

Cartilha do Consumidor Consciente



EXPEDIENTE

Superintendente do Procon Goiás

Alex Augusto Vaz Rodrigues

Assessoras de Imprensa do Procon Goiás

Gabriela Louredo | Ludmila Lima

Gerente do Contencioso Administrativo do Procon Goiás

Letícia Leão Araújo Vilela

Gerente de Pesquisa e Cálculo do Procon Goiás

Gleudson Tomaz

Servidora do Setor de Trâmite Recursal do Procon Goiás

Maristela Souza Luz

Revisão e Diagramação

Casa 204 Studio Design



SUMÁRIO

SUMÁRIO	03
PREFÁCIO	08
PROCON GOIÁS	10
Canais de atendimento do Procon Goiás	12
Como acessar o Procon WEB.....	14
FUNDO DE DEFESA DE DIREITOS DIFUSOS (FDD)	18
Secretaria Nacional do Consumidor	19
CONCEITOS BÁSICOS	20
Consumidor	20
Fornecedor	21
Produto.....	22
Serviço.....	22
Produtos e serviços essenciais	23
Serviços públicos	23
Relação de consumo.....	24
DIREITOS DO CONSUMIDOR	25
Proteção da vida, saúde e segurança	25
Liberdade de escolha de produtos e serviços	25
Direito à educação sobre o consumo	25
Direito à informação.....	26

Proteção contra publicidade enganosa e abusiva	26
Direito à adequada e eficaz prestação dos serviços públicos.....	26
Direito de arrependimento.....	27
Direito à indenização.....	27
Proteção contratual.....	28
Direito de acesso à Justiça e aos órgãos administrativos	28
Facilitação de defesa dos seus direitos.....	28
PRÁTICAS ABUSIVAS NAS RELAÇÕES DE CONSUMO	29
Venda casada.....	29
Ausência de prazo para cumprimento da obrigação do fornecedor	29
Envio de produtos e serviços sem solicitação prévia.....	30
Aumento de preços sem justificativa	30
Produtos e serviços sem especificação legal	30
Recusa de demandas dos consumidores.....	31
Cobrança indevida.....	31
Empréstimos consignados não autorizados pelo consumidor	32
COBRANÇA INDEVIDA.....	34
Do que trata a cobrança indevida?.....	34
Foi vítima de cobrança indevida?	35
O que fazer em casos de erros na cobrança?	36
DESCUMPRIMENTO DE OFERTA	37
O que é descumprimento de oferta?	38
Quais são os casos mais frequentes?	39
FILA DE BANCO.....	40
MÁ PRESTAÇÃO DE SERVIÇO.....	42

Assim como os produtos, os serviços podem ser duráveis e não duráveis	44
Consertos e reparos após a conclusão	45
Os prazos para reclamar (art. 26, cdc).....	45
Cuidados específicos na contratação de empréstimo consignado	46
Cuidados específicos na contratação do serviço de telefonia	48
GOLPES CONTRA O CONSUMIDOR.....	50
Golpe do motoboy	50
Golpe do boleto falso	51
Golpe da falsa quitação de dívida.....	52
Golpe da “lista telefônica”	53
DICAS IMPORTANTES.....	54
Compras pela internet.....	54
Prazos para reclamar	58
Planos de saúde.....	60
Como e onde reclamar	62
Motivos para pedir danos morais na Justiça	64
ASSUNTOS FINANCEIROS DE INTERESSE DO CONSUMIDOR.....	65
Disciplina no controle do orçamento doméstico.....	67
Planilha do orçamento doméstico.....	68
Despesa com café da manhã e almoço fora de casa	71
A educação financeira começa na infância.....	72
Aprenda a poupar e ensine seu filho a garantir o seu futuro	74
Exija responsabilidades e incentive a doação.....	75
Crie o hábito de pesquisar preços antes de comprar	76
Promoção de hortifrúti (economia e prejuízo).....	78
Consumo consciente	79
Conta-corrente com custo zero	84

Parcelamento a longo prazo - encargos monetários	87
Juros moratórios.....	87
Juros remuneratórios	87
Cartão de crédito: conheça as regras antes de utilizar	89
Crédito negado (entenda como são feitas as análises de crédito)	92
Crédito negado (sistema de informação de crédito do banco central – SCR)	93
Score (pontuação)	94
Quanto maior a pontuação no score, maior a chance de obter um crédito	94
Pontos no “score de crédito” também podem influenciar na taxa de juros contratada	97
Como melhorar a pontuação do score de crédito?	98
Dívidas antigas – a importância de quitá-las	99
Negociação de dívidas (cobrança)	100
Cadastro Positivo (Score do Banco Central)	102
Empréstimo consignado	104
O que é Custo Efetivo Total (CET)?	109
Desistiu do seguro? Você pode ter valores pagos a serem devolvidos	111
Cheque especial – cuidado ao utilizar	116
LEI DO SUPERENDIVIDAMENTO	119
Desistência de empréstimo em até 7 dias.....	119
Proteção ao crédito	119
Renegociação	120
Plano compulsório	121
Custo Efetivo Total (CET).....	121
Conciliação	112
LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS (LGPD)	123
Dados protegidos	124
Consentimento	124
Finalidade	125
Transparência	125

Oposição.....	125
Segurança.....	126
Anonimização.....	126
Exclusão.....	126
Portabilidade.....	127
LGPD – a quem se aplica	128
O CONSUMIDOR É RESPONSÁVEL PELO LIXO QUE PRODUZ.....	129
Separe os materiais orgânicos dos recicláveis.....	130
Como reduzir o envio do lixo para reciclagem e para os lixões	133
LEI Nº 14.181 (LEI DO SUPERENDIVIDAMENTO)	136
BIBLIOGRAFIA	148

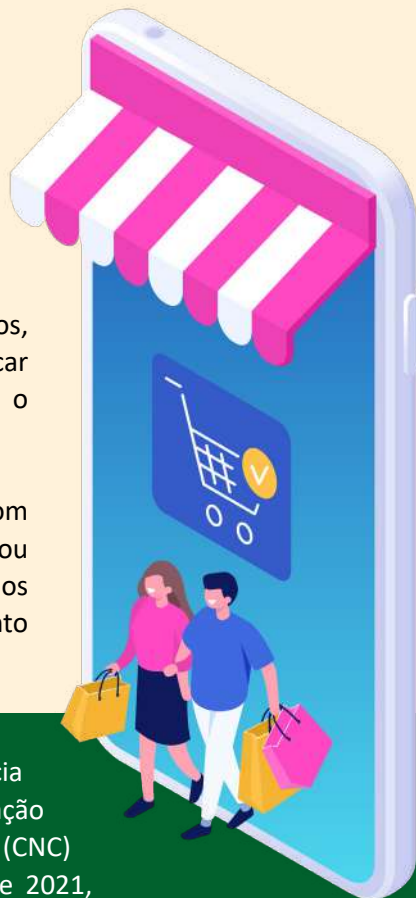
PREFÁCIO

Um dos pilares fundamentais do Direito do Consumidor se sustenta no conceito de educação para o consumo. O primeiro passo para que possamos exigir plenamente os nossos direitos, quando tratamos de relações de consumo, é buscar o conhecimento sobre essa legislação, no caso o Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90).

Por meio de convênio federal firmado com o Ministério da Justiça, o Procon Goiás elaborou esta cartilha voltada para a conscientização dos consumidores sobre a importância do planejamento financeiro e consumo sustentável.

Pesquisa de Endividamento e Inadimplência do Consumidor (Peic) divulgada pela Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviço e Turismo (CNC) mostrou que 71,4% dos brasileiros, em julho de 2021, tinham alguma dívida. A pandemia da Covid-19 agravou o cenário, ao provocar maior desemprego e queda na renda das famílias.

Mais do que nunca, o brasileiro precisa aprender a lidar com o próprio dinheiro, a planejar seus gastos e a poupar para, quem sabe, até mesmo investir. O objetivo dessa cartilha é ajudar o consumidor a aprender a controlar seu orçamento doméstico e principalmente, incentivá-lo à mudança de hábitos para evitar o endividamento ou até o superendividamento – situação em que a pessoa não consegue quitar todas as suas dívidas sem comprometer o necessário para sua subsistência.



Um novo marco legal na tentativa de reduzir o total de endividados no País e fazê-los com que tenham acesso ao crédito responsável é a Lei do Superendividamento, que foi acrescida ao CDC. Consumidores que se encaixam nesta situação podem procurar o apoio dos órgãos de defesa do consumidor, como o Procon Goiás, para a realização de audiências de conciliação conjuntas com todos os credores e a apresentação de um plano de pagamento das dívidas.

Outra preocupação importante, expressa neste material e que deve provocar uma reflexão transformadora nos leitores, é em relação às escolhas que fazemos no nosso dia a dia. Qual será o impacto delas para o meio ambiente e para as gerações futuras? Já pesquisou o histórico das empresas que comercializam produtos e serviços que você consome? Os processos adotados por elas respeitam a natureza? Alguma delas possui práticas de maus tratos aos animais? E você, separa o seu lixo de casa para reciclagem? Essas são perguntas que você deve fazer a si mesmo antes de se considerar um consumidor consciente.

Boa sorte nesta jornada!

Alex Vaz

Superintendente do Procon Goiás



PROCON GOIÁS



Criada em 1986, a Superintendência de Proteção aos Direitos do Consumidor do Estado de Goiás (Procon Goiás) é um órgão estadual de proteção e defesa do consumidor, com competência, no âmbito de sua jurisdição, ou seja, no território do Estado de Goiás, para exercer as atribuições estabelecidas pela Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, e pelo Decreto nº 2.181/97.

O Procon Goiás faz o atendimento direto dos consumidores, monitora o mercado de consumo estadual, recebe denúncias e reclamações, apura irregularidades e de forma complementar cumpre os objetivos da Política Nacional de Defesa do Consumidor, promovendo a proteção e defesa dos consumidores goianos.

Dentre as ações estruturantes desta Superintendência, destaca-se o Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec), que compõe todo o banco de dados das demandas registradas no órgão, sendo essencial para a estatística estadual e nacional e conseqüentemente para a elaboração de estratégias de atuação.

Atualmente, a Unidade de Atendimento está localizada na sede do órgão, localizada na Rua 08, nº 242, Qd. 05, Lt. 36, Ed. Torres, Setor Central, Goiânia-Goiás. O Procon Goiás também está presente em Unidades Fixas de Atendimento Vapt Vupt na região metropolitana. O órgão também firma convênios com o Poder Executivo Municipal, para instalação de 33 (trinta e três) Procons Municipais, que, por sua vez, integram o Sindec e oferecem atendimento presencial aos consumidores daqueles municípios.

O Procon Goiás ainda está presente em todas as Unidades Fixas de Atendimento Vapt Vupt que não contam com Procons Municipais, disponibilizando atendimento não presencial através da plataforma de atendimento eletrônico denominada Procon Web.

Paralelo a todas as atividades desenvolvidas visando à prestação de serviços de qualidade, o Procon Goiás, em 2014, criou a Escola Estadual de Defesa do Consumidor (EEDC), que desenvolve ações de educação e orientação para o consumo e promove treinamentos e cursos de capacitação para consumidores e fornecedores em geral, além dos servidores do Procon Goiás e dos Procons Municipais conveniados.



CANAIS DE ATENDIMENTO DO PROCON GOIÁS

A Unidade de Atendimento localizada na sede do Procon Goiás, em Goiânia, funciona:

das 8h às 17h

de segunda a sexta-feira

ATENÇÃO

Durante a pandemia da Covid-19, o atendimento passou a ser realizado por meio de agendamento pelo Procon Web (proconweb.ssp.go.gov.br), de acordo com todos os protocolos de segurança necessários para evitar a disseminação da doença.



O atendimento telefônico para denúncias e orientações de consumo é feito pelo:

número 151

de segunda a sexta-feira

das 7 às 18 h

Não há atendimento em feriados e pontos facultativos (a ligação é tarifada conforme operadora telefônica do consumidor e restrita ao município de Goiânia).

Consumidores de outras cidades podem ligar (a ligação é tarifada, conforme tabela da operadora) para:

o número
(62) 3201-7124

de segunda a sexta-feira

das 7 às 18 h

A plataforma virtual Procon Web também pode ser utilizada para o registro de denúncias, reclamações, solicitação de cálculos e bloqueio de telemarketing.



COMO ACESSAR O PROCON WEB

O Procon Web é uma plataforma virtual que permite o registro de denúncias e/ou reclamações, bloqueio de telemarketing, solicitação de cálculos e atendimento aos consumidores superendividados.

Basta acessar o endereço proconweb.ssp.go.gov.br ou clicar em Procon Web na aba superior do site do Procon Goiás (procon.go.gov.br). O consumidor não precisa sair de casa ou do trabalho, enfrentar filas ou trânsito para registrar sua reclamação.

Por meio deste atendimento não presencial é feita uma análise sobre as demandas apresentadas pelos consumidores. Ao acessar o site, o consumidor deverá cadastrar-se como consumidor e preencher os dados obrigatórios de identificação, criando login e senha de acesso para efetuar o registro da demanda.

Em seguida, ela será analisada pelos técnicos do Procon Goiás e receberá a tratativa adequada. Contudo, caso não seja enviada a documentação pertinente à reclamação registrada, ela será devolvida com as devidas orientações.

O fornecedor terá o prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos para resposta e encaminhará resposta diretamente ao consumidor, inserindo o número de protocolo de atendimento.

Caso não haja resposta, e/ou o consumidor não concorde com ela, e/ou não aceite o acordo proposto pelo fornecedor, ou ainda haja descumprimento do acordo, o consumidor poderá manifestar através do campo “interagir” e a demanda será novamente analisada pelo Procon Goiás. Em caso de infração aos direitos consumeristas, ocorrerá o envio do Termo de Abertura da Reclamação para a instauração de Processo Administrativo.

>> Documentos necessários

Pessoa Física: RG e CPF; Comprovante de endereço; Procuração (para representar o consumidor).

(Quando for consumidor Pessoa Jurídica: contrato social ou documento equivalente de constituição da pessoa jurídica, Comprovante de adesão ao SIMPLES; Procuração (não sendo o proprietário).

>> Documentos conforme o tipo de reclamação

Comprovante da compra / contratação, comprovante de pagamento, comprovante das reclamações no fornecedor, Termo de garantia (reclamação versando sobre vício de produto); Ordens de serviço (se necessário); Contrato (se necessário); Faturas (se necessário); Nota fiscal, cupom fiscal, nota fiscal de serviços (se necessário); Boletos de pagamentos (se necessário); Recibos (se necessário); Outros documentos relacionados à demanda.

>> Solicitações de Cálculo

O consumidor poderá pedir que o órgão elabore cálculos de suas dívidas em atraso para verificar se os juros cobrados são legais ou abusivos. Desta forma, ele poderá analisar a melhor forma de quitar o débito. Além disso, com o intermédio do Procon, o consumidor poderá apresentar uma proposta de acordo ao fornecedor, de forma mais vantajosa e de acordo com sua capacidade de pagamento.

>> Bloqueio de Telemarketing

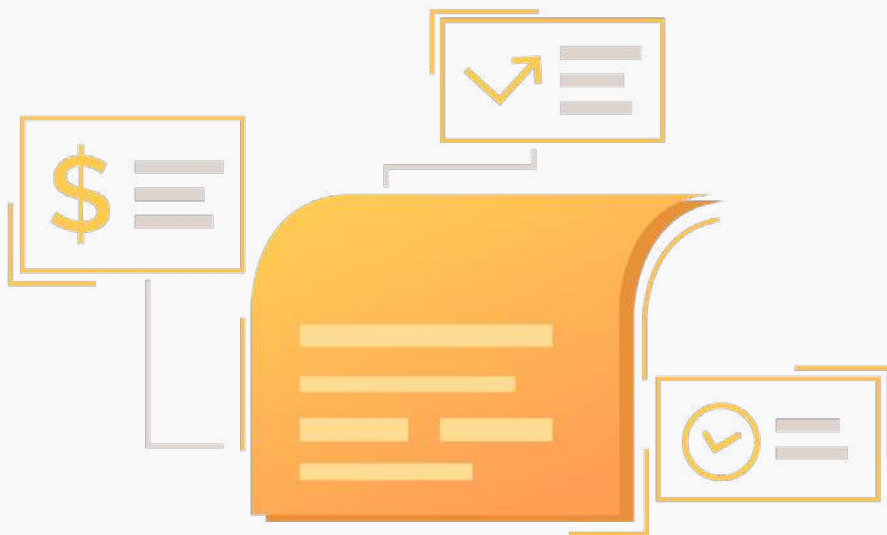
Em cumprimento à Lei Estadual nº 17.424/11, o consumidor pode escolher se quer ou não receber ligações telefônicas que ofereçam produtos e serviços, o chamado telemarketing. Para isso, basta registrar até três números inscritos em seu CPF para deixar de receber ligações indesejadas. As empresas têm o prazo de 1 mês para respeitar o bloqueio. Caso contrário, serão autuadas.

>> Consumidores superendividados

O objetivo do Núcleo de Atendimento aos Superendividados (NAS) é auxiliar os consumidores superendividados (que não conseguem quitar suas despesas sem comprometer o básico para sobreviverem) e promover a renegociação de dívidas, a fim de garantir a conciliação e a mediação de conflitos, nos termos da nova Lei do Superendividamento (Lei 14.181/2021).

O Núcleo poderá realizar audiências de conciliação entre consumidores e credores, com a proposta de repactuação das dívidas. O NAS se propõe à renegociação de dívidas limitadas a 20 (vinte) salários mínimos, por intermédio de audiências conciliatórias individuais ou globais com o limite de até 7 credores.

O NAS não incluirá no plano de pagamento as dívidas com garantia real, dos financiamentos imobiliários, as contraídas por indenizações judiciais, dívidas alimentícias, dívidas fiscais, dívidas de condomínio, dívidas rurais e de aluguel.



O consumidor interessado neste serviço deverá comparecer ao órgão com os seguintes documentos:

I – Cópia da identidade e CPF;

II- Cópia de comprovante de residência;

III- Comprovantes da renda individual, complementar e familiar;

IV – Comprovantes das despesas;

V – Demonstrativos das dívidas.

O atendimento precisa ser agendado pelo Procon Web (**proconweb.ssp.go.gov.br**).

proconweb.ssp.go.gov.br



FUNDO DE DEFESA DE DIREITOS DIFUSOS (FDD)



Elaborado a partir da sanção da Lei da Ação Civil Pública (Lei 7.347/85) e regulamentado pela Lei n.º 9.008/95, o Fundo de Defesa de Direitos Difusos tem por finalidade a reparação dos danos causados ao meio ambiente, ao consumidor, a bens e direitos de valor artístico, estético, histórico, turístico, paisagístico, por infração à ordem econômica e a outros interesses difusos e coletivos.

Composto por receitas provenientes de processos - judiciais ou administrativos - iniciados quando constatada a lesão a direito difuso ou coletivo, devem ser empregadas em projetos que previnam ou recomponham danos ao meio ambiente, ao patrimônio histórico e artístico, ao consumidor, à ordem econômica, ao trabalhador, às pessoas idosas ou portadoras de deficiências e ao patrimônio público e social, conforme consta no art. 1º da Lei n.º 7.347/85.

Ou seja, as verbas que formam o Fundo derivam da ocorrência de dano a direito difuso ou coletivo, direcionadas pelo Ministério Público (Federal, do Trabalho, Estadual e Distrital), pela Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) e pelo Conselho Administrativo de Defesa Econômica (CADE).

O FDD é gerido pelo Conselho Federal Gestor do Fundo de Defesa de Direitos Difusos (CFDD), mas as atividades administrativas do fundo são realizadas através da Secretaria Nacional do Consumidor e do Ministério da Justiça e Segurança Pública.

>> SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR

A Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) é o braço do Ministério da Justiça e Segurança Pública, responsável pelo planejamento, elaboração, coordenação e execução da Política Nacional das Relações de Consumo. Seus objetivos são: a garantia da proteção e do exercício dos direitos dos consumidores; a harmonização das relações de consumo; a integração e a atuação conjunta dos membros do Sistema Nacional do Consumidor (SNDC). Fazem parte do SNDC: os Procons, o Ministério Público, a Defensoria Pública, as Delegacias de Defesa do Consumidor e as Organizações Cíveis de defesa do consumidor.



CONCEITOS BÁSICOS

>> CONSUMIDOR:

De acordo com o Art. 2º do Código de Defesa do Consumidor (CDC), o consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço, quando é destinatário final, sendo também considerado consumidor as pessoas afetadas pela relação de consumo, ainda que indetermináveis.



Pessoa física:
todo ser humano
enquanto indivíduo.



Pessoa jurídica:
empresas, associações,
sociedades.

É CONSUMIDOR:

Quem compra um litro de leite;

Quem adquire um livro;

Quem contrata um serviço.



>> **FORNECEDOR:**

É a pessoa física ou jurídica (pública ou privada) que desenvolve atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços, inserindo-os no mercado, tendo como público os consumidores.



É FORNECEDOR:

- A concessionária dos serviços públicos de luz, água e telefone;
- O fabricante da máquina de lavar e da televisão;
- A livraria onde se vende material escolar;
- A empresa que vende o botijão de gás;
- A construtora de imóveis;
- A loja de brinquedos;
- A montadora do carro.



>> PRODUTO:

É toda mercadoria colocada à venda no comércio: automóvel, roupa, casa, alimentos. Os produtos podem ser de dois tipos:

Produto durável é aquele que não desaparece com o seu uso. Por exemplo, um carro, uma geladeira, uma casa...

Produto não durável é aquele que acaba logo após o uso: os alimentos, um sabonete, uma pasta de dentes.



>> SERVIÇO:

Segundo o artigo 3º, §2º, do CDC, serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.

Serviço durável é aquele que não desaparece com a utilização: pintura de casa, costura, consertos de eletrodomésticos, etc.

Serviço não durável é aquele que acaba depressa. A lavagem de uma roupa na lavanderia é um serviço não durável pois a roupa suja logo após o uso. Outros exemplos são os serviços de jardinagem e faxina, que precisam ser feitos constantemente.



>> PRODUTOS E SERVIÇOS ESSENCIAIS:

São aqueles considerados indispensáveis às necessidades básicas das pessoas. São considerados serviços essenciais, por exemplo:

Tratamento e abastecimento de água;

Produção e distribuição de energia elétrica, gás e combustíveis;

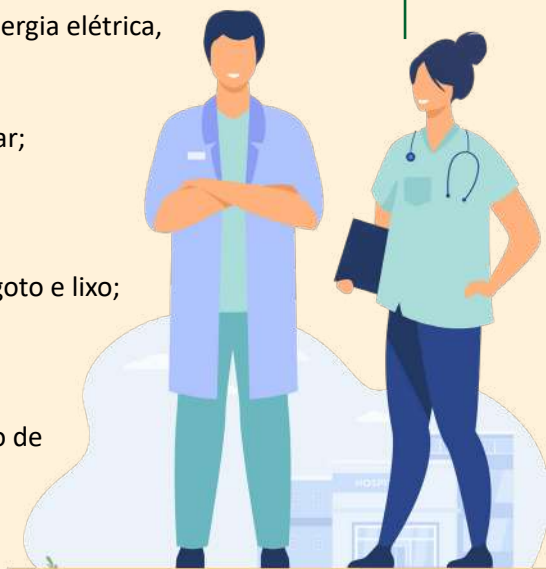
Assistência médica e hospitalar;

Transporte coletivo;

Captação e tratamento de esgoto e lixo;

Telecomunicações;

Distribuição e comercialização de medicamentos e alimentos.



>> SERVIÇOS PÚBLICOS:

São os serviços colocados à disposição da população pelos quais o consumidor paga para poder usar: fornecimento de água, luz, ônibus, metrô, etc.



>> RELAÇÃO DE CONSUMO:

É a relação existente entre o consumidor e o fornecedor. É quando o consumidor compra produtos ou contrata serviços de algum fornecedor para seu uso. Para vender é preciso ter pessoas interessadas em comprar. Por outro lado, para comprar um produto é preciso ter alguém que o venda. Essa troca de dinheiro por produto ou serviço, entre o fornecedor e o consumidor, é uma relação de consumo.



ATENÇÃO

As relações trabalhistas não se enquadram como relação de consumo. Portanto, **quando um empregador fornece um produto para o seu empregado (um uniforme ou uma ferramenta, por exemplo) este fornecimento não indica uma relação de consumo.**



DIREITOS DO CONSUMIDOR

O Código de Defesa do Consumidor garante alguns direitos básicos na hora de comprar ou contratar um serviço, zelando assim, pela proteção da vida, da saúde e da segurança do consumidor, obrigando o fornecedor a colocar no mercado de consumo produtos e serviços seguros. Vejamos os principais (Art. 6º, CDC):



>> PROTEÇÃO DA VIDA, SAÚDE E SEGURANÇA:

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



>> LIBERDADE DE ESCOLHA DE PRODUTOS E SERVIÇOS:

O consumidor tem o direito de escolher livremente o que comprar ou contratar. Assim, as empresas não podem obrigar o consumidor a adquirir seus produtos ou condicionar o fornecimento de um produto ou serviço a outro produto ou serviço (venda casada).



>> DIREITO À EDUCAÇÃO SOBRE O CONSUMO:

O consumidor tem o direito de receber orientação sobre o consumo adequado e correto dos produtos e serviços. O consumidor é a parte mais vulnerável na relação de consumo. Essa vulnerabilidade ocorre principalmente pelo fato de o consumidor não ter conhecimento técnico acerca da qualidade e especificações dos serviços e produtos.



>> DIREITO À INFORMAÇÃO:

Todo produto deve trazer informações claras sobre sua quantidade, peso, composição, preço, riscos que apresenta e sobre o modo de utilizá-lo. Os serviços oferecidos também devem conter todas as informações sobre suas características, de forma clara e correta.

Por esse motivo também, é que ao contratar um serviço, o consumidor tem direito a um orçamento detalhado por escrito contendo, dentre outras, informações sobre início e prazo para conclusão.



>> PROTEÇÃO CONTRA PUBLICIDADE ENGANOSA E ABUSIVA:

O consumidor tem o direito de exigir o cumprimento de qualquer anúncio. A publicidade enganosa é aquela que passa informações falsas sobre produtos ou serviços ou deixa de dar informações importantes, fazendo com que o consumidor se engane sobre as características do que está sendo anunciado.

Já a publicidade abusiva é aquela que faz discriminação, provoca atitudes de violência e se vale de alguma fragilidade do consumidor (medo, superstição, inocência, etc.), transmitindo mensagens que podem fazer com que ele se comporte de forma que prejudique sua saúde ou sua segurança.



>> DIREITO À ADEQUADA E EFICAZ PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS:

Existem normas no Código de Defesa do Consumidor que asseguram a prestação de serviços públicos de qualidade, assim como o bom atendimento dos consumidores pelos órgãos públicos ou empresas concessionárias desses serviços.

**>> DIREITO DE ARREPENDIMENTO:**

O consumidor que comprar um produto ou contratar um serviço fora da loja, ou seja, na porta da sua casa, pelo telefone, por catálogo ou pela internet, tem o direito de desistir da compra ou da contratação do serviço no prazo de até 7 (sete) dias contados da assinatura do contrato ou do recebimento do produto ou serviço, e receber a devolução dos valores que pagou. O pedido de cancelamento deve ser feito por escrito e o consumidor deve devolver o produto.

ATENÇÃO

Quando o cliente se dirige à loja física e efetua a compra diretamente, ele não tem direito ao arrependimento. Afinal, nesta situação, presume-se que o mesmo refletiu antes de comprar e teve contato direto com o produto.

É importante observar que, mesmo depois deste prazo ou mesmo sem direito ao arrependimento, o consumidor tem direito à revisão ou cancelamento da compra com o ressarcimento de danos quando comprovada alguma prática abusiva e legalmente proibida por parte do vendedor ou fornecedor de serviços.

**>> DIREITO À INDENIZAÇÃO:**

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



>> PROTEÇÃO CONTRATUAL:

Quando duas ou mais pessoas assinam um acordo ou um formulário com cláusulas pré-redigidas por uma delas, concluem um contrato, assumindo obrigações. 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.



>> DIREITO DE ACESSO À JUSTIÇA E AOS ÓRGÃOS ADMINISTRATIVOS:

Ao se sentirem prejudicados, os consumidores devem procurar o fornecedor (alguns têm Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) ou Ouvidoria), que devem atendê-los com qualidade e eficiência. Caso o problema não seja resolvido, seus direitos estiverem ameaçados ou desrespeitados, qualquer consumidor pode procurar os órgãos de proteção aos direitos do consumidor (Procon, por exemplo) e/ou recorrer à Justiça.



>> FACILITAÇÃO DE DEFESA DE SEUS DIREITOS:

O CDC também prevê a figura da “inversão do ônus da prova”. A regra geral é que quem entra com ação deve trazer provas do que é alegado. Contudo, muitas vezes o consumidor não tem os requisitos técnicos para trazer as provas à justiça. Nesses casos, o consumidor pode requisitar ao juiz a inversão do ônus da prova e a empresa terá que provar que o que está sendo alegado não ocorreu.



PRÁTICAS ABUSIVAS MAIS COMUNS NAS RELAÇÕES DE CONSUMO

>> VENDA CASADA:

É uma prática muito comum, na qual o fornecedor condiciona a venda de um produto ou serviço à compra de outro, ou seja, para levar um produto, o consumidor é obrigado a comprar outro.



>> AUSÊNCIA DE PRAZO PARA CUMPRIMENTO DA OBRIGAÇÃO DO FORNECEDOR:

O fornecedor é obrigado a marcar um prazo para entregar um produto ou concluir um serviço.

>> ENVIO DE PRODUTOS E SERVIÇOS SEM SOLICITAÇÃO PRÉVIA:

Em algumas situações, fornecedores enviam produtos para a casa do cliente sem autorização ou solicitação prévia. O consumidor acredita que se trata de uma amostra grátis ou cortesia, mas depois é surpreendido por uma cobrança.



>> AUMENTO DE PREÇOS SEM JUSTIFICATIVA:

O aumento repentino no preço de produtos e serviços é extremamente prejudicial ao consumidor, especialmente quando a necessidade de aquisição é recorrente.

>> PRODUTOS E SERVIÇOS SEM ESPECIFICAÇÃO LEGAL:

Não poderá o fornecedor de produtos ou serviços colocar no mercado a comercialização desses sem a sua especificação legal. Tal prática configura a violação à saúde, à vida, à segurança e à integridade dos consumidores, assim como violará o direito à informação clara.



>> RECUSA DE DEMANDAS DOS CONSUMIDORES:

Esta prática ocorre quando o fornecedor se recusa a atender determinado consumidor. Mesmo tendo a condição de prestar o serviço ou tendo o produto em estoque, acaba discriminando o consumidor em razão da sua condição social, cor da pele ou mesmo julgando sua aparência.



>> COBRANÇA INDEVIDA:

Ocorre quando o consumidor pagou valor a mais do que realmente era devido. Assim, ele tem o direito de buscar o ressarcimento daquilo que lhe é devido em razão do prejuízo. O valor deve ser pago em dobro, acrescido de correção monetária e juros legais.

ATENÇÃO

O Artigo 42 do CDC dispõe que na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça, o código pune os excessos e os constrangimentos, tornando prática totalmente inadmissível nas relações de consumos.

>> EMPRÉSTIMOS CONSIGNADOS NÃO AUTORIZADOS PELO CONSUMIDOR:

Trata-se de conduta abusiva tipificada no art. 39, III, do CDC. Configura o denominado "golpes do consignado", prática abusiva que tem se tornado comum nos dias atuais, perpetrada por instituições financeiras que conseguem os dados, não se sabe como, de pessoas recém-aposentadas, de pensionistas ou servidores públicos, em violação da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) - Lei nº 13.709/2018 -, com o escopo de levar a efeito o intento criminoso, com vistas a lesar o consumidor.



>> PRÁTICAS MAIS COMUNS EM EMPRÉSTIMO CONSIGNADO NÃO SOLICITADO:

- Contratos em branco;
- Assinaturas falsificadas;
- Fraudes na operação digital.



ATENÇÃO

Você sabia que "informar preço por direct" é considerada prática abusiva e vedada pelo Código de Defesa do Consumidor?



O CDC exige que todos os produtos tenham seus preços informados de maneira fácil e visível.



As propagandas na web devem apresentar, de forma clara e objetiva, quanto custam os produtos e/ou serviços anunciados.



Ocultar o preço do produto divulgado em redes sociais, obrigando o consumidor a entrar em contato via mensagem privada (o chamado direct) é uma das violações mais comuns praticadas em vendas on-line.



O consumidor pode denunciar lojas que praticam a informação de preço por inbox.



COBRANÇA INDEVIDA

>> DO QUE TRATA A COBRANÇA INDEVIDA?

A cobrança indevida é uma situação sofrida por consumidores frequentemente, o que pode gerar diversos transtornos, dentre elas: negativação indevida, duplicidade de pagamento, enriquecimento ilícito, dentre outras problemáticas.

Deste modo, a cobrança indevida é de total responsabilidade do fornecedor, afinal, como o próprio nome ressalta, ela é indevida. Neste caso, o consumidor terá direito ao pagamento do valor em dobro, acrescido de juros e correção monetária.

- **Art. 42.** Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.
- **Parágrafo único.** O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável.



>> FOI VÍTIMA DE UMA COBRANÇA INDEVIDA?

Como o nome já diz, a cobrança indevida acontece quando uma empresa/fornecedor te cobra por algo pelo qual não tenha consumido ou que já tenha sido pago anteriormente.

Vejam os principais motivos em que pode acontecer:

Cobrança de dívida já paga;

Cobrança extra de taxas e serviços bancários não autorizados;

Débito automático não autorizado;

Golpes e fraudes em cartões de crédito, contas bancárias e contratos, como no caso de cartões clonados e uso do CPF do cliente por estelionatários;

Tarifas cobradas indevidamente em financiamentos, seguros e serviços de corretagem;

Serviços não contratados ou quando não existe vínculo algum com a empresa;

Tarifas telefônicas;

Quebra de contrato.

Portanto, os resultados de uma cobrança indevida merecem atenção, pois trazem diversas consequências negativas para os fornecedores. Afinal, quem gosta de ser cobrado por algo que não consumiu? A prática da cobrança indevida abala diretamente a relação de consumo com o cliente/consumidor, além de afetar a reputação da empresa e poder gerar demandas judiciais.



>> O QUE FAZER EM CASOS DE ERROS NA COBRANÇA?

O mais indicado ao fornecedor, quando identificar um erro na cobrança, é providenciar brevemente uma reparação do dano causado, entrando em contato com o consumidor para solucionar o problema.

No entanto, os fornecedores geralmente só descobrem o ocorrido quando comunicados pelos consumidores. Recomenda-se, nestes casos, um atendimento eficiente para demonstrar que o cliente receberá os devidos esclarecimentos para obter a melhor solução para seu caso.

DESCUMPRIMENTO DE OFERTA

Como previsto no Código de Defesa do Consumidor, em casos que o fornecedor/ estabelecimento não cumpra com a oferta informada, seja ela por meio de rádio, televisão, jornal, sites e outros meios de comunicação, o consumidor tem o direito de exigir o cumprimento forçado da oferta em três possibilidades, conforme os artigos 30 e 35, I, II e III. Vejamos:

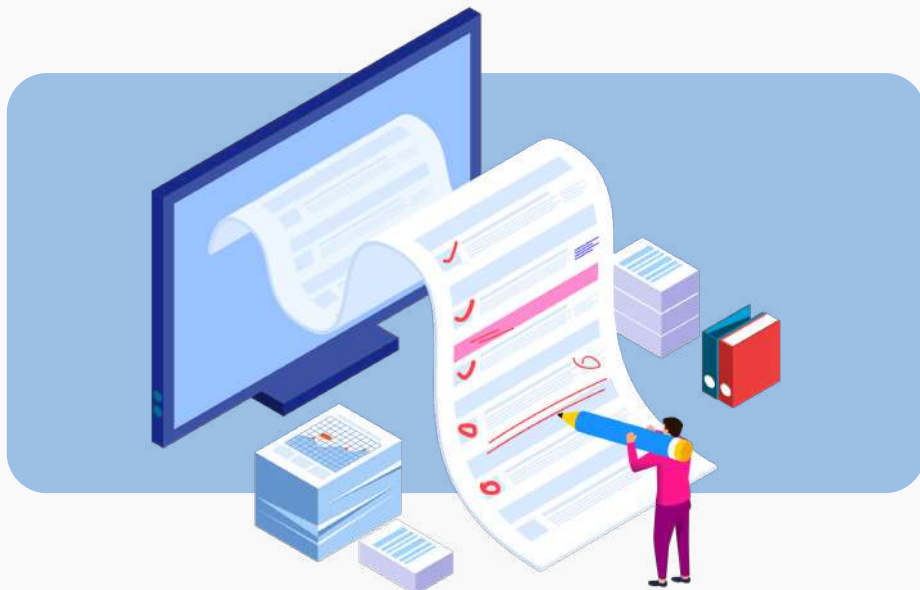
- **Art. 30.** Toda informação ou publicidade, suficientemente precisa, veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação com relação a produtos e serviços oferecidos ou apresentados, obriga o fornecedor que a fizer veicular ou dela se utilizar e integra o contrato que vier a ser celebrado.
- **Art. 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 DESCUMPRIMENTO DE OFERTA?

A oferta é o ato de disponibilizar e colocar em circulação um produto ou serviço no mercado de consumo e ao alcance do consumidor. Portanto, toda oferta deve ser cumprida nos exatos termos em que foi exposta ao consumidor, em respeito ao princípio da boa-fé, de forma clara, suficientemente precisa, veiculada por qualquer meio de comunicação e integra o contrato que vier a ser celebrado em respeito ao princípio de vinculação.



Em síntese, se trata de uma relação direta do consumidor com o fornecedor ao descumprir o prazo da entrega do produto ou prestação do serviço ou, ainda, entregar produto diverso do adquirido, o consumidor pode exigir o cumprimento forçado do pedido ou pode aceitar outro produto equivalente ou, ainda, cancelar a compra/contrato com a devolução do valor pago, monetariamente atualizado, conforme o art. 35 do CDC acima descrito.



>> QUAIS SÃO OS CASOS MAIS FREQUENTES?

Os resultados nas ações de fiscalização do Procon Goiás mostram que os casos mais frequentes de descumprimento de oferta são:

Descumprimento de contrato de seguro;

Atraso na entrega de produtos;

Não cumprir oferta, apresentação ou publicidade de produto;

Descumprimento de oferta de telefonia.



FILA DE BANCO

A espera excessiva em filas de bancos é uma realidade vivenciada por diversos consumidores. Quando se fala sobre o assunto, trata-se basicamente da má prestação consubstanciada no tempo demasiado de espera em filas de bancos, em muitos casos, já regulamentado por legislação municipal. Fato este que evidencia desrespeito ao que prevê o art. 20, § 2º, do Código de Defesa do Consumidor (CDC):

- **Art. 20.** O fornecedor de serviços responde pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:
- **§ 2º** São impróprios os serviços que se mostrem inadequados para os fins que razoavelmente deles se esperam, bem como aqueles que não atendam as normas regulamentares de prestabilidade.



Os anseios básicos dos cidadãos foram acolhidos em diversas legislações municipais, que, em regra, estipulam o tempo máximo tolerável para a espera de atendimento bancário. A título de exemplo, veja o que prevê a legislação do município de Goiânia (GO):

Lei Municipal de Goiânia n.º 7.867/99

- **Art. 1º** Ficam as agências bancárias, no âmbito do Município, obrigadas a colocar à disposição dos usuários pessoal suficiente para que o atendimento seja efetuado em tempo razoável.
- **Art. 2º** Para os efeitos desta Lei, entende-se como tempo razoável para atendimento:
 - I - até 20 (vinte) minutos em dias normais;
 - II - até 30 (trinta) minutos em vésperas de, ou após feriados prolongados.

Deste modo, o tempo excessivo em filas de bancos nada mais é que uma prática abusiva que desrespeita normas regulamentadoras causando prejuízos evidentes aos consumidores. O consumidor é afetado no sentido emocional, além da perda do tempo útil, pelo descaso na qualidade do serviço prestado, além de ter violado um dos princípios mais importantes do nosso ordenamento jurídico, que é a dignidade da pessoa humana.

MÁ PRESTAÇÃO DE SERVIÇO



De acordo com o Código de Defesa do Consumidor:

- **Art. 3º § 2º** - Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.

Dicas para evitar problemas na hora em que o consumidor contratar prestadores de serviço:



Busque referências e indicações com pessoas conhecidas, parentes, vizinhos e amigos;

Antes da contratação, peça pelo menos três orçamentos de profissionais ou firmas especializadas;



Também antes da contratação, solicite a opinião do profissional sobre a prestação do serviço, o número de profissionais envolvidos e o material necessário;

Informe de forma bem detalhada ao prestador de serviço qual é o problema apresentado e qual é o serviço que deve ser efetuado por ele;



Exija o orçamento por escrito, com a discriminação do valor, do prazo e da garantia, além da especificação sobre a forma de cobrança, se será por empreitada, por dia ou hora;

Exija o recibo de todo o pagamento efetuado, além da nota fiscal de serviço do material utilizado;



Nunca efetue o pagamento antecipado. Caso o prestador de serviços exija um adiantamento, nunca pague mais que 50% do valor combinado.

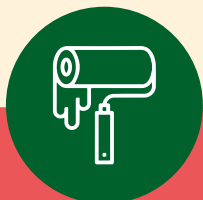
Quando existir vício na prestação do serviço, você pode exigir (Art. 20, CDC):

Que o serviço seja feito novamente sem pagar nada ou

Abatimento no preço ou

A devolução do que você pagou, em dinheiro, com correção.

ASSIM COMO OS PRODUTOS, OS SERVIÇOS PODEM SER DURÁVEIS E NÃO DURÁVEIS



Serviço durável é aquele que custa a desaparecer com o uso. A pintura ou construção de uma casa ou uma prótese dentária são produtos duráveis.



Serviço não durável é aquele que acaba depressa, como o salão de beleza, a lavagem de uma roupa na lavanderia, serviço de jardinagem e faxina.

>> CONSERTOS E REPAROS APÓS A CONCLUSÃO

Caso o conserto ou reparo não seja feito ou o serviço ficar inacabado, o consumidor deve agir da seguinte forma:

Busque uma solução amigável através de acordo;

Caso não obtenha êxito, recorra aos órgãos de defesa do consumidor.



>> OS PRAZOS PARA RECLAMAR (ART. 26, CDC)

O prazo para você reclamar de vícios fáceis de notar nos serviços é de:

30 (trinta) dias para serviços não duráveis;

90 (noventa) dias para serviços duráveis.



>> CUIDADOS ESPECÍFICOS NA CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO

Dinheiro só com bancos ou instituições financeiras;

Faça simulações e pesquise antes;

Desconfie das ofertas de dinheiro fácil;

Certifique-se sobre a segurança antes de informar seus dados;

Não assine nada sem ler antes;

Não pague nenhum valor para garantir o seu crédito;



Contrate apenas o valor que realmente irá necessitar;

Não contrate qualquer serviço adicional sem precisar;

Confira se o dinheiro caiu corretamente na sua conta, dentro do prazo;

Confira o desconto das parcelas no contracheque;

Exija cópia do contrato.

CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO



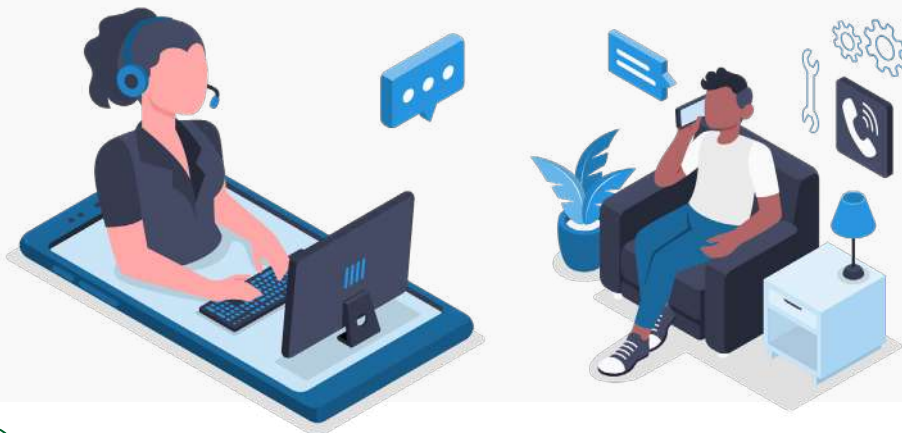
>> CUIDADOS ESPECÍFICOS NA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇO DE TELEFONIA

O consumidor deve, no momento da compra, anotar o número de protocolo da ligação e solicitar o sumário da contratação, que reúne as principais características do serviço que está contratando. O consumidor pode solicitar uma cópia da gravação do atendimento.

É importante perguntar o valor a ser pago por mês, e se está vinculando-se a alguma promoção. Neste caso, o consumidor deve estar ciente quando a promoção vai acabar e quanto será pago com o término da promoção.

Também cabe indagar sobre as regras de reajustes de pacotes e prazos de fidelização, bem como multas por cancelamento do contrato antes do prazo acordado e preços dos planos sem fidelização.

Quando forem contratados serviços de voz pelo celular deve-se tomar ciência sobre a franquia de minutos e qual é o valor cobrado a mais caso se utilize toda a franquia. No momento da contratação de internet móvel também deve-se estar ciente da franquia de dados e quanto vai se pagar a mais com a utilização de toda a franquia.



Na compra de serviços de banda larga de internet fixa, deve-se atentar para qual velocidade dos serviços que se está contratando, bem como a velocidade mínima de conexão.

O consumidor deve saber se está pagando taxa de instalação e deve solicitar informações sobre a franquia de dados e quanto será pago a mais no caso de utilização de toda franquia.

Deve pedir para ter acesso ao contrato de prestação de serviço, independentemente se for para plano de telefonia, internet ou TV por assinatura, e verificar se constam as promessas feitas pelo vendedor e pelo material publicitário. Caso não esteja no contrato, o consumidor pode pedir para que sejam inseridas, além de pesquisar todas as empresas que realizam o mesmo serviço para comparar os preços e conhecer as condições de promoções.



GOLPES CONTRA O CONSUMIDOR



O Procon Goiás alerta os consumidores sobre alguns golpes que têm sido praticados pelos criminosos. **Fiquem atentos!**

>> GOLPE DO MOTOBOY:

A vítima recebe uma ligação ou mensagem de uma pessoa que se apresenta como representante de um banco, a fim de convencê-la a entregar os cartões e dados pessoais. Uma das táticas é informar que o cartão de crédito foi clonado e que, para resolver a questão, o banco enviará um motoboy para recolher e bloquear o cartão.

É importante ficar atento e manter a calma nessas horas, pois é graças à sensação de urgência gerada pelos golpistas que este crime dá certo. Vale ressaltar que os bancos e instituições financeiras jamais pedirão um dado confidencial (como o número completo do cartão ou a senha), nem solicitará que você entregue seu cartão.



>> GOLPE DO BOLETO FALSO:

Consiste na falsificação de cobranças para fazer com que o pagamento vá para a conta bancária do golpista. Os estelionatários se utilizam de diversas artimanhas para atrair a vítima, que vão desde a manipulação do código de barras do documento até a criação de páginas falsas que oferecem o download da fatura forjada.

Os boletos falsos possuem características identificáveis, como erros de português e de formatação. Os dígitos finais da fatura representam o valor do boleto, se há divergência entre eles, possivelmente se tratará de um golpe.

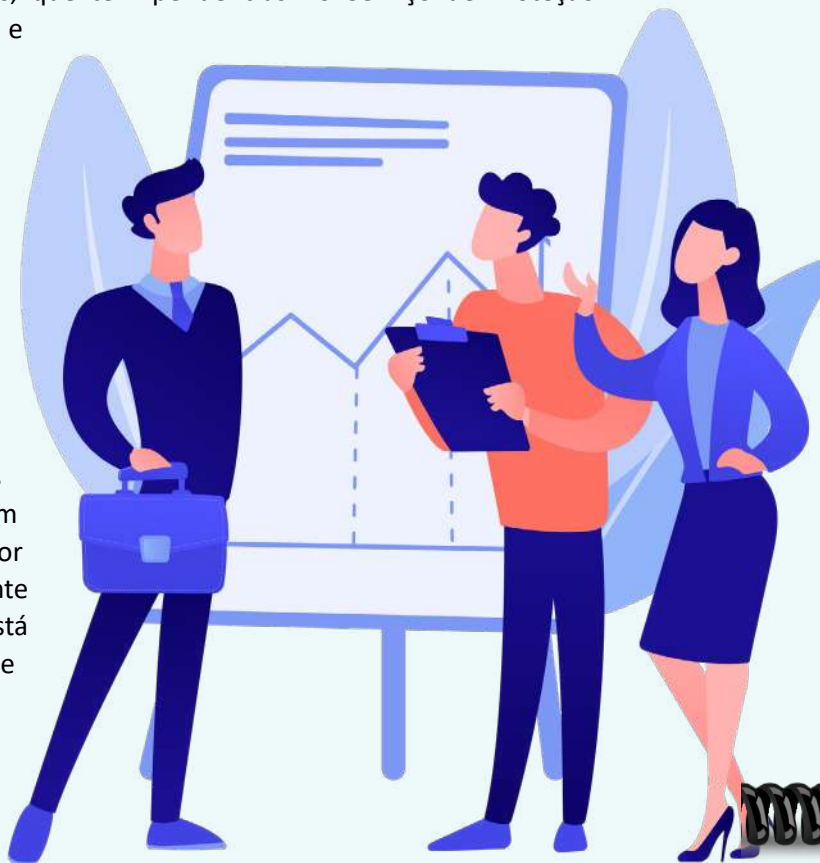
Baixe, sempre que possível, o boleto diretamente do site do banco ou da empresa que está fazendo a cobrança.



>> GOLPE DA FALSA QUITAÇÃO DE DÍVIDA:

Popularmente conhecido como golpe do ‘nome limpo’, ele consiste na ação de golpistas que se apresentam, geralmente por meio das redes sociais ou ligações telefônicas, como representantes de empresas, agentes públicos ou conciliadores de dívidas. Através de publicações atraentes, os estelionatários chamam atenção das vítimas, que têm pendências no Serviço de Proteção ao Crédito (SPC) e Serasa.

Vale frisar que a Serasa tem uma plataforma chamada “Limpa Nome”, por meio da qual os interessados podem entrar e negociar as dívidas. Muitos sites falsos aparecem com o mesmo intuito. Por isso, é importante se certificar que está acessando o site correto do órgão.



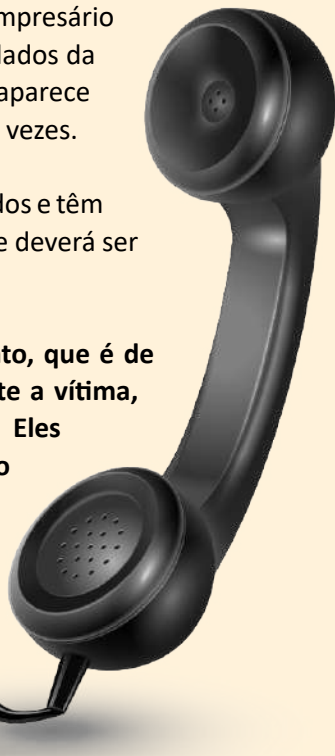
>> GOLPE DA LISTA TELEFÔNICA:

Em um primeiro momento, os empresários recebem o pedido de atualização dos dados cadastrais com o intuito de renovar os cadastros das empresas em sites de busca ou nas listas telefônicas on-line. Os interlocutores se apresentam como representantes de editoras de listas telefônicas ou empresas de publicidade. Neste primeiro contato, é informado que o serviço será gratuito.

Após o envio dos dados, os criminosos enviam um documento por e-mail pedindo para que o funcionário ou o empresário assine, carimbe e reenvie. O documento destaca os dados da empresa, mas, logo abaixo, em letras bem pequenas, aparece o valor do contrato, que geralmente é dividido em 12 vezes.

Eles têm a ciência que os contratos serão cancelados e têm como foco o valor da multa de rescisão contratual que deverá ser paga para a efetivação da anulação do serviço.

Depois de encerrado o prazo de arrependimento, que é de 7 dias, os golpistas passam a cobrar insistentemente a vítima, apresentando-se como funcionários de cartório. Eles alegam que irão protestar contra a empresa caso o título não seja pago. Vale ressaltar que os cartórios de protesto não costumam entrar em contato com as pessoas e tampouco se prestam a esse serviço de cobrança.



DICAS IMPORTANTES

COMPRAS PELA INTERNET



01

Antes de decidir qual produto ou serviço comprar, faça uma pesquisa de preços. Procure comprar em sites conhecidos.

02

Busque a opinião de outros consumidores nas redes sociais das empresas. Pesquise em sites de reclamação e leia os comentários. É uma boa forma de identificar como uma determinada empresa se relaciona e cumpre os acordos com seus consumidores.

03

Tenha cuidado com produtos e promoções recebidas por e-mail de sites não conhecidos ou em que você não tenha feito nenhum cadastro prévio.

04

Desconfie de ofertas muito abaixo da média. É um momento em que precisa ter frieza, pois a tendência é correr para aproveitar, mas pode ser uma armadilha.

05

Dê preferência a sites que tenham formas de pagamento segura. Antes de informar qualquer dado bancário, verifique se está navegando em um site seguro. Para saber, confira se na barra de endereço do navegador web aparece a imagem de um cadeado.

06

Após efetuar o pagamento, acompanhe a fatura do cartão e, ao verificar qualquer problema, comunique imediatamente à administradora ou banco.

07

Exija a nota fiscal! Ela é a prova em caso de problemas com a compra e garantia do recolhimento dos impostos. Fique atento ao prazo de entrega. Algumas lojas oferecem diferentes opções de entrega, com diferentes valores. Em caso de atraso na entrega, entre em contato com a loja via SAC ou e-mail imediatamente.

08

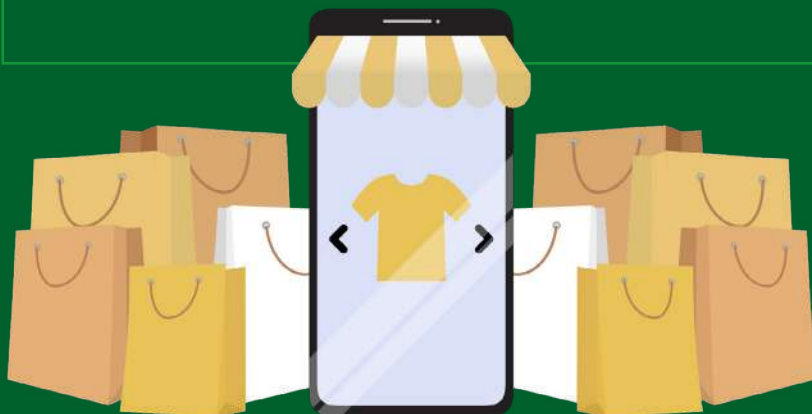
Opte por comprar em lojas que tenham rastreamento on-line. Dessa forma, você pode acompanhar o seu pedido até chegar ao endereço de entrega.

09

No ato do recebimento, verifique se o produto entregue é efetivamente o que foi comprado e, se for possível, teste o mesmo.

10

Se chegar um produto diferente do que foi comprado, o consumidor pode desistir da compra e devolver o produto no prazo de 7 dias. O consumidor não é obrigado a ficar com um produto que não quis comprar. E mais, poderá desistir e devolver ainda que o produto esteja em perfeito estado e seja o mesmo anunciado. Nem precisa justificar o motivo da devolução, basta olhar e não gostar. Essa é uma das vantagens da compra pela internet ou por telefone.



PRAZOS PARA RECLAMAR

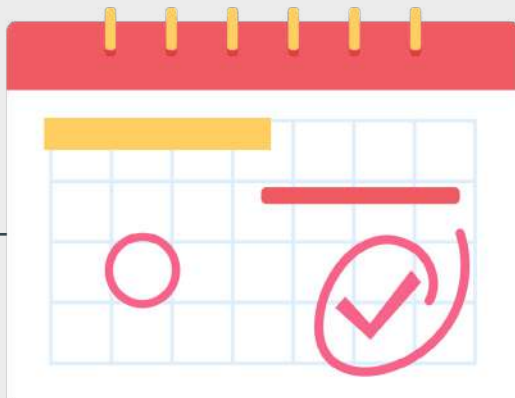
07 dias

Direito de arrependimento: quando a compra de um produto ou contratação de um serviço é feita fora do estabelecimento comercial (reembolso postal, telefone, vendedores na porta de casa, internet, etc);

30 dias

Produto ou serviço não durável (alimentos, lavanderia, lavagem de automóvel, etc);





90 dias

Produto ou serviço durável (conserto de automóvel, móveis, eletrodomésticos, etc);

05 anos

Para pedir indenização por danos de acidentes causados por produtos ou serviços perigosos ou que fizeram mal à saúde e à segurança do consumidor. A contagem inicia quando o consumidor toma conhecimento sobre o dano e sobre quem o causou.

PLANOS DE SAÚDE



A contratação pode ser feita diretamente com a operadora de planos de saúde ou por intermédio de corretores.

É importante ler atentamente o contrato e esclarecer possíveis dúvidas com o corretor, com a operadora, com a administradora de benefícios ou com a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

Antes de firmar um contrato de plano de saúde, verifique a carência. Muitas vezes o plano dispensa a carência ou “compra” a carência de um plano anterior. Mesmo quando isso ocorre, na grande maioria das vezes, não dispensa carência para parto. Grávidas devem se atentar para isso!

Cada plano de saúde tem a sua rede de hospitais, clínicas, laboratórios e profissionais de saúde credenciados. Pesquise e compare entre os planos disponíveis no mercado antes de escolher o seu. Todas as operadoras são obrigadas a divulgar e manter atualizadas as suas redes de prestadores em seus sites na internet.

É necessário ler a Carta de Orientação ao Beneficiário antes do preenchimento da Declaração de Saúde, formulário no qual o consumidor deve indicar doenças que saiba possuir, responder a Declaração de Saúde com informações verdadeiras. Se o consumidor tiver dúvidas, peça para ser orientado por um médico e verificar se o tipo de contratação do plano indicado na proposta de adesão corresponde àquele que você escolheu.



ATENÇÃO

Alguns planos possuem coparticipação: é o valor que será cobrado, além da mensalidade, por você já ter utilizado determinado serviço (ex. consultas, exames, internações, etc).

A rede de prestadores poderá sofrer alterações, mas as operadoras de planos de saúde têm obrigação de manter as informações atualizadas em seus sites na internet.

As regras de reajuste variam de acordo com o tipo de contratação do plano:

>> Planos individuais/familiares:

O percentual máximo de reajuste é definido pela ANS;

>> Planos coletivos empresariais ou por adesão com até 30 beneficiários:

O percentual deve ser o mesmo para todos os planos com até 30 pessoas da mesma operadora. O índice deve ser divulgado no site da operadora;

>> Planos coletivos empresariais ou por adesão com mais de 30 beneficiários:

O percentual é definido em negociação entre as operadoras e as pessoas jurídicas contratantes – empresas, associações, sindicatos ou entidades de classe.



COMO E ONDE RECLAMAR?

O consumidor lesado, antes de ajuizar ação, deve procurar o fornecedor para resolver a questão. Muitas empresas têm um Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) para resolver problemas.



ATENÇÃO

Não tente resolver o problema ou defeito sozinho, pois pode piorá-lo ou ainda anular a garantia.

Caso esse diálogo não surta efeito, o consumidor pode recorrer à intermediação dos órgãos de proteção e defesa do consumidor (como o Procon) ou às agências reguladoras (como a Anatel, Aneel, Anvisa, ANS) e ainda, conforme o caso, buscar meios extrajudiciais de resolução de litígios, como por exemplo a plataforma *consumidor.gov.br*.

O *consumidor.gov.br* foi desenvolvido pela Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon), do Ministério da Justiça, e é monitorado em conjunto com os Procons, Defensorias Públicas, Ministérios Públicos, Agências Reguladoras, entre outros órgãos públicos, e também por toda a sociedade.



Ao reclamar, tenha em mãos os seguintes documentos:

Faturas;

Recibos;

Nota fiscal ou tickets de caixa;

Certificados de garantia;

Ordens de serviço, contratos;

Carnês ou boletos de pagamento;

Cópia dos documentos do produto ou serviço que provocou a reclamação;

Cópia do RG, CPF e comprovante de residência do consumidor.



Não é preciso contratar um advogado. Os órgãos públicos de defesa do consumidor atendem gratuitamente.



Caso não haja resultado satisfatório, pode-se ainda recorrer à justiça.



MOTIVOS PARA PEDIR DANOS MORAIS NA JUSTIÇA

>> Suspensão indevida no fornecimento de água ou energia elétrica:

Verificada a cobrança indevida, será ilegal o corte por ser um serviço essencial. O consumidor deve juntar o comprovante no processo;

>> Bloqueio do celular:

É preciso que a empresa de telefonia avise antes do corte do serviço. O consumidor deve ter sempre em mãos o comprovante de pagamento;

>> Nome sujo sem aviso:

Para incluir o nome do cliente nos cadastros de proteção ao crédito, é preciso uma notificação prévia. Caso haja a inclusão indevida, se ficar comprovado que o consumidor não tem dívidas, é possível pedir dano moral.

Instituições financeiras enviam cartão de crédito sem a solicitação prévia e expressa do cliente.

>> Desvio de dados pessoais:

As empresas não podem usar os dados dos clientes sem autorização. Também não podem repassá-los a outras pra vender ofertas, se o cliente pediu para que seu nome fosse retirado do cadastro;

>> Cobranças abusivas e constrangedoras:

O consumidor não pode ser assediado por ameaças ou gritos. Sempre que ligarem para fazer a cobrança, peça o número do protocolo, e em caso de abuso, o consumidor deve pedir a gravação.



ASSUNTOS FINANCEIROS DE INTERESSE DO CONSUMIDOR

O planejamento financeiro não tem o mesmo objetivo do planejamento do orçamento doméstico.

Enquanto que com o primeiro o consumidor busca melhores opções para investir o valor economizado mensalmente, com o segundo o objetivo é justamente alcançar essa economia, após o pagamento de todas as suas despesas fixas, variáveis e extraordinárias. (explicar esses conceitos)

DESPESAS FIXAS

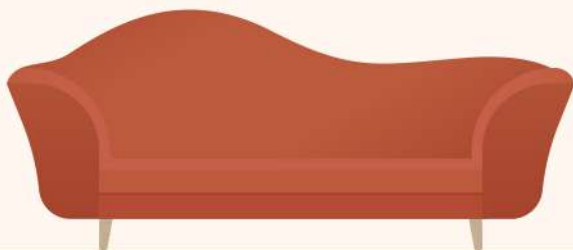
aquelas que devem ser pagas todo mês (conta de energia, de água, aluguel)

DESPESAS VARIÁVEIS

gastos que variam a cada mês (alimentação, compras no supermercado)

DESPESAS EXTRAORDINÁRIAS

gastos extras provenientes de imprevistos (vazamentos, manutenção do condomínio)

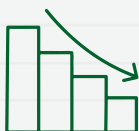




Espera-se, com um bom planejamento do orçamento, conseguir essa sobra e ter as contas no azul. E assim será possível controlar e organizar os ganhos e gastos/despesas, melhorando a saúde do orçamento, tendo uma melhor qualidade de vida, suprimindo suas necessidades essenciais independentemente do valor dos ganhos.



Se o dinheiro acaba antes do final do mês, ainda que as contas tenham sido pagas, faz-se necessário iniciar um controle do orçamento. Organizar as contas de casa não é uma tarefa fácil, exige cuidado e muita disciplina.



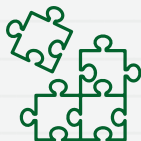
Se não tiver como hábito um controle adequado do orçamento, não puder “visualizar” e “materializar” esse cenário, provavelmente o consumidor vai acabar o mês no vermelho.



O planejamento do orçamento doméstico é uma tarefa a ser realizada e alterada (se necessário) mensalmente, principalmente em tempos de alta da inflação, quando o poder de compra do trabalhador é reduzido.



É um grande engano acreditar que para as contas fecharem no final do mês deve ser feito o controle apenas dos gastos e contas mais elevados que precisamos pagar mensal e anualmente.



Na realidade, o planejamento doméstico deve se estender a todas as despesas, sem exceção, principalmente àqueles pequenos gastos como o cafezinho e o almoço de todo santo dia.



Não enxergar o impacto dessas pequenas despesas pode comprometer todo o controle que se busca com o planejamento.

DISCIPLINA NO CONTROLE DO ORÇAMENTO DOMÉSTICO

A disciplina é o ponto principal quando o assunto é planejamento doméstico. Só vamos atingir a tranquilidade quando desenvolvermos o hábito da disciplina, do cuidado com o uso do dinheiro. Afinal, é preciso ser disciplinado para não esquecer que os R\$ 5,00 (cinco reais) pagos por um cafezinho podem significar um montante considerável ao final do mês.

A chave de tudo está no autocontrole. A partir do momento em que o consumidor lista cada centavo gasto, passa a ter maior controle sobre o orçamento e sobre suas próprias características de consumo.



PLANILHA DO ORÇAMENTO DOMÉSTICO

Quando se fala em planilha, pensamos em algo complexo, elaborado no computador ou no celular, mas não precisa complicar. Basta usar uma folha de papel e uma caneta.

Quando você não tem como hábito o controle do orçamento, acaba deixando-se levar pelas circunstâncias.

Mas não podemos nos dar ao luxo de viver surfando na onda do momento, principalmente quando há contas a pagar, filhos para alimentar e um nome a zelar.

Desta forma, esse planejamento deixa de ser uma opção e passa a ser uma obrigação. Esse controle é indicado principalmente àqueles consumidores que ainda não estão na condição de “superendividados”, ou seja, aquela situação na qual as despesas já superam e muito as receitas e o pagamento das dívidas existentes e pode comprometer o mínimo existencial, como o que é gasto com alimentação por exemplo. Neste caso, será preciso um atendimento diferenciado, principalmente por parte das instituições de defesa do consumidor.

Para os consumidores que mesmo com as dificuldades do dia a dia, ainda conseguem pagar as contas e pretendem poupar um dinheirinho no final do mês, o planejamento do orçamento doméstico será um divisor de águas.

Não existe um modelo pronto de planilha para todos os tipos de consumidores. Cada um deverá elaborá-lo de acordo com sua realidade. O que importa, de fato, é pegar uma folha de papel e caneta e anotar todos os gastos do mês, as despesas fixas como conta de água, luz, telefone, internet, gás, entre outros, bem como as despesas com saúde, aluguel, condomínio e as despesas imprevistas ou do dia a dia como café da manhã e almoço fora de casa. No final do mês, você poderá visualizar onde está o problema.

É muito importante colocar toda a família a par da situação. Com a colaboração de todos será viável uma redução nas contas. E, se necessário, deverá cortar despesas não essenciais. Os objetivos são:

Ter uma visão mais clara de tudo que precisa pagar;

Identificar o impacto que um gasto fora do orçamento pode causar nas contas no final do mês;

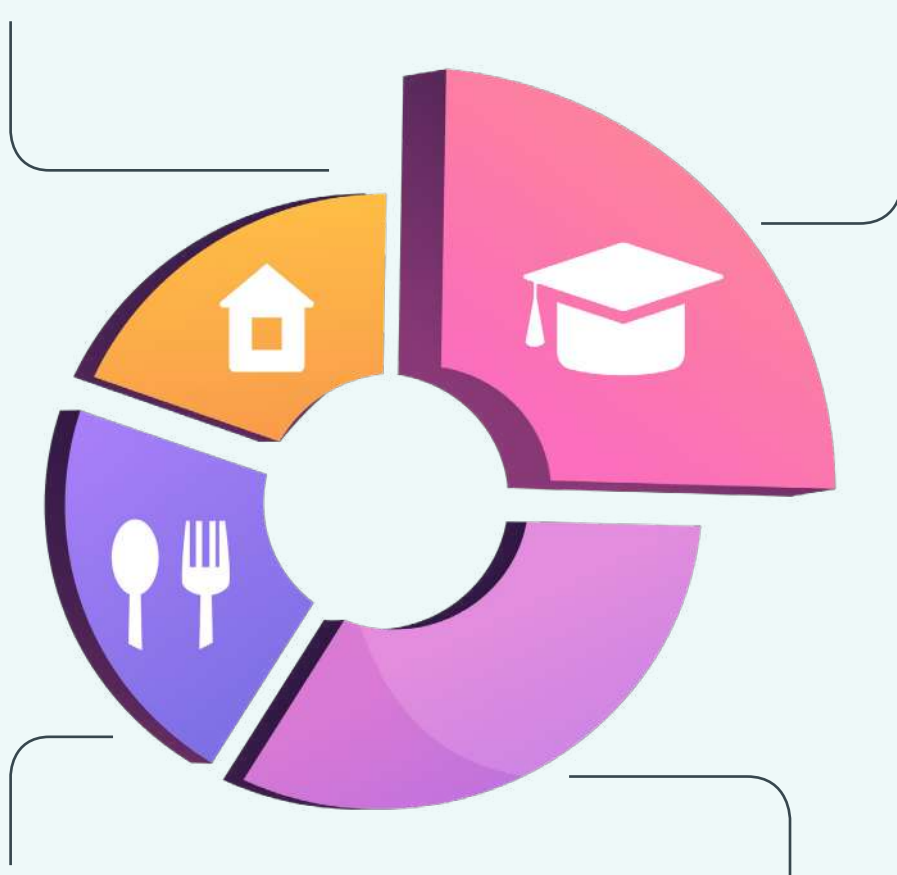
Conseguir encaixar cada despesa no seu orçamento;

Identificar onde estão seus gastos mais elevados e quais poderiam ser reduzidos ou até cortados da planilha;

Tomar decisões individuais ou em conjunto com a família;

Obter sobras para poupar ou investir, conseguindo uma estabilidade financeira a longo prazo por meio de investimento.

Cada consumidor possui um impacto diferente das despesas em sua renda. Uma despesa com uma TV por assinatura, por exemplo, terá um peso muito maior para o trabalhador assalariado do que aquele com maior rendimento.



Portanto, o consumidor deve avaliar sempre se aquela despesa é apropriada para a sua realidade financeira, se é uma despesa necessária ou apenas um desejo supérfluo.

DESPESA COM CAFÉ DA MANHÃ E ALMOÇO FORA DE CASA

Quando não se coloca na ponta do lápis todas as despesas realizadas no mês, é difícil imaginar o peso no final do mês. Quem já não teve a sensação de sair de casa com algum dinheiro, gastar e chegar em casa sem ter noção de onde foi utilizado?

O café da manhã e o almoço fora de casa realizados diariamente, principalmente para o trabalhador assalariado, poderão comprometer metade de sua renda.

As despesas pagas com o cartão de crédito também devem constar na planilha. Experimente analisar os lançamentos da sua fatura do cartão de crédito, somar essas despesas que aparentemente não têm importância e, ao final, veja quanto elas representam no orçamento mensal.

O dinheiro gasto com algo supérfluo poderia ser utilizado para o pagamento de uma parcela do financiamento do seu carro ou até da casa própria.

Uma parte das coisas que compramos é realmente essencial no nosso dia a dia, mas muitas delas são apenas resultados de desejos, de impulsos de consumo. Fazer essa confusão pode causar um grande desequilíbrio financeiro, podendo até gerar dívidas impagáveis.

Portanto, faça o teste. Comece a anotar todas as despesas do dia a dia e, no final do mês, faça uma análise detalhada. Além da surpresa (negativa), essa experiência fará com que essa prática se torne um hábito.

Se você fizer seu planejamento direitinho, vai perceber que no final do mês sobrar algum dinheirinho para futuramente realizar alguns sonhos, como comprar uma casa e, quem sabe, fazer uma viagem ao exterior. Além disso, as situações de emergência nunca serão um problema.

A EDUCAÇÃO FINANCEIRA COMEÇA NA INFÂNCIA

Sabe aquela história de que não devemos levar os filhos na hora da compra do material escolar? Que eles podem escolher produtos mais caros e até levar produtos além dos previstos na lista? Está na hora de repensar sobre isso.

Se de fato os pais têm um controle saudável do dinheiro, podem iniciar as noções de educação financeira desde cedo.

Que tal mostrar a eles que, dentre duas mochilas de modelos iguais, o fato de uma delas ter um personagem infantil pode encarecer muito o produto? Mostre essa diferença em valores à criança e, até mesmo, como ela poderá ser usada. Uma opção é o lazer (cinema, lanches, etc).

É interessante educar as crianças para o consumo consciente, mostrar a economia obtida por meio das pesquisas de preços e, principalmente, a importância de economizar.

Quando não se tem um diálogo sobre finanças com as crianças, isso pode acabar levando a sérias consequências a longo prazo.

Segundo especialistas, o ideal para começar a falar sobre dinheiro com as crianças é a partir dos três anos. Nesta fase eles já sabem contar e compreender que precisam de recursos para comprar o sorvete, o brinquedo e roupas. Essa idade é ideal para que os pais comecem a estimular a curiosidade das crianças sobre dinheiro. Também é importante ensinar aos pequeninos a darem valor ao que é de graça, como brincar com um amigo ou ir a uma praça ou parques.



DESEJO OU NECESSIDADE? REGRA TAMBÉM VALE PARA AS CRIANÇAS

Há uma velha e valiosa regra que um adulto sempre deverá seguir : saber diferenciar desejo de necessidade, ou seja, a diferença entre o que se quer e o que se precisa. Isso também deve ser ensinado às crianças.

Por isso, é importante em alguns pontos relacionados ao orçamento, envolver as crianças na conversa sobre como a sua família decide o que comprar e o que deixar para depois.

Ensine a elas a importância de se fazer uma lista de supermercado antes das compras, priorizando os itens essenciais em primeiro lugar e, principalmente, definindo um valor a ser gasto com essa despesa.



APRENDA A POUPAR E ENSINE SEU FILHO A GARANTIR O SEU FUTURO

Segundo especialistas, aos 13 anos, a criança já pode começar a desenvolver noções de orçamento e, a partir dos 15 anos, os pais devem apresentar com mais clareza o conceito de juros, importância do planejamento do orçamento e necessidade de poupar.

Elas também devem entender que emergências e imprevistos acontecem e que devemos estar financeiramente preparados para enfrentá-los.

A educação financeira aplicada às crianças, estimula a refletir a importância sobre seus desejos e de se planejar para realizá-los, o que as permite desenvolver habilidades cognitivas e aspectos como a autonomia, o bem-estar, a organização e a segurança.

Dê o exemplo sempre, pois as crianças são extremamente visuais e, por isso, elas tendem a repetir o comportamento dos pais. Uma das melhores formas de educar as crianças para o mercado de consumo na prática é justamente você ser o exemplo.

Mostre a elas a importância de planejar, poupar e investir o seu dinheiro para não só melhorar as finanças. Mostre-lhes os resultados.



EXIJA RESPONSABILIDADES E INCENTIVE A DOAÇÃO

Adolescentes já têm noção de como funciona a relação dinheiro e trabalho e já podem ser estimulados a experimentar a responsabilidade de lidarem sozinhos com o dinheiro. Por isso, abra uma conta bancária simples e ensine os perigos do cartão de crédito.

É preciso explicar que contrair dívidas é comum a todos os consumidores e que todos os gastos feitos no cartão de crédito deverão ser pagos em sua totalidade.

Não apenas aos adolescentes, mas também aos pequeninos, incentivar a doação é uma ótima saída. Explique que para comprar um novo carrinho ou uma nova boneca, eles terão que doar um que já tem, incentivando assim a empatia fazendo outra criança feliz. Além disso, você ensina que não é necessário acumular coisas.



CRIE O HÁBITO DE PESQUISAR PREÇOS ANTES DE COMPRAR

No Brasil, grande parte dos medicamentos comercializados não é tabelada. Não existe legislação que determine os preços ou a margem de lucro que deve ser praticada pelo fornecedor.

Desta forma, a pesquisa de preços se torna essencial se o objetivo é economizar. Independentemente do tipo de produto ou serviço que será contratado, a pesquisa de preços trará consideráveis diferenças, inclusive em produtos idênticos (mesma marca, tamanho e modelo).

Alguns fornecedores apostam nos consumidores que deixam tudo para a última hora, que compram sem pesquisar.

Se o consumidor compra um produto e, posteriormente, percebe que aquele item na loja do lado estava com preço mais baixo, infelizmente não há nada a ser feito, pois o fornecedor não tem a obrigação de aceitar o produto de volta caso não tenha apresentado vício ou defeito de fabricação.





Nas pesquisas realizadas periodicamente pelo Procon Goiás, é muito comum encontrar oscilações de preços superiores a 200%, independentemente se o produto é de pequeno ou de grande valor.

Se pretende comprar algum produto, reserve um tempo para pesquisar, avaliar com cautela as vantagens, preço e condições de pagamento, bem como os juros e os encargos cobrados em caso de atraso no pagamento.

Além da pesquisa de preços, outra forma de economizar e não fugir do orçamento previamente definido para as compras de supermercado, é elaborar uma lista de produtos, priorizando os itens de primeira necessidade e, em seguida, os itens que poderiam ser cortados.

Com o auxílio da calculadora do próprio celular, à medida que for adicionando os produtos no carrinho, vá contabilizando na calculadora. Desta forma, quando os produtos essenciais já estiverem no carrinho, você saberá exatamente quanto restou do valor previamente estipulado para a compra dos produtos supérfluos. Assim, o orçamento não será extrapolado.

PROMOÇÃO DE HORTIFRÚTI (ECONOMIA E PREJUÍZO)

Levantamentos de preços realizados pelo Procon Goiás demonstram que, em dia de promoção de hortifrúti comum em supermercados, é possível sim ter economia, mas há alguns cuidados que devem ser observados para que essa economia não seja “desperdiçada” no próprio estabelecimento.

No estudo, foram visitados supermercados em dois momentos: em dias de promoção e em dias normais. Observou-se uma economia que chega a 61%, mas também prejuízo de até 67%.

O fato é que alguns supermercados, em dias de promoção, acabam elevando os preços de alguns produtos que não estão na oferta. Para se ter uma ideia, na prática acontece o seguinte:



Em dias de promoção, foi identificada uma redução de 61% no preço do quilo da beterraba se comparado com os preços praticados em dias normais.



Neste caso, a beterraba estava anunciada com preço promocional. Já o quilo do maracujá, no dia da promoção, estava com seu preço elevado em 67% na comparação com os preços praticados em outros dias da semana.

No entanto, essa conduta não configura prática abusiva, tendo em vista que esse produto não constava entre os itens anunciados em promoção.

Caberá ao consumidor priorizar apenas os produtos anunciados na oferta, caso ele não tenha noção dos preços praticados anteriormente pelo supermercado.

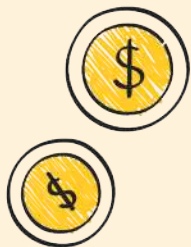
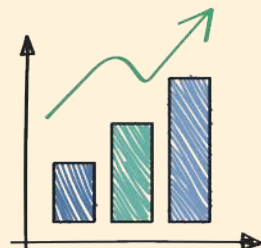
CONSUMO CONSCIENTE

Consumir de forma consciente é quando as práticas de consumo podem ser impulsionadas por decisões que tenham efeitos sociais, econômicos e ambientais positivos.

Não é deixar de consumir, mas consumir de maneira diferente. Por exemplo, ao pesquisar preços de produtos, também considere como eles são feitos e, se possível, escolha comprar de quem coloca o planeta e a sociedade em primeiro lugar.

Dê oportunidade para os negócios sustentáveis. Reutilizar, optar por itens de segunda mão e tentar consertar produtos quebrados ao invés de comprar novos, também é consumo consciente.

A aplicação do conceito de consumo consciente, relacionado às finanças e controle do orçamento, resulta em uma melhor escolha do ponto de vista econômico, baseado em projetos e planejamentos futuros, de acordo com a realidade financeira familiar.



Mais do que nunca precisamos aproveitar as oportunidades, compreender os riscos e colocar em prática esse conhecimento.

A educação para o consumo consciente é fundamental e é crucial que as autoridades públicas e a iniciativa privada apoiem a discussão desse assunto junto à sociedade, assim como a educação financeira e de finanças pessoais.

Consumo consciente, do ponto de vista financeiro, é saber fugir das compras por impulso, avaliando de fato que alternativa atende melhor a suas necessidades.

O consumidor se livra do consumismo e do endividamento excessivo. Assim, haverá equilíbrio e segurança financeira.



Um consumidor consciente possui algumas características e atitudes que o diferenciam da maioria dos consumidores. Veja algumas dicas para se tornar um consumidor consciente:



>> Saber diferenciar “desejos” de “necessidades”

Apesar de parecer fácil compreender essa diferença, a propaganda, aliada à nossa vontade, nos leva a enxergar “desejos” como se fossem “necessidades”. Temos um mecanismo interno de distorção da realidade (as racionalizações e justificações) que nos fazem acreditar que desejos são, na verdade, necessidades e que nossa vida (e nossa felicidade) dependem de satisfazer aquele desejo.



>> Saber identificar as armadilhas da propaganda

A linguagem publicitária é muito chamativa e presente na vida de todos os consumidores. O tempo todo as propagandas tentam nos convencer de que somos seres humanos “incompletos”, induzindo-nos a acreditar que só seremos felizes e realizados se usarmos os produtos anunciados.



>> Sempre questione as próprias decisões de consumo

O consumidor consciente tem o hábito de sempre se perguntar se realmente precisa daquilo que vai comprar e se aquilo vai trazer o benefício esperado.



>> Fazer pesquisa de preços

O hábito de fazer pesquisa de preços tem como benefício, além da economia de dinheiro, o fato de “desacelerar” o processo de compra. Somos obrigados a parar e analisar o que estamos fazendo e, dessa forma, diminuimos a probabilidade de comprarmos algo por impulso.



>> Comprar na quantidade certa e pelo motivo certo

Quando você compra algo que não precisa, ou que não vai usar, está “jogando dinheiro no lixo”. Se você compra algo que não precisa “pagando barato”, isso não significa economia. O preço barato, por si só, não justifica a compra.



>> Saber identificar oportunidades legítimas

Um consumidor consciente sabe diferenciar uma promoção legítima de uma armadilha para ludibriar o consumidor. Um exemplo clássico é a famosa “maquiagem de preços”, por meio da qual fornecedores aumentam os preços de produtos e serviços acima dos níveis normais dias antes de grandes datas comerciais, apenas para depois voltarem ao preço original, como se o produto estivesse com preço promocional.



>> Uso racional do crédito

Às vezes, o crédito é necessário, seja na forma de empréstimo ou financiamento. Serve para anteciparmos aquisições pelas quais, por alguma razão, não podemos esperar. Mas as condições (taxa de juros e prazo) devem ser analisadas para evitar o endividamento.



>> Consumir de forma sustentável

O consumo sustentável é uma variação do consumo consciente, no sentido de que consumimos “tendo consciência” do impacto de nosso consumo para o meio ambiente. Nosso consumo terá sempre impacto nas três esferas da sustentabilidade: a ambiental, econômica e social.

O consumo tem seu lado ruim quando vira consumismo, mas, de forma geral, ele é positivo para a economia e para a sociedade.

A solução não é parar de consumir, mas sim, consumir melhor, de forma a maximizar nosso bem-estar, nossos recursos (especialmente os financeiros) e não causar danos à natureza e à sociedade.



CONTA-CORRENTE COM CUSTO ZERO



Na hora de abrir uma conta-corrente no banco, nem sempre o consumidor é previamente informado sobre um pacote de serviços denominados de “essenciais” e que são gratuitos. Dependendo da movimentação mensal do consumidor, esses serviços podem ser suficientes, não sendo necessária a contratação dos pacotes de serviços oferecidos pelos bancos, ou denominados de tarifas de manutenção de conta.

Isso porque uma resolução do Banco Central definiu uma série de serviços oferecidos pelos bancos com quantidades de eventos preestabelecidos que não devem ser cobrados dos correntistas, os chamados pacotes de serviços essenciais. São eles:



Fornecimento de cartão de débito e segunda via (exceto em casos decorrentes de perda, roubo, danificação e outros);



Realização de até 4 (quatro) saques por mês (lembrando que qualquer quantidade de saques realizados no intervalo de até 30 minutos é contado como um único evento);



Fornecimento de até dois extratos por mês com a movimentação do mês em terminal de autoatendimento;



Duas transferências entre contas da mesma instituição por mês;



Fornecimento de até (10) dez folhas de cheques por mês (desde que o correntista atenda aos requisitos exigidos pelo banco para utilização do cheque);



Consultas via internet (sem limite);



Fornecimento de extrato consolidado, detalhando mês a mês, as tarifas cobradas no ano anterior. (O documento deve ser enviado até 28 de fevereiro de cada ano).

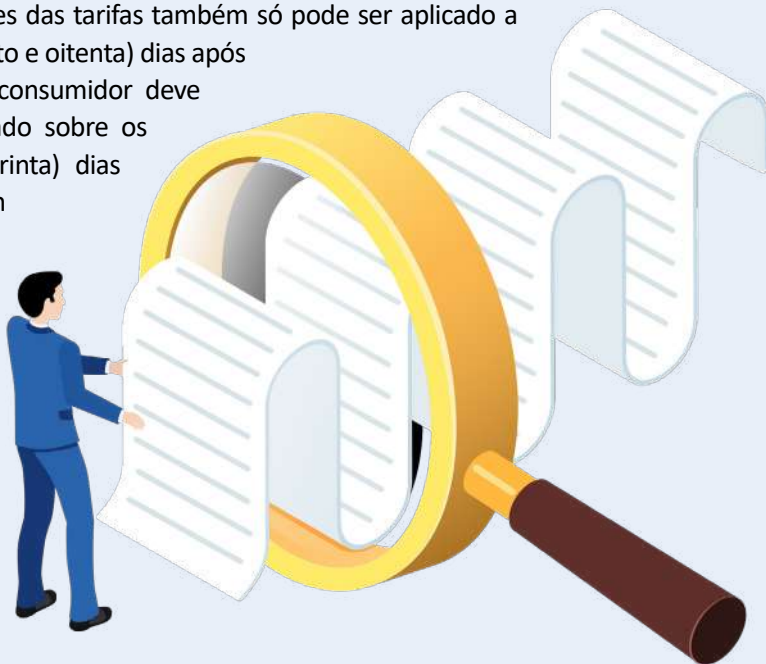


Se esses serviços suprem a necessidade mensal do consumidor, caso queira, ele poderá procurar a instituição e pedir o cancelamento, que deve ser atendido de imediato.

Caso haja alguma recusa, o consumidor deve procurar os órgãos de defesa do consumidor para que sua solicitação seja de fato atendida.

O valor das tarifas bancárias não é fixado pelo Banco Central do Brasil, nem pelo Conselho Monetário Nacional. É estabelecido pela própria instituição financeira. As tarifas obedecem a uma padronização, ou seja, mesma nomenclatura em todos os bancos, o que facilita na hora de comparar os valores cobrados entre os bancos.

O reajuste dos valores das tarifas também só pode ser aplicado a cada período de 180 (cento e oitenta) dias após a última atualização. O consumidor deve ser previamente informado sobre os novos valores até 30 (trinta) dias antes de sua vigência, em local e formato visível ao público, nas suas dependências e nas páginas da internet.



PARCELAMENTO A LONGO PRAZO – ENCARGOS MORATÓRIOS

É comum na hora de comprar um produto parcelado, principalmente a longo prazo, observar apenas se aquele valor de parcela cabe no bolso. No entanto, imprevistos podem acontecer e aquele valor já não estar dentro do orçamento. O que a maioria não observa, na hora de comprar um produto a prazo, são os encargos que serão cobrados no caso de inadimplência.

Segundo o disposto no art. 2º da Resolução nº 4.882 de 2020 do Banco Central, no caso de atraso no pagamento de obrigações relativas a operações de crédito, faturas de cartão de crédito, entre outros, podem ser cobrados dos consumidores os encargos relativos aos juros remuneratórios por dia de atraso sobre cada parcela vencida, além de multa nos termos da legislação em vigor (2º sobre o valor do débito), bem como os juros moratórios nos termos da legislação em vigor.



JUROS MORATÓRIOS

ou de mora são cobrados quando existe atraso no pagamento de alguma conta. Eles incidem sobre o valor em aberto e aumentam conforme o atraso no pagamento.



JUROS REMUNERATÓRIOS

também chamados de juros compensatórios, correspondem à remuneração pelo empréstimo. A compensação é devida a quem emprestou, seja uma pessoa ou instituição.



>> EXEMPLIFICANDO:

Se o consumidor comprar um produto financiado a juros remuneratórios de 5% ao mês, caso ele atrase o pagamento, além dos juros moratórios e da multa, também será cobrada a mesma taxa de juros contratada no financiamento, neste exemplo, mais 5% ao mês.

A compra parcelada em excesso pode trazer inúmeros problemas ao orçamento doméstico familiar. O pagamento à vista sempre é preferível. Por isso, um dos focos principais do planejamento doméstico mensal é obter sobras para poupança.

As empresas lucram muito justamente com a venda de dinheiro (neste caso, o crediário) disfarçada de produtos.

Ao entrar na loja para comprar à vista e buscar descontos, somos rapidamente desencorajados pelos vendedores e gerentes. Além disso, estão presentes muitas artimanhas, dificuldades para conceder descontos, que acabam levando o consumidor a optar pelos “pequenos pagamentos a perder de vista”.

Mas aquela regrinha de anotar tudo no papel nunca deve ser esquecida e deve sempre ser colocada em prática: A soma de vários pequenos valores e despesas contraídas no mês levam muitos a uma situação de descontrole, podendo se transformar em uma grande dívida. Quem não estabelece seu controle orçamentário, não cria seus próprios objetivos, está cada dia mais propenso a comprar por impulso. Grande parte das compras parceladas acontece na base da empolgação, sustentada em algo que originalmente não fazia parte do planejamento.

CARTÃO DE CRÉDITO: CONHEÇA AS REGRAS ANTES DE UTILIZAR

O cartão de crédito pode ser um aliado ou um vilão, vai depender da postura do consumidor ao utilizá-lo. Aqueles consumidores que pagam a fatura integral pontualmente na data do vencimento podem conseguir grandes vantagens como um prazo maior para o pagamento de uma despesa e acúmulo de pontos que podem se tornar benefícios.

Já quem não faz um bom uso dessa modalidade de pagamento, considera seu limite como parte de sua renda pode ter dor de cabeça e endividamento.

Antes da vigência da Resolução nº 4.549 de janeiro de 2017, que criou novas regras para utilização do crédito rotativo do cartão de crédito, quando o consumidor deixava de pagar integralmente sua fatura, em poucos meses a dívida já estava praticamente impagável. Essas regras foram tomadas visando mitigar o efeito bola de neve gerada pelos juros do cartão de crédito. O acúmulo dos juros sobre juros no crédito rotativo, ao longo dos meses, costumava aumentar a dívida de forma exponencial.

Com as novas regras, o consumidor só poderá utilizar o crédito rotativo, ou seja, pagar o mínimo ou um valor que não seja a integralidade do débito, por no máximo 30 dias.



>> EXEMPLIFICANDO:

Se o consumidor tem uma fatura de R\$ 1.000,00 (mil reais e o valor mínimo de R\$ 150,00, caso o consumidor pague R\$ 500,00, o valor restante será acumulado no próximo mês, com a inclusão dos juros do rotativo, juros moratórios e multa. A fatura do mês seguinte deverá, obrigatoriamente, ser paga na integralidade, ou parcelada conforme o plano indicado na própria fatura.

ATENÇÃO

Caso o consumidor não quite integralmente com recursos próprios nem opte por uma das formas de parcelamento, a administradora do cartão deverá automaticamente impor, na fatura, um parcelamento.



E é nesse momento que o consumidor, sem conhecimento das regras, se desespera, acreditando que a administradora fez um parcelamento sem sua autorização. Na realidade, é uma determinação do Banco Central do Brasil a inclusão desse parcelamento, independentemente da autorização formal do consumidor.

O parcelamento em questão será feito de acordo com as opções oferecidas por cada instituição financeira. A única exigência é que as taxas cobradas sejam inferiores às praticadas no crédito rotativo.



Apesar do financiamento do saldo devedor do cartão de crédito ter taxas menores que o rotativo, ainda assim ele deve ser evitado pois são taxas de juros muito elevadas. Quando a situação de endividamento é inevitável, a melhor opção é procurar crédito com taxas de juros mais baixas para quitar integralmente a fatura do cartão de crédito, evitando assim a contratação do parcelamento da fatura junto à administradora do cartão.

Vale lembrar que, ao concretizar o parcelamento, o limite disponível do cartão de crédito é reduzido. Mas caso o consumidor consiga um dinheiro extra, poderá entrar em contato com a administradora para pedir a liquidação antecipada da dívida, tendo a redução proporcional dos juros e demais acréscimos, conforme estabelecido no Código de Defesa do Consumidor.



CRÉDITO NEGADO

(ENTENDA COMO SÃO FEITAS AS ANÁLISES DE CRÉDITO)

Constantemente são criadas regras pelos governos (federal, estadual e municipal), com o propósito de evitar que as famílias brasileiras entrem na situação de superendividamento, que é aquela situação em que as dívidas já superam as rendas, inviabilizando inclusive a própria subsistência. Apesar de alguns consumidores, às vezes não concordarem com a recusa do crédito, por exemplo, essas negativas são benéficas para evitar um endividamento futuro.

(SISTEMA DE INFORMAÇÃO DE CRÉDITO DO BANCO CENTRAL – SCR)

Imaginemos a seguinte situação: o consumidor possui um bom comprovante de renda, está com o nome limpo nos cadastros de proteção ao crédito (SPC, Serasa, etc), costuma pagar pontualmente suas contas, mas ainda assim, ao procurar uma loja para adquirir um produto financiado teve a negativa do crédito. Neste caso, como funcionam as regras aplicadas na concessão de crédito?

Todas as transações financeiras realizadas pelo consumidor, cujo valor seja igual ou superior a R\$ 200,00 (duzentos reais), são registradas de forma individualizada no Sistema de Informações de Créditos do Banco Central do Brasil. É um instrumento de registro gerido pelo BC e alimentado mensalmente pelas instituições financeiras, sempre preservando o sigilo bancário.

Se o consumidor paga um valor de parcela de um financiamento de veículo no valor de R\$ 400,00 (quatrocentos reais), essa informação é repassada a esse sistema. Se utiliza o rotativo do cartão de crédito acima da margem estabelecida, essa informação também irá para esse banco de dados.

Para a sociedade em geral, o benefício imediato desse sistema são as informações que facilitam a tomada de decisão de crédito, diminuindo os riscos de concessão e ao mesmo tempo, aumentando a competição entre as instituições do Sistema Financeiro Nacional.

Desta forma, o sistema contribui para determinar os riscos por meio da compreensão da capacidade de pagamento dos clientes. Mas nenhuma instituição financeira pode ter acesso ao perfil de crédito do consumidor e fazer uma análise sem a autorização do consumidor.

Por meio de uma resolução do Banco Central do Brasil, a credora tem, por pelo menos cinco anos, a autorização de consulta ao SCR (Sistema de Informações de Crédito do Banco Central) feita por meio físico ou eletrônico, independentemente da realização da operação de crédito.

Em outras palavras, as empresas precisam do consentimento do consumidor para fazer qualquer consulta, mesmo que o empréstimo não seja concretizado. Isso garante que as informações do consumidor se mantenham confidenciais.

Mesmo que o consumidor honre suas contas em dia, possua uma renda comprovada, nome limpo, a financeira poderá negar o crédito ao entender que pelo montante da renda já comprometido sua capacidade para assumir novos compromissos já está no limite.

A liberação do crédito sem essa análise preliminar pode resultar em uma concessão irresponsável do crédito. Para o consumidor, no primeiro momento, pode até significar uma decepção, mas com o passar dos meses, perceberá que foi a melhor decisão feita para não afetar o bom andamento de suas finanças.



SCORE (PONTUAÇÃO)

Outro instrumento utilizado para análise da concessão do crédito ao consumidor é o Score de Crédito, uma pontuação que demonstra a capacidade do consumidor de honrar suas dívidas.

O Score de crédito da Serasa é um sistema que mede a pontuação que vai de 0 a 1 mil e indica quais as chances de um consumidor pagar as suas contas corretamente nos próximos 12 (doze) meses, pontuação essa calculada com base na postura do consumidor em relação às finanças.

Na hora de avaliar se concede ou não o crédito ou financiamento (concessão de empréstimos, financiamentos, cartões de crédito, limite de cheque especial, etc), o score de crédito é um dos principais itens avaliados pelo concedente.

Quanto mais alta a pontuação, maior a confiança dos bancos e financeiras, facilitando assim o acesso ao crédito.

Podemos exemplificar. Quando algum amigo ou familiar nos pede algum dinheiro emprestado, pensamos no perfil e comportamento dessa pessoa. Da mesma forma acontece com as instituições financeiras. Antes de conceder o crédito elas precisam ter mais dados sobre o consumidor e com esses dados, fazem uma análise do risco nessa concessão. E é justamente o “Score de Crédito” que demonstra os riscos maiores ou menores de um consumidor em pagar suas contas em dia. Essas consultas normalmente são realizadas por redes de lojas, empresas de telefone, TV a cabo, comércio, bancos, financeiras, ou seja, empresas que concedem crédito aos consumidores em geral.

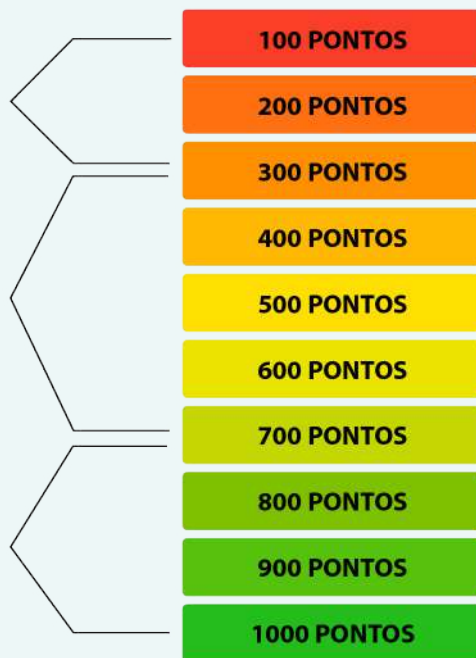
QUANTO MAIOR A PONTUAÇÃO DO SCORE, MAIOR A CHANCE DE OBTER UM CRÉDITO

O cálculo do Serasa Score apresenta um resultado que vai de 0 a 1.000. Conforme o resultado, é possível conhecer o comportamento de um grupo de pessoas com perfil semelhante ao seu e inclusive compará-los.

Inclusive a comparação do seu score com o de outros consumidores da mesma faixa de idade e, até mesmo, que moram na sua região (mesmo CEP). Desta forma, é possível prever qual é a chance do tomador do crédito pagar as suas contas no prazo.

Consumidores com score de até 300 pontos representam alto risco de inadimplência, ou seja, terão dificuldade para comprar um produto financiado ou contratar um empréstimo. Já com a pontuação entre 300 e 700, é médio o risco de inadimplência.

Agora, se a pontuação estiver acima dos 700 pontos, significa que o risco é baixo na concessão do crédito, o que facilita na hora da contratação.

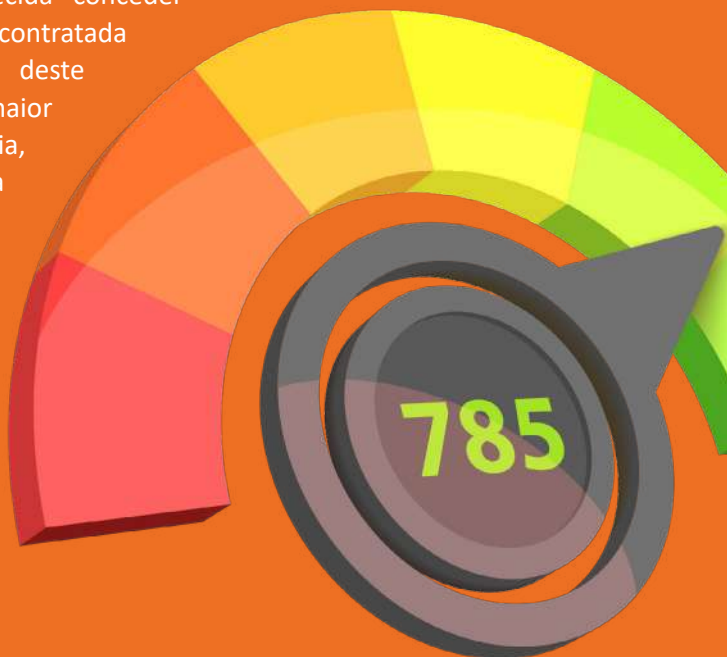


PONTOS NO “SCORE DE CRÉDITO” TAMBÉM PODEM INFLUENCIAR NA TAXA DE JUROS CONTRATADA

No Brasil, não há limites de juros remuneratórios, ou seja, os juros utilizados na contratação de um financiamento, na tomada de um empréstimo ou até na compra de um produto financiado. Tudo vai depender da análise realizada pela instituição financeira.

Além da consulta no Sistema de Informação de Crédito do Banco Central (SCR) já comentada anteriormente e sua pontuação no sistema de pontos da Serasa (score).

Caso a instituição decida conceder o crédito, a taxa de juros contratada vai depender do perfil deste consumidor. Quanto maior o risco de inadimplência, maior a taxa de juros a ser cobrada. Já se o consumidor tem margem para nova contratação, considerando sua renda, tem uma boa pontuação no score, certamente terá taxas de juros menores pois oferece menos risco de inadimplência.



COMO MELHORAR A PONTUAÇÃO DO SCORE DE CRÉDITO?



Pagar tudo à vista não é uma boa opção para quem quer melhorar sua pontuação. Como o nome já diz, o Score de Crédito leva em consideração os hábitos em relação ao crédito. Por isso, pagar tudo à vista não terá qualquer impacto na sua pontuação.



O score de crédito é um reflexo do comportamento do consumidor enquanto pagador. Desconfie sempre de empresas que enviam e-mails ou oferecem produtos que prometem aumentar o score.



O primeiro passo para aumentar o score é limpar o nome. Se tem dívidas atrasadas, negocie com os credores e pague todas elas. Essa deve ser a prioridade. Se limpou o nome recentemente e seu score ainda continua baixo, tenha calma, pois como a dívida foi regularizada recentemente, deve ser mantida uma pontualidade nos pagamentos nos próximos meses.



O comportamento do consumidor em relação às finanças será monitorado nos próximos meses como a pontualidade dos próximos pagamentos (e que se mantenha essa pontualidade). Quanto mais tempo mantiver esse novo comportamento, melhor.



Para ter acesso aos dados do score, basta acessar o site ou aplicativo da Serasa. Após fazer o cadastro, poderá ver o Serasa Score na área logada com toda segurança e gratuitamente.

DÍVIDAS ANTIGAS: A IMPORTÂNCIA DE QUITÁ-LAS

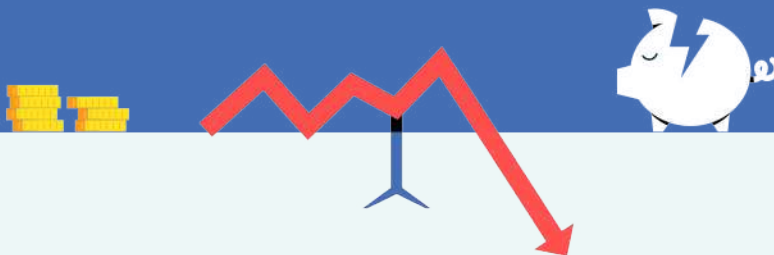
Aquelas dívidas que já ultrapassaram o prazo de 5 (cinco) anos, apesar de não constarem mais nos cadastros de proteção ao crédito (SPC, Serasa), também devem ser uma preocupação para os consumidores.

Mesmo que o fornecedor não tenha feito a cobrança judicial dentro do prazo permitido, o consumidor deve procurar o fornecedor para negociar, pois a dívida interna permanece ativa.

Caso o consumidor necessite de algum crédito futuro nessa instituição, a restrição interna pode prejudicar a liberação. E mesmo que o consumidor faça o pagamento, ainda assim não será uma garantia de liberação do crédito.

Vale ressaltar que o prazo limite de até 5 (cinco) anos para que o nome do consumidor permaneça nos cadastros de proteção ao crédito é contado a partir do vencimento da obrigação e não a partir do momento em que o fornecedor fez o registro.

Se a dívida está vencida há um ano e só agora ela foi inscrita nos cadastros, ela só permanecerá por mais 4 (quatro) anos.



NEGOCIAÇÃO DE DÍVIDAS: COBRANÇA

Se o consumidor tem algum tipo de dívida, independentemente se antigas ou não, ou seja, se ainda está ou não incluída nos cadastros de proteção ao crédito, saiba que o credor tem todo direito de cobrar essa dívida.

Normalmente quando a dívida é antiga, são repassadas aos escritórios de cobrança, onerando ainda mais os encargos a serem pagos pelo consumidor, como as despesas de cobrança (honorários).

Apesar de permitida, essa cobrança não pode ser excessiva, de modo a causar transtornos. Os abusos mais frequentes são a perturbação do sossego, excesso de ligações em horários variados e a inscrição indevida em cadastro de inadimplentes.

O Art. 42 da Lei 8.078/90, conhecida como Código de Defesa do Consumidor, diz que o consumidor inadimplente não será exposto ao ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.

E em seu parágrafo único prevê ainda que o consumidor cobrado em quantia indevida tem direito ao ressarcimento do valor em dobro, acrescido de juros e correção monetária, salvo hipótese de engano justificável.

Este é um dos direitos mais conhecidos pelos consumidores e, ainda assim, costuma ser desobedecido com frequência por empresas de cobrança.



A melhor maneira de se livrar das dívidas é negociá-las. E para isso, antes de entrar em contato com o credor, avalie previamente, com base em suas finanças pessoais, quanto poderá comprometer da sua renda com uma parcela de um acordo, sem descontrolar seu orçamento doméstico.

A partir daí, a orientação é que busque um serviço de elaboração de cálculos financeiros nas instituições de defesa do consumidor como os Procons, por exemplo, para que sua dívida seja atualizada.

Desta forma, quando a empresa credora apresentar uma proposta de acordo, você poderá verificar se os cálculos da atualização da dívida estão corretos.

Como na maioria dessas propostas, principalmente aquelas mais antigas, são oferecidos descontos, o consumidor poderá saber, com base no cálculo realizado pelo Procon, se o desconto é real ou não. Alguns ainda oferecem o serviço de intermediação nas negociações de dívidas.

Caso opte pela efetivação do acordo, e após o pagamento da primeira parcela, o fornecedor tem um prazo de até 5 (cinco) dias para excluir o nome do consumidor dos cadastros de proteção ao crédito.

Mas lembre-se, o acordo deverá ser pago rigorosamente em dia, sob pena de cancelamento do mesmo e perda de todo e qualquer tipo de benefício obtido. Assim, a dívida voltará ao estágio inicial, tornando-se uma nova dívida.

CADASTRO POSITIVO (SCORE DO BANCO CENTRAL)

O Cadastro Positivo é um histórico do comportamento de crédito do consumidor. Ele reúne informações sobre como o consumidor quitou suas dívidas, levando em consideração sua pontualidade e sua conduta como pagador de contas. É uma espécie de currículo financeiro. Por exemplo, pagou a conta de luz, telefone, financiamento em dia, terá uma boa imagem no cadastro.

O cadastro existe desde 2011 e está ativo desde 2013, mas por até então ser opcional a adesão era pequena. Diante disso, criou-se uma lei complementar para promover a adesão automática.



Isso significa que todos os brasileiros já possuem um cadastro sem precisar dar nenhuma informação. Esses dados são administrados pelos chamados birôs de crédito, como a própria Serasa. Desta forma, o comércio, bancos, lojas e outras instituições financeiras passaram a consultar esses dados para gerar crédito, ceder empréstimos ou fazer negócios, pois todo o histórico da vida financeira do consumidor é levado em conta.



Apesar de a inclusão ser automática, o consumidor poderá sair do Cadastro Positivo a qualquer momento. Basta solicitar formalmente essa exclusão junto à Serasa.

Porém, é importante saber que, ao optar pelo cancelamento, o consumidor terá somente avaliação do histórico negativo (SPC, Serasa). Não haverá informações suficientes para saber se ele pode honrar ou não o crédito solicitado. Isso pode acabar tornando mais difícil o acesso a empréstimos, financiamentos ou compras parceladas e até mesmo ter juros mais elevados nestas operações.

E como o Cadastro Positivo tem um grande peso no cálculo do score, é provável que sua pontuação caia com a exclusão.

O Cadastro Positivo tem como principal objetivo justamente a valorização do histórico de consumidores que mantêm as contas em dia e uma ou outra vez atrasaram alguns pagamentos. Sem esse cadastro, esse consumidor considerado “bom pagador”, talvez não causasse “boa impressão” na hora de solicitar o crédito.



EMPRÉSTIMO CONSIGNADO

Muito conhecido pelos aposentados, pensionistas e servidores públicos, o empréstimo consignado tem esse nome pelo fato de o valor da parcela ser descontado diretamente no contracheque (folha de pagamento) dos servidores públicos ou benefício do Instituto Nacional de Seguridade Social (INSS).

Há confiança de que os pagamentos das parcelas serão efetivados. Na prática, significa que uma parte da renda fica comprometida.

Apesar de ser uma modalidade de crédito com taxas de juros mais vantajosas, se não for feito de forma responsável, pode levar ao superendividamento.

Na hora da tomada do crédito, quando é sanado aquele aperto do momento e passados alguns meses, aquele desconto já começa a impactar o orçamento e, em alguns casos, pelo fato do comprometimento da renda com essa modalidade de crédito já estar no limite, o consumidor acaba contratando outros tipos de empréstimos, alguns com desconto na própria conta onde recebe salário, com juros ainda maiores e essa falta de controle, aliado à essas contratações sem nenhum tipo de planejamento, pode fazer com que esse consumidor tenha grandes dificuldades para honrar inclusive com as despesas fixas, básicas do dia a dia como alimentação, luz, telefone, aluguel, condomínio, etc.



Se o empréstimo consignado não foi autorizado, veja quais os direitos do consumidor:

| Cancelamento do contrato;

| Restituição em dobro dos valores cobrados pelo banco;

| Danos morais.





Não contratar empréstimos por telefone;



Leia com atenção cada documento antes de assinar;



Se for realizar o empréstimo através de um correspondente, certifique-se que ele é autorizado pelo banco;



Nunca assine contratos em branco. Eles podem ser preenchidos posteriormente com valores e condições que você não contratou;



Exija uma cópia do contrato no ato da contratação;



Assim que receber seu empréstimo, tire e guarde o extrato bancário que mostre exatamente o valor que o banco depositou para você.



>> QUANDO A CONTRATAÇÃO DO EMPRÉSTIMO CONSIGNADO PODE VALER A PENA?:

Essa resposta depende exclusivamente do consumidor, pois a contratação pode ser um aliado (se bem planejado) ou um inimigo para o seu orçamento.

O primeiro ponto a ser observado é se o valor da parcela não vai comprometer o pagamento das outras despesas já contratadas, inclusive as despesas fixas do mês.

O crédito consignado não deve ser utilizado para o pagamento de compras do dia a dia. O mais adequado é rever o orçamento, cortar gastos ou encontrar alternativas para aumentar a renda. Também não é opção usar o recurso para investimentos financeiros.

Apesar de ter taxas de juros menores, ainda são muito superiores ao rendimento das aplicações oferecidas pelas instituições financeiras.

Se um amigo ou familiar pedir para contratar o empréstimo em seu nome, não aceite. No início ele pode até ficar chateado, mas provavelmente evitará

problemas maiores no futuro, pois esta pessoa pode acabar se enrolando e quem irá pagar a dívida é o tomador do crédito.

Quando o consumidor precisa, de fato, de crédito, para a compra de um imóvel, por exemplo, ou para pagar alguma dívida com taxas de juros elevadas como cartão de crédito e cheque especial, pode ter algumas vantagens como taxa de juros menores, inferiores às demais linhas de crédito no mercado.

A facilidade para contratar também é uma vantagem, pois o banco tem a garantia do recebimento, ou seja, será menos burocrática a concessão e a liberação do dinheiro será rápida. O ideal é que todas as dívidas não superem 30% da renda. Nessa modalidade de crédito há também prazos mais longos para pagamento. No entanto, atente-se para o fato de quanto maior o prazo, mais juros serão pagos no período.

ATENÇÃO

Se for necessário contratar um empréstimo consignado, a sugestão é ir diretamente ao banco que pretende contratar, evitando assim os intermediários.

Além de você já sair do banco com uma cópia do contrato devidamente preenchida, economiza bastante com as taxas cobradas pelos serviços prestados por essas empresas intermediárias.

Para receber o crédito consignado não é preciso efetuar nenhum pagamento antecipado. Caso seja solicitado, desconfie e peça o cancelamento imediato da operação.

O QUE É CUSTO EFETIVO TOTAL (CET)?

Nunca assine nenhum documento em branco e sempre exija que o contrato esteja devidamente preenchido, principalmente as condições acordadas como valor total emprestado, quantidade e valor das parcelas, taxas e despesas cobradas, taxa de juros e principalmente o Custo Efetivo Total (CET), que engloba todas as taxas, despesas, seguros, tributos e encargos que compõem o valor total de um empréstimo ou financiamento.

Antes de concluir e aceitar os termos de um empréstimo ou financiamento, é direito do consumidor ter acesso a todas as informações da negociação, inclusive o CET.

E essa informação deve ser dada por escrito e não verbalmente, pois na hora de fazer a escolha da melhor opção de crédito entre as instituições financeiras, a taxa de juros, isoladamente, não é o ponto principal para definir a melhor opção.

Dependendo dos valores cobrados a título de taxas, despesas e seguros, pode ser que a instituição com taxa de juros mais alta seja a melhor opção.

Faça a escolha comparando o percentual referente ao CET e não com base exclusivamente na taxa de juros. Esse custo é informado em percentual anual.



Empréstimo: R\$ 3.000,00

Exemplo 1

Tx de juros : 2,10%

IOF : 30,00

TC : 30,00

SEGURO : 85,00

CET: 40,56%

Exemplo 2

Tx de juros : 1,8%

IOF : 30,00

TC : 50,00

SEGURO : 150,00

CET: 45,45%

A instituição que cobra juros de 2,10% ao mês possui taxas e despesas menores que a segunda opção. Desta forma, o CET total é menor que a instituição que oferece taxa de juros mais baixas.

DESISTIU DO SEGURO? VOCÊ PODE TER VALORES PAGOS A SEREM DEVOLVIDOS

Imaginemos duas situações:

SITUAÇÃO 1

A primeira é quando o segurado deseja cancelar o seguro por algum motivo, seja para contratar outra seguradora ou desistir de ter uma cobertura.

SITUAÇÃO 2

A segunda situação é quando o consumidor está inadimplente e precisa acionar a seguradora.

Nessas duas situações, o consumidor pode ter valores pagos a serem devolvidos, e pode contar com a cobertura do seguro inclusive nos meses em que estava inadimplente.

Para esses dois casos, é necessário calcular a quantia que o segurado deve receber de reembolso ou quantos dias ele tem de cobertura. Esta prática está prevista em circulares da Superintendência de Seguros Privados (Susep) e deve estar presente nas condições gerais do seguro.

Nessas duas situações será utilizada uma tabela denominada “prazo curto”. Mas como é utilizada essa tabela?

Para explicar melhor como funciona o cálculo nessas duas situações, vamos exemplificar.

Abaixo você vê a tabela de “prazo curto”. Na coluna à esquerda, você encontra os dias de cobertura e na coluna à direita, o percentual do preço do seguro.

Na primeira situação: Solicitação de cancelamento

A tabela deve ser usada neste caso da esquerda para a direita, ou seja, verificar quantos dias de cobertura você obteve e quantos dias devem ser pagos.

Prazo em Dias	% do Prêmio anual	Prazo em Dias	% do Prêmio anual
15/365	13	195/365	73
30/365	20	210/365	75
45/365	27	225/365	78
60/365	30	240/365	80
75/365	37	255/365	83
90/365	40	270/365	85
105/365	46	285/365	88
120/365	50	300/365	90
135/365	56	315/365	93
150/365	60	330/365	95
165/365	66	345/365	98
180/365	70	365/365	100

Se o consumidor fez um seguro de veículo com cobertura anual no valor de R\$ 2.400,00, a ser pago em quatro parcelas de R\$ 600,00, e cancelou o seguro após ter pago a segunda parcela, foram utilizados 60 dias, o pagamento foi no montante de R\$ 1.200,00.

Consultando a tabela prazo curto, 60 dias correspondem a 30% do valor que ele deveria ter pago. Neste caso, 30% do valor total do seguro (R\$ 2.400,00) correspondem a R\$ 720,00. Esse seria o valor a ser pago para uma cobertura de 60 dias.

Como foi pago o valor de R\$ 1.200,00 correspondente a duas parcelas, o consumidor terá direito a uma devolução equivalente a R\$ 480,00 (quatrocentos e oitenta reais).

Vale ressaltar que esse é o valor bruto da devolução, sem a dedução do Imposto sobre Operações Financeiras (IOF). Caso o número de dias não esteja explicitamente demonstrado na tabela, deverá ser levado em consideração o menor número mais próximo.

Na segunda situação, o consumidor ficou inadimplente e teve que acionar a seguradora. Neste caso, deve usar a tabela prazo curto da direita para a esquerda. Ou seja, verificar quanto foi pago em termos percentuais, para saber a quantidade de dias que tem direito à cobertura.

Suponha que o consumidor tenha feito um seguro no valor de R\$ 2.400,00, a ser pago em quatro parcelas de R\$ 600,00, pagou as duas primeiras parcelas, e ficou inadimplente no terceiro mês. Foi justamente quando teve que acionar o serviço da seguradora. É preciso identificar quantos dias de cobertura o consumidor teria direito com o pagamento de apenas duas parcelas.





O valor pago referente às duas parcelas corresponde a R\$ 1.200,00, ou seja, 50% do valor total do seguro. Olhando a “tabela prazo curto”, o valor pago de 50% corresponde a uma cobertura de 120 dias. Sendo assim, mesmo em situação de inadimplência no terceiro mês, ele ainda terá direito à cobertura normalmente. E caso faça o pagamento ainda dentro do mês de cobertura, o prazo original é restabelecido. Se a porcentagem não aparecer na tabela, deve ser levada em consideração a porcentagem maior mais próxima. Por exemplo, se tivesse pago 25% do valor do seguro, teria direito a 45 dias de cobertura (olhando a linha dos 27%).

CHEQUE ESPECIAL: CUIDADO AO UTILIZAR



O cheque especial é uma operação de crédito, como um empréstimo, por exemplo, mas que é pré-aprovada e vinculada a uma conta-corrente. Tem como objetivo cobrir movimentações financeiras quando não há saldo suficiente na conta.

O banco disponibiliza ao cliente um limite de crédito rotativo. Embora apareça no extrato da conta, não é um recurso do cliente. Quando utilizado esse valor, o banco pode cobrar juros sobre o valor utilizado, ou seja, sobre o saldo devedor.

Não há normas do Banco Central do Brasil (BC) ou do Conselho Monetário Nacional (CMN) que obriguem uma instituição financeira a conceder operação de crédito ao cliente, inclusive o cheque especial. O fornecimento dessa linha de crédito depende do interesse da instituição financeira e do cliente. As condições para utilização, manutenção e cancelamento devem ser demonstradas no contrato.

Essa linha de crédito (cheque especial) deve ser utilizada apenas em caráter emergencial. As taxas de juros costumam ser altas e, portanto, pode ser mais vantajoso contratar outra linha de crédito em determinadas situações. Desde janeiro de 2020, as instituições só podem cobrar taxas de juros de, no máximo, 8% ao mês pela utilização do cheque especial. Apesar de limitada, ainda é uma taxa bastante elevada se comparada a outras modalidades de crédito.

O limite do cheque especial pode ser alterado pela instituição financeira. No entanto, se ocorrer a “redução do valor”, deve ser precedida de comunicação ao cliente, com no mínimo 30 dias de antecedência.

A elevação do valor deve ser condicionada à prévia autorização do cliente. Por se tratar de um contrato entre as partes, a instituição financeira e o cliente têm o direito de solicitar o cancelamento do contrato a qualquer momento. Cabe, porém, às partes envolvidas discutir acerca da forma de pagamento do saldo devedor do cheque especial caso a linha de crédito esteja sendo utilizada.



CONSUMIDOR PRECISA SER ALERTADO AO UTILIZAR O CHEQUE ESPECIAL

Desde 2018, surgiram novas regras para que as pessoas tenham consciência de que entraram no cheque especial, além de evitar surpresas com cobranças automáticas e taxas de juros abusivas. São elas:

O banco precisa avisar o consumidor que ele entrou no cheque especial e orientar o uso consciente do crédito (normalmente essas mensagens chegam pelo celular, quando cadastrado junto ao banco);

No extrato precisa informar de forma clara o que é o seu saldo de conta-corrente e o que é o limite de crédito do cheque especial;

Se utilizar mais de 15% do limite do crédito por mais de 30 dias, o banco é obrigado a oferecer uma linha de crédito com juros menores;

É permitida a cobrança de tarifa pela pré-aprovação do limite na sua conta-corrente. Por exemplo, se o seu cheque especial tiver um limite acima de R\$ 500,00 (quinhentos reais), o banco pode cobrar tarifas de até 0,25% mensais sobre o excedente, mesmo se você não usá-lo. Por exemplo, se o consumidor possui um limite de R\$ 5.000,00, seriam cobrados 0,25% de R\$ 4.500,00, resultando em R\$ 11,25 por mês.

O cheque especial pode salvar o consumidor do aperto, mas é preciso conhecer as regras para não entrar em endividamento.

Lembre-se de usar o crédito com moderação e só em casos de emergência. Se puder, opte por modalidades de crédito com juros menores e, é claro, planeje seu orçamento para não precisar desse dinheiro extra.

LEI DO SUPERENDIVIDAMENTO



A Lei nº 14.181/2, conhecida como Lei do Superendividamento, possibilita a renegociação de diversas dívidas em apenas um contrato.

A norma cria regras para prevenir o crescente endividamento dos cidadãos. O texto compreende como superendividamento a “impossibilidade manifesta de o consumidor pessoa natural, de boa-fé, pagar a totalidade de suas dívidas de consumo, exigíveis e vincendas, sem comprometer seu mínimo existencial”.

Veja as principais medidas presentes na nova legislação:



>> Desistência do empréstimo em até 7 dias:

A alteração dos textos do Código de Defesa do Consumidor (CDC) e do Estatuto do Idoso possibilita que o consumidor desista de contratar empréstimo consignado dentro de sete dias do contrato sem indicar o motivo. Para isso, a financeira deve disponibilizar ao consumidor acesso fácil a um formulário, por meio físico ou eletrônico, em que constarão os dados de identificação e a forma de devolução de quantias recebidas e eventuais juros. As regras presentes na lei não se aplicam a dívidas relacionadas a bens de alto valor.



>> Proteção ao crédito:

A lei proíbe as propostas feitas sem consulta a serviços de proteção ao crédito ou sem avaliação da situação financeira do interessado. As medidas são ainda mais severas quando o consumidor pertence aos grupos mais vulneráveis, por exemplo, idosos, analfabetos, tornando-se proibido assediar ou pressionar o consumidor para contratar crédito ou comprar produto ou serviço.



>> Renegociação:

A renegociação é semelhante ao plano judicial de falência de uma empresa. O juiz poderá começar o processo de repactuação das dívidas com a presença de todos os credores, após a solicitação do consumidor. Na audiência, o requerente poderá apresentar um plano de pagamento com prazo máximo de cinco anos para quitação. As negociações respeitarão as garantias acordadas originalmente.

A novidade é o chamado conceito de “mínimo existencial”. Um regulamento da lei deverá definir a quantia mínima da renda do devedor que não poderá ser usada para pagar as dívidas, com a intenção de impedir que a pessoa tenha de contrair novas dívidas para pagar despesas mínimas como água e luz ou mesmo pagar as dívidas antigas.

Os credores que não comparecerem às audiências de conciliação, sem a apresentação de justificativa, terão suas dívidas suspensas, assim como os juros por atraso.

Além disso, eles não serão priorizados na hora de receber o dinheiro de volta.

O pedido de repactuação poderá ser repetido após 2 anos da quitação das obrigações previstas no plano de pagamento homologado.



>> Plano compulsório:

Se não houver acordo com o credor ou se o credor não comparecer à primeira negociação, o texto prevê que o juiz forneça um plano judicial compulsório de pagamento, atendendo pedido do consumidor. Os credores serão convocados e um administrador nomeado pelo juiz terá 30 dias para apresentar um plano de pagamento com aumento de prazo e descontos. Será assegurado aos credores, no mínimo, o pagamento da dívida original corrigida pela inflação do período e cinco anos para quitação total da dívida após o fim do prazo do plano proposto pelo devedor.

A primeira parcela desse resíduo deverá ser paga em 180 dias a partir da decisão judicial e o restante em parcelas mensais e sucessivas.



>> Custo Efetivo Total (CET):

Tanto os bancos e financeiras quanto aqueles que venderem a prazo deverão informar o consumidor previamente e de forma adequada qual é o Custo Efetivo Total (CET), a taxa mensal efetiva de juros e os encargos por atraso, o total de prestações e o direito do consumidor de antecipar o pagamento da dívida ou parcelamento sem novos encargos. As ofertas de empréstimo ou de venda a prazo deverão informar ainda a soma total a pagar, com e sem financiamento.



**>> Conciliação:**

Outra medida importante é que o consumidor terá acesso a uma fase de conciliação com os órgãos de defesa do consumidor. Para atender o cumprimento da legislação, o Procon Goiás criou em sua estrutura organizacional o Núcleo de Atendimento aos Superendividados (NAS). A iniciativa visa auxiliar as pessoas (pessoas físicas) mais vulneráveis e, por isso, abrangerá dívidas de até 20 salários mínimos.

O interessado deverá reunir toda a documentação que comprove as dívidas, sua impossibilidade de arcar com o atual montante devido e sua documentação pessoal. Após esse primeiro contato, será aberto um processo interno onde serão estudados os juros e outros fatores da dívida. Posteriormente, as empresas serão intimadas e será marcada uma audiência de conciliação entre as partes.

Para se cadastrar no programa, o consumidor deverá registrar uma reclamação no Procon Web (proconweb.ssp.go.gov.br), ou agendar o atendimento presencial pela plataforma para o futuro agendamento das audiências de conciliação com os fornecedores envolvidos.



LGPD – LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018), que foi publicada em 2018 e entrou em vigor no segundo semestre de 2020, disciplina o tratamento de dados por pessoas físicas ou jurídicas, do âmbito público ou privado, e prevê a criação de uma agência reguladora de tal atividade, a Agência Nacional de Proteção de Dados (ANPD). Sendo assim, todas as empresas que realizam o manuseio de dados pessoais estão sujeitas à incidência da lei e das respectivas penalidades, bem como à fiscalização por parte da agência reguladora, que passa a exercer suas funções ainda em 2021.



>> DADOS PROTEGIDOS:



Dados pessoais: A LGPD busca garantir a qualquer pessoa no Brasil o direito sobre seus dados pessoais (aqueles que podem identificar alguém), como o nome completo, números de documentos (RG, CPF, CNH, entre outros), endereço, data e local de nascimento, gênero, número de telefone, dados de localização.

Dados pessoais sensíveis: A lei também define o que considera dados pessoais sensíveis. Eles precisam de uma camada a mais de proteção por envolver informações como origem racial ou étnica, orientação sexual, biometria, dados genéticos e informações de saúde, religião, opiniões políticas, entre outros. Estes podem ser usados para fins de discriminação, por isso, contam com tratamento especial pela lei.

>> CONSENTIMENTO:

Os seus dados pertencem a você. Uma das regras previstas na lei é que o consentimento deve ser dado em vários casos (salvo exceções) antes que órgãos públicos e empresas possam utilizá-los. Você autoriza ou não o uso deles. Nesse processo, as organizações devem informar de modo claro o que será feito com os seus dados, se eles serão compartilhados com terceiros e para quem eles estão sendo exigidos.



>> FINALIDADE:

A lei deixa claro que qualquer tratamento de dados deve ser feito de acordo com uma finalidade específica e única. Qualquer órgão ou empresa que colha dados pessoais de uma pessoa no Brasil tem que deixar claro para quem aqueles dados serão utilizados. O uso não poderá extrapolar aquele fim especificado.



>> TRANSPARÊNCIA:

O princípio da transparência entre as pessoas no Brasil e empresa ou órgão público é assegurado pela lei. Com base nos tópicos acima, já ficou claro como as organizações devem proceder e as regras para que a gente se torne cada vez mais ciente sobre direitos de privacidade.



>> OPOSIÇÃO:

Outro direito básico que a LGPD garante é o de não ceder dados pessoais (salvo exceções previstas na íntegra da lei).

Veja um exemplo para este caso:

Uma loja virtual que peça uma foto na hora do cadastro para uma compra, por exemplo, pode ser questionada. O consumidor não é obrigado a ceder o dado.

>> SEGURANÇA:



O princípio da segurança dentro da LGPD também é um ponto muito importante, tanto no aspecto jurídico quanto técnico. As empresas deverão comprovar que estão usando técnicas para prevenir o vazamento de dados — a criptografia pode ser um exemplo.

>> ANONIMIZAÇÃO:

Um ponto muito importante da LGPD estabelece regras para uso de dados sensíveis. Caso esse tipo de dado precise ser usado, o responsável pela coleta deve garantir o processo de anonimização.



>> EXCLUSÃO:

Um direito extremamente importante assegurado pela lei é a possibilidade de exclusão de suas informações de um banco de dados. Mesmo que a pessoa tenha concordado em cedê-las, ela pode voltar atrás.

>> PORTABILIDADE:

Assim como você pode levar o número de telefone de uma operadora para outra, os seus dados também podem ser transferidos de uma empresa para outra, seguindo as regras da LGPD. Ao invés de preencher um novo cadastro em uma empresa concorrente fornecedora de algum serviço, o dono dos dados pode simplesmente pedir para que sejam transferidos — e a empresa deve sim colaborar.



IMPORTANTE

Além de mudar a maneira como instituições privadas coletam, armazenam e disponibilizam informações de usuários, a LGPD é destinada às instituições públicas — portanto, deve ser seguida por União, estados, Distrito Federal e municípios.

Logo após a publicação da LGPD, o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) editou a Recomendação 73/2020, que orientou os órgãos do Poder Judiciário a adotarem medidas para a adequação dos tribunais às disposições da legislação de proteção de dados.

LGPD - A QUEM SE APLICA?



A LGPD se aplica a qualquer pessoa física, empresa, entidade privada ou pública e a órgão público que realize coleta e tratamento de informações, ou seja, que tenha alguma atividade em que utilize dados pessoais seja por meio digital (on-line) ou físico (presencial).



ALGPD não se aplica ao tratamento de dados realizados para fins exclusivamente particulares e não econômicos, jornalísticos, artísticos, acadêmicos, de segurança pública, de defesa nacional, de segurança de Estado, de investigação ou repressão de infrações penais, entre outros.

O CONSUMIDOR É RESPONSÁVEL PELO LIXO QUE PRODUZ

O consumidor consciente é aquele que se preocupa com o lixo que produz e o impacto negativo que isso trará para o meio ambiente. De acordo com dados do Panorama dos Resíduos Sólidos no Brasil 2020, a geração de lixo saltou de 66,7 milhões de toneladas em 2010 para 79,1 milhões em 2019, uma diferença de 12,4 milhões de toneladas.

O levantamento aponta ainda que cada brasileiro produz, em média, 379,2 kg de lixo por ano, ou seja, mais de 1 kg por dia. As informações foram coletadas e publicadas pela Associação Brasileira das Empresas de Limpeza Pública e Resíduos Especiais (Abrelpe).

Com montanhas e mais montanhas de lixo se formando pelo mundo afora e os aterros sanitários operando próximo do limite, é urgente a discussão sobre os 3 R's: reduzir, reutilizar e reciclar. Para se ter uma ideia, o plástico leva 450 anos para se decompor no meio ambiente e o vidro pode levar até um milhão de anos.



Se você quer fazer a sua parte e contribuir para um mundo melhor através da reciclagem, siga as dicas abaixo:

SEPARE OS MATERIAIS ORGÂNICOS DOS RECICLÁVEIS:



Dentro de casa, tenha duas lixeiras para fazer a separação do lixo orgânico e do lixo reciclável.



Lixo orgânico: restos de alimentos, madeira, cascas, sementes, etc. Deve ser descartado em um recipiente próprio.



O que pode ser reciclado: Resíduos como alumínio, plásticos, papéis secos, metais e vidros podem ser reciclados.



O que não pode ser reciclado: Papel-carbono, etiqueta adesiva, fita crepe, guardanapos, fotografias, filtro de cigarros, papéis sujos, papéis sanitários, copos de papel. Cabos de panela e tomadas. Clipes, grampos, esponjas de aço, canos. Espelhos, cristais, cerâmicas, porcelana. Pilhas e baterias de celular devem ser devolvidas aos fabricantes ou depositadas em coletores específicos.

>> Como enviar o lixo para reciclagem:

Lave (de preferência com água de reúso) as embalagens do tipo longa vida, latas, garrafas e frascos de vidro e plástico. Seque-os antes de depositar nos coletores. Os papéis devem estar secos, podem ser dobrados, mas não devem ser amassados. Embrulhe vidros quebrados e outros materiais cortantes em papel grosso (do tipo jornal) ou colocados em uma caixa para evitar acidentes. Garrafas e frascos não devem ser misturados com os vidros planos.

>> Separe o óleo de cozinha usado:

Guarde o óleo usado em garrafas ou recipientes fechados com tampa e envie-os para reciclagem. Algumas Organizações Não Governamentais (ONGs) e empresas se dedicam a essa coleta. Procure uma na sua cidade.

>> Separe o lixo eletrônico:

O descarte incorreto pode contaminar o solo com os componentes pesados. Eletrodomésticos podem ser enviados a ferros velhos ou o consumidor pode procurar a empresa fabricante para saber se eles têm alguma política de logística reversa. Empresas de telefonia móvel prestam serviço de reciclagem, algumas contam até com postos de coleta para baterias e aparelhos. Procure saber sobre os pontos de coleta que funcionam na sua cidade. Outra alternativa é recorrer a ONGs especializadas.

>> Coleta seletiva:

Além de separar o que é reciclável do que não é, separe, quando possível, em recipientes de cores diferentes: papel, plástico, vidro, metal, lixo orgânico e materiais não recicláveis.

>> Papéis:

Todos os tipos são recicláveis, inclusive caixas do tipo longa-vida e de papelão. Não recicle papel com material orgânico, como caixas de pizza cheias de gordura, pontas de cigarro, fitas adesivas, fotografias, papéis sanitários e papel-carbono.

Outras dicas

>> Plásticos:

90% do lixo produzido no mundo são à base de plástico. Por isso, esse material merece uma atenção especial. Recicle sacos de supermercados, garrafas de refrigerante (pet), tampinhas e até brinquedos quebrados.

>> Vidros:

Quando limpos e secos, todos são recicláveis, exceto lâmpadas, cristais, espelhos, vidros de automóveis ou temperados, cerâmica e porcelana.

>> Metais:

Além de todos os tipos de latas de alumínio, é possível reciclar tampinhas, pregos e parafusos. Atenção: cliques, grampos, canos e esponjas de aço devem ficar de fora.

>> Isopor:

Ao contrário do que muita gente pensa, o isopor é reciclável. No entanto, esse processo não é economicamente viável. Por isso, é importante usar o isopor de diversas formas e evitar ao máximo o seu desperdício. Quando tiver que jogar fora, coloque na lata de plásticos. Algumas empresas transformam esse material em matéria-prima para blocos de construção civil.

Como reduzir o envio do lixo para reciclagem e para os lixões



Reduza os produtos descartáveis: prefira louças e vidros, mesmo em festas. O descarte desses produtos pode acarretar em sérios problemas.



Diga não às embalagens: no supermercado, compre produtos a granel; prefira produtos (xampus, maquiagens, cremes) com refil. Além disso, opte pela sacola reutilizável para carregar os produtos, ao invés das sacolas plásticas.



Diga não às sacolas plásticas: leve sempre com você para as compras bolsas retornáveis ou carrinhos de feira.



Seja mais digital: faturas de cartões, contas de telefone e afins podem ser todas pagas com códigos de barra (sem necessidade de papel) ou via débito automático, faça essa escolha ao invés de pedir as faturas em papel via correio. Tente sempre fazer a substituição das correspondências por e-mails.



Crie objetos: com as garrafas pet, por exemplo, é possível fazer vassouras, cortinas, e até árvores de natal. Com tampas de lata de alumínio, dá para fazer bolsas, bonecos e até roupas.



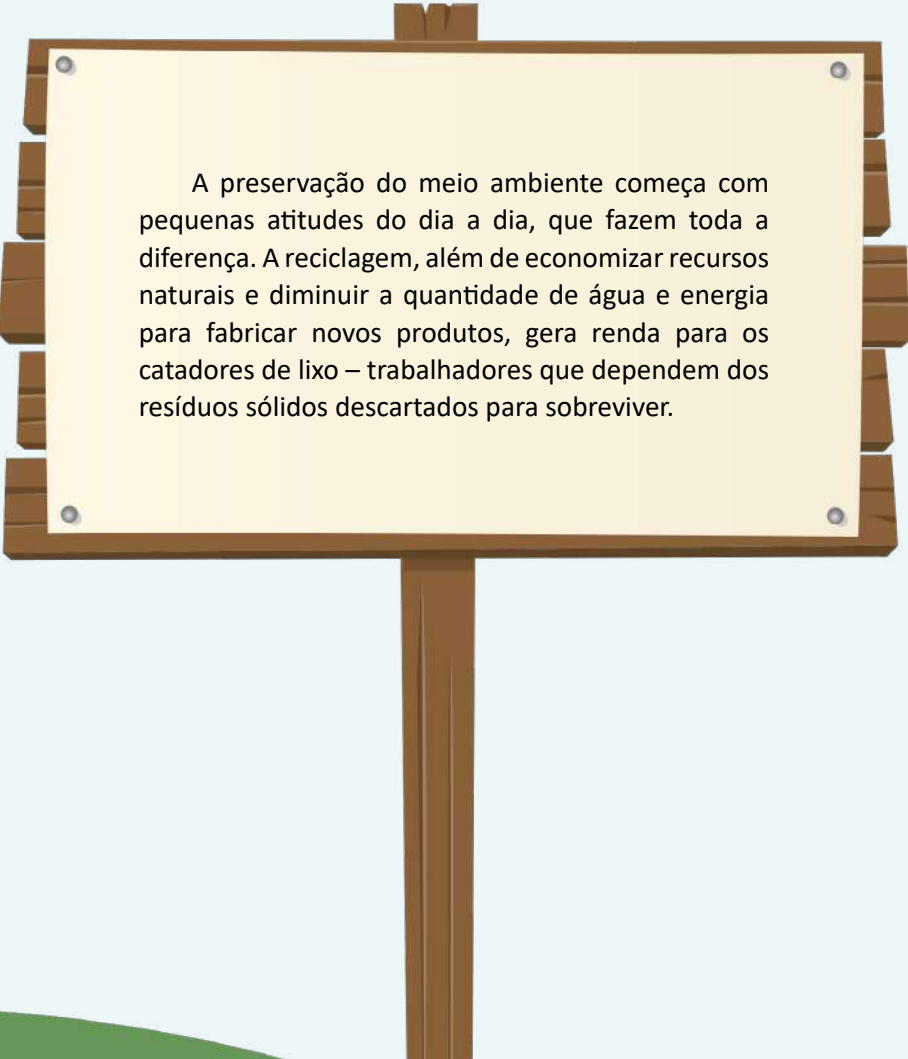
Conserte ou doe: não jogue fora aquilo que não tem mais serventia! Tente consertar e fazer um orçamento para tal. Se não, doe a alguém que possa se interessar pelo seu objeto abandonado. Tudo isso é melhor que o descarte.



Não desperdice alimentos: compre somente o que precisa e use os alimentos por completo no preparo, aproveitando talos, sementes e cascas.



Faça compostagem: Outra alternativa muito boa para reaproveitar os materiais orgânicos que iriam para o descarte, é a compostagem doméstica.



A preservação do meio ambiente começa com pequenas atitudes do dia a dia, que fazem toda a diferença. A reciclagem, além de economizar recursos naturais e diminuir a quantidade de água e energia para fabricar novos produtos, gera renda para os catadores de lixo – trabalhadores que dependem dos resíduos sólidos descartados para sobreviver.

LEI Nº 14.181, DE 1º DE JULHO DE 2021

Altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), e a Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003 (Estatuto do Idoso), para aperfeiçoar a disciplina do crédito ao consumidor e dispor sobre a prevenção e o tratamento do superendividamento.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º A Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), passa a vigorar com as seguintes alterações:

“Art. 4º

- IX - fomento de ações direcionadas à educação financeira e ambiental dos consumidores;
- X - prevenção e tratamento do superendividamento como forma de evitar a exclusão social do consumidor.” (NR)

“Art. 5º

- VI - instituição de mecanismos de prevenção e tratamento extrajudicial e judicial do superendividamento e de proteção do consumidor pessoa natural;
 - VII - instituição de núcleos de conciliação e mediação de conflitos oriundos de superendividamento.
-” (NR)

“Art. 6º

- XI - a garantia de práticas de crédito responsável, de educação financeira e de

prevenção e tratamento de situações de superendividamento, preservado o mínimo existencial, nos termos da regulamentação, por meio da revisão e da repactuação da dívida, entre outras medidas;

XII - a preservação do mínimo existencial, nos termos da regulamentação, na repactuação de dívidas e na concessão de crédito;

XIII - a informação acerca dos preços dos produtos por unidade de medida, tal como por quilo, por litro, por metro ou por outra unidade, conforme o caso.
.....” (NR)

“Art. 51.

XVII - condicionem ou limitem de qualquer forma o acesso aos órgãos do Poder Judiciário;

XVIII - estabeleçam prazos de carência em caso de impontualidade das prestações mensais ou impeçam o restabelecimento integral dos direitos do consumidor e de seus meios de pagamento a partir da purgação da mora ou do acordo com os credores;

XIX - (VETADO).
.....” (NR)

“CAPÍTULO VI-A - DA PREVENÇÃO E DO TRATAMENTO DO SUPERENDIVIDAMENTO’

‘Art. 54-A. Este Capítulo dispõe sobre a prevenção do superendividamento da pessoa natural, sobre o crédito responsável e sobre a educação financeira do consumidor.

§ 1º Entende-se por superendividamento a impossibilidade manifesta de o consumidor pessoa natural, de boa-fé, pagar a totalidade de suas dívidas de

consumo, exigíveis e vincendas, sem comprometer seu mínimo existencial, nos termos da regulamentação.

§ 2º As dívidas referidas no § 1º deste artigo englobam quaisquer compromissos financeiros assumidos decorrentes de relação de consumo, inclusive operações de crédito, compras a prazo e serviços de prestação continuada.

§ 3º O disposto neste Capítulo não se aplica ao consumidor cujas dívidas tenham sido contraídas mediante fraude ou má-fé, sejam oriundas de contratos celebrados dolosamente com o propósito de não realizar o pagamento ou decorram da aquisição ou contratação de produtos e serviços de luxo de alto valor.’

Art. 54-B. No fornecimento de crédito e na venda a prazo, além das informações obrigatórias previstas no art. 52 deste Código e na legislação aplicável à matéria, o fornecedor ou o intermediário deverá informar o consumidor, prévia e adequadamente, no momento da oferta, sobre:

I - o custo efetivo total e a descrição dos elementos que o compõem;

II - a taxa efetiva mensal de juros, bem como a taxa dos juros de mora e o total de encargos, de qualquer natureza, previstos para o atraso no pagamento;

III - o montante das prestações e o prazo de validade da oferta, que deve ser, no mínimo, de 2 (dois) dias;

IV - o nome e o endereço, inclusive o eletrônico, do fornecedor;

V - o direito do consumidor à liquidação antecipada e não onerosa do débito, nos termos do § 2º do art. 52 deste Código e da regulamentação em vigor.

§ 1º As informações referidas no art. 52 deste Código e no caput deste artigo devem constar de forma clara e resumida do próprio contrato, da fatura ou de instrumento apartado, de fácil acesso ao consumidor.

§ 2º Para efeitos deste Código, o custo efetivo total da operação de crédito

ao consumidor consistirá em taxa percentual anual e compreenderá todos os valores cobrados do consumidor, sem prejuízo do cálculo padronizado pela autoridade reguladora do sistema financeiro.

§ 3º Sem prejuízo do disposto no art. 37 deste Código, a oferta de crédito ao consumidor e a oferta de venda a prazo, ou a fatura mensal, conforme o caso, devem indicar, no mínimo, o custo efetivo total, o agente financiador e a soma total a pagar, com e sem financiamento.’

Art. 54-C. É vedado, expressa ou implicitamente, na oferta de crédito ao consumidor, publicitária ou não:

I - (VETADO);

II - indicar que a operação de crédito poderá ser concluída sem consulta a serviços de proteção ao crédito ou sem avaliação da situação financeira do consumidor;

III - ocultar ou dificultar a compreensão sobre os ônus e os riscos da contratação do crédito ou da venda a prazo;

IV - assediar ou pressionar o consumidor para contratar o fornecimento de produto, serviço ou crédito, principalmente se se tratar de consumidor idoso, analfabeto, doente ou em estado de vulnerabilidade agravada ou se a contratação envolver prêmio;

V - condicionar o atendimento de pretensões do consumidor ou o início de tratativas à renúncia ou à desistência de demandas judiciais, ao pagamento de honorários advocatícios ou a depósitos judiciais.

Parágrafo único. (VETADO).’

Art. 54-D. Na oferta de crédito, previamente à contratação, o fornecedor ou o intermediário deverá, entre outras condutas:

I - informar e esclarecer adequadamente o consumidor, considerada sua

idade, sobre a natureza e a modalidade do crédito oferecido, sobre todos os custos incidentes, observado o disposto nos arts. 52 e 54-B deste Código, e sobre as consequências genéricas e específicas do inadimplemento;

II - avaliar, de forma responsável, as condições de crédito do consumidor, mediante análise das informações disponíveis em bancos de dados de proteção ao crédito, observado o disposto neste Código e na legislação sobre proteção de dados;

III - informar a identidade do agente financiador e entregar ao consumidor, ao garante e a outros coobrigados cópia do contrato de crédito.

Parágrafo único. O descumprimento de qualquer dos deveres previstos no caput deste artigo e nos arts. 52 e 54-C deste Código poderá acarretar judicialmente a redução dos juros, dos encargos ou de qualquer acréscimo ao principal e a dilação do prazo de pagamento previsto no contrato original, conforme a gravidade da conduta do fornecedor e as possibilidades financeiras do consumidor, sem prejuízo de outras sanções e de indenização por perdas e danos, patrimoniais e morais, ao consumidor.’

‘**Art. 54-E.** (VETADO).

‘**Art. 54-F.** São conexos, coligados ou interdependentes, entre outros, o contrato principal de fornecimento de produto ou serviço e os contratos acessórios de crédito que lhe garantam o financiamento quando o fornecedor de crédito:

I - recorrer aos serviços do fornecedor de produto ou serviço para a preparação ou a conclusão do contrato de crédito;

II - oferecer o crédito no local da atividade empresarial do fornecedor de produto ou serviço financiado ou onde o contrato principal for celebrado.

§ 1º O exercício do direito de arrependimento nas hipóteses previstas neste

Código, no contrato principal ou no contrato de crédito, implica a resolução de pleno direito do contrato que lhe seja conexo.

§ 2º Nos casos dos incisos I e II do caput deste artigo, se houver inexecução de qualquer das obrigações e deveres do fornecedor de produto ou serviço, o consumidor poderá requerer a rescisão do contrato não cumprido contra o fornecedor do crédito.

§ 3º O direito previsto no § 2º deste artigo caberá igualmente ao consumidor:

I - contra o portador de cheque pós-datado emitido para aquisição de produto ou serviço a prazo;

II - contra o administrador ou o emitente de cartão de crédito ou similar quando o cartão de crédito ou similar e o produto ou serviço forem fornecidos pelo mesmo fornecedor ou por entidades pertencentes a um mesmo grupo econômico.

§ 4º A invalidade ou a ineficácia do contrato principal implicará, de pleno direito, a do contrato de crédito que lhe seja conexo, nos termos do caput deste artigo, ressalvado ao fornecedor do crédito o direito de obter do fornecedor do produto ou serviço a devolução dos valores entregues, inclusive relativamente a tributos.’

Art. 54-G. Sem prejuízo do disposto no art. 39 deste Código e na legislação aplicável à matéria, é vedado ao fornecedor de produto ou serviço que envolva crédito, entre outras condutas:

I - realizar ou proceder à cobrança ou ao débito em conta de qualquer quantia que houver sido contestada pelo consumidor em compra realizada com cartão de crédito ou similar, enquanto não for adequadamente solucionada a controvérsia, desde que o consumidor haja notificado a administradora do cartão com antecedência de pelo menos 10 (dez) dias contados da data de

vencimento da fatura, vedada a manutenção do valor na fatura seguinte e assegurado ao consumidor o direito de deduzir do total da fatura o valor em disputa e efetuar o pagamento da parte não contestada, podendo o emissor lançar como crédito em confiança o valor idêntico ao da transação contestada que tenha sido cobrada, enquanto não encerrada a apuração da contestação;

II - recusar ou não entregar ao consumidor, ao garante e aos outros coobrigados cópia da minuta do contrato principal de consumo ou do contrato de crédito, em papel ou outro suporte duradouro, disponível e acessível, e, após a conclusão, cópia do contrato;

III - impedir ou dificultar, em caso de utilização fraudulenta do cartão de crédito ou similar, que o consumidor peça e obtenha, quando aplicável, a anulação ou o imediato bloqueio do pagamento, ou ainda a restituição dos valores indevidamente recebidos.

§ 1º Sem prejuízo do dever de informação e esclarecimento do consumidor e de entrega da minuta do contrato, no empréstimo cuja liquidação seja feita mediante consignação em folha de pagamento, a formalização e a entrega da cópia do contrato ou do instrumento de contratação ocorrerão após o fornecedor do crédito obter da fonte pagadora a indicação sobre a existência de margem consignável.

§ 2º Nos contratos de adesão, o fornecedor deve prestar ao consumidor, previamente, as informações de que tratam o art. 52 e o caput do art. 54-B deste Código, além de outras porventura determinadas na legislação em vigor, e fica obrigado a entregar ao consumidor cópia do contrato, após a sua conclusão.”

“CAPÍTULO V - DA CONCILIAÇÃO NO SUPERENDIVIDAMENTO”

Art. 104-A. A requerimento do consumidor superendividado pessoa natural, o juiz poderá instaurar processo de repactuação de dívidas, com vistas à realização de audiência conciliatória, presidida por ele ou por conciliador credenciado no juízo, com a presença de todos os credores de dívidas previstas no art. 54-A deste Código, na qual o consumidor apresentará proposta de plano de pagamento com prazo máximo de 5 (cinco) anos, preservados o mínimo existencial, nos termos da regulamentação, e as garantias e as formas de pagamento originalmente pactuadas.

§ 1º Excluem-se do processo de repactuação as dívidas, ainda que decorrentes de relações de consumo, oriundas de contratos celebrados dolosamente sem o propósito de realizar pagamento, bem como as dívidas provenientes de contratos de crédito com garantia real, de financiamentos imobiliários e de crédito rural.

§ 2º O não comparecimento injustificado de qualquer credor, ou de seu procurador com poderes especiais e plenos para transigir, à audiência de conciliação de que trata o caput deste artigo acarretará a suspensão da exigibilidade do débito e a interrupção dos encargos da mora, bem como a sujeição compulsória ao plano de pagamento da dívida se o montante devido ao credor ausente for certo e conhecido pelo consumidor, devendo o pagamento a esse credor ser estipulado para ocorrer apenas após o pagamento aos credores presentes à audiência conciliatória.

§ 3º No caso de conciliação, com qualquer credor, a sentença judicial que homologar o acordo descreverá o plano de pagamento da dívida e terá eficácia de título executivo e força de coisa julgada.

§ 4º Constarão do plano de pagamento referido no § 3º deste artigo:

I - medidas de dilação dos prazos de pagamento e de redução dos encargos da

dívida ou da remuneração do fornecedor, entre outras destinadas a facilitar o pagamento da dívida;

II - referência à suspensão ou à extinção das ações judiciais em curso;

III - data a partir da qual será providenciada a exclusão do consumidor de bancos de dados e de cadastros de inadimplentes;

IV - condicionamento de seus efeitos à abstenção, pelo consumidor, de condutas que importem no agravamento de sua situação de superendividamento.

§ 5º O pedido do consumidor a que se refere o caput deste artigo não importará em declaração de insolvência civil e poderá ser repetido somente após decorrido o prazo de 2 (dois) anos, contado da liquidação das obrigações previstas no plano de pagamento homologado, sem prejuízo de eventual repactuação.'

Art. 104-B. Se não houver êxito na conciliação em relação a quaisquer credores, o juiz, a pedido do consumidor, instaurará processo por superendividamento para revisão e integração dos contratos e repactuação das dívidas remanescentes mediante plano judicial compulsório e procederá à citação de todos os credores cujos créditos não tenham integrado o acordo porventura celebrado.

§ 1º Serão considerados no processo por superendividamento, se for o caso, os documentos e as informações prestadas em audiência.

§ 2º No prazo de 15 (quinze) dias, os credores citados juntarão documentos e as razões da negativa de aceder ao plano voluntário ou de renegociar.

§ 3º O juiz poderá nomear administrador, desde que isso não onere as partes, o qual, no prazo de até 30 (trinta) dias, após cumpridas as diligências eventualmente necessárias, apresentará plano de pagamento que contemple medidas de temporização ou de atenuação dos encargos.

§ 4º O plano judicial compulsório assegurará aos credores, no mínimo, o valor

do principal devido, corrigido monetariamente por índices oficiais de preço, e preverá a liquidação total da dívida, após a quitação do plano de pagamento consensual previsto no art. 104-A deste Código, em, no máximo, 5 (cinco) anos, sendo que a primeira parcela será devida no prazo máximo de 180 (cento e oitenta) dias, contado de sua homologação judicial, e o restante do saldo será devido em parcelas mensais iguais e sucessivas.’

Art. 104-C. Compete concorrente e facultativamente aos órgãos públicos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor a fase conciliatória e preventiva do processo de repactuação de dívidas, nos moldes do art. 104-A deste Código, no que couber, com possibilidade de o processo ser regulado por convênios específicos celebrados entre os referidos órgãos e as instituições credoras ou suas associações.

§ 1º Em caso de conciliação administrativa para prevenir o superendividamento do consumidor pessoa natural, os órgãos públicos poderão promover, nas reclamações individuais, audiência global de conciliação com todos os credores e, em todos os casos, facilitar a elaboração de plano de pagamento, preservado o mínimo existencial, nos termos da regulamentação, sob a supervisão desses órgãos, sem prejuízo das demais atividades de reeducação financeira cabíveis.

§ 2º O acordo firmado perante os órgãos públicos de defesa do consumidor, em caso de superendividamento do consumidor pessoa natural, incluirá a data a partir da qual será providenciada a exclusão do consumidor de bancos de dados e de cadastros de inadimplentes, bem como o condicionamento de seus efeitos à abstenção, pelo consumidor, de condutas que importem no agravamento de sua situação de superendividamento, especialmente a de contrair novas dívidas.”

Art. 2º O art. 96 da Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003 (Estatuto do Idoso), passa a vigorar acrescido do seguinte § 3º:

“**Art. 96.**

§ 3º Não constitui crime a negativa de crédito motivada por superendividamento do idoso.” (NR)

Art. 3º A validade dos negócios e dos demais atos jurídicos de crédito em curso constituídos antes da entrada em vigor desta Lei obedece ao disposto em lei anterior, mas os efeitos produzidos após a entrada em vigor desta Lei subordinam-se aos seus preceitos.

Art. 4º (VETADO).

Art. 5º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Brasília, 1º de julho de 2021; 200o da Independência e 133o da República.

JAIR MESSIAS BOLSONARO

Anderson Gustavo Torres

Paulo Guedes

Damarens Regina Alves

BIBLIOGRAFIA

ALVES, Sthéfany. Como separar o lixo para reciclagem (e como reduzi-lo). Disponível em: <https://sustentarqui.com.br/como-separar-o-lixo-para-reciclagem/>. Acesso em: 10 set. 2021.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. RESOLUÇÃO BCB N° 144, DE 24 DE SETEMBRO DE 2021. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o%20BCB&numero=144>. Acesso em: 10 set. 2021.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. Mudança na padronização dos atos normativos. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/buscanormas>. Acesso em: 10 set. 2021.

BESSA, Leonardo Roscoe. Código de Defesa do Consumidor Lei nº 8.078; Rio de Janeiro: Editora Forense, 2021.

BRASIL. LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm.

Acesso em: 10 set. 2021.

INSTITUTO BRASILEIRO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. Home page. 2021. Disponível em: <https://idec.org.br/>. Acesso em: 10 set. 2021.

REVISTA DOS TRIBUNAIS. Revista de Direito do Consumidor. Editora Revista dos Tribunais. Edição: 2017.

SERASA. Serasa Limpa Nome. Disponível em: <https://www.serasa.com.br/>. Acesso em: 10 set. 2021.

SPC/BOA VISTA. Home page. 2021. Disponível em: <https://www.consumidorpositivo.com.br/>. Acesso em: 10 set. 2021.

TARTUCE, Flávio; ASSUMPÇÃO, Daniel Amorim. Manual do Direito do Consumidor. Rio de Janeiro: Editora Método, 2014.

Cartilha do

Consumidor Consciente



SSP
Secretaria de
Estado da
Segurança
Pública



fdd Fundo de
Defesa de
**Direitos
Difusos**

MINISTÉRIO DA
JUSTIÇA E
SEGURANÇA PÚBLICA

