

# CARTILHA PUC-SP

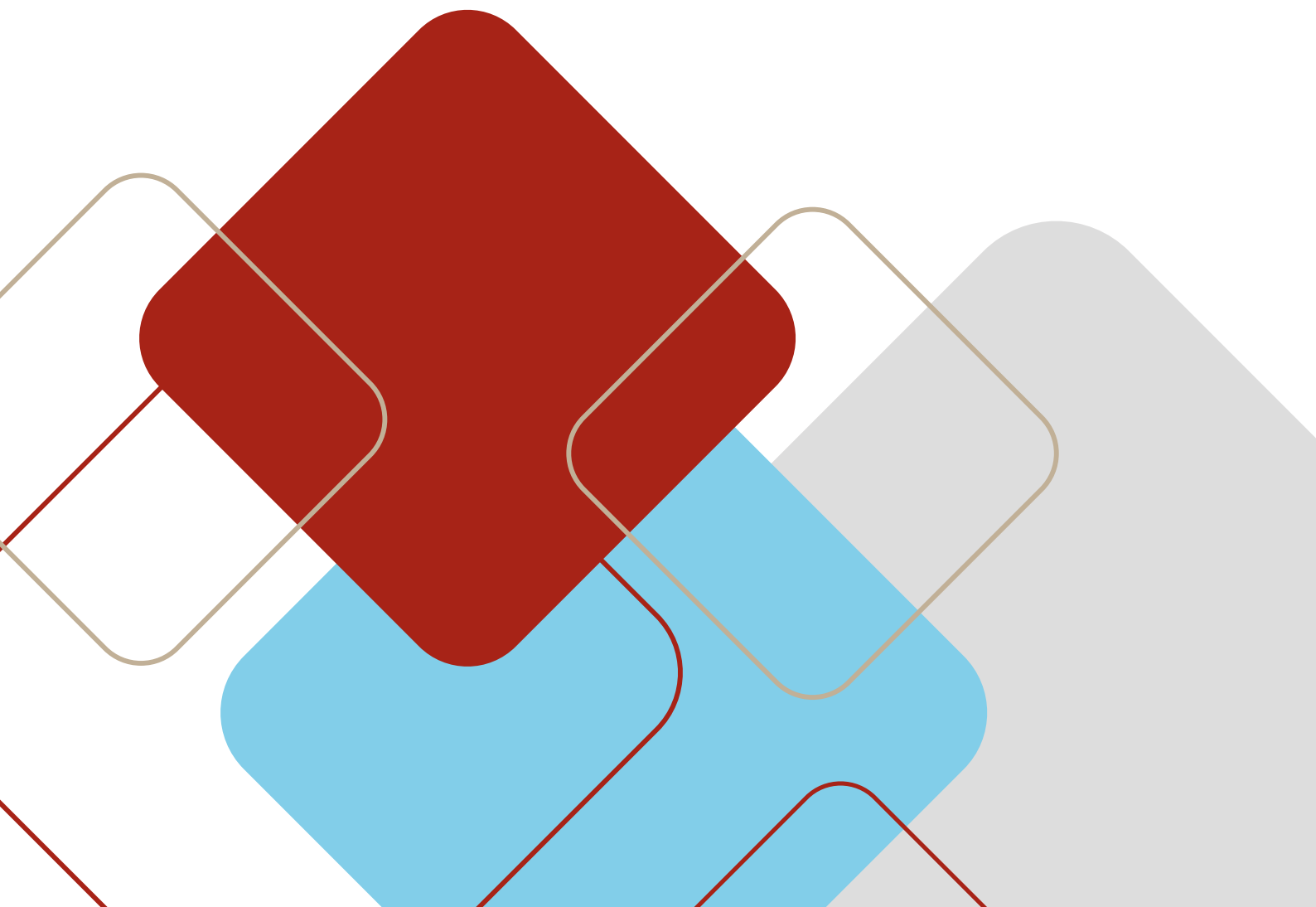
EM COMEMORAÇÃO AO  
CENTENÁRIO DE  
DOM PAULO EVARISTO ARNS



---

# DIREITO DO CONSUMIDOR

---



**CARTILHA ELABORADA PELA  
FACULDADE DE DIREITO DA PUC-SP**



Escritório Modelo Dom Paulo Evaristo Arns  
em conjunto com  
Grupo de Pesquisa PUC-SP Os impactos do  
Código de Processo Civil na Democracia e  
Sociedade

**EM COMEMORAÇÃO AO  
CENTENÁRIO DE DOM PAULO EVARISTO  
ARNS.**

# Apresentação

O objetivo desta Cartilha Prática de Direito do Consumidor é apresentar ao consumidor, de forma didática, a melhor forma de ele adquirir um produto ou serviço.

Também pretendemos dar dicas sobre o que deve ser verificado no ato da compra, assim como o que pode ser exigido pelo consumidor de quem está fornecendo produtos e serviços no mercado.



# Informações

## ■ DIREITOS BÁSICOS DOS CONSUMIDORES

**OS DIREITOS BÁSICOS DOS CONSUMIDORES ESTÃO NO ARTIGO 6º DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR.**

Tendo em vista que a lei pressupõe que o consumidor é a parte mais vulnerável da relação que se dá entre consumidor e o fornecedor de produtos ou serviços, é assegurado a todos os consumidores igualdade nas contratações e negociações, sem qualquer discriminação injustificada.

Além disso, é fundamental que as informações passadas aos consumidores sejam corretas e claras. Qualquer propaganda ou compra que violar este direito permite que o consumidor reivindique seus direitos no Procon ou na Justiça.

Assim, anúncios enganosos ou entrega de mercadorias com defeitos geram o direito de exigir a troca das mercadorias avariadas ou exigência de indenização pelos danos sofridos pelo consumidor.

## ■ IMPACTOS DA PANDEMIA DO COVID-19 NAS RELAÇÕES DE CONSUMO

A pandemia do COVID-19, para além da crise de saúde que atingiu o Brasil, trouxe inegável impacto nas relações de consumo e que pode exigir a revisão de alguns contratos para que haja reequilíbrio, direito assegurado pelo art. 6º, V do Código de Defesa do Consumidor que diz ser direito do consumidor: “a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou a sua revisão em razão de fatos supervenientes que se tornem excessivamente onerosas.”

Mas é preciso ficar atento porque algumas regras mudaram e serão aplicadas durante a pandemia. Atenção para algumas mudanças importantes para os consumidores.

## ■ REMARCAÇÃO DE SERVIÇOS CONTRATADOS ANTES (E DURANTE) DO ISOLAMENTO SOCIAL

A remarcação de serviços contratados antes do isolamento social e que não puderam ser realizados em razão das mais diversas restrições impostas pela pandemia, como, por exemplo, viagens e festas de casamento e formaturas, puderam ser remarcados.

Mesmo se tratando de relação de consumo, alguns prazos foram alterados e podem impactar o consumidor:

- **Pacotes de viagem, shows e festas<sup>1</sup>** : reservas que forem canceladas até 31.12.2021 não asseguram a devolução imediata do dinheiro ao consumidor, que poderá ter que aceitar uma nova data para o passeio/evento ou aguardar até o final do ano de 2022 para reaver o dinheiro.

- **Passagem aérea<sup>2</sup>** : reservas feitas para voos até 31.10.2021<sup>3</sup> que forem cancelados por iniciativa da empresa, asseguram ao consumidor a opção pela remarcação, créditos futuros (voucher) ou reembolso de valores. Mas o reembolso pode ocorrer em até 12 meses após o cancelamento. Se o consumidor optar pela remarcação futura poderá fazer em até 18 meses. Se a iniciativa pelo cancelamento partir do consumidor, ainda terá que arcar com os custos, o que poderá, a depender do caso, ser contestado.

Esse tipo de contrato de consumo merece muita atenção pois vários direitos foram flexibilizados e a legislação tem sido alterada. Por isso, muita atenção antes de efetuar a contratação destes serviços.

1 - Lei nº 14.046/2020.

2 - Lei nº 14.034/2020.

3 - Há proposta de prorrogação das regras de reembolso e remarcação na Medida Provisória 1024/2020 e que poderá estabelecer o prazo para reembolso da passagem decorrente de cancelamentos de voos entre 19.03.2020 até 31.12.2021.

## ■ COMPRAS ONLINE

---

Em razão da pandemia e fechamento de grande parte do comércio, as compras “on line” aumentaram em volume e em diversificação de produtos, o que exige atenção do consumidor para seus direitos e alerta para algumas situações:

- o envio de publicidade aos consumidores pode ser exagerado e é preciso ter muito cuidado e atenção aos termos das ofertas recebidas. Guarde todos os anúncios para ter seus direitos assegurados em caso de enfrentar problemas;

- as compras on line em geral dispensam meios de pagamentos mais seguros, bastando a indicação de um número de cartão de crédito, o que pode tornar os dados do consumidor vulneráveis a uso indevido por terceiros. Por isso: confira sempre todas as compras que forem lançadas em seu cartão e conteste imediatamente o que não reconhecer como devido;

- o direito ao arrependimento de compras feitas on line também foram alterados em razão da pandemia: antes era possível desistir da compra e devolver o produto em até 7 dias, mas isso deixou de ser possível para compras de produtos perecíveis e medicamentos<sup>4</sup> até o 30.10.2020. Mesmo agora, é preciso ficar atento pois o prazo é curto: apenas 7 dias;

- antes de efetuar uma compra on line pesquise se não há reclamações contra a empresa ou segurança do site oferecido e opte por usar sites confiáveis e de empresas com mínima solidez no mercado;

- as compras on line em geral são acrescidas de um custo para a entrega do produto, sendo necessário ficar atento ao valor a ser agregado e se concorda e é proporcional ao produto adquirido;

- mesmo para as compras on line exija sempre nota fiscal para ter a garantia dos produtos adquiridos.

## ■ DEVOLUÇÃO DE PRODUTOS

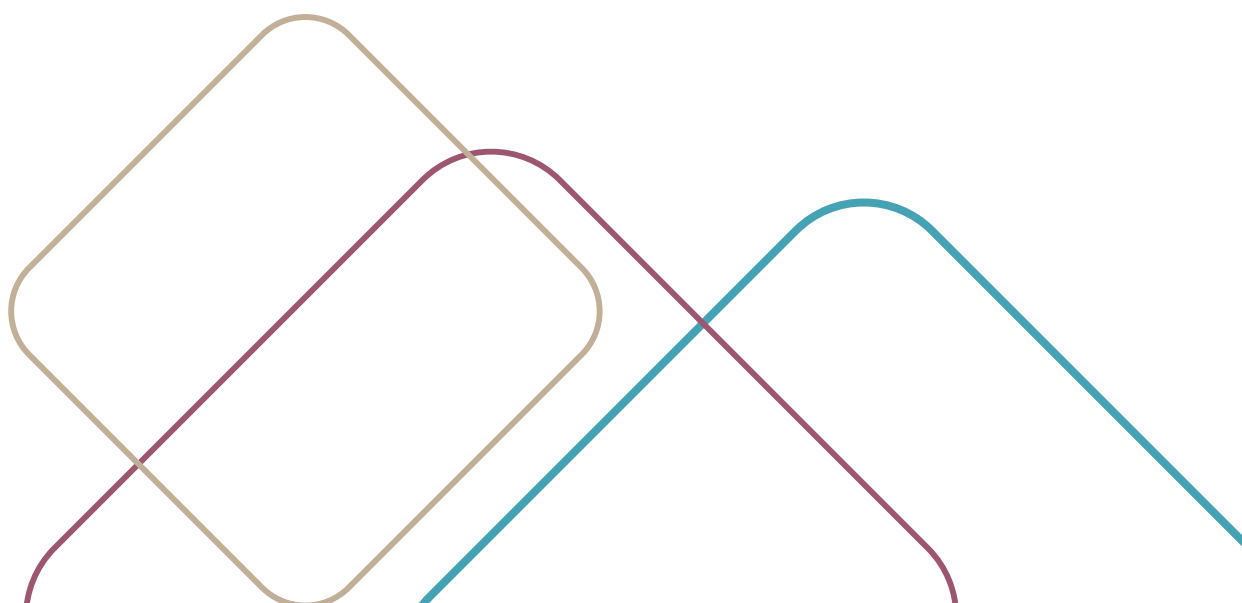
**VOCÊ POSSUI O DIREITO DE TROCAR QUALQUER ITEM QUE COMPRAR COM DEFEITO POR OUTRO PRODUTO IGUAL. O PRAZO PARA RECLAMAR É DE 30 DIAS, SE O PRODUTO FOR NÃO DURÁVEL, OU 90 DIAS, SE O PRODUTO FOR DURÁVEL.**

O fornecedor do produto ou serviço com problema possui o prazo de 30 dias para lhe dar outro produto. Caso ele não disponibilize outro produto você poderá escolher entre as seguintes opções:

- Substituição do produto por outro igual, mas sem defeito;
- Devolução dos valores pagos; ou
- Abatimento proporcional do preço que pagou, pois o produto não possui a qualidade esperada.

Tendo em vista que todo estabelecimento deve ter um Código de Defesa do Consumidor, quando necessário solicite o exemplar e, busque através de seu smartphone o artigo que prevê o direito violado ou ligue para o Procon SP discando 151 para informações e denúncias.

É importante lembrar que se o produto estiver em perfeito estado, mas você não gostou, a troca não é obrigatória. No entanto, se o fornecedor permitir troca à outros consumidores, este direito deve se estendido, indistintamente, a todos os consumidores.



## ■ PROTEÇÃO DOS DADOS PESSOAIS DOS CONSUMIDORES

**OS CONSUMIDORES POSSUEM DIREITO AO SIGILO E PRIVACIDADE DE SEUS DADOS.**

Dados são todas as informações que identificam a pessoa, sua origem racial, sua religião, opinião política, dados sobre sua saúde ou opção sexual.

Caso haja vazamento destes dados o fornecedor de produto ou serviço que der causa à esta violação da privacidade do consumidor poderá ser responsabilizado.

Estes direitos estão resguardados na Lei Geral de Proteção de Dados<sup>5</sup> e ficou determinado que os consumidores deverão ter total poder e ciência das informações disponibilizadas pelos fornecedores, restando claro qual objetivo da solicitação dos dados e com quem eles serão compartilhados, caso o consumidor autorize este compartilhamento.

## ■ VAZAMENTO DE DADOS TELEFÔNICOS E BANCÁRIOS

**PARA EVITAR CLONAGEM DOS SEUS DADOS BANCÁRIOS E DE SEU TELEFONE EVITE CLICAR EM LINKS SEM CONFIAR NA FONTE DE TRANSMISSÃO, POIS HÁ MUITOS LINKS MALICIOSOS QUE ROUBAM SUAS INFORMAÇÕES.**

A depender da situação, estas invasões poderão configurar o crime de violação de dispositivo informático, furto ou estelionato, podendo a pena chegar a 8 anos de reclusão.

Caso terceiros façam uso indevido de seu cartão de crédito, é preciso verificar se o banco tomou as cautelas necessárias na disponibilização de seus serviços, caso contrário, o consumidor deverá ser ressarcido por seus prejuízos.

Evite passar seus dados bancários e senhas por aplicativos de mensagens, através de redes sociais e cadastro em sites suspeitos. Além disso, nunca passe suas senhas para estranhos.



## ■ SERVIÇOS DE SAÚDE

Ao contratar um plano de saúde, o Código de Defesa do Consumidor também deverá ser aplicado. Desta forma, deverá o consumidor ter liberdade de escolha, igualdade nas contratações e informação clara e adequada sobre os procedimentos de saúde que estão cobertos pelo plano e quais hospitais o consumidor poderá buscar atendimento.

Cuidado com os prazos de carência! Carência é um período, no início do contrato de saúde, em que o consumidor apenas de estar em dia com os pagamentos não poderá utilizar determinados serviços. Por exemplo, em muitos planos, as mulheres possuem carência para parto. Isto significa que durante aquele período a mulher poderá utilizar todos os serviços do plano, exceto parto.

A ANS estabelece um prazo mínimo para atendimento pelo plano de saúde, conforme a seguinte tabela:

SERVIÇOS	PRAZO MÁXIMO DE ATENDIMENTO (EM DIAS)
Consulta/sessão com psicólogo	10 (dez)
Consulta/sessão com terapeuta ocupacional	10 (dez)
Consulta/sessão com fisioterapeuta	10 (dez)
Consulta e procedimentos realizados em consultório/clínica com cirurgião -dentista	07 (sete)
Serviços de diagnóstico por laboratório de análises clínicas em regime ambulatorial	03 (três)
Demais serviços de diagnóstico e terapia em regime ambulatorial	10 (dez)
Procedimentos de alta complexidade (PAC)	21 (vinte e um)
Atendimento em regime hospital-dia	10 (dez)
Atendimento em regime de internação eletiva	21 (vinte e um)
Urgência e emergência	Imediato
Consulta de retorno	A critério do profissional responsável pelo atendimento

Desta forma, qualquer descumprimento destas regras pode gerar exigência pelo consumidor da regra estabelecida pela ANS, sob pena de responsabilização do plano de saúde.

## ■ SERVIÇOS BANCÁRIOS

---

Os serviços bancários se expandiram muito, atingindo um número maior de pessoas que passaram a ter acesso a tais serviços, muitas vezes prestados por correspondentes bancários, como, por exemplo, as lotéricas.

A expansão de tais serviços traz ganhos para o consumidor, mas também exige maior atenção para:

- evitar a aquisição de produtos que não deseja. Saiba que é proibido pelo art. 39 do Código de Defesa do Consumidor a venda casada de produtos;

- evitar o super endividamento. Não aceite empréstimos sem conferir e comparar as taxas de juros e tarifas que podem incidir sobre aquele produto.

---

### **A PESQUISA É SEU MELHOR ALIADO NESTE MOMENTO!**

---

- utilize o cartão de crédito com consciência pois, se não pago integralmente no vencimento, os juros ainda são muito altos;

- o crédito consignado é a modalidade de empréstimo com menor taxa de juro do mercado mas sua contratação possui uma margem máxima de comprometimento da renda e o débito será sempre realizado;

- se tiver realmente em dívida e estas forem devidas, procure renegociar com o seu banco. Hoje é muito comum conseguir abater parcelas ou efetuar a “portabilidade” de uma dívida para outro banco obtendo condições mais vantajosas (inclusive no financiamento imobiliário).

Fique atento também a alguns de seus direitos:

- durante a pandemia várias dívidas tiveram vencimentos postergados;
- em caso de perda/furto/roubo do seu cartão comunique imediatamente seu banco para que este possa bloquear o uso deste cartão e também faça um boletim de ocorrência;
- se pagar antecipadamente uma dívida, o art. 52 do Código de Defesa do Consumidor assegura que os juros e demais acréscimos sejam reduzidos de forma proporcional;
- se tiver conta corrente deve sempre lhe ser oferecida um “pacote” mínimo de serviços em que não haja cobrança de tarifa e permita a movimentação regular de seus recursos sem custo adicional.

## **GUARDE MUITO BEM SUA SENHA**

As operações financeiras sempre exigem para sua realização o uso de uma senha e, atualmente, o Brasil possui níveis de certificação e segurança bastante elevados se o cartão possuir “chip”, mas ainda assim, precisará de uma senha que somente deve ser de conhecimento do titular do cartão.

Tenha muito cuidado com a sua senha e não forneça a ninguém, nem mesmo pessoas conhecidas. Ela é pessoal e se for utilizada por terceiros indevidamente poderá te causar prejuízos.

Para maior segurança, escolha uma senha que misture letras e números e não utilize referências óbvias, como placa de seu automóvel ou data de aniversário.

**Lembre-se:** a guarda da senha é de responsabilidade do consumidor e por isso, cuide bem dela!

## ■ REFERÊNCIAS COMPLEMENTARES

---

[www.febraban.org.br](http://www.febraban.org.br)

[www.idec.org.br](http://www.idec.org.br)

[www.procon.sp.gov.br](http://www.procon.sp.gov.br)

## ■ A QUEM RECORRER?

---

**Procon** – [www.procon.sp.gov.br](http://www.procon.sp.gov.br) Para orientações e denúncias disque 151.

**Defensoria Pública do Estado de São Paulo** – ligue 0800 773 4340 para solicitar assistência jurídica gratuita.

**Ministério Público do Estado de São Paulo** – [pjconscap@mpsp.mp.br](mailto:pjconscap@mpsp.mp.br)

**IDEC** - [www.idec.org.br](http://www.idec.org.br)