos relevantes para tal procedimento, como perda ou roubo do cheque ou do talonário.

**Cheque roubado** – Evite sair de casa com cheques assinados e, se possível, tenha o cuidado de cruzar os seus cheques para que, em caso de você ser vítima de furto ou roubo, o cheque seja pago apenas pelo depósito ou compensação bancária. No caso de roubo ou furto, vá a delegacia mais próxima e registre um boletim de ocorrência e comunique o roubo ou furto ao banco.

**Cheque pré-datado** – Não tem a previsão legal. É apenas um acordo entre o fornecedor e o consumidor. A lei não impede que o cheque pré-datado seja descontado antes da data nele colocada, mas entende-se que há uma obrigação contratual que a data será respeitada. Uma outra sugestão é que ao se dirigir a um estabelecimento comercial ou contratar um serviço, exija que conste na nota a data de entrada de cada cheque, é bom pedir para constar da nota fiscal o número do cheque e a data em que deve ser depositado. Atenção: Para maior segurança, nunca preencha com o dia da compra. Também não se deve assinar no verso, porque o cheque poderá ser passado para terceiros, que poderão depositá-lo antes da data.

O Poder Judiciário tem reconhecido a validade dessa forma de contratação determinando inclusive indenizações a consumidores que não tiveram respeitado o que foi ajustado previamente.

**Cheque Especial** – Cuidado com os limites e a taxa de juros pactuada, pois é uma concessão de crédito, mediante contrato bancário, e se o limite for ultrapassado os juros incidem sobre o saldo devedor, vedado o anatocismo, ou seja, a aplicação de juros sobre juros.

## 18. Quais os cuidados com cartão de crédito?

Faça uma pesquisa no mercado antes de adquirir o seu cartão de crédito. Escolha o que melhor lhe atenda ou o que ofereça os melhores serviços e custos.



Se você receber um cartão de crédito, sem ter pedido, elimine-o imediatamente, pois o CDC proíbe o envio do produto sem solicitação prévia.

No caso de roubo ou extravio de seu cartão, comunique na mesma hora a administradora de seu cartão e certifique-se do bloqueio imediato do cartão por telefone.

## **19. Quais os serviços que os bancos não podem cobrar?**

**Os bancos não podem cobrar:**

- I. Conforme a opção do cliente/usuário o cartão magnético ou o talão.
- II. Entrega de cheques ou cópias em até sessenta dias da sua liquidação;
- III. Expedição de documentos para a liberação de garantias;
- IV. Um extrato mensal com toda a movimentação da conta do mês;
- V. Devolução de cheques, salvo por insuficiência de fundos;
- VI. Manutenção de cadernetas de poupança de saldo superior a R\$ 20,00 (vinte reais);
- VII. Manutenção de contas à ordem do Poder Judiciário.  
(Veja Resolução nº 2.718/00 do BACEN)

## **20. Quais as garantias que o consumidor tem com relação aos cadastros?**

O consumidor não pode ter seu nome incluído em bancos de dados e cadastros de consumidores, sem comprovada notificação prévia; sendo também vetada a cláusula que lhe imponha, nos contratos de adesão, a obrigação de manifestar-se contra a transferência, onerosa ou não, para terceiros, dos dados cadastrais confiados ao fornecedor, bem como a que autorize o fornecedor a investigar a vida privada do consumidor. (ex: SPC, SERASA, NETCRED, etc).

No Estado do Rio de Janeiro é vedada à qualquer prestadora de serviço público a inclusão do nome do consumidor em qualquer cadastro restritivo (veja o item 3).

## **21. Como o consumidor pode reclamar seus direitos na justiça?**

Nem sempre na relação de consumo é possível resolver o problema com o fornecedor diretamente, o que torna necessário ao consumidor recorrer à justiça para garantir os seus direitos.

Na maioria dos casos, as reclamações de problemas nascidos do consu-

mo não alcançam valores economicamente altos o suficiente para justificar o pagamento de custas processuais e honorários de advogado.

Para proporcionar a proteção do consumidor nos casos das chamadas bagatelas jurídicas, criou-se em 1995 os Juizados Especiais onde busca-se, preponderantemente, a conciliação.

Orienta-se ele pelos critérios da oralidade, simplicidade, informalidade, economia processual e celeridade.

Além das hipóteses expressamente previstas (ações sujeitas ao procedimento sumaríssimo, ação de despejo para uso próprio, ações possessórias de pequeno valor) todas as causas cujo valor não exceda a quarenta vezes o salário mínimo são da competência do Juizado Especial Cível.

O consumidor, para propor uma ação em Juizado Especial, deve, ou procurar seu advogado, ou um Núcleo de Primeiro Atendimento existente em praticamente todos os Juizados, ou mesmo redigir a peça inicial do processo informando os dados das partes, os fatos ocorridos, a fundamentação do que está pedindo e o que está pedindo (o modelo de peça inicial encontra-se no site da internet do TJRJ). Estipula-se um valor para a causa equivalente ao benefício econômico esperado da causa e protocola, junto a cópia de todos os documentos relativos ao caso, perante o Juizado mais próximo de sua residência, do local onde se estabelece o réu ou onde ocorreu o dano.

A assistência, por advogado, é dispensável nas causas de valor até 20 salários-mínimos. Entretanto, acima deste valor, e nas hipóteses de recurso, é indispensável a presença do advogado.

É designada uma audiência de conciliação onde o consumidor deverá comparecer pessoalmente para se tentar um acordo. A ausência do autor importa na condenação deste em custas processuais.

Se não houver acordo, é realizada audiência perante Juiz que profere decisão, em até trinta dias. Da decisão cabe recurso, no prazo de dez dias, para Turma Recursal, composta por três juízes de 1º grau, tudo de forma simplificada.



Os Juizados Especiais dedicam-se exclusivamente ao julgamento de ações movidas por pessoas físicas e jurídicas enquadradas como microempresa, com declaração deste enquadramento junto à Junta Comercial, e tem por objetivo simplificar e diminuir o tempo de alguns tipos de processos.

Sendo o valor de sua reclamação superior a 40 (quarenta) salários-mínimos, recorra através de um advogado na Justiça Comum.

As questões que envolvam entidades ligadas à União (Caixa Econômica Federal, Correios etc), devem ser propostas nos Juizados Especiais Federais Cíveis, sendo, entretanto que a reclamação está limitada em até 60 salários-mínimos, conforme previsto na Lei Federal nº 10.259/01.

## **22. Quais são os meus direitos quanto aos serviços de telefonia?**

Todas as ligações telefônicas, inclusive as locais, devem ser discriminadas na conta. O direito à informação completa é garantido pelo Código de Defesa do Consumidor. Se o consumidor não conseguir a conta discriminada diretamente com a empresa de telefonia, procure o Juizado Especial Cível.

Peça à empresa a discriminação da conta e, caso seja comprovado o erro, solicite a emissão de uma nova conta. Você tem até 120 dias para contestar o débito e tem o direito de não pagar o valor discutido até que o erro seja sanado. Se você já pagou pelo serviço, deverá receber a restituição, em dobro, do valor cobrado indevidamente, no prazo de 30 dias após a reclamação.

É dever da empresa de telefonia oferecer seis datas diferentes, com intervalo mínimo de cinco dias entre elas, para que o consumidor escolha qual é o melhor dia para realizar o pagamento.

## **23. Quais são os meus direitos junto aos planos de saúde? O Estatuto do Idoso muda alguma coisa?**

Tratamentos emergenciais têm cobertura obrigatória. Após 1999, a cobertura para fisioterapia é obrigatória quando indicada pelo médico. O consumidor não pode ser coagido nem obrigado a deixar cheque-caução para ser internado. Os menores de 18 anos internados não precisam ficar sozinhos no hospital, sendo o valor do acompanhante pago pelo plano de saúde. Os planos de saúde podem ser reajustados, por:

– reajuste de variação dos custos (como por exemplo, pela inflação, devendo ser, no máximo, uma vez por ano);

– pela mudança de faixa etária, devendo ser informada previamente ao consumidor. Antes de 1998, as faixas etárias eram reguladas segundo as regras do contrato firmado sendo proibido reajustes para maiores de 60 anos que tenham dez anos de contribuição. Entre 1998 e 2004, ou anteriores à 1998 e adaptados à lei 9656/98, por 7 faixas etárias: de 0 a 17 anos, de 18 aos 29, dos 30 aos 39, dos 40 aos 49, dos 50 aos 59, dos 60 aos 69 e aqueles com mais de 70; ). Após 2004, com o Estatuto do Idoso, extinguiu-se as duas últimas faixas etárias. A variação entre a primeira faixa etária e a última, não poderá ser superior a seis vezes. Qualquer dúvida sobre valores de mensalidade é recomendável procurar a ANS;

– reajuste por revisão técnica (medida excepcionada que ocorre só quando é autorizada pela ANS).

O consumidor que ficar mais de 60 dias inadimplente poderá ter seu plano cancelado e terá de cumprir todas as carências novamente.

#### **24. Qual a diferença entre os remédios similares e genéricos?**

Existem os remédios de marca, que são os originais, ou seja, são fabricados pelos descobridores da fórmula e que gozam de exclusividade.

Os remédios similares são cópias dos medicamentos de marca, mas com denominação diferente. São mais baratos comercialmente que os de marca.

Os remédios genéricos possuem a mesma eficácia do medicamento original, mas identificados apenas pelo nome do princípio ativo. O preço final desses medicamentos é significativamente mais barato que os anteriores.

#### **25. O que fazer quando a aquisição de um produto ou serviço estiver condicionada a aquisição de outro?**

Essa prática é “venda casada” e é expressamente proibida pelo CDC, isso é considerado crime contra as relações de consumo.

Antes de qualquer coisa, exija a comprovação dessa prática por escrito e encaminhe o caso ao Procon e a Delegacia especializada em consumidor.

## O SIGNIFICADO DE ALGUMAS PALAVRAS

### • **PRODUTO**

É toda mercadoria colocada à venda no comércio: eletrodomésticos, roupa, alimentos,...

Os produtos podem ser de dois tipos: Durável ou não durável.

Produto durável é aquele que não desaparece com o uso (ex: carro, geladeira, casa,...)

Produto não durável é aquele que acaba com o uso (ex: comida, bebida,...)

### • **SERVIÇO**

É tudo que é pago para ser executado: conserto de carro, serviço bancário, público, etc.

Assim como os produtos, os serviços podem ser duráveis e não duráveis.

Serviço durável é aquele que custa a desaparecer com o uso (ex: pintura de casa, construções, etc.)

Serviço não durável é aquele que acaba rápido (ex: limpeza, marcenaria, etc...).

### • **CONSUMIDOR**

É toda pessoa que compra um produto ou contrata um serviço, as vítimas de acidentes por produtos defeituosos, bem como as pessoas expostas às cláusulas abusivas.



- **CONTRATO**

É o acordo de vontades entre pessoas, com o fim de adquirir produtos ou serviços.

- **FORNECEDOR**

São pessoas, empresas públicas ou particulares, nacionais ou estrangeiras que oferecem produtos ou serviços para os consumidores.

- **SERVIÇO PÚBLICO**

É todo aquele prestado pela administração pública de forma direta ou indireta (ex: saúde, transporte coletivo, educação, telecomunicações, água, luz, esgoto, limpeza pública, etc....).

- **CONSUMERISMO**

É o movimento preocupado com as relações de consumo (o especialista em direitos do consumidor é um consumerista, o código de defesa do consumidor é também conhecido como lei consumerista).

- **RELAÇÃO DE CONSUMO**

Tem que ter alguém vendendo, e conseqüentemente, alguém interessado em comprar, ou vice-versa.

A troca de dinheiro por produto ou serviço, entre o fornecedor e o consumidor é uma relação de consumo.

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



# CONSUMIDOR! PRESTE ATENÇÃO EM SEUS DIREITOS BÁSICOS

## 1. Proteção da vida e da saúde

*Antes de adquirir um produto ou utilizar um serviço você deve ser esclarecido, pelo fornecedor, dos possíveis riscos que podem oferecer à sua saúde ou segurança.*

## 2. Educação para o consumo

*Direito de receber orientação sobre o consumo adequado e correto dos produtos e serviços.*

## 3. Liberdade de escolha de produtos e serviços

*Direito de escolha do produto ou serviço.*

## 4. Informação

*Todo produto deve trazer informações claras sobre sua quantidade, peso, composição, preço, riscos que apresenta e sobre o modo de utilizá-lo.*

## 5. Proteção contra publicidade enganosa e abusiva

*O consumidor tem o direito de exigir que tudo o que for anunciado seja cumprido, caso não o faça, o consumidor tem direito de cancelar o contrato e receber o valor pago de volta.*

*A propaganda enganosa e abusiva é proibida e considerada crime pelo CDC (art.67).*

## 6. Proteção contratual

*O código protege o consumidor quando as cláusulas do contrato não forem cumpridas ou quando forem prejudiciais ao consumidor. Neste caso, as cláusulas podem ser anuladas ou modificadas por um juiz.*

*O contrato não obriga o consumidor caso este não tome conhecimento do que nele está escrito.*

## 7. Indenização

*Quando for prejudicado, o consumidor tem o direito de ser indenizado por quem lhe vendeu o produto ou lhe prestou o serviço, inclusive por danos morais.*

## 8. Acesso à Justiça

*O consumidor que se sentir lesado pelo fornecedor tem o direito de recorrer à justiça.*

## 9. Facilitação da defesa dos seus direitos

*O CDC, em certos casos, permite que seja invertido o ônus de provar os fatos.*

## 10. Qualidade dos serviços públicos

*Existem normas no CDC que asseguram tanto a qualidade quanto o bom atendimento na prestação dos serviços públicos prestados diretamente ou pelas empresas concessionárias desses serviços.*

### FIQUE ATENTO!

É considerada abusiva a cláusula que imponha em contratos de seguro-saúde, firmados anteriormente à Lei nº 9.656, de 3 de junho de 1998, limite temporal para internação hospitalar, bem como a que preescreva, em contrato de plano de saúde, a não cobertura de doenças de notificação compulsória.

### PRESTE ATENÇÃO!

Antes de assinar um contrato recorra a um ADVOGADO, pois este profissional está capacitado a dar-lhe as informações necessárias sobre os seus direitos.



## ONDE RECLAMAR OS DIREITOS VIOLADOS

### ■ PROCON/RJ

Rua do Ouvidor 54 - Loja - Centro  
Rio de Janeiro - CEP 20.040-030  
Tel: (21) 2299-2872 e 1512  
Funciona de 2ª a 6ª feira, das 8 às 17h

### ■ RIO SIMPLES - Centro-Carioca

Rua da Ajuda, 5 - Subsolo  
Centro - CEP: 20040-000  
Tel: (21) 2299-3030  
Funciona de 2ª a 6ª feira, das 9 às 17h  
[www.riosimples.rj.gov.br](http://www.riosimples.rj.gov.br)

### ■ RIO SIMPLES

#### Unidade Central do Brasil

Pça. Cristiano Ottoni, s/nº - subsolo -  
Ed. D. Pedro II - Centro  
Tel: (21) 2233-4772 / 2233-4959  
Funciona de 2ª a 6ª feira, das 9 às 17h

### ■ Comissão de Defesa do Consumidor da Assembléia Legislativa do Rio de Janeiro

Atende queixas sobre problemas de relações de consumo.  
Rua Dom Manoel, s/nº - Gabinete 214  
Praça XV - edifício anexo ao  
Palácio Tiradentes  
Funciona de 2ª a 6ª feira, das 9 às 18 h  
Tel: (21) 2588-1708 / 2588-1612

### ■ Comissão de Defesa do Consumidor da Câmara Municipal do Rio de Janeiro

Atende problemas de compra e venda. Serviços públicos etc.  
Pça Floriano s/nº - sala 201 -  
Cinelândia - RJ  
Tel: (21) 3814-2121  
Funciona de 2ª a 6ª feira, das 10 às 17h

### ■ Delegacia do Consumidor DECON-RJ

Atende denúncias de propaganda enganosa, de compra, venda de produtos, alimentos com problemas, entre outros.  
Rua Major Rubens Vaz, 170 - 3º andar  
Cep 22470-070 - Gávea -RJ  
Tel : (21) 3399-7030 / 3399-7036  
Funciona 24 horas

### ■ Equipe de Proteção ao Consumidor da Procuradoria Geral de Justiça

Atende problemas de caráter coletivo como planos de saúde, condomínio, propaganda enganosa e abusiva, consórcios, entre outros.  
Av. Pres. Antônio Carlos, 607  
2º andar - Castelo - RJ  
Tel: (21) 2240-2081  
Funciona de 2ª a 6ª feira, das 11 às 17:30 h

### ■ Companhia de Turismo do Estado do Rio de Janeiro - TURISRIO

Recebe reclamações sobre agências de viagens, hotéis e empresas que atuam no ramo turístico.  
Rua da Ajuda, 5 - 6º andar  
Cep 20040-000 - Centro - RJ  
Tel: (21) 2215-0011  
[www.turisrio.rj.gov.br](http://www.turisrio.rj.gov.br)

### ■ INMETRO

Sugestões, informações, reclamações e crítica sobre os serviços do INMETRO: regulamentação metro-lógica, fiscalização de instrumentos de medir, produtos pré-medidos, produtos e serviços certificados, credenciamento de laboratório e organismos.  
Rua Santa Alexandrina, 416  
Rio Comprido - Rio de Janeiro - RJ  
Tel: (21) 2502-1009  
[www.inmetro.gov.br](http://www.inmetro.gov.br)  
Funciona de 2ª a 6ª feira das 8 às 17h

### ■ Instituto de Pesos e Medidas do Estado do Rio de Janeiro - IPEM

O IPEM/RJ atua, por convênio com o INMETRO, no campo da Metrologia Legal e na fiscalização de produtos têxteis, cargas perigosas e dos produtos com certificação compulsória.

Rua Padre Manoel da Nóbrega, 539 Piedade - Rio de Janeiro - RJ

Tel: (21) 2257-3212 / 2289-5886

[www.ipem.rj.gov.br](http://www.ipem.rj.gov.br)

Funciona de 2ª a 6ª feira das 8 às 17h

### ■ Juizados Especiais Estaduais Cíveis

Atende reclamações que comportem indenizações de até 40 salários-mínimos. (Só pessoalmente ou acompanhado com advogado nas causas a partir de 20 salários-mínimos).

Av. Erasmo Braga, II 3 - 2º andar

Lâmina 2 (Fóruns e Regiões

Administrativas) - Rio de Janeiro - RJ

### ■ Juizados Especiais Federais Cíveis

Atende reclamações contra a união ou entidades vinculadas que comportem indenizações de até 60 salários-mínimos. (Saiba antes se o seu problema pode ser resolvido pelos Juizados Especiais Federais). Informe-se sobre os documentos necessários e agende o seu atendimento para preenchimento da petição inicial (caso resida nas localidades atendidas pelos Juizados Especiais do Foro da Av. Venezuela).

Av. Venezuela, 134-A - 9º e 10º andares Cep 20081-310 - Saúde

Rio de Janeiro - RJ

Tel: (21) 2510-8516

[www.trf2.gov.br/juizados](http://www.trf2.gov.br/juizados)

### ■ Superintendência de Controle de Zoonoses, Vigilância e fiscalização Sanitária

Fiscaliza e recebe denúncia de alimentos, medicamentos, produtos para a saúde, serviços de saúde, etc.

Rua Afonso Cavalcanti, 455/847

Cidade Nova - Rio de Janeiro - RJ

Funciona de 2ª a 6ª feira, das 8 às 17h

Telefone: 2273-0341

### ■ Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos do Estado do Rio de Janeiro – ASEP-RJ

Exerce o Poder Regulador, acompanhando, controlando e fiscalizando as concessões e permissões de serviços públicos concedidos ou permitidos pelo Estado do Rio de Janeiro.

Rua São Bento, 8 – 13º andar

Centro – Cep 20090-010

Rio de Janeiro - RJ

Tel: (21) 2516-3760

Fax: (21) 2283-1352

[www.asep.rj.gov.br](http://www.asep.rj.gov.br)

E-mail: [asepouvidoria@asep.rj.gov.br](mailto:asepouvidoria@asep.rj.gov.br)

Funciona de 2ª a 6ª feira das 9 às 18h

### ■ Agência Nacional de Saúde Suplementar-ANS

Responde a consultas e reclamações relacionadas às Operadoras de Plano de Saúde.

Avenida Augusto Severo, nº84 - 10º,

11º e 12º andares - Glória

Cep 20021-040 - Rio de Janeiro - RJ

Disque - ANS: 0800-7019656

[www.ans.gov.br](http://www.ans.gov.br)

Funciona de 2ª à 6ª feira das 8 às 17h

### ■ Banco Central - Gerência Regional no Rio de Janeiro - GTRJA

Atende as demandas referentes à fiscalização do Sistema Financeiro Nacional e de consórcios nos Estados do Espírito Santo e Rio de Janeiro.

Av. Presidente Vargas, 730 - Centro Cep 20071-001 - Rio de Janeiro - RJ

Tel: (21) 3805-5590

Fax: (21) 3805-5045

Ligação gratuita: 0800992345

[www.bacen.gov.br](http://www.bacen.gov.br)

Funciona de 2ª a 6ª feira das 9 às 16h

### ■ Superintendência de Seguros Privados - SUSEP

A SUSEP presta esclarecimentos ao público sobre seus direitos quanto a Seguros, Planos de Previdência Privada e de Capitalização. O Atendimento ao Público é oferecido na Sede e em suas Regionais e ligações gratuitas pelo DISQUE SUSEP 0800218484 [www.susep.gov.br/susep14.htm](http://www.susep.gov.br/susep14.htm)

### ■ Ouvidoria da ANEEL

Os consumidores de energia elétrica devem dirigir-se primeiro a empresa prestadora de serviços, em segundo lugar, às Agências Estaduais e do DF para solicitar serviços ou encaminhar reclamações. Se a solução não for satisfatória, recorrer a ouvidoria da ANEEL. [www.aneel.gov.br/defaultouvid.htm](http://www.aneel.gov.br/defaultouvid.htm)

### ■ Ouvidoria da Agência Nacional de Vigilância Sanitária

Por e-mail, recebe denúncias e queixas relativas à área de vigilância sanitária: alimentos, cosméticos, tabaco, medicamentos, produtos para a saúde (para diagnósticos e odontológicos), saneantes, sangue e hemoderivados, serviços de saúde e toxicologia. [www.anvisa.gov.br](http://www.anvisa.gov.br)

### ■ Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis - IBAMA

Sugestões, reclamações, pedidos de informações e denúncias sobre agressões ao meio ambiente podem ser feitas através da Linha Verde, um serviço da Ouvidoria do IBAMA. A ligação é gratuita para o número 0800618080. [www2.ibama.gov.br/descentra/index0.htm](http://www2.ibama.gov.br/descentra/index0.htm)

### ■ Fale Conosco - ANATEL

Para reclamações sobre serviços de telecomunicações procure resolver o problema com a empresa prestadora do serviço. Caso não obtenha resposta, a solução não seja satisfatória ou, ainda, deseje fazer uma denúncia ou crítica, use o Fale Conosco. [www.anatel.gov.br](http://www.anatel.gov.br)

### ■ Conselho Nacional de Auto-Regulamentação Publicitária - CONAR

O CONAR, uma entidade não governamental mantida por agências de publicidade, empresas anunciantes e veículos de comunicação, recebe, por e-mail, carta ou fax, reclamação sobre anúncios que possam prejudicar ou ofender consumidores. [www.conar.org.br](http://www.conar.org.br)

### ■ Centro de Relações com o Consumidor - CRC / ANP

Serviço de atendimento da Agência Nacional do Petróleo aos consumidores e agentes econômicos do setor de petróleo e gás para receber, ouvir e analisar as demandas. Rua Senador Dantas, 105 - 8º andar Centro - Rio de Janeiro - RJ [www.anp.gov.br](http://www.anp.gov.br)

### ■ Central de Atendimento ao Usuário - Ministério dos Transportes

Através do número 0800610300 recebe sugestões ou reclamações relativas aos serviços prestados pelas empresas permissionárias do transporte rodoviário interestadual e internacional de passageiros. [www.transportes.gov.br/stt/dtr/0800.htm](http://www.transportes.gov.br/stt/dtr/0800.htm)

“Nunca desanime,  
todos os consumidores têm amplo  
direito de reclamar.

Garanta sempre o digno respeito aos  
direitos de cidadão brasileiro”

**N**a vida atual, é cada vez mais difícil encontrar tempo para praticar o exercício de um direito violado. Em consequência, as tensões do dia-a-dia, no trabalho, no trânsito, nos afazeres domésticos, acabam se transformando em stress. Daí o grande valor de garantir através do órgão de proteção do consumidor competente, o exercício regular do direito de cidadão violado, que está ao alcance de todos, sem exceções, sejam eles homens, mulheres, adultos, jovens, idosos e até crianças, garantindo-se, desta forma, a plenitude na aplicação da Lei Consumerista a um universo amplo de pessoas, acabando de vez com os ultrapassados paradigmas que regiam a diversidade de situações na relação de consumo.

**Comissão de Defesa do Consumidor - CDC**  
**OAB/RJ - Triênio 2004/2006**