

# Cartilha de Direito do Consumidor

2º Edição



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DO PARÁ**  
**INSTITUTO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS**  
**PROGRAMA DE CIÊNCIAS JURÍDICAS**

Coordenação:

**Cynthia Fernanda Oliveira Soares**

Edição Gráfica: Turma 2023

**Amanda Beatriz Fernandes de Souza**

**João Paulo Rodrigues Monteiro**

**Monalisa Oliveira Monteiro**

**Rafael Xavier de Almeida Gomes**

**Sabrina Sardinha De Vasconcelos**

**Victoria Thereza Aguiar Siqueira**

Ilustrações:

**Alessandra Castro Carvalho de Azevedo**

**VERSAO ORIGINAL: TURMA 2019**  
**TURMA 2022**

**Adalto Rogério Sousa Portela**

**Adriana Lopes da Silva**

**Alessandra Castro Carvalho de Azevedo**

**Amanda Beatriz Fernandes de Souza**

**Ana Gabriele dos Santos Parente**

**Andreia Lima de Oliveira**

**Any Gabriela Batista Henn**

**Arlisson Alexandre da Mota Sousa**

**Bárbara Costa de Almeida Lins**

**Cassia Vitória Aguiar Mendonça**

**Clarice Maria Martins Diniz**

**Claudia Regina Vieira de Sousa**

**Danilo Henrique Figueiredo Costa**

**Dariene Silva Miranda**

**Elizandra Pereira Oliveira**

**Elyandra Viana Freitas**

**Emerson Victor da Silva Cavalcante**

**Fábio Augusto Mathias Costa**

**Gabriel Feijão Marinho**

**Gabriele Sousa Linhares**

**Guilherme Germano Muniz Cunha**

**Henrique Amazonas Marinho**

**Ingrid Ohandra Bentes Costa**

**Isabella Froés Silva**

**Isadora Bentes Pereira**

**João Gabriel Fernandes Lima**

**João Paulo Rodrigues Monteiro**

**Letícia de Sousa Lago Bernardes**

**Livia Santos Paula**

**Luana Alcântara Vasconcelos**

**Marcio Piero Elly**

**Marcos Williams Cavalcante Gonçalves**

**Maria Rosane dos Santos Tavares**

**Maria Victoria Silva dos Santos**

**Mateus Marques Gomes**

**Matheus Tavares Nascimento**

**Meryanny da Silva Brelaz**

**Monalisa Oliveira Monteiro**

**Rafael Xavier de Almeida Gomes**

**Renato Pacheco Júnior**

**Sanay Silva de Figueiredo**

**Sabrina Sardinha de Vasconcelos**

**Tainá Cristina de Nazaré Brasil Lima**

**Thais Manhuary de Nazaré**

**Victoria Thereza Aguiar Siqueira**

**Wallace Felipe Santos Oliveira**

**Watson Kayo Santos Xavier**

**Wendy Wynne da Silva Imbiriba**

**Yasmin Macedo Dias**

**Yuri Aguiar Almeida**

# SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	4
2	DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR	5
3	SERVIÇO PÚBLICO	6
4	CONTRATOS	8
5	VENDA CASADA	12
6	PUBLICIDADE ENGANOSA E ABUSIVA	14
7	CONTRATO BANCÁRIO	15
8	SERVIÇOS AÉREOS	20
9	GARANTIA DE PRÁTICA DE CRÉDITO RESPONSÁVEL	25
10	COMO RENEGOCIAR MINHAS DÍVIDAS?	26

# SUMÁRIO

11	CONSUMO CONSCIENTE	28
12	PRAZOS E GARANTIAS	34
13	DIREITO AO ARREPENDIMENTO	35
14	VÍCIO OCULTO X VÍCIO APARENTE	36
15	CONSUMIR É QUESTÃO DE SAÚDE	37
16	CADASTRO PESSOAL	40
17	CRIMES VIRTUAIS	42
18	BUSCANDO SEUS DIREITOS	43
19	CONTATOS	45

# 1. INTRODUÇÃO



## O Código de Defesa do Consumidor (CDC)

O Código de Defesa do Consumidor foi instituído através da Lei 8.078 de 11 de setembro de 1990, que estabelece os direitos do consumidor e as penalidades para quem não os respeita, protegendo você e colocando órgãos e entidades de Defesa do Consumidor à sua disposição.

Os seus direitos de consumidor também fazem parte dos seus direitos como cidadão, sendo uma ferramenta importantíssima disponibilizada pelo Estado brasileiro, para que você possa usufruir. Por isso, é importante você conhecer o CDC para saber como exigir os seus direitos na hora de comprar algum produto ou contratar um serviço, assim como na hora de reclamar.



### **São direitos básicos do consumidor:**

1. Proteção à vida, saúde e segurança;
2. Educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços;
3. Informação adequada e clara sobre diferentes produtos e serviços;
4. Proteção contra a publicidade enganosa e abusiva;
5. Proteção contratual;
6. Efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais;
7. Acesso aos órgãos judiciais e administrativos;
8. Facilitação da defesa de seus direitos;
9. Adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.
10. Garantia de práticas de crédito responsável e prevenção de superendividamento.



## 2. DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR



### Consumidor

Art. 2º, CDC: É toda pessoa ou empresa que adquire ou utiliza produtos ou serviços como destinatário final. Há também o **consumidor indireto**, sendo qualquer pessoa afetada por uma relação de consumo.



### Fornecedor

Art. 3º, CDC: São pessoas ou empresas que desenvolvem, com habitualidade, atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, distribuição ou comercialização de **produtos ou serviços**.

#### Equiparam-se aos consumidores:

- As vítimas de acidentes causados por produtos defeituosos, mesmo que não os tenham adquirido (Art. 17 do CDC: vítimas de acidentes).
- Todas as pessoas expostas às práticas abusivas na relação de consumo, mesmo que não tenham comprado o produto ou contratado o serviço (Art. 29 do CDC: todos os expostos às práticas previstas).



### Produto

É todo bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial, colocado no mercado de consumo. Pode ser de dois tipos:



### Serviço

É tudo que você paga para ser feito, da costura de uma roupa ao plano de saúde. Podendo ser de dois tipos:

**Produto durável:** aquele que não é consumido com o uso.  
Ex: automóveis, eletrodomésticos, etc.

**Serviço durável:** aquele cujo benefício não termina imediatamente.  
Ex: construção de uma casa;

**Produto não-durável:** aquele que é consumido com o uso.  
Ex: alimentos, medicamentos, etc.

**Serviço não-durável:** aquele cujo benefício termina após a sua execução.  
Ex: a lavagem de uma roupa.

### 3. SERVIÇOS PÚBLICOS



No Código de Defesa do Consumidor (CDC), um serviço público é definido como a atividade prestada pelo Estado, ou por entidades a ele delegadas, para atender às necessidades da **coletividade**. Esta definição abrange tanto serviços diretamente prestados pelos órgãos públicos (como a educação ou a saúde) como aqueles prestados por empresas privadas através de concessões ou permissões (como energia elétrica, água e esgoto).

Quando um serviço público é pago diretamente pelo consumidor, como no caso de prestação de serviços, como água, luz, telefonia ou transporte, a relação é regida pelo CDC. Isso significa que:



#### 1. Qualidade no Atendimento

- O serviço deve ser prestado com eficiência, sem interrupções. Em caso de falhas, a empresa deve informar aos usuários sobre os prazos para normalização e oferecer compensações quando aplicável (como descontos na fatura em caso de falta de energia prolongada).



#### 2. Transparência nas Cobranças

- As tarifas devem ser claramente divulgadas, sem aumentos abusivos ou taxas ocultas.
- Cobranças indevidas devem ser contestadas e, se comprovadas, reembolsadas.

### 3. Acesso à Informação



- O consumidor tem direito a receber informações completas sobre o serviço, incluindo prazos, condições de contratação e canais de reclamação.
- As concessionárias devem disponibilizar canais de atendimento acessíveis (SAC, ouvidorias, aplicativos).

### 4. Proteção contra Cortes Arbitrários



- Serviços essenciais (como água e energia) não podem ser suspensos sem aviso prévio e justificativa legal.
- Em situações de inadimplência, o consumidor deve ser notificado e ter a oportunidade de negociar antes do corte.

### 5. Direito a Reclamações e Indenizações



- Se o serviço causar prejuízos (como um apagão que estrague eletrodomésticos), o consumidor pode exigir reparação.
- Órgãos como PROCON, ANEEL (energia), ANATEL (telecomunicações) e AGU (saneamento) estão disponíveis para mediar conflitos.

#### FICA A DICA

Para os serviços públicos remunerados, como água, transporte, energia, serviços bancários e outros, aplica-se sempre o CDC.



## 4. CONTRATOS

O contrato é um documento básico numa relação de consumo e por isso exige muita atenção! Nos casos dessa relação, é aquele feito entre **o fornecedor e o consumidor, destinatário final do produto ou serviço oferecido**, podendo ser escrito ou verbal.

O que é dito **verbalmente** para o consumidor numa transação de venda vincula a oferta tanto quanto o que está estabelecido em papel ou em ofertas publicitárias.

**ATENÇÃO! É IMPORTANTE DIFERENCIAR OS  
CONTRATOS CONSUMERISTAS DOS  
CONTRATOS CIVIS**



Os **contratos de consumo**, regulados pelo CDC, visam proteger o consumidor, enquanto os **contratos civis** seguem o Código Civil e tratam de relações entre particulares. Vale ressaltar que os contratos verbais dependem exclusivamente da memória e da boa fé dos envolvidos, o que pode ocasionar conflitos futuros. Portanto é fundamental preferir a forma **escrita** para evitar fragilidades probatórias dos contratos verbais.



**Todo contrato escrito DEVE ter:**

1. Letras em tamanho de fácil leitura;
2. Linguagem simples e direta;
3. Identificação do consumidor e fornecedor (nome, CPF, endereço);
4. Identificação do serviço ou produto;
5. Valor do produto ou serviço;
6. Prazo para entrega;
7. Forma de pagamento;
8. Cláusula rescisória e multa.

## CLÁUSULAS ABUSIVAS

Cláusulas abusivas são aquelas que colocam o consumidor em desvantagem exagerada, prejudicando o equilíbrio de um contrato. Normalmente, o fornecedor impõe essas condições sem dar escolha real ao consumidor, causando **prejuízos financeiros ou limitando seus direitos**.



Estas cláusulas ferem os direitos do consumidor ao **criar vantagens exageradas para o fornecedor e desequilibrar o contrato**. Hoje, muitas empresas tentam esconder essas práticas em contratos digitais, mas a lei segue considerando essas cláusulas abusivas e sem validade.

## QUAIS SÃO AS CLÁUSULAS ABUSIVAS?

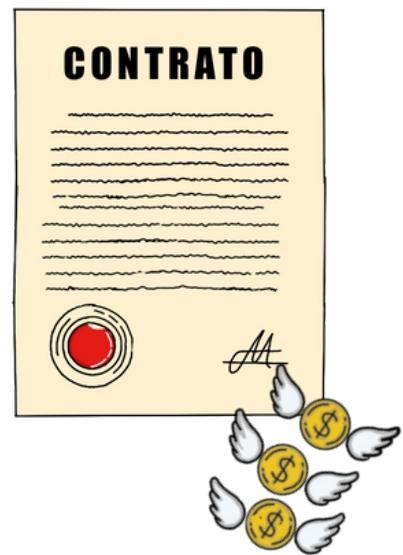
**Segundo o art. 51 CDC, são nulas as cláusulas contratuais que:**

- Isentam o **fornecedor** de **responsabilidade** por defeitos ou fazem o consumidor abrir mão de seus direitos;
- Negam reembolso quando o produto é **impróprio, vencido, falsificado ou inseguro**;
- Impõem** ao **consumidor** o ônus da prova, contrariando a previsão legal de que cabe ao fornecedor;
- Permitem que só o fornecedor decida **concluir ou não o contrato**, obrigando apenas o consumidor;
- Autorizam variação de preço** sem consentimento do consumidor;
- Permitem alteração unilateral** do contrato pelo fornecedor após firmado.
- O consumidor deve ter **preferência no uso dos contratos escritos, pois possuem maior segurança jurídica**, em contraponto aos contratos verbais, em razão da fragilidade probatória do contrato verbal.

**É possível que o contrato tenha uma cláusula abusiva ainda que esta não esteja dentro do rol do artigo!**

**Ainda existem outros tipos de cláusulas abusivas que surgiram com os serviços digitais, como:**

- Cláusulas que permitem ao fornecedor coletar e utilizar dados pessoais do consumidor de forma excessiva e sem transparência.
- Cláusulas que dificultam o cancelamento de serviços online ou assinaturas e entre outras.



#### **Atenção para a LGPD:**

É importante saber que as discussões sobre cláusulas abusivas em contratos digitais e a necessidade de proteção de dados são amplamente abordadas na Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD - Lei nº 13.709/2018), sendo alguns dos pontos importantes da sua aplicação, estabelecer princípios e regras para o tratamento de dados pessoais, exigindo o consentimento do titular para a coleta e uso, finalidade específica, transparência e segurança.

### **COMO DESFAZER CLÁUSULAS ABUSIVAS?**

As cláusulas abusivas poderão ser anuladas mediante ação judicial.

- Quando a causa for até 40 salários mínimos poderá ser proposta perante o Juizado Especial da Relação de Consumo;
- Nas causas menores de 20 salários mínimos, qualquer cidadão capaz poderá ajuizar ação diretamente sem assistência de um advogado. Para isso, o consumidor lesado deve se dirigir até o Juizado Especial da Relação de Consumo.
- Somente para causas maiores de 20 salários mínimos é obrigatória a assistência de advogado.



## SÃO NECESSÁRIOS PARA APRESENTAR SEU PEDIDO:

### 1. Identificação das Partes:

- a) Consumidor: RG, CPF ou CNH e comprovante de residência atualizado;
- b) Fornecedor: Nome, endereço completo e CNPJ (se houver);
- c) Testemunhas (até 3): Nome, RG e endereço. Não podem ser parentes.



### 2. Relato do Fato e da Cláusula Abusiva:

Descreva os fatos, destaque a cláusula abusiva e explique por que ela é prejudicial (ex.: cobrança indevida, obrigação exagerada, restrição de direitos).



### 3. Documentos Comprobatórios:

Cópia do contrato ou termo assinado com a cláusula; nota fiscal, fotos, vídeos, áudios, e-mails, protocolo, boleto ou outro comprovante da relação de consumo.



### 4. Tentativa de Solução Prévia:

- Protocolo de reclamação no SAC ou PROCON (e-mails, prints, cartas, etc.).
- Resposta da empresa, se houver.
- [Consumidor.gov](http://consumidor.gov.br) 

#### FICA A DICA

1. O consumidor tem direito ao conhecimento prévio do contrato e as cláusulas contratuais serão interpretadas de maneira mais favorável a ele;
2. As cláusulas que limitam os direitos do consumidor devem ser bem destacadas;
3. As cláusulas contratuais excessivamente desvantajosas para o consumidor podem ser declaradas nulas pela Justiça;
4. Nunca assine um contrato sem antes ler com atenção. Em caso de dúvida, leve ao PROCON ou procure orientação de quem entende.
5. O consumidor deve exigir a cópia do contrato no ato da celebração.



## 5. VENDA CASADA

A venda casada é proibida pelo **art. 39, inciso I**, CDC e ocorre quando o **consumidor é forçado a adquirir um item junto com outro**, mesmo que este não tenha interesse ou necessidade no segundo item. A oferta de combos só é válida se os produtos ou serviços puderem ser **contratados separadamente**; caso contrário, trata-se de prática abusiva.

“Os produtos não são vendidos separadamente.”

Prática proibida por lei.

### Por que essa prática é proibida?

Essa prática **retira** a liberdade que o consumidor possui de escolher o que deseja comprar, além de impor encargos adicionais injustificados.



### O que fazer se for uma vítima?

Se for vítima dessa prática, não aceite a imposição e dirija-se ao órgão PROCON ou acesse o [consumidor.gov.br](http://consumidor.gov.br) para registrar uma reclamação. É importante guardar provas como prints, recibos e gravações.

As reclamações são importantes para que a empresa seja responsabilizada pela prática abusiva, sendo obrigada a pagar uma multa.

## 7

TIPOS DE **VENDAS CASADAS** QUE VOCÊ  
PODE **DENUNCIAR**:**1. CINEMA**

“O ingresso será vendido somente se você comprar o combo de pipoca e refrigerante.”

**7. FINANCIAMENTO**

“Você só consegue o financiamento se contratar o seguro habitacional aqui com a gente também.”

**6. ENTRETENIMENTO NOTURNO**

“Para você entrar, tem que pagar R\$ 100 de consumo mínimo.”

**2. BRINQUEDOS E FAST-FOOD**

“O lanche e o brinquedo são vendidos juntos.”

**3. SERVIÇO DE BUFFET**

“O aluguel do espaço já engloba o serviço de buffet da empresa, tudo bem?”

**4. SERVIÇOS**

“Não vendemos só a internet. O combo com TV e telefone também virão quando você pagar.”

**5. CARTÃO DE CRÉDITO**

“Claro, podemos liberar o cartão, mas ele já vem com um seguro contra perda e roubo (ou título de capitalização) inserido na fatura, ok?”

## 6. PUBLICIDADE ENGANOSA E ABUSIVA

### E O QUE DIZ A LEI?

O que é **Publicidade Enganosa**? (art. 37, §1º do CDC):  
 É aquela que induz o consumidor ao erro, por apresentar informações falsas, incompletas ou omitir dados relevantes.

Ex: Produto que se anuncia como "sem corantes artificiais", mas omite a presença de outros aditivos.



**Art. 35. Se o fornecedor de produtos ou serviços recusar cumprimento à oferta, apresentação ou publicidade, o consumidor poderá, alternativamente e à sua livre escolha:**

- I - exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade;
- II - aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente;
- III - rescindir o contrato, com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e a perdas e danos.

O que é **Publicidade abusiva**? (art. 37, § 2º do CDC)  
 É aquela que:

- Incita ódio, discriminação, violência ou medo;
- Explora a credulidade infantil;
- Desrespeita valores ambientais, sociais ou culturais.

A Resolução nº 163/2014 da CONANDA veda a publicidade dirigida ao público infantil, considerada abusiva em razão da hipervulnerabilidade desse grupo.

Ex: Promoção com brindes infantis induzindo o consumo excessivo.

### IMPORTANTE!

Segundo o art. 36 do CDC, a propaganda deve ser clara e verdadeira. Dessa forma, é proibida a propaganda que mente, esconde, assusta ou ofende. Assim, a empresa é responsável pela veracidade do anúncio.

### PEGA A DICA

1. Exija sempre a nota fiscal. Em casos de reclamação, ela será necessária;
2. Não se esqueça de exigir o Termo de Garantia e o Manual de Instruções;
3. Verifique se a embalagem não está violada;
4. Faça constar no contrato e/ou documento de compra as características do produto comprado ou requisitos do serviço contratado, bem como todas as demais condições combinadas.



## 7. CONTRATO BANCÁRIO

### O QUE É?

São contratos celebrados com bancos e financeiras para obtenção de produtos como contas, empréstimos, financiamento e cartões de crédito.

### IMPORTANTE!

Instituições financeiras são consideradas fornecedoras (Art. 3º, §2º do CDC) e, por isso, os contratos bancários são regidos pelo CDC (Súmula 297 do STJ).

Segundo o CDC, é proibido que sejam enviados aos clientes, produtos ou serviços que não foram solicitados pelos mesmos.

**Essa ação é considerada abusiva.**

### 1. CARTÃO DE CRÉDITO

**Você sabia que é indevido o envio do cartão de crédito a você sem sua solicitação?**



### O QUE FAZER NESSE CASO?

- Não desbloquear o cartão.
- Entrar em contato com a agência do seu banco, informando que recebeu um cartão de crédito não solicitado e que não autoriza nenhuma cobrança, a fim de garantir o cancelamento do cartão e evitar cobranças indevidas e possíveis anuidades futuras.
- Anotar todos os protocolos e dados do atendimento, visto que esses registros podem ser importantes para contestar eventuais cobranças abusivas.
- Você pode conferir no inc. III do art. 39 do CDC.

**Anuidade é o valor cobrado pela manutenção dos serviços do cartão.**

## Juros e tarifas abusivas

O consumidor deve observar taxas de juros, tarifas e encargos cobrados. Caso identifique valores excessivos ou não contratados, poderá contestar judicialmente com base nos princípios da boa-fé e do equilíbrio contratual (art. 6º, V, do CDC).



## Portabilidade de crédito e renegociação

O consumidor tem direito à portabilidade de crédito, ou seja, transferir sua dívida para outro banco que ofereça melhores condições (juros menores, prazos mais adequados). Também pode solicitar a renegociação diretamente com o banco atual para ajustar parcelas ao seu orçamento. Essas opções contribuem para evitar o superendividamento e devem ser feitas por escrito ou com registro da proposta.

### FICA A DICA

Documente todas as interações com o banco, inclusive protocolos de atendimento. Compare taxas com outras instituições e avalie a portabilidade do crédito.



## 2. LEI DAS FILAS

Quem já ficou horas em uma fila sabe o quanto esse longo tempo de espera é cansativo. A demora causa desconforto, a fome aparece e o estresse só aumenta, além de fazer com que os outros compromissos do dia sejam prejudicados por essa demora no atendimento.



## Mas afinal, o que devemos saber?

É **necessário** verificar a legislação específica de cada município, pois há variações.

A **Lei do Município de Santarém N° 17.911/2005**, também chamada de “Lei das Filas”, regulamenta o tempo de espera que as agências bancárias, lotéricas e supermercados entre outras instituições, possuem para fazer o atendimento ao público.

A lei estabelece o tempo de espera em 30 minutos para dias normais e 40 minutos em datas especiais, como fim de ano e feriados prolongados. No entanto, é necessário verificar a legislação específica de cada município.

## O que fazer quando meu Direito for lesado?

### FICA A DICA

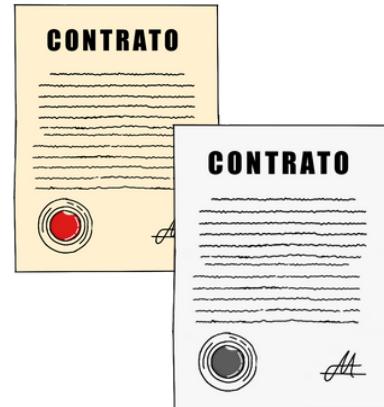
Registrar o horário que chegou na agência bancária/fila, assim como o horário em que efetivamente foi atendido, e produzir provas do referido atraso do atendimento, por meio de fotos e vídeos das filas, senha e atendimento. Se possível, anotar o nome, endereço e telefone de duas testemunhas que possam comprovar o referido atraso.



## 2.2 Cópia do Contrato

É um direito de informação do consumidor receber uma cópia do contrato, conforme prevê o art. 52, CDC, sendo o fornecedor obrigado a fornecê-la.

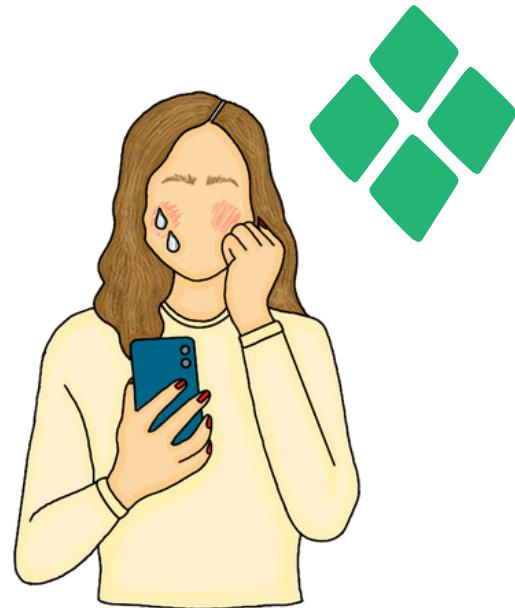
O desconhecimento dos termos do contrato faz com que o consumidor contrate serviços sem prévio conhecimento, aceite multas, taxas e juros exorbitantes, entre outras cláusulas abusivas.



Constitui obrigação das instituições financeiras entregar ao consumidor uma cópia do contrato em bom estado de impressão e letras legíveis, além de extratos e outras informações necessárias, para que o cliente não seja lesado em seus direitos.

## FIZ UM PIX ERRADO, E AGORA?

O PIX tornou as transferências muito mais rápidas e fáceis. Com poucos toques, é possível enviar dinheiro a qualquer hora e dia da semana, sem precisar de dados bancários complicados. **Mas é preciso atenção:** apesar da agilidade, situações como o envio errado podem acontecer. Felizmente é algo que pode ser resolvido com o suporte do banco ou diálogo com o destinatário.



### FICA A DICA

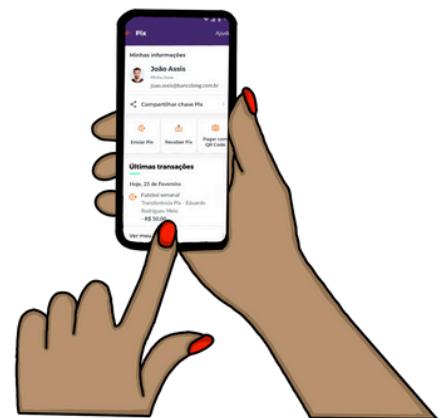


1. Fale com quem recebeu o valor.
  - Se você conhece a pessoa ou consegue identificar quem recebeu, entre em contato o quanto antes e peça a devolução do valor.
2. A pessoa não responde ou se recusa a devolver?
  - Procure o suporte do seu banco imediatamente.
  - Tenha em mãos: data e horário da transferência, valor enviado, chave PIX usada (e-mail, telefone, CPF etc.) e o nome de quem recebeu.
  - O seu banco vai tentar resolver o caso com o banco da outra pessoa.
3. Ainda assim o dinheiro não voltou?
  - Você pode fazer um **Boletim de Ocorrência (B.O.)**. 

Quem recebe um Pix por engano e não devolve pode estar cometendo crime de apropriação indébita, conforme o artigo 169 do Código Penal.

### 3.2 Recebeu um PIX errado? Saiba o que fazer.

- Não use o dinheiro! Mesmo que tenha caído na sua conta, ele não é seu.
- Avise o banco logo que perceber o erro. Eles vão te orientar sobre a devolução.
- Se souber quem enviou, entre em contato e combine a devolução.
- Guardar dinheiro recebido por engano pode ser crime (apropriação indébita – art. 169 do Código Penal).
- Agir com honestidade pode evitar problemas sérios no futuro.



### 4. Suspeita de golpe? Cuidado!

Existe um golpe muito comum chamado “**Golpe do Pix Errado**”. Funciona assim:

- Alguém que você não conhece envia um Pix para a sua conta;
- Depois entra em contato, dizendo que foi por engano, e pede para você devolver;
- Parece um erro honesto, mas na verdade o Pix veio de uma conta roubada.
- Quando você devolve, o dinheiro vai para o golpista. E depois, o dono da conta verdadeira pode pedir seu dinheiro de volta.

#### FICA A DICA

##### Evite cair em golpes!

- Nunca devolva o dinheiro para uma chave Pix diferente da que te enviou.
- Se for necessário estornar, entre no aplicativo do seu banco, vá em Pix > Extrato e clique em “Devolver”. Assim, o dinheiro vai direto para quem enviou.
- Está em dúvida? Comunique o seu banco antes de fazer qualquer movimentação.



## 8. SERVIÇOS AÉREOS

### RESPONSABILIDADE DAS COMPANHIAS AÉREAS

O Código de Defesa do Consumidor (CDC) reconhece o transporte aéreo como serviço essencial e impõe responsabilidade às empresas. Isso significa que a companhia é responsável pelos prejuízos causados ao passageiro, independentemente de culpa, com exceção aos casos de força maior ou caso fortuito, como eventos climáticos extremos ou graves.



#### ART. 14 CDC

A **responsabilidade objetiva** determina que as Companhias Aéreas respondam pelos danos causados por defeitos na prestação do serviço, ainda que **não** haja culpa.

#### ART. 6º CDC

Além disso, o passageiro tem o direito à informação clara, adequada e imediata sobre qualquer alteração no serviço contratado.

#### ART. 35 CDC

O consumidor poderá exigir o cumprimento da oferta, a reexecução do serviço ou a devolução dos valores pagos.

#### ART. 39 CDC

A falha na prestação de assistência ou cancelamentos sem justificativa técnica configura prática abusiva.

## MARCAÇÃO DE ASSENTOS

Segundo a Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC), a marcação de assentos é regulamentada por cada companhia aérea. Porém, saiba que não se pode obrigar o cliente a comprar assentos, devendo ser oferecidos gratuitamente no momento do check-in. Sendo opcional ao consumidor pagar por lugares com espaço extra ou serviços diferenciados.

**A ausência de gratuidade mínima na marcação de assento comum configura venda casada, prática vedada pelo art. 39, I, CDC.**



A cobrança obrigatória antecipada de assentos nos voos é prática que desrespeita o CDC, o qual determina que é abusivo elevar sem justa causa o preço de produtos ou serviços (art. 39, CDC). Assim, se a cobrança de tarifa não apresenta prestação de serviço adicional, esta se torna indevida.

**Nos casos em que houver passageiros menores de idade, idosos e pessoas com deficiência física ou mental, as empresas aéreas devem garantir ao acompanhante ou responsável um assento ao lado do assistido.**

## DESISTÊNCIA OU REMARCAÇÃO

### Cancelamento e Multa

O passageiro que comprar uma passagem diretamente com a companhia aérea pode cancelar a compra em **até 24 horas**, desde que o voo esteja marcado para daqui a 7 dias ou mais (direito de arrependimento). Nesse caso, o **reembolso** deve ser feito em até 7 dias após a solicitação.

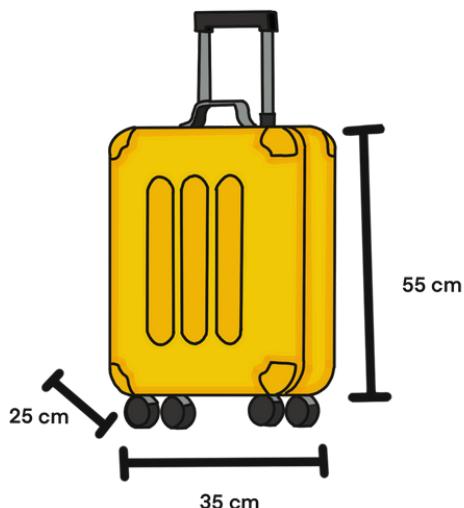
Após o prazo de 24 horas, a companhia aérea **pode cobrar multas** (no valor máximo de 10%) caso o passageiro deseje cancelar, remarcar ou solicitar o reembolso da passagem.

A desistência do voo de ida não implica no cancelamento da volta, mas caso o consumidor tenha interesse no retorno, ele deve avisar a companhia até o horário do voo de ida.

A cobrança de multa não pode ultrapassar o valor pago pela passagem, sob pena de enriquecimento sem causa e cláusula abusiva (art. 51, IV, do CDC).

### Remarcação de Passagem

- A remarcação está sujeita à disponibilidade de voos e pode ter custos adicionais.
- O valor da remarcação depende do tipo de serviço contratado, mesmo em passagens promocionais, a multa nunca pode ultrapassar o valor pago pela passagem.
- Toda remarcação deve observar os princípios da boa-fé, equilíbrio contratual e dever de informação previstos nos arts. 4º, 6º e 51 do CDC.



### BAGAGEM DE MÃO

O passageiro tem direito de levar até **10 Kg na bagagem de mão** sem qualquer custo extra. **Com relação às medidas totais, estas devem totalizar 115 cm, sendo 55 cm de altura, 35 cm de largura e 25 cm de comprimento.** Caso a bagagem de mão tenha mais de 10 Kg ou ultrapasse as dimensões definidas pelo transportador, poderá ser cobrado excesso de bagagem.

**Todas as agências de viagens dão direito a bagagem de mão em qualquer tarifa. Exceto a LATAM, que alterou o nome da bagagem de mão para mala pequena, ainda mantendo as medidas antigas, porém podendo pesar 12kg na cabine Economic e 16kg na cabine Premium, sendo qualquer excedente pago e sujeito a despachar a bagagem, vale ressaltar que o direito à mala pequena está incluso nas tarifas Light, Standard, Full, Premium Economy e Premium Business, da agência aérea**

## DIREITOS DOS PASSAGEIROS EM CASO DE ATRASO OU CANCELAMENTO PRÉ-EMBARQUE PELA COMPANHIA AÉREA.

### Informação

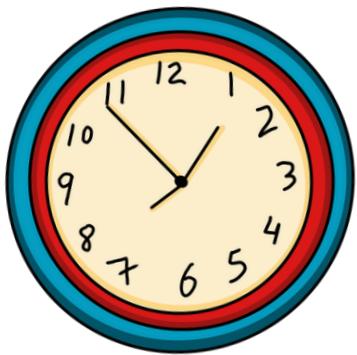
A companhia aérea deve informar **imediatamente** o motivo do atraso ou cancelamento e atualizar o passageiro sobre a situação do voo a cada 30 minutos (CDC Art. 20, §1º);

**Informar por escrito**, sempre que solicitado pelo passageiro, o motivo de atraso ou cancelamento (CDC Art. 20, §2º);

**Prestar assistência** material conforme o tempo de espera (CDC Art. 27).



### Assistência Material de acordo com o tempo de espera.



- A **partir de 1 hora**: fornecer meios para comunicação (telefone, internet).
- A **partir de 2 horas**: fornecer alimentação, de acordo com o horário (voucher, lanche, bebidas).
- A **partir de 4 horas**: fornecer hospedagem e transporte entre aeroporto e hotel, se necessário. Se o passageiro estiver na cidade onde mora, pode ter transporte até sua casa.
- A ausência de assistência caracteriza dano moral presumido, conforme entendimento consolidado na jurisprudência.

### FICA A DICA

#### Práticas Abusivas e Dever de Informação

Cancelar voos sem motivo técnico ou de segurança, ou não informar o passageiro de forma clara e por escrito, é considerado prática abusiva.

A companhia aérea não pode cancelar automaticamente a passagem de volta se o passageiro não comparecer ao voo de ida (“no show”).

Essa prática viola o direito de continuidade do contrato e é considerada abusiva pelo art. 39, XII, do CDC.



## TAXA DE NO - SHOW

“No-show” significa não comparecer. Esse termo é utilizado para tratar sobre os clientes que não compareceram no check-in do voo. Existem dois tipos de no-show: Voluntário: quando o passageiro não se apresenta para o embarque sem cancelar a reserva com antecedência e o no-show Involuntário: quando o passageiro é impedido embarcar pela companhia aérea. Exemplo: overbooking.

## SE HOUVER CANCELAMENTO DO VOO PELA COMPANHIA AÉREA, O PASSAGEIRO PODERÁ:

**Solicitar o reembolso integral:** Prazo de até 7 dias para o pagamento do reembolso, contado a partir da solicitação.

**Converter o valor pago em crédito para uma próxima viagem:** O consumidor poderá utilizá-lo em até 18 meses ou repassar a titularidade desse crédito a outra pessoa.

**Remarcar o voo para outro horário ou dia:** Sem custos adicionais, conforme disponibilidade de assentos.

**O crédito ou remarcação** deve observar os princípios da equidade e da oferta voluntária, nunca como imposição unilateral.

### FICA A DICA

#### Tenho direito à indenização?

Se o atraso ou cancelamento causar prejuízo comprovado, o passageiro poderá receber indenização.

Essa indenização pode ser de ordem moral ou material:

- Moral: Perda de eventos importantes, como casamento, concurso público, formatura, férias etc.
- Material: Reembolso de gastos com hospedagem, transporte, alimentação, passeios contratados, entre outros.

Nesses casos, o consumidor deve buscar seus direitos junto aos órgãos de defesa do consumidor, como:

- Procon;
- Juizado Especial da Relação de Consumo.
- consumidor.gov

A indenização por danos morais é devida mesmo sem comprovação de prejuízo concreto, quando há falha evidente na prestação do serviço.



## 9. GARANTIA DE PRÁTICA DE CRÉDITO RESPONSÁVEL

O Superendividamento consiste na situação em que o consumidor demonstra a impossibilidade em arcar com as dívidas que obteve de boa fé, sem comprometer o dinheiro necessário para sua sobrevivência básica.

Nesses casos, a lei permite que o consumidor renegocie todas as suas dívidas de uma só vez, em vez de ter que escolher qual pagar primeiro. Isso ajuda a organizar sua vida financeira sem abrir mão do que é essencial para viver.



Segundo o Mapa da Inadimplência e Renegociação de Dívidas no Brasil, levantamento feito pela Serasa, em abril de 2024 havia 73,4 milhões de brasileiros em situação de inadimplência. Esse número representa praticamente um terço da população total.

### QUAIS DÍVIDAS PODEM SER RENEGOCIADAS?

- Dívidas de consumo (carnês e boletos);
- Contas de água, luz, telefone e gás;
- Empréstimos com bancos e financeiras, inclusive cheque especial e cartão de crédito;
- Crediários;
- Parcelamentos.



## QUAIS DÍVIDAS NÃO PODEM SER RENEGOCIADAS?

1. Pensão alimentícia;
2. Impostos ou tributos;
3. Prestação da casa própria, bem como qualquer crédito habitacional;
4. Crédito rural;
5. Multas de trânsito;
6. Produtos ou serviços de luxo.



### FICA A DICA

#### CUIDADO COM O COMPROMETIMENTO DO SALÁRIO!

Instituições financeiras **não podem descontar mais de 30% do seu salário** com parcelas de empréstimos consignados. Esse limite está previsto na **Lei nº 10.820/2003** e serve para proteger sua renda e evitar o superendividamento.

**Fique atento e denuncie abusos!**



## 10. COMO RENEGOCIAR MINHAS DÍVIDAS?

### 1º Passo

Se você está superendividado, pode buscar ajuda de forma gratuita no PROCON do seu estado ou município ou o Poder Judiciário, por meio de um advogado ou defensor público. Você será encaminhado para o núcleo de conciliação e mediação de conflitos de superendividamento, onde especialistas vão ajudar a renegociar suas dívidas de maneira justa.

## 2º Passo

Com a ajuda do núcleo ou do advogado, será feito um plano com seu **rendimento mensal, seus gastos essenciais** (com moradia, alimentação, saúde, transporte, etc.) e o **valor que realmente sobra** para pagar as dívidas, preservando o valor mínimo necessário para uma vida digna (mínimo existencial).

**Mínimo Existencial:** É o valor mínimo que a pessoa precisa para viver com dignidade. A Justiça costuma considerar 25% do salário-mínimo como referência, mas pode variar conforme o caso.

O plano pode prever:

- Redução de juros e encargos;
- Mais prazo para pagar (até 5 anos);
- Período de carência (tempo para começar a pagar);
- Parcelas que cabem no seu orçamento real.



## 3º Passo

Depois que o plano estiver pronto, o juiz vai chamar todos os credores (empresas e pessoas para quem você deve) para uma audiência de conciliação. Três situações podem acontecer:

### 1. Todos os credores aceitam:

O plano é homologado (aprovado pelo juiz) e começa a valer. Você paga suas dívidas de forma organizada e com condições justas.

### 2. Alguns aceitam e outros não:

Os credores que aceitarem recebem primeiro. Quem recusar entra no final da fila e precisa justificar, no prazo legal, por que não aceitou.

### 3. Nenhum credor aceita:

Se o juiz entender que você está agindo de boa-fé e realmente não pode pagar de outra forma, pode impor judicialmente um plano obrigatório (processo de repactuação forçada), com base na nova lei.



## O QUE ACONTECE QUANDO O PLANO É ACEITO OU O PROCESSO É INICIADO?

- Seu nome sai dos cadastros de inadimplentes (SPC e Serasa).
- Cobranças e ações judiciais contra você são suspensas.
- Você ganha tempo e organização para sair das dívidas sem abrir mão da sua dignidade



## 11. CONSUMO CONSCIENTE: SUA ESCOLHA FAZ A DIFERENÇA

Vivemos em um mundo onde os recursos naturais estão cada vez mais escassos, e o lixo que produzimos cresce em ritmo acelerado: são mais de **2 bilhões de toneladas de resíduos por ano no planeta**. Por trás desses números estão nossos hábitos de consumo muitas vezes impulsivos, excessivos e pouco sustentáveis.

**Mas você sabia que é possível mudar essa realidade com pequenas atitudes no dia a dia?**

Isso é o que chamamos de consumo consciente: um estilo de vida que une responsabilidade, sustentabilidade e cidadania.



### VOCÊ SABE O QUE É CONSUMO CONSCIENTE?

É fazer escolhas que **respeitem o meio ambiente**, valorizem o trabalho justo e contribuam para uma sociedade mais equilibrada.



Consumir conscientemente é pensar antes de comprar, avaliando:

- Se você realmente **precisa** daquele produto;
- Se ele foi produzido de forma **ética**;
- Se vai **gerar muito lixo** ou desperdício;
- Se há alternativas mais **sustentáveis**.

## IMPORTANTE LEMBRAR!

As mudanças climáticas são causadas, em sua maior parte, pelas práticas de grandes empresas — especialmente aquelas ligadas à mineração, petróleo, agroindústria e moda rápida (fast fashion).

No entanto, **isso não significa que nossas escolhas individuais não importam**. Pelo contrário: **ações locais, como separar o lixo, reduzir o consumo e pressionar por políticas públicas, são essenciais para criar uma cultura de responsabilidade ambiental** e cobrar mudanças estruturais maiores.

## OS 3 R'S DA SUSTENTABILIDADE



Com base na **Lei nº 13.186/2015**, que promove a educação ambiental para o consumo sustentável, adotamos os 3 R's da Sustentabilidade como pilares dessa mudança:



### 1. REDUZIR

Menos é mais. Reduzir significa consumir com consciência, evitando excessos e desperdícios.

#### Como fazer?

- Diminua o uso de água, energia e combustíveis;
- Evite produtos com excesso de embalagem;
- Compre apenas o necessário;
- Priorize qualidade, não quantidade.



### 2. REUTILIZAR

Dar uma nova vida ao que você já tem. Antes de descartar, pense: “Isso pode ser útil de outra forma?”

#### Exemplos:

- Reutilize potes de vidro como recipientes;
- Use roupas de segunda mão ou customize as antigas;
- Transforme móveis velhos com criatividade;
- Troque ou doe objetos em bom estado.



### 3. RECICLAR

Separar corretamente o lixo e encaminhar para a reciclagem ajuda a diminuir a extração de novos recursos naturais.

#### Você pode reciclar:

- Papel e papelão;
- Plásticos, vidros e metais;
- Embalagens cartonadas (como caixas de leite);
- Pilhas, baterias e eletrônicos (em pontos específicos).



## O CONSUMO CONSCIENTE É UM ATO POLÍTICO!

Cada compra é um voto. Toda vez que você escolhe um produto, está incentivando um modelo de produção. Quando você escolhe empresas responsáveis, que respeitam o meio ambiente e os direitos humanos, está ajudando a construir um mundo mais justo.

Além disso, o consumo consciente é uma forma de pressionar grandes empresas e governos a adotarem práticas mais sustentáveis. Mesmo pequenas ações, quando feitas por muitas pessoas, podem gerar grandes transformações.

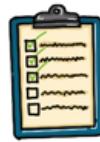


Além de consumir com consciência, você também pode:

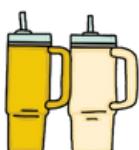
- Cobrar políticas públicas de reciclagem e educação ambiental;
- Divulgar boas práticas nas redes sociais;
- Ensinar outras pessoas sobre consumo consciente;
- Participar de espaços e cobrar criações de Planos de Adaptação e Mitigação Climática nos municípios e estados.



**Leve sua ecobag para o mercado**



**Planeje suas compras e evite o desperdício de alimentos**



**Use garrafas e copos reutilizáveis**



**Apoie marcas que adotam práticas sustentáveis**

## CONSUMO NA ERA DIGITAL

Vivemos na era digital em que tudo parece “de graça”: redes sociais, aplicativos, vídeos, músicas, jogo. Mas o custo dessa “gratuidade” é invisível e altíssimo. Você não é apenas um consumidor passivo — você é o produto, vendido e explorado por um complexo sistema que lucra com a coleta e a venda dos seus dados pessoais.



Empresas bilionárias controlam suas informações, influenciam suas decisões e criam ambientes virtuais projetados para estimular o consumo compulsivo, a ansiedade e a dependência tecnológica. Isso gera um ciclo vicioso, onde quanto mais você consome digitalmente, mais dados entrega e mais sujeito fica a estratégias de marketing agressivas.



Além do impacto social e psicológico, o consumo digital tem consequências ambientais graves: data centers que armazenam e processam informações consomem energia equivalente à de pequenos países, gerando toneladas de gases de efeito estufa. A fabricação constante de aparelhos eletrônicos demanda extração intensiva de minerais raros, muitas vezes obtidos em condições exploratórias e que causam degradação ambiental e conflitos sociais.

**E o lixo eletrônico?** - Você sabia que apenas cerca de 20% do lixo eletrônico global é reciclado adequadamente? O restante polui o solo e a água, além de liberar substâncias tóxicas que afetam a saúde humana e o meio ambiente.

### Pense criticamente:

- Você realmente controla seu consumo digital ou ele é controlado por algoritmos desenhados para te prender?
- Quais são os custos invisíveis por trás do uso constante da internet, dos apps e dos dispositivos?
- Como suas escolhas digitais impactam o planeta, a sociedade e sua saúde mental?

### Para retomar o controle:

- Questione o que consome digitalmente e o valor real dessas “gratuidades”
- Proteja sua privacidade: limite permissões, use ferramentas que bloqueiam rastreamento e anúncios
- Reduza o tempo de tela, equilibrando vida digital e offline
- Apoie e cobre práticas digitais sustentáveis e transparentes de empresas e governos

Ainda, sob esse contexto de avanços tecnológicos, as apostas esportivas e os jogos de azar online tomaram cada vez mais espaço, devido à sua ampla divulgação e fácil acesso, levando milhões de brasileiros que participam dessas atividades a gastarem mais dinheiro do que deveriam.

As consequências disto são várias, desde econômicas (como no caso do superendividamento) ao surgimento de sérios problemas de saúde mental que afetam não só o apostador, mas também sua família e a comunidade.

Além disso, os ambientes digitais onde as apostas acontecem nem sempre oferecem segurança adequada para os consumidores, o que aumenta a necessidade de ações coletivas para proteger a população.

É fundamental compreender que apostar não é o mesmo que investir, pois as apostas não garantem lucro e não devem ser encaradas como uma forma fácil de ganhar dinheiro ou obter renda extra. Inclusive, muitas pessoas perdem dinheiro e entram em um ciclo de tentativas de recuperar perdas, o que pode acarretar sérios problemas financeiros e emocionais.

### **Apostar deve ser uma atividade feita com responsabilidade, para isto:**

- Estabeleça limites claros de tempo e dinheiro, e utilizando apenas recursos que não comprometam as necessidades básicas;
- Encare as apostas como uma forma de lazer;
- Evite decisões impulsivas e busque a ajuda profissional caso o comportamento se torne prejudicial.

Portanto, entender os riscos dos jogos de azar e praticar a educação financeira são essenciais para proteger seu dinheiro e sua saúde. Apostar pode ser uma forma de entretenimento, mas exige cuidado para não se tornar um problema. Devido a isso, informação e controle são as melhores ferramentas para garantir um consumo consciente e seguro.



**E lembre-se:**

**“Aposta certa é a que você controla!”**

## IMPACTOS AMBIENTAIS DO CONSUMO: O SISTEMA PREDATÓRIO E A URGÊNCIA DE UMA MUDANÇA RADICAL

O consumo exagerado que vivemos hoje não é apenas um comportamento individual — é consequência de um modelo econômico global que valoriza o lucro acima da vida, impulsionado por grandes corporações que exploram recursos naturais sem limites e com pouca responsabilidade social e ambiental.

A produção em massa, a extração desenfreada de matérias-primas e a geração crescente de resíduos são os pilares que sustentam um sistema que acelera a destruição do planeta. Florestas são derrubadas para dar lugar a monoculturas e pastagens; rios e oceanos são contaminados por produtos tóxicos; a emissão descontrolada de gases de efeito estufa intensifica as mudanças climáticas.

Esse modelo não apenas ameaça o equilíbrio ambiental, mas também aprofunda desigualdades sociais, pois os impactos negativos — como poluição e escassez de recursos — atingem mais duramente as populações mais vulneráveis.

Mas não podemos simplesmente nos eximir da responsabilidade. **Enquanto as grandes corporações e governos mantêm práticas predatórias, cada consumidor tem o poder de pressionar, boicotar e exigir transparência e mudanças.** A passividade diante desse cenário é uma forma de conivência.

### REFLITA PROFUNDAMENTE



- Você conhece a origem dos produtos que consome? As condições de trabalho, o impacto ambiental e social envolvidos?
- Está disposto a repensar seu estilo de vida para reduzir seu impacto e fortalecer economias mais justas e sustentáveis?
- Como pode usar seu poder de consumidor para transformar o mercado e cobrar responsabilidade?

### PARA AGIR EFETIVAMENTE



- Priorize produtos locais, orgânicos, agroecológicos, de comércio justo e com respeito aos direitos humanos
- Participe de movimentos sociais e coletivos por justiça ambiental e social
- Exija políticas públicas rigorosas, fiscalização efetiva e transparência das empresas
- Invista em educação e compartilhamento de conhecimento para ampliar as transformações

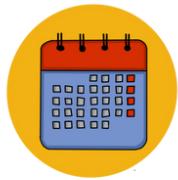
## 12. DOS PRAZOS E GARANTIAS

O art. 26 do Código do Consumidor estabelece prazos para reclamar dos vícios aparentes ou de fácil constatação.

<b>30</b> <b>DIAS</b> <b>Bens e serviços não duráveis</b> Ex: instalação de equipamentos, alimentos.	 <b>90</b> <b>DIAS</b> <b>Bens e serviços duráveis</b> Ex: serviço de prótese dentária, eletrônicos.
---	---

### CONTAGEM DE PRAZO:

Conforme o § 1º do art. 26, a contagem do prazo decadencial inicia a partir da entrega efetiva do produto ou do término da execução dos serviços e o § 3º tratando-se de vício oculto o prazo decadencial inicia-se no momento em que ficar evidenciado o defeito.



### FICA A DICA

O art. 27 do CDC estabelece que a pretensão à reparação de danos causados por fato do produto ou serviço prescreve em cinco anos, ou seja, se o prazo prescricional se completar sem que a ação seja ajuizada, o consumidor perde o direito de buscar a reparação.

## TIPOS DE GARANTIA AO ADQUIRIR UM PRODUTO/SERVIÇO

A **Garantia Legal** está prevista no CDC e independe da vontade do fornecedor. Para produtos e serviços não duráveis o prazo é de 30 dias, para duráveis 90 dias.

A **Garantia Contratual** é definida pelo fabricante ou prestador de serviço no Termo de Garantia, sendo oferecida de forma gratuita. O prazo estabelecido no Termo de Garantia é somado com o prazo do CDC. Ex.: 2 anos (prazo do Termo) + 90 dias (bens e serviços duráveis).

A garantia contratual não pode excluir a garantia legal (art. 50 - CDC).

A **Garantia Estendida** é um seguro à parte para o produto e o serviço. É oferecido pela loja ou empresa para o serviço ou produto, sendo opcional e pago. Os prazos desta garantia variam de acordo com o contrato, porém não interfere na Garantia Legal ou Contratual.

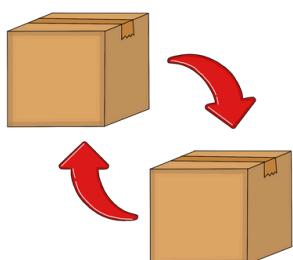


## 13. DIREITO AO ARREPEDIMENTO

### O QUE É ARREPENDIMENTO?

Consiste no direito que o consumidor possui para se arrepender de uma compra realizada fora do estabelecimento comercial, ou seja, compra realizada de forma on-line, em catálogos, a domicílio, por telefone. Por exemplo: assinaturas de cursos, contratos de academia.

Art. 49 do Código de Defesa do Consumidor.



**7 dias corridos** para se arrepender da compra contados a partir da assinatura do contrato ou do ato de recebimento do produto ou serviço.

### TROCA OU DEVOLUÇÃO?

O consumidor tem direito de escolher se quer a troca do produto ou reexecução do serviço, conforme o art. 49 combinado com o art. 18, § 1º (quando aplicável)



**O CDC admite o exercício do direito de arrependimento com a devolução do produto em perfeitas condições, sem indícios de uso. O consumidor deve arcar com os custos de devolução, salvo se o fornecedor assumir expressamente essa responsabilidade.**

### QUANDO O DIREITO AO ARREPENDIMENTO NÃO SE APLICA?

- Produtos digitais consumidos;
- Produtos lacrados que foram abertos e não podem ser devolvidos por questões de saúde/higiene;



- Alimentos perecíveis;
- itens de uso pessoal;
- eventos com data próxima;
- Remédios manipulados;
- Produtos personalizados;
- Serviços prestados.

### FICA A DICA

O direito de troca não é dever do fornecedor, depende do acordo entre as partes nas compras feitas em lojas físicas.



## 14. VÍCIO OCULTO E VÍCIO APARENTE



Previsto nos arts. 18 e 26 do Código de Defesa do Consumidor.

### VÍCIO OCULTO



É aquele que não é evidente no momento da compra e só se manifesta após algum tempo de uso do produto.

- Difícil constatação;
- Manifestação tardia;

Ex.: Você compra um carro novo e, após alguns meses de uso, o motor começa a apresentar um barulho estranho e falha. Esse problema no motor, que não era perceptível no início, é um vício oculto.

### VÍCIO APARENTE

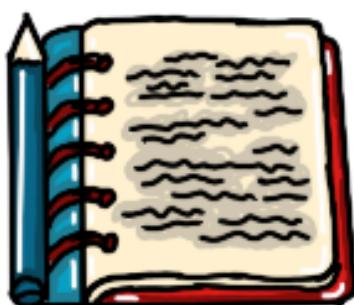


É aquele problema que você consegue perceber facilmente ao examinar o produto no momento da compra ou logo após recebê-la.

- Fácil constatação;
- Manifestação imediata.

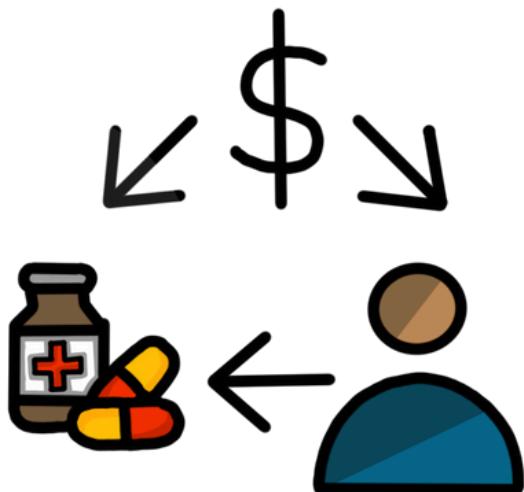
Ex.: Você compra uma televisão nova e, ao desembalar, percebe que a tela está arranhada. Esse arranhão é um vício aparente.

### DICAS PARA ENTENDER OS VÍCIOS:



- Se o vício é oculto, os prazos de **30 dias** (**produto não durável**) ou **90 dias** (**produto durável**) começam a contar a partir da data em que você percebe o problema.
- No caso de vício aparente, o prazo começa a contar do momento em que o consumidor recebe o produto.
- Se o produto tem um vício, o consumidor pode exigir: **substituição, reparo ou devolução do dinheiro.**

## 15. CONSUMIR É UMA QUESTÃO DE SAÚDE



Um dos direitos básicos pelo Código de Defesa do Consumidor é a proteção da vida, da saúde e da segurança do consumidor.

Por isso, **é proibido por lei vender ou colocar à venda produtos que não sejam próprios para o consumo.**

Sempre que houver uma violação desse direito, o consumidor pode exigir providências e reparação caso seja prejudicado.

### SÃO IMPRÓPRIOS AO USO E CONSUMO:

O **art. 18 § 6º do Código do Consumidor** afirma que são impróprios ao uso e consumo:

1. Produtos com validade vencida;
2. Produtos deteriorados, alterados, adulterados, falsificados ou danificados;
3. Produtos que, por qualquer motivo, não sirvam ao fim a que se destinam;
4. Produtos fora das normas de segurança, fabricação ou conservação.

Fique atento: Verifique sempre a data de validade, integridade da embalagem e se o alimento está bem armazenado.

### SE INFORMAR É SE PROTEGER: DIREITO À INFORMAÇÃO

Você tem direito de receber todas as informações sobre o que está comprando — claras, corretas e em português.

## O que deve estar na embalagem ou contrato?

- Nome e CNPJ do fabricante ou fornecedor;
- Características, composição e quantidade do produto;
- Prazo de validade e garantias;
- Preço e condições de pagamento;
- Riscos à saúde ou segurança.



### EXEMPLO:

Você vai ao supermercado comprar um pacote de biscoitos, na embalagem diz em destaque “sem glúten”, mas em letras pequenas informa “pode conter traços de glúten”.



Essa **informação confusa** pode colocar a **saúde do consumidor** em **risco** e caracteriza **descumprimento** do **dever de informar corretamente**.



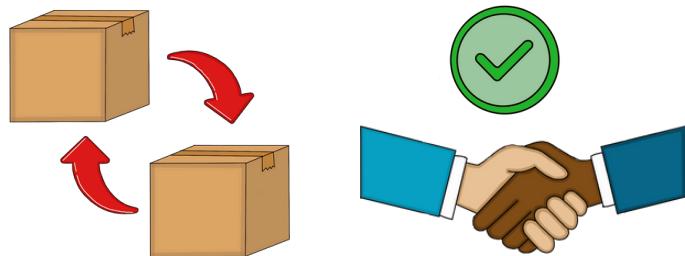
**Então não esqueça: comprou um produto ou contratou um serviço?**  
**Exija a orientação sobre como realizar o consumo adequado dos produtos e serviços!**

Assim, é dever do fornecedor garantir que essas informações sejam respeitadas para que o consumidor não seja exposto, de alguma forma, ao perigo após consumir. E, se caso o consumidor for prejudicado pela falta de informação, deverá ser **devidamente indenizado** pelos danos sofridos.

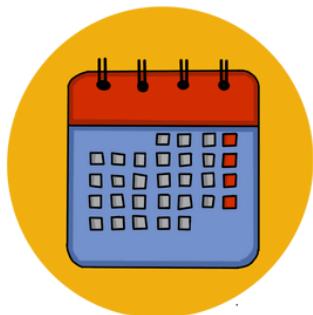
Além disso, dependendo da região do país, caso seja constatado que o produto foi vendido fora do prazo de validade, é direito do consumidor receber gratuitamente uma nova unidade similar do produto ou atualizado monetariamente.

### **CASO O PRODUTO APRESENTE QUALQUER PROBLEMA DE QUALIDADE, É SEU DIREITO AINDA:**

- Trocar o produto;
- Abatimento do preço;
- Dinheiro de volta, atualizado monetariamente.



### **PRAZO PARA CONSERTAR O PRODUTO:**



O fornecedor tem até 30 dias para resolver o problema. Se não solucionar nesse prazo, o consumidor pode escolher qualquer uma dessas opções. A escolha é do consumidor, e não pode ser imposta pelo fornecedor.

### **VOCÊ TAMBÉM PRECISA SABER:**

Todos os responsáveis pela venda respondem solidariamente: fabricante, fornecedor, importador e vendedor. Não é necessário descobrir quem causou o problema.



## 16. CADASTRO PESSOAL

### O QUE SÃO ARQUIVOS DE CONSUMO?

Arquivos de consumo são conjuntos de informações sobre consumidores, criados para dar mais segurança às relações de consumo, principalmente na concessão de crédito. Eles se dividem em duas categorias principais: bancos de dados e cadastros de consumidores.

### DIFERENÇA ENTRE BANCO DE DADOS E CADASTRO DE PESSOAL

	O QUE É?	COMO FUNCIONA?
<b>BANCO DE DADOS</b>	Conjunto de informações organizadas sobre o histórico de consumo, especialmente dívidas e pagamentos.	Os dados são coletados sem solicitação do consumidor, geralmente por empresas como Serasa e SPC. Servem para análise de crédito e proteção ao mercado.
<b>CADASTRO</b>	Informações fornecidas diretamente pelo consumidor ao abrir um crediário, conta ou serviço.	O próprio consumidor fornece seus dados pessoais e de contato, que serão usados para avaliar a concessão de crédito.

### DIREITO DO CONSUMIDOR SOBRE OS SEUS DADOS

O consumidor tem uma série de direitos garantidos pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC) e pela Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD):

#### 1 ACESSO GRATUITO

Você pode consultar seus dados em cadastros e bancos de dados, sem custo, a qualquer momento.



#### 2 CORREÇÃO DE DADOS



Erros nos seus registros? Exija a correção imediata. O responsável tem 5 dias para ajustar e avisá-lo.

### 3 REMOÇÃO DE HISTÓRICO

Dados negativos (como dívidas) não podem ficar mais de 5 anos em sistemas.



4



### CONTROLE SOBRE SUAS INFORMAÇÕES

Ninguém usa seus dados sem sua autorização clara. Você deve saber exatamente para que serão usados.

5

### COMUNICAÇÃO FORMAL

Se houver restrição no seu nome (ex.: negativação), você deve ser avisado por escrito.



6



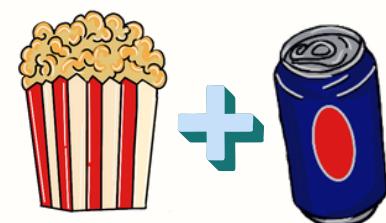
### PROTEÇÃO DE DADOS

Empresas são obrigadas a guardar suas informações com segurança e não podem cobrar por isso.

7

### PROIBIDO VENDA CASADA

Nenhuma empresa pode forçar você a contratar um serviço para obter outro (ex.: exigir seguro para liberar crédito).



#### FICA A DICA

Conheça seus direitos e exija respeito! Em caso de dúvidas, procure o Procon ou a ANPD (Agência Nacional de Proteção de Dados).

## 17. CRIMES VIRTUAIS

### GOLPE DO FALSO ADVOGADO

Cuidado com o Golpe do Falso Advogado: Criminosos têm se passado por advogados, entrando em contato por telefone ou WhatsApp para solicitar depósitos sob a justificativa de liberar valores referentes a processos judiciais. **Eles utilizam dados verdadeiros extraídos de processos públicos, o que torna o golpe ainda mais convincente e perigoso.** Por isso, é fundamental estar atento e adotar medidas preventivas.

### COMO SE PROTEGER?

- Verifique se o número de contato pertence, de fato, ao seu advogado.
- Nunca envie dinheiro sem ter falado com o advogado pessoalmente ou por chamada de vídeo.
- Exija que o contrato informe os meios oficiais de comunicação (telefone, e-mail, redes sociais).

### CASO SEJA VÍTIMA:

- Salve todas as mensagens trocadas e os comprovantes de pagamento.
- Registre um Boletim de Ocorrência o quanto antes.
- Comunique o profissional responsável pelos seu caso imediatamente.

**A prevenção é a melhor forma de evitar prejuízos. Fique atento!**



## 18. BUSCANDO SEUS DIREITOS

### ONDE RECEBER ORIENTAÇÃO OU FAZER RECLAMAÇÃO? SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR - SAC

#### MAS FIQUE ATENTO!

Em caso de problema com um produto ou serviço, o primeiro passo deve ser procurar diretamente o fornecedor, buscando uma solução amigável. Muitas empresas já possuem o **Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC**, que atende às reclamações e procura resolver o problema. O telefone do SAC deve estar contido nas embalagens dos produtos. Caso o fornecedor não resolva o problema, **recorra a um órgão de Defesa do Consumidor**.



Em caso de qualquer dificuldade com um produto ou serviço, você deve procurar o fornecedor (empresa ou loja) para tentar resolver a questão de forma amigável, por meio da **conciliação**. Muitas vezes, um bom diálogo pode resolver rapidamente o problema. Mas caso a tentativa de resolução direta com o fornecedor seja frustrada, resta procurar outros meios para Garantir seu Direito.

#### PROCON

Os Procons são **órgãos públicos que atuam na defesa do consumidor**. Eles orientam, recebem reclamações e, quando necessário, notificam as empresas para que apresentem soluções.

- Você pode ir pessoalmente até um **Procon da sua cidade** ou consultar o **site oficial**.
- Leve documentos como nota fiscal, contrato, comprovantes de pagamento e registros de conversas (como e-mails ou prints de WhatsApp).
- Alguns PROCONs também atendem online ou por telefone.



**Reclamações anônimas  
não serão aceitas!**

**O PROCON atua buscando solucionar o problema por meio de uma conciliação entre o consumidor e o fornecedor.**

## CANAL DO CONSUMIDOR VIRTUAL

O **Consumidor.gov** é uma plataforma oficial do Governo Federal onde você pode **register sua reclamação contra empresas que estão cadastradas no sistema.**

- A empresa tem até 10 dias para responder.
- É uma forma rápida, gratuita e prática de tentar resolver o problema.
- Você acompanha tudo pela internet.



## JUIZADO ESPECIAL DAS RELAÇÕES DE CONSUMO

Se mesmo após recorrer ao PROCON ou à plataforma consumidor.gov.br o problema persistir, você pode recorrer ao **Juizado Especial das Relações de Consumo.**

- O juizado é competente para causas de até 40 salários mínimos, lembrando que para aquelas ações de até 20 salários você não precisa de advogado.
- Basta ir ao juizado especial das relações de consumo da sua cidade com seus documentos e contar o que aconteceu.
- O processo costuma ser mais rápido e simples do que na Justiça comum.



- Guarde todos os comprovantes: nota fiscal, contratos, recibos, trocas de mensagens, entre outros. Eles são provas importantes.
- Documente suas tentativas de resolver o problema diretamente com a empresa (como e-mails ou protocolos de atendimento).
- Se informe: quanto mais você conhece seus direitos, mais fácil é fazer valer cada um deles.

Alguns problemas, como as solicitações de indenizações, precisam ser encaminhadas à Justiça. Você, consumidor, pode **recorrer sozinho ou em grupo**, no caso de várias pessoas sofrerem o mesmo problema.

### NÃO SE ESQUEÇA:

É muito importante ter consciência dos nossos direitos de consumidor. Por isso, devemos eliminar do nosso vocabulário o “**deixa para lá**” ou “**não adianta nada**”. **Adianta sim!** Somos consumidores quase todo o tempo quando:

- Vamos ao supermercado ou mercearia;
- Vamos à escola;
- Vamos à farmácia;
- Contratamos um plano de saúde;
- Compramos um pacote de viagens e etc...



**Todos os serviços colocados à disposição dos consumidores tem que funcionar! Tudo deve estar dentro das regras contratadas, caso contrário, o Consumidor exigirá seus Direitos.**

## 19. CONTATOS

**PROCON:** Av. Sérgio Henn, nº 469 - Aeroporto Velho, CEP - 68020-000. Telefone: (93) 99105-0648.  
E-mail: procon.santarem@procon.pa.gov.br

**OAB/PA - Subseção de Santarém:** Av. Presidente Vargas, nº 2948 - Bairro da Fátima, CEP: 68040-060. Telefone: (93) 99122-2144.  
E-mail: oabstm@oabsantarem.org.br

**Tribunal de Justiça do Estado do Pará** - Fórum da Comarca de Santarém/PA: Av. Mendonça Furtado, nº 3318-3380 - Bairro Liberdade, em frente ao Shopping Paraíso. CEP: 68040-410.  
[https://www.tjpa.jus.br](http://www.tjpa.jus.br)

**Juizado Especial de Relações de Consumo:** Av. Marechal Rondon, nº 3151 - Prainha, CEP: 68040-328. Telefone: (93) 99162-6874. E-mail: [jeconsumosantarem@tjpa.jus.br](mailto:jeconsumosantarem@tjpa.jus.br)

**Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC), localizado no Fórum de Santarém:** Av. Mendonça Furtado - Bairro Liberdade. Telefone: (91) 99156-3161.

E-mail: [cejusc.santarem@tjpa.jus.com.br](mailto:cejusc.santarem@tjpa.jus.com.br)

**Divisão de Vigilância Sanitária:** Av. Moacara, nº 735 - Floresta. Telefone: (93) 99155-4907.  
E-mail: [divisaemsastm@gmail.com](mailto:divisaemsastm@gmail.com)

**Ministério Público Estadual - Comarca de Santarém/PA:** Av. Mendonça Furtado, nº 399 - Liberdade, CEP: 68040-148. Telefone: (93) 8802-0223 - (93) 3512-0400  
E-mail: [10pj.santarem@mppa.mp.br](mailto:10pj.santarem@mppa.mp.br) - [santarem@mp.pa.gov.br](mailto:santarem@mp.pa.gov.br)

