



INSTITUTO BRASILEIRO DE ESTUDO E DEFESA DAS RELAÇÕES DE CONSUMO

# OLHO VIVO CONSUMIDOR!

**Dicas para o consumidor não ser lesado  
por empresas de telefonia, Internet, TV a  
Cabo, Planos de Saúde, Bancos, Escolas,  
Prestadores de Serviço, Compras  
Virtuais, Turismo e Seguradoras**

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

**(62) 3215-7777**

Goiânia – Brasil  
1ª Edição – Setembro de 2012

## INTRODUÇÃO

Olá amigo consumidor!

O IBEDEC – Instituto Brasileiro de Estudo e Defesa das Relações de Consumo, cumprindo a nobre missão de levar informação de qualidade aos consumidores, tem a grata satisfação de apresentar seu novo trabalho: o Manual Olho Vivo Consumidor!

Nesta publicação, o IBEDEC reuniu os pontos onde cada tipo de relação de consumo oferece riscos, alertando o consumidor para as “pegadinhas” e sinais de alerta na hora de pactuar a compra de produtos ou serviços.

É importante destacar que a internet é uma grande ferramenta de consulta do consumidor e órgãos públicos e privados como ANATEL, ANVISA, BACEN, ANS, PROCON, IBEDEC, PROTESTE, IDEC, entre outros, são de grande auxílio para saber seus direitos e como defendê-los.

Sempre com a intenção de não esgotar o assunto, o IBEDEC conta com as respostas e comentários dos leitores deste Manual para melhorá-lo a cada edição.

Acesse nossa página na internet pelo [www.ibedec.org.br](http://www.ibedec.org.br) e conheça mais sobre nossas atividades. Mande sugestões via e-mail para [consumidor@ibedec.org.br](mailto:consumidor@ibedec.org.br).

Curta nossa página no Facebook e acompanhe nossas orientações pelo Twitter. E lembre-se: A Informação é a Maior Arma de Defesa do Consumidor!

### **EMPRESAS DE TELEFONIA, TV POR ASSINATURA E INTERNET.**

Conhecidas como as mais problemáticas empresas do Brasil, as empresas deste setor primam pelo desrespeito ao mais básico dos direitos do consumidor: acesso à informação.

O setor é regulado pela ANATEL, cujo site é [www.anatel.gov.br](http://www.anatel.gov.br). A ANATEL tem o papel de regulamentar o setor de serviços de telefonia, TV por assinatura e acesso à internet, bem como conciliar os direitos dos consumidores com os deveres das empresas do setor, servindo de órgão administrativo e fiscalizador. A agência pode aplicar multas às empresas, caso as reclamações dos consumidores não sejam resolvidas ou as falhas na prestação do serviço sejam constantes.

Uma tarefa sempre inglória é a comparação de tarifas cobradas do consumidor nas ligações locais ou interurbanas. A ANATEL facilitou esta tarefa com o SIPT – Sistema de Informações de Preços e Tarifas em seu site. Há ainda sites particulares que fazem tal serviço, até gratuitamente.

Outro problema que aflige o consumidor é no tocante às cláusulas dos contratos de prestação de serviço de telefonia. Toda empresa deve

disponibilizar o contrato para análise prévia e todas as promessas feitas na venda sejam pelo funcionário da empresa ou em material publicitário, vinculam-se ao contrato e são de cumprimento obrigatório.

### **Olho Vivo com as Empresas de Telefonia, internet e TV por Assinatura!**

#### **Geral:**

- antes de contratar um plano de telefonia, internet ou TV por assinatura peça para ter acesso ao contrato de prestação de serviços;
- verificar se no contrato consta as promessas feitas pelo vendedor e também no material publicitário. Se não constar, o consumidor pode pedir para que sejam inseridos manualmente as promessas e estas terão mais valor que as cláusulas padrão do contrato;
- guarde todos os materiais publicitários do plano escolhido, pois são meios de prova para questionamentos judiciais;
- sempre que houver um problema, registre sua reclamação com a operadora e guarde o número(s) do(s) protocolo(s);
- quando não houver sucesso em resolver a reclamação com a operadora, registre sua reclamação na ANATEL pelo fone 133 ou pelo site. Para isto tenha em mãos o número do contrato com a empresa, o número do protocolo e o nome e CPF do titular.
- se precisar rescindir o contrato de serviços antes do período mínimo contratado, a multa só pode ser cobrada de forma proporcional aos meses faltantes e se foi explicitada esta condição e o valor da multa na contratação.
- caso haja interrupção parcial ou total nos serviços contratados, o consumidor pode pleitear a redução da assinatura mensal pela mesma proporção da interrupção.
- o consumidor tem o direito de receber a devolução em dobro do que lhe for cobrado indevidamente.
- o consumidor tem o direito de suspender seu contrato com a operadora de telefonia, internet ou TV por assinatura, pelo prazo de 30 a 120 dias, uma vez a cada 12 meses, sem pagar a assinatura referente ao período solicitado.
- procure contratar planos combinados de telefonia fixa, móvel, internet e TV por assinatura, que podem representar uma grande economia. Antes de fechar o contrato, pesquise todas as empresas que fazem tal serviço em sua cidade ou bairro.
- antes de aderir às promoções, conheça as condições da oferta anunciada, o prazo de duração e quanto custará após o término do período promocional.
- contratos feitos por telefone submetem-se à regra do CDC e o consumidor pode desistir dele em 7 (sete) dias da instalação, sem qualquer custo.

#### **Telefonia:**

- ao contratar um serviço de telefonia para crianças ou adolescentes, prefira um plano pré-pago ou pós-pago com bloqueio a partir de certo valor, evitando surpresas com as contas.
- ao comprar um aparelho celular, prefira os que têm acesso à internet via Wi-Fi. Hoje vários shoppings, bares, restaurantes, universidades e lugares públicos oferecem conexão gratuita, reduzindo bastante à conta no final do mês.
- prefira contratar planos chamados familiares, onde a comunicação entre os membros da família pode ter custo zero.
- se você tem um celular pré-pago, ande sempre com um cartão telefônico e prefira usar telefones públicos para ligações para telefones fixos ou celulares, pois o custo do minuto é, no mínimo, 10 vezes menor.
- para pesquisar tarifas, use o SIPT – Sistema de Informações de Tarifas e Preços disponível no site da ANATEL – [www.anatel.gov.br](http://www.anatel.gov.br) e também o site da Associação Proteste - [www.proteste.org.br](http://www.proteste.org.br)
- para pesquisa de telefones fixos e assinantes use a internet e os sites das empresas de telefonia que são gratuitos, pois o serviço 102 é tarifado.
- na compra de aparelhos com planos de fidelização, leia o regulamento da promoção atentamente e pesquise o preço dos aparelhos e dos planos contratados em separado. Em muitos casos, a compra casada de aparelho e plano de telefonia sai mais caro que a contratação individual.
- pesquise os diferentes planos para telefonia fixa e móvel, existentes entre as empresas, conforme seu perfil de uso.
- falar pela internet, com voz e dados, é uma realidade e existem programas gratuitos como Skype e Hotmail, que fazem esta conexão. Hoje existem programas que fazem tais conexões até pelo celular, desde que ele tenha acesso à internet via plano de dados ou wi-fi. Pesquise sobre cada tipo de utilização, pois fazer uma ligação pela internet, com transmissão de voz e dados, pode representar um fluxo de tráfego que consuma seu plano de dados e torne-se mais caro que a própria ligação.
- use celulares com dois ou mais Chips, cadastrando cada contato da agenda telefônica para ligações na respectiva operadora. Existem planos de dão bônus até quando se recebe ligações da mesma operadora e podem tornar as chamadas gratuitas.
- o consumidor tem o direito de receber as contas dos serviços nos prazos máximos de 60 dias para chamadas locais; 90 para longa distância nacional e 150 para internacional. Se o prazo for excedido, a empresa tem a obrigação de parcelar os valores devidos sem suspensão dos serviços.
- você pode trocar de operadora e manter o número, usando a chamada portabilidade. Caso queira trocar de operadora sem manter o número, é obrigação da empresa de telefonia fixa avisar o novo número para quem ligar para o número antigo.

- caso haja débitos indevidos na conta, é direito do consumidor contestar os lançamentos e ter a cobrança suspensa da parte contestada até a resposta fundamentada da operadora.
- o consumidor tem o direito de realizar chamadas para números de emergência, de forma gratuita, mesmo estando sem créditos no celular pré-pago ou inadimplente nos celulares pós-pagos e telefones fixos.
- em caso de perda ou furto do aparelho celular, ligue imediatamente para operadora e cancele a linha para evitar cobranças indesejadas. Segundo a ANATEL a responsabilidade é do consumidor até a comunicação, embora possa haver questionamentos judiciais.
- o consumidor de telefonia celular pré-pago tem direito ao relatório das ligações utilizadas. Para solicitar, basta entrar em contato com a operadora, que o fornecerá gratuitamente com registro de origem, horário, data, duração e o valor de cada ligação.
- o consumidor de celular pré-pago tem que ter acesso prévio ao contrato de serviços e pode questionar judicialmente as cláusulas que forem abusivas.
- cuidados com o uso do telefone no exterior e fora da área de habilitação, o custo é altíssimo do chamado *roaming* e na maioria das vezes compensa comprar um chip no destino para utilizar durante sua estadia no local. O mesmo alerta vale para internet no celular que costuma ter tarifas altíssimas.
- mesmo utilizando o telefone só para receber chamadas, o consumidor paga uma taxa de deslocamento que supera os R\$ 2,00 por minuto, em muitos Estados e também fora do país.
- receber e-mail no celular, mesmo que não lido, conta como dado e é tarifado. Desabilite esta opção quando estiver em local fora da sua área de contratação ou no exterior.
- quem tem um plano de telefonia celular já contratado, tem direito de pedir um comparativo do valor gasto nos últimos 3 (três) meses em relação ao que pagaria em outros planos oferecidos pela mesma operadora. Este serviço é gratuito e pode ser solicitado a cada 6 meses pelo consumidor.
- as empresas de telefonia só podem enviar Mensagens Publicitárias para os celulares, caso tenham autorização expressa do consumidor. Quem não forneceu esta autorização e vem recebendo mensagem deve registrar reclamação na operadora e denunciar a prática à ANATEL.

**TV por assinatura:**

- Antes de contratar, pesquise os planos, os canais oferecidos e os preços disponíveis nos sites das empresas. Use também o simulador gratuito disponível no site da Proteste – [www.proteste.org.br](http://www.proteste.org.br).
- a prestadora deve dar tratamento às queixas, reclamações ou responder aos pedidos de informação dos assinantes no prazo máximo de cinco dias úteis ou 10 dia úteis para correspondência.

- é obrigação da empresa descrever no contrato os canais que estão inclusos no pacote. Se a empresa retirar algum canal do rol ofertado, deve avisar com 30 dias de antecedência e substituir o plano por outro ou dar a opção do consumidor rescindir o contrato sem custo.
- canais ofertados gratuitamente, além da grade contratada, podem ser retirados a qualquer tempo sem prévia comunicação ou direito de indenização ou rescisão do contrato.
- em caso de interrupção do serviço superior a 30 minutos, deverá ser abatido o valor proporcional ao tempo no qual o assinante ficou sem serviço.
- o documento de cobrança, que pode ser via eletrônica no caso de solicitação do usuário, deve trazer o protocolo das últimas cinco reclamações ou solicitações de serviços.
- está proibida a cobrança de ponto extra de TV a Cabo. Caso haja cobrança, conteste. A empresa pode cobrar pelo aparelho extra e pela instalação, mas não pode cobrar mensalidade em duplicidade.

**Internet:**

- leia bem o contrato quanto à velocidade e o volume de dados por mês. Embora seja difícil aferir estes elementos, a empresa é obrigada a entregar a velocidade vendida.
- caso o serviço fique lento ou indisponível, registre uma reclamação na operadora e também na ANATEL.
- para medir a velocidade da conexão, o usuário pode valer-se do SIMET – Sistema de Medição de Tráfego de Última Milha, também disponível no site da ANATEL e do Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR (NIC.br)
- Há várias melhorias que serão implantadas no serviço de internet a partir de 2012, com metas progressivas até 2014, que incluem número máximo de reclamações por operadoras; garantia de no mínimo 60% da velocidade contratada; disponibilidade do sinal entre 85 a 99% do tempo; tempo máximo de envio de SMS de 60 segundos, entre outras coisas. Na dúvida, consulte o site da ANATEL ou poste um e. mail.
- O Código de Defesa do Consumidor aplica-se integralmente à relação de consumo de serviço de banda larga, e se algo está fora do prometido no contrato ou na publicidade, o consumidor pode recorrer ao judiciário para assegurar seus direitos.

**BANCOS**

Fonte inesgotável de problemas, o embate judicial na relação consumidor-banco foi a mais simbólica conquista pelo respeito ao Direito dos Consumidores. Desde a vigência do CDC os bancos lutaram para não se submeter à aplicação da lei consumerista, sem sucesso.

Como é um dos setores mais organizados, resolveram desafiar os consumidores com Ações Diretas de Inconstitucionalidade e também de forma

organizada na defesa dos juros extorsivos que cobravam, mas o Supremo Tribunal Federal e O Superior Tribunal de Justiça barraram seus intentos por diversas vezes. Com isto, os bancos ajudaram a fortalecer o Código de Defesa do Consumidor e hoje todos os clientes bancários podem contar com esta ferramenta para defender-se dos abusos, que não são poucos.

Há abusos na cobrança de encargos ilegais, de juros extorsivos, na capitalização de juros, no desrespeito à lei das filas, no constrangimento em cobranças, na negatização indevida de consumidores, na cessão de créditos prescritos, nos protestos indevidos, entre outros.

### **Olho Vivo com os Bancos!**

#### **Abusos comuns em todos os contratos financeiros:**

- **Capitalização de Juros:** esta prática nefasta é feita de forma dissimulada pelos bancos e aí reside sua ilegalidade. Se o consumidor deve \$ 10.000,00 em um mês e sobre este valor incide 10% de juros, no mês seguinte ele deverá \$ 11.000,00. Se no outro mês forem aplicados 10% novamente sobre o saldo do mês anterior, a conta ficará em \$ 12.100,00. O correto seria aplicar os juros em separado só sobre o principal e a conta ficaria no segundo mês em \$ 12.000,00. Esta aparentemente pequena diferença, pode resultar em 20% de pagamentos indevidos ao longo dos anos, principalmente em dívidas de valores maiores e com prazos longos como veículos e imóveis;

- **Cobrança de Encargos Ilegais:** as multas por inadimplência são limitadas a 2% do valor da parcela vencida. Além disto, a rescisão do contrato deve ter cláusulas expressas e redigidas de forma clara, para que o consumidor saiba antecipadamente as consequências de um eventual atraso. Qualquer cobrança que não esteja pactuada, pode ser questionada judicialmente;

- **Juros Extorsivos:** No Brasil não existe limitação para a cobrança de juros, salvo no SFH que é de 12% ao ano. Porém o Judiciário tem entendido que contratos de bancos ou financeiras que cobrem com juros acima da média do mercado, são abusivos e podem ser revistos. Para conferir a taxa de juros média no mercado para cada tipo de operação, consulte o site do Banco Central –

[www.bcb.gov.br](http://www.bcb.gov.br);

- Tarifas indevidas: a cobrança de tarifas para operações bancárias, é regulamentada pelo Banco Central, deve ser informada previamente ao consumidor e caso seja cobrada de forma indevida, deve ser restituída com juros e correção monetária. Para consultar tarifas a melhor ferramenta é a internet, nos sites dos próprios bancos. Outra importante ferramenta é o STAR – Sistema de Divulgação de Tarifas de Serviços Financeiros da FEBRABAN disponível em [www.febraban-star.org.br](http://www.febraban-star.org.br), onde o consumidor pode comparar as tarifas cobradas por todos os bancos e escolher o que melhor se enquadra nas suas necessidades;
- TAC – Tarifa de Análise de Crédito: dentre as tarifas ilegais, a mais comum é a TAC que é proibida pelo Conselho Monetário Nacional, pois viola do Código de Defesa do Consumidor exigindo do consumidor vantagem manifestamente excessiva. Para saber se não estão empurrando esta cobrança indevidamente, peça o contrato de financiamento para ler antes de assinar, bem como a discriminação das taxas que compõe o financiamento, inclusive o CET que é o Custo Efetivo Total e informação obrigatória a ser fornecida pelos bancos.
- Cobranças Abusivas: Dever não é nenhum crime, mas há consequências cíveis de não se pagar uma dívida e o banco deve respeitar os direitos dos consumidores também na hora de cobrar dívidas. Assim, cobranças insistentes por telefone, fora do horário de expediente ou aos fins de semana, bem como recados deixados com secretárias ou colegas de trabalho, bem como qualquer ameaça ou exposição do consumidor inadimplente ao ridículo, podem gerar indenização por danos morais ao consumidor;
- Negativações Indevidas: Os cadastros restritivos de crédito são meios coercitivos de obrigar os consumidores a pagar seus débitos, eis que os débitos não pagos são publicados em uma lista que todos os comerciantes têm acesso. Este tipo de cadastro tem regulamentação e para um consumidor ter seu nome inserido nestes cadastros, ele precisa ser previamente notificado, por escrito e com comprovação de entrega. A antecedência tem que ser de 10 (dez) dias no mínimo. Se a dívida apontada não corresponder a uma dívida real do consumidor ou se a negativação for feita sem prévia comunicação, o fornecedor e a empresa gestora do banco de dados responderão judicialmente pelos prejuízos causados ao consumidor;
- Responsabilidade por Baixa na Negativação: a empresa que incluiu o consumidor no cadastro restritivo é quem tem responsabilidade por excluir o

consumidor dos referidos cadastros. Se a dívida for quitada, o fornecedor deverá dar baixa em até 24 horas, na negativação. Não cumprida esta obrigação, o fornecedor também estará sujeito a indenizar o consumidor;

- Prescrição das Negativações: A anotação do débito de um consumidor nos cadastros restritivos de crédito, só poderá ser mantida por 5 (cinco) anos, findo os quais ela deve ser baixada. Isto não significa necessariamente que a dívida está apagada, mas que a negativação ficará sem efeito e não pode ser divulgada;

- **Evite Problemas com o “sistema”:** é comum no dia-a-dia do consumidor de serviços bancários, ouvir falar que ‘o sistema’ não registrou tal reclamação ou pedido do consumidor. Para não ficar refém destas situações, sempre que solicitar um serviço ou o cancelamento dele, faça-o por escrito e pegue um protocolo do banco, guardando o documento para consultas futuras;

- **Lei da Fila:** Vários municípios do país aprovaram leis com prazo máximo para o cliente ser atendido nas filas bancárias, normalmente informado em cartazes fixados no interior das agências. É papel do cidadão registrar reclamação no PROCON toda vez que estes prazos forem desrespeitados, pois o órgão fará a averiguação da falha e aplicará as multas cabíveis, que em caso de reincidência podem superar os R\$ 6.000.000,00;

- **Portabilidade de Dívidas:** O consumidor adimplente ou inadimplente, tem uma maneira de resolver os problemas com dívidas que é a portabilidade das dívidas, isto é, o direito de trocar de banco para pagamento da dívida. Na prática, um banco paga a sua dívida no outro banco e lhe cobra juros mais baratos. É uma medida assegurada pelo BACEN, dos quais os bancos não podem se furtar a cumprir. Também é ilegal que o banco que está tendo a dívida quitada, cobre qualquer taxa adicional para fazer esta quitação e também é obrigatório que ele dê desconto sobre os juros futuros da dívida;

- **Cartões de Crédito Gratuitos:** alguns cartões são oferecidos de forma gratuita ao cliente, mas quando chegam, vêm acompanhados de fatura. Se for gratuito faça constar na proposta de adesão esta informação. Outro ponto a observar é que alguns cobram taxa por inatividade, ou seja, pelo não uso do cartão e isto deve vir de forma clara e destacada para o consumidor, sob pena de nulidade da cobrança;

- O pacote de serviços básicos em conta corrente deve incluir depósitos à vista; cartão de débito; dez folhas de cheques por mês; dois extratos por mês, contendo a movimentação mensal; quatro saques no caixa ou terminal de autoatendimento; duas transferências de recursos para conta do mesmo banco; consultas na internet; compensação de cheques; e, envio de extrato consolidado anual de tarifas.

- Ao cliente deve ser apresentado, antes de abrir a conta, o pacote básico de serviços e, se ele quiser, os pacotes com outros opcionais, que não podem ser condição para abertura da conta. Também deve o consumidor ler todos os contratos que assinar e informar-se das taxas de juros de cheque especial e CDC's pré-aprovados.

- A cobrança de taxa de boletos não pode ser repassada ao consumidor, sendo encargo e obrigação da empresa contratante do serviço. O IBEDEC tem ações coletivas contra estes abusos e você pode se informar por e. mail sobre o andamento em [consumidor@ibedec.org.br](mailto:consumidor@ibedec.org.br)

- Na liquidação antecipada de empréstimos bancários, o consumidor tem o direito a desconto dos juros futuros e também não pode ser cobrado por nenhuma taxa de antecipação desta liquidação. Quem pagou estas taxas pode recebê-las de volta através de ação judicial e o IBEDEC tem ações coletivas movidas por seus associados contra vários bancos em andamento. Informe-se pelo e. mail [consumidor@ibedec.org.br](mailto:consumidor@ibedec.org.br).

- As aplicações financeiras hoje são corriqueiras e muitas vezes recomendadas por gerentes, porém algumas operações exigem a intervenção de outros profissionais. A compra e venda de ações, deve ser intermediada por corretor credenciado na bolsa de valores. Já Agentes Autônomos, Consultores de Investimento e Gestores de Fundos e Analista de Mercado, tem que ter registro na Comissão de Valores Mobiliários e é responsável pelas soluções apontadas para cada cliente, à exceção dos riscos inerentes à aplicação.

- A dívida do empréstimo consignado, caso o titular venha a falecer, se extingue com ele e não deve ser incluída em inventário ou paga para o banco. É o que diz a lei 1.046/50 em seu artigo 16 e ainda vigente até hoje, o que é desconhecido de muitas pessoas e gera cobranças indevidas.

### **Como se livrar de dívidas com Cartão de Crédito:**

A dívida no cartão de crédito é a que cobra os maiores juros do mercado brasileiro, chegando a 12% ao mês. Somados à multa, juros por atraso e cobrança indevida de comissão de permanência, a conta pode passar dos 15% ao mês sobre as parcelas vencidas e não pagas. Ou seja, em um mês o consumidor é cobrado em taxas de juros equivalentes a 18 (dezoito) meses de rendimento da poupança.

**Para se livrar das dívidas, o consumidor deve seguir os seguintes passos:**

- Procure a administradora de seu cartão de crédito e veja qual a possibilidade de acordo para cancelar ou suspender o cartão, reduzir a dívida e parcelar o pagamento.
- Avalie também, caso seja correntista de banco, a possibilidade de tomar um empréstimo do tipo CDC – Crédito Direto ao Consumidor para liquidar a dívida do cartão e pagar este empréstimo em parcelas. Os juros do CDC costumam não ultrapassar 3% ao mês.
- Caso não consiga um acordo administrativo ou uma linha de financiamento para quitar a dívida, você pode recorrer a Justiça. Em uma ação judicial, pode-se questionar os juros cobrados (que não podem exceder a média do mercado divulgada no site do BACEN), a capitalização de juros (que é vedada pelo STF), e a cobrança de multas indevidas (acima de 2% conforme Código de Defesa do Consumidor).
- Clientes que não tenham o contrato do cartão devem solicitar uma via para a administradora. Caso tenham negado este direito, podem pedir a juntada deste contrato em ação judicial, sob pena de multa.

### **Como se livrar dos juros do cheque especial:**

Os juros do cheque especial só perdem para os juros do cartão de crédito, girando em torno de 10%% ao mês. E quando é ultrapassado o limite do cheque especial, o consumidor tem os cheques devolvidos e seu nome fica negativado tanto pela empresa que recebeu o cheque sem fundos como no CCF – Cadastro de Emitentes de Cheques sem Fundos. Para se livrar das dívidas, o consumidor deve seguir os seguintes passos:

- Procure o gerente do seu banco e busque a possibilidade de contratar um empréstimo do tipo CDC – Crédito Direto ao Consumidor para liquidar a dívida do Cheque Especial e ainda resgatar os cheques sem fundos emitidos. Há opções de antecipar a restituição do Imposto de Renda, as Férias, o 13º

Salário ou fazer um empréstimo consignado em folha de pagamento, que tem juros ainda menores.

- Uma vez com o crédito liberado, procure as lojas onde passou os cheques para resgatar o cheque. Negocie desconto de multas e juros, explicando que passa por dificuldades transitórias. Muitas vezes os lojistas preferem receber o débito sem cobrança de encargos, do que ficar sem receber. Feito o acordo, o lojista vai lhe devolver o cheque e é obrigado a baixar restrições cadastrais em seu nome.

- De posse dos cheques resgatados, leve-os ao banco para que este proceda à baixa da negativação no CCF – Cadastro de Emissores de Cheques sem fundos.

- Caso não consiga um acordo administrativo ou uma linha de financiamento para quitar a dívida, você também pode recorrer a Justiça para questionar o contrato de Cheque Especial, cujos abusos são os mesmos que os detectados em contratos de Cartão de Crédito e pode-se também conseguir uma boa redução do débito, revisando os juros pagos até 10 (dez) anos antes da propositura da ação.

## **SEGUROS**

O contrato de seguro visa garantir ao consumidor uma indenização, caso ocorra alguma situação prevista em contrato, que pode ser acidentes pessoais, vida, invalidez, danos causados a terceiros ou a veículos, motocicletas e residências.

Por este contrato, o consumidor paga um valor percentual sobre o bem assegurado, sendo que este percentual vai variar de acordo com o risco assumido pela seguradora, que depende de uma correta contratação e de boa-fé de ambas as partes.

O consumidor deve prestar todas as informações exigidas pela seguradora para cálculo do risco. Já a seguradora deve ser bem clara no contrato quanto aos riscos assumidos e o que não é assumido.

Porém esta relação consumidor-seguradora não é sempre franca, sendo comum que quando o consumidor necessita de uma cobertura prevista em contrato, a seguradora se negue a pagar a indenização alegando algum motivo de exclusão e normalmente invertendo o ônus de provar para que o consumidor prove não estar na condição de exclusão de cobertura, o que é ilegal.

Outra fonte de questionamento é se prevalece o Código de Defesa do Consumidor ou o Código Civil/02 na relação consumidor-seguradora. Embora o contrato de seguro esteja detalhado no CCB/02 em seus artigos 757 e seguintes, o Judiciário por vezes afasta a incidência de algum dispositivo ou cláusula que estejam em discordância com o CDC.

**Olho vivo com as seguradoras!**

**Abusos comuns em todos os tipos de contratos de seguro:**

- Não realização de exames e vistorias prévias – a seguradora ao oferecer seu produto no mercado preocupa-se em vender ao maior número de pessoas suas apólices, porém não se resguarda fazendo a vistoria adequada no bem segurado ou exigindo do consumidor algum exame e quando o consumidor necessita da indenização é que tais documentos serão exigidos. Nestes casos o Judiciário tem decidido que a seguradora agiu incorretamente na contratação e não pode se furtar a fazer a indenização prevista em contrato.

- Exclusões genéricas – os termos dos contratos de seguros normalmente só são entregues após a assinatura de uma proposta, que normalmente não contém todos os detalhes da apólice. Vale o que foi prometido pelo corretor e é ideal que na proposta o consumidor peça para descrever todas as promessas feitas, pois a proposta feita pelo vendedor obriga o fornecedor ao cumprimento.

- Recusa de venda de apólice seguro a quem está no SPC ou SERASA – Uma empresa não pode se recusar a vender uma apólice a quem se disponha a pagar o preço exigido à vista, conforme previsto no artigo 39, IX do CDC. O consumidor pode recorrer ao Judiciário ofertando o preço e pedindo a entrega do produto ofertado (apólice).

- Negativa de cobertura durante prazo de análise – é comum as seguradora se reservarem ao direito de recusar a proposta de seguro durante uma prazo que habitualmente é de 15 (quinze) dias. Só que enquanto não houver a recusa formal inequivocamente cientificada ao consumidor e motivada, a empresa responde pelas indenizações previstas em apólice e caso haja algum sinistro o consumidor tem direito a reclamar a cobertura securitária.

- Negativa de cobertura por inadimplência – a matéria é foco constante de dúvidas e cláusulas de rescisão automática têm sido declaradas nulas pelo Judiciário. Assim, se o consumidor estiver inadimplente mas não foi notificado pessoalmente da rescisão, pode pagar a parcela em atraso com multa e juros, e manter a cobertura contratada, inclusive se houver sofrido algum acidente.

- Pesquise antes de fechar o contrato, porque a variação do preço a ser pago entre as empresas é muito grande, já que cada companhia tem um critério de análise de riscos e uma área de atuação mais específica, além de diferenças na rede de prestadores de serviços conveniadas, o que faz seus custos serem bastante diferentes e consequente afeta o preço final das apólices.

- Corretoras que vendem pela internet tem as mesmas obrigações das que atendem somente em lojas físicas. Exija as informações corretas, bem como a proposta por escrito e guarde as mensagens trocadas durante a contratação para comprovar as condições ofertadas.

**Cuidados em contratos de seguro contra acidentes pessoais, invalidez e vida:**

- Procure preencher a ficha de proposta de seguro com dados fiéis à realidade, principalmente no tocante a peso, altura e doenças sabidas. O que pode afastar uma cobertura securitária é a má-fé do consumidor, mas uma doença que ele já possua e não saiba, não isenta a seguradora de pagar a indenização cabível, caso prevista em contrato.
- Se houver alguma alteração nos riscos contratados, o consumidor tem a obrigação de informar à seguradora que poderá optar por continuar ou rescindir o contrato, sem cobrança de multas. Por exemplo, um consumidor que sofra um infarto durante a vigência de um contrato de seguro de vida, deve comunicar tal situação à seguradora, para evitar recusa de cobertura à família caso ele venha a falecer posteriormente, sob a alegação de agravamento de risco não comunicada.
- No caso de acidentes pessoais, é importante que o consumidor informe os esportes e atividades que faz habitualmente, evitando assim que a seguradora negue a cobertura sob a alegação de agravamento de risco.
- Em contratos de financiamento imobiliário é proibida a venda casada de seguro de Morte e Invalidez Permanente e Danos Físicos no Imóvel. O consumidor pode contratar qualquer seguradora para fazer a cobertura securitária, normalmente economizando bastante em relação à seguradora ofertada pelo banco. Venda casada é proibida e caso o banco insista, denuncie à Delegacia do Consumidor e ao PROCON.
- As indenizações de seguro de vida não entram no inventário e não estão sujeitas às regras de sucessão, por isto é importante especificar os beneficiários e os respectivas percentuais da indenização que receberão em caso de falecimento do contratante. Caso venha a nascer um filho após a contratação, ou a pessoa venha a se separar, deve comunicar a seguradora e modificar os beneficiários.

### **Cuidados na contratação de seguros veículos:**

- Ao preencher a proposta, o consumidor deve atentar para dados como quem dirige o veículo, quantos quilômetros roda mensalmente e se tem garagem em casa ou no trabalho, pois qualquer dado omitido pode dar causa à negativa de cobertura e obrigar o consumidor a recorrer ao Judiciário para receber as indenizações.
- O consumidor que dirige em alta velocidade ou sob o efeito de drogas e álcool, pode ter a indenização negada por agravamento do risco. Só que esta negativa tem que estar fundamentada em laudos médicos ou provas periciais, que o consumidor não é obrigado a produzir contra si mesmo, ou seja, é a seguradora quem terá que provar estas situações para eximir-se de pagar indenização.
- Sempre que se mudar de endereço, o consumidor deve comunicar a seguradora, evitando-se negativas de cobertura por agravamento de risco. O

contrário também pode ocorrer, ou seja, o novo endereço pode ter um risco menor e o consumidor pode pedir a devolução do que pagou a mais, proporcional ao tempo restante da apólice.

- Venda casada de seguro mediante prévia aceitação de consertos só em rede credenciada é abusiva. O consumidor tem o direito de consertar o veículo onde bem entender, desde que com prévia vistoria pela seguradora. O que a seguradora pode ofertar é um desconto para ele consertar em rede credenciada, mas nunca negar a cobertura ou condicionar a contratação do seguro à aceitação de consertar em rede credenciada.

- Preste atenção nos riscos contra terceiros. É comum que para baratear a apólice os corretores coloquem uma cobertura mínima contra terceiros, porém hoje há muitos carros importados em circulação e o ideal é que sua cobertura contra terceiros seja de no mínimo R\$ 100.000,00, pois caso se envolva em um acidente com um destes veículos você não corre o risco de ficar com parte do prejuízo.

- Atenção nas franquias, que são parte importante no cálculo do preço pago pelo seguro. Se seu foco é risco de furto, roubo ou perda total, fazer um seguro com franquia normal pode ser mais vantajoso do que fazer o seguro com franquia reduzida, que é mais caro e muitas vezes não compensa ser acionado, pois se perde o bônus na renovação.

- Verifique o custo de instalação de um rastreador no veículo segurado, pois este equipamento pode diminuir o custo final da apólice em mais de 50% dependendo da seguradora.

- Utilize as corretoras on-line para fazer a cotação dos seguros. Elas normalmente trabalham com uma gama de seguradoras maiores e podem comparar os preços das empresas com maior abrangência.

### **Cuidados em Seguros Residenciais:**

- Ao contratar tente se cercar de todas as probabilidades de cobertura, como queda de aeronave, incêndio, enchentes, raios, explosões e furacões, pois o seguro residencial é o proporcionalmente mais barato e a inclusão das coberturas modifica pouco o preço final.

- Lembrar de consultar sobre despesas de aluguel e limites, caso tenha que se ausentar do imóvel para reparos.

- É ideal fazer um inventário dos bens constantes da casa na época da realização do seguro, entregando cópia à seguradora e eventuais outros bens que forem adquiridos durante a vigência do seguro devem ter as respectivas notas fiscais para comprovação em caso de roubo ou furto.

- Sempre que ocorrer um sinistro, tire fotos e procure documentar a situação com boletim de ocorrência policial. É ideal também guardar recortes de jornal sobre o ocorrido e informar imediatamente a seguradora para a vistoria. Em

caso de emergência, como destelhamentos, as seguradoras normalmente têm pessoal especializado para reparos de emergência.

- Fique atentos aos limites cobertos e franquias para não ser pego desprevenido em caso de sinistros, principalmente sobre roubos e furtos que costumam ser limitados a 10% do valor do imóvel.

- Quem mora em condomínio deve pedir cópia da apólice coletiva para comprovar estar coberto por seguro de incêndio, conseguindo também descontos para contratação de outras coberturas como furtos, roubos e alagamentos.

### **Cuidados com Seguros de Viagem:**

- O consumidor deve informar-se sobre a possibilidade de contratar seguro de viagem, junto com um pacote que esteja adquirindo em agência, bem como quais as coberturas previstas na apólice e para quem se estende a cobertura. Normalmente estes seguros são baratos, principalmente quando contratados em grupo, e podem evitar muitas dores de cabeça.

- Não aceite venda casada de seguros com pacotes de viagem. Faça um orçamento com seu banco ou sua empresa de cartão de crédito, por exemplo, e compare com a opção oferecida pela agência de viagem, optando sempre pelas maiores coberturas e com melhores preços.

- Em uma apólice de seguro/assistência viagem, é importante a cobertura de internação em hospitais, cirurgias, assistência jurídica, contar com interpretes no exterior, retorno antecipado, enfim, todas as excepcionalidades que podem ocorrer em uma viagem.

- Em países como os EUA, o sistema público de saúde não atende quem não tem o cartão de benefícios do governo, ao contrário do que ocorre no Brasil, onde qualquer pessoa é atendida nos prontos-socorros.

- Se a pessoa se envolve em um acidente de trânsito, por exemplo, a eventual morte de alguém ou o não respeito às normas de trânsito, podem ter penas de prisão perpétua ou multas altíssimas, ao contrário do que ocorre normalmente no Brasil. A assessoria de um advogado é vital para diminuir as consequências, até durante os depoimentos à polícia.

### **PLANOS DE SAÚDE**

Com a saúde pública indo de mal a pior, resta à população que tem condições, contratar um 'plano de saúde' particular. Mais de cinquenta milhões de consumidores tem algum plano ativos. Este tipo de prestação de serviço é pactuado através de contratos que são regulamentados pela ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar, que tem poderes de fiscalizar, multar e até descredenciar as operadores que descumpram as regras do setor.

Utilize o site da ANS ([www.ans.gov.br](http://www.ans.gov.br)) como fonte de pesquisa ou para fazer suas reclamações, pois a agência sempre procura conciliar o interesse dos

consumidores com as possibilidades do setor, ampliando o rol de coberturas obrigatórias dos planos com certa frequência, bem como tratando de questões como portabilidade.

As coberturas mínimas previstas pela ANS para os Planos de Saúde são:

**Plano Ambulatorial:**

- Consultas em número ilimitado em consultório e ambulatório;
- Exames complementares e outros procedimentos realizados em ambulatórios, consultórios e clínicas;
- atendimentos e procedimentos de urgência e emergência até as primeiras 12 horas;
- Os exames que não exijam permanência em hospital por um período superior a 12 horas devem ser cobertos nessa modalidade de convênio médico;
- Nos procedimentos especiais tem-se cobertura para hemodiálises e diálise peritoneal, quimioterapia ambulatorial, radioterapia, hemoterapia ambulatorial.
- Não cobre internações hospitalares.

**Plano Hospitalar sem Obstetrícia:**

- Cobertura de internações hospitalares com número ilimitado de diárias, inclusive em UTI, além de exames complementares, transfusões, quimioterapia, radioterapia, medicamentos anestésicos, taxa de sala nas cirurgias, materiais utilizados durante o período de internação
- Urgência e emergência que evoluírem para internação ou que sejam necessários à preservação da vida, órgãos e funções;
- Exames complementares realizados durante o período de internação hospitalar e procedimentos em hemodinâmica;
- Os procedimentos especiais incluídos são os de hemodiálises e diálise peritoneal, quimioterapia, radioterapia, com radiomoldagem, radioimplante e braquiterapia, hemoterapia, nutrição parenteral ou enteral, procedimentos diagnósticos e terapêuticos em hemodinâmica, embolizações e radiologia intervencionista, fisioterapia;
- Acompanhamento clínico pós-operatório de pacientes transplantados (rim e córnea);
- Não cobre consultas e exames fora do período de internação.

**Plano Hospitalar com Obstetrícia:**

- Acresce ao plano hospitalar a cobertura de consultas, exames e procedimentos relativos ao pré-natal, à assistência ao parto e ao recém-nascido, natural ou adotivo, durante os primeiros 30 dias de vida contados do nascimento ou adoção.
- Garante também a inscrição do recém-nascido como dependente, isento do cumprimento de carência, desde que a sua inscrição ocorra no prazo máximo de 30 dias após o nascimento;

- Nessa modalidade estão incluídos os mesmos exames do Plano Hospitalar, acrescentando-se os relativos ao pré-natal, parto e assistência ao bebê nos primeiros 30 dias de vida;

- Como procedimentos especiais estarão incluídos os mesmos exames do Plano Hospitalar.

**Plano Odontológico:**

- Procedimentos odontológicos realizados em consultório, incluindo endodontia, periodontia, exames radiológicos e cirurgias orais menores realizadas em nível ambulatorial sob anestesia local;

- É assegurada a cobertura de exames de radiologia realizados em consultório.

- Atendimentos de urgência e emergência.

**Plano Referência:**

- É a modalidade de plano de saúde mais completa e compreende assistência médico-hospitalar para todos os procedimentos clínicos, cirúrgicos e os atendimentos de urgência e emergência.

- Nessa modalidade de plano de saúde tem-se a cobertura para realização de todos os exames e procedimentos especiais previstos nos planos ambulatorial e hospitalar.

**Olho Vivo com as Operadoras de Planos de Saúde!**

Há muitos abusos neste tipo de relação de consumo, pois as operadoras negam procedimentos pensando estritamente no aspecto financeiro e esquecem que estão lidando com vidas humanas, colocando muitas vezes os consumidores em risco por não conseguirem um pronto atendimento adequado.

O IBEDEC alerta para vários direitos e para vários abusos comuns, para que o consumidor não hesite em questionar as operadoras e em fazer valer seus direitos:

- As operadoras e seguradoras podem oferecer combinações diferentes de planos como, por exemplo, plano ambulatorial + hospitalar com obstetrícia, plano ambulatorial + odontológico ou, ainda, plano hospitalar + odontológico. Cabe a você escolher aquele que lhe é mais adequado e que ofereça mais vantagens;

- Ao pactuar um contrato, atente para a área geográfica de cobertura do plano e às suas necessidades, pois ele pode ser com cobertura municipal, conjunto de municípios, Estadual, Nacional e Internacional. Se você não tem o hábito de viajar para o exterior, não contrate uma cobertura internacional, pois o preço será consideravelmente maior;

- As operadoras não podem negar pedidos para a realização de exames solicitados pelos médicos, desde que haja cobertura pelo plano contratado. Inclusive se o médico que solicitou não for credenciado e o exame for coberto pelo plano, deverá ser autorizado da mesma maneira;

- Reajustes com base no fator idade, para quem complete ou tenha mais de 60 anos é abusivo e pode ser discutido judicialmente. O IBEDEC tem ações coletivas sobre o assunto e milhares de consumidores também já recorreram ao Judiciário, com posição favorável até do STJ em prol dos idosos. Não hesite em lutar contra este abuso;
- A ANS permite 10 faixas de reajustes em Planos de Saúde, pelo fator idade, sendo que a diferença entre a 7ª e a 10ª faixa etária, não pode ser superior à diferença entre a 1ª e a 7ª faixa etária, garantindo assim reajustes graduais no plano e sem penalizar os mais velhos, sendo que a última faixa etária para reajustes é 59 anos;
- Nos planos odontológicos, avalie bem os procedimentos cobertos, principalmente os estéticos e ortodontia que costumam não constar das coberturas básicas.
- Consultas de retorno não podem ser cobradas pelos médicos, conforme a resolução 1958/2010 do CFM, mas o médico pode fixar um prazo suficiente para os exames serem feitos e o retorno agendado;
- Os prazos de carência mínimos para atendimento são fixados pela ANS para todos os planos. Alguns oferecem a redução destes prazos de carência, como atrativo de venda ao consumidor mas depois se furtam a cumprir esta obrigação. Exija compromisso escrito neste sentido, porque em direito do consumidor promessa feita pelo vendedor é compromisso assumido e faz parte do contrato.
- No entendimento do IBEDEC, se o plano não tem um médico disponível ou uma empresa credenciada para um atendimento coberto pelo plano, deve então ressarcir integralmente o consumidor da despesa que este faça para o atendimento. A maioria dos planos só reembolsa parte da despesa e a alternativa do consumidor é recorrer ao Judiciário para exigir o reembolso do valor total pago.
- o prazo máximo para agendamento de uma consulta é de 14 dias e em algumas especialidades como pediatria e ginecologia é de 7 dias. Há prazos máximos para realização de cirurgias eletivas (21 dias) e a operadora que tiver seus credenciados excedendo este prazo está sujeita à multa e até cassação da autorização para vender novos planos. Consulte o site da ANS para informar-se sobre cada prazo específico.
- o consumidor tem direito a fazer a portabilidade do plano de saúde entre operadoras, inclusive os beneficiários de planos coletivos por adesão;
- Na portabilidade de planos, não pode ser exigido como critério à abrangência geográfica do plano, utilizada para a compatibilidade entre produtos. O consumidor também pode fazer a portabilidade novamente para outra empresa, depois de um ano. Também não pode haver cobrança de taxa para requerer a portabilidade e a operadora escolhida para a portabilidade não pode se recusar a aceitar o contrato se o consumidor preencher os estipulados pela legislação.

- É proibido ao plano limitar atendimento em emergências, mesmo no prazo de carência. A Justiça sempre ampara os consumidores nestes casos e os hospitais credenciados terão que receber da operadora.
- O plano não pode se recusar a fornecer um tratamento clínico ou cirúrgico mais moderno, se o mesmo é autorizado no país e traz menos risco ao paciente, por exemplo.
- Abusos na negativa de autorizações para procedimentos cobertos pelo plano, como exigir relatório médico, são condenados até pelos Conselhos de Medicina, ainda mais quando se trata de urgência ou emergência. O hospital credenciado tem obrigação de atender e cobrar da operadora e se algum empecilho houver, o paciente deve recorrer ao Judiciário.
- Se ao contratar o plano há uma determinada rede credenciada, o plano só pode trocar hospitais mediante comunicação prévia ao paciente e por outros da mesma categoria.
- O plano de saúde não pode impor o uso de hospitais próprios ou algum que não seja da preferência do médico. Se pertencer à rede credenciada, a escolha é do médico ou do paciente, sem qualquer intervenção da operadora.

## **HOSPITAIS, PROFISSIONAIS DE SAÚDE E LABORATÓRIOS**

Com o maior acesso de todas as classes sociais ao sistema privado de saúde, aumentam também o número de reclamações e abusos contra os consumidores destes serviços. Tal qual as operadoras de plano de saúde, os hospitais esquecem do caráter social envolvido em sua atividade e que, na pior das hipóteses, ao realizar um atendimento de uma pessoa sem condições de pagar, poderão pedir ressarcimento ao SUS pelo serviço prestado.

Como a Justiça é sempre lenta e não pode uma sociedade depender exclusivamente dela para se estruturar, necessário que o consumidor saiba seus direitos e lute contra os abusos na hora que acontece, reclamando ao PROCON e ao Ministério Público quando tiverem seus direitos violados.

### **Olho Vivo com Hospitais, Profissionais de Saúde e Laboratórios!**

- A exigência de cheque-caução é ilegal. Um hospital pode exigir a assinatura de contrato para prestação do serviço, mas não pode condicionar um atendimento de urgência ou emergência à assinatura deste contrato, devendo primeiro resolver ou encaminhar o paciente para atendimento e só depois exigir do paciente ou acompanhante a solução da parte burocrática.
- É direito do paciente receber explicações sobre os procedimentos a que será submetido, bem como os riscos inerentes, os exames que serão realizados, se os procedimentos são ou não experimentais e se ele consente ou não com esta situação, podendo revogar a autorização a qualquer tempo;
- O paciente tem o direito de receber a receita com o nome genérico do medicamento, bem como não ser discriminado em razão de sua patologia e ser

identificado pelo nome e não pela doença que seja portador. Tem direito a um acompanhante em consultas e internações, bem como de receber contas detalhadas do seu tratamento e ter o sigilo sobre sua enfermidade, salvo risco à saúde pública.

- Médicos, Enfermeiros e demais profissionais de saúde contratados pelos hospitais, são de responsabilidade da empresa e em caso de erros quem vai indenizar o paciente é o estabelecimento de saúde, que tem responsabilidade objetiva pelo serviço prestado.

- Cirurgias Plásticas Estéticas, são cirurgias de resultado, ou seja, o paciente contrata o médico para um resultado pré-determinado. É importante fazer fotos do local a operar, bem como imprimir eventuais perspectivas ou simulações feitas do resultado esperado e também seguir todas as recomendações médicas pré e pós-cirúrgicas. Caso algo não saia conforme planejado, o consumidor poderá exigir as indenizações cabíveis.

- A responsabilidade do médico é subjetiva, mas ele deve agir com prudência, perícia e conforme os estudos e procedimentos padrão que cada caso exigir. Qualquer risco ou sequelas do tratamento, ainda que esperadas ou necessárias para evitar um mal maior, devem ser informados explicitamente.

- Uma falha médica pode ser considerada como crime, quando a conduta estiver tipificada no Código Penal, como omissão de socorro ou lesão corporal e homicídio. Além disto, um médico pode responder administrativamente por seus atos, com penalidades que vão de advertência à suspensão e cassação do registro.

- Os danos causados por uma falha médica podem ser materiais (prejuízos financeiros), morais (abalo físico ou psíquico que o paciente tenha sido submetido) e estéticos (quando o erro provoca deformidades à aparência ou funcionalidade física do paciente), e em todos os casos a indenização tem prazo de 5 (cinco) anos para ser buscada no Judiciário.

## **PREVIDÊNCIA PRIVADA**

Com a insegurança jurídica da previdência pública que muda a todo o momento, aliada a defasagem de remuneração aos aposentados, hoje é comum que as pessoas que pensam em como usufruir de uma aposentadoria mais tranquila, ter um Plano de Previdência Privado.

Existem modelos distintos, como VGBl e PGBL, que diferem na tributação poder ser parcialmente antecipada descontada na contribuição ou ser descontada quando do saque.

Há grandes diferenças entre os planos oferecidos, levando-se em consideração o tempo de contribuição que a pessoa terá, quando

pretende se aposentar e com qual renda, expondo-se assim a mais ou menos riscos para formar seu capital de aposentadoria.

Uma vantagem dos planos de previdência, é que a jurisprudência os considera impenhoráveis, deixando-os a salvo de eventuais dívidas que a pessoa possa contrair ao longo da vida.

Uma desvantagem são as taxas pagas durante o período de contribuição, que podem minar as reservas ou aumentar consideravelmente o tempo para formação do capital necessário à aposentadoria.

O ideal é que as pessoas façam muitas perguntas aos gerentes antes de contratar, bem como pesquisem taxas e vantagens entre uma e outra empresa, antes de definir quem vai cuidar de seu futuro.

### **Olho vivo na contratação de planos de Previdência Privada!**

Para evitar dores de cabeça na aposentadoria, preste bastante atenção a alguns aspectos básicos:

- **Flexibilidade:** É importante verificar se o plano permite ao participante aumentar suas contribuições, diminuir os aportes, deixar de aplicar por tempo determinado ou mesmo antecipar o resgate, flexibilizando inclusive a idade de aposentadoria do plano inicialmente contratado:
- **Transparência:** As administradoras dos planos devem manter comunicação direta com o investidor:
- **Confiança:** Antes de aplicar o dinheiro por tão longo prazo, é preciso conhecer a instituição que cuidará dele. É importante atentar para o risco de falência da instituição, por isso, escolha administradora que demonstrem solidez:
- **Perfil das aplicações:** Outro ponto importante na escolha da instituição é o perfil das aplicações: existem planos conservadores, moderados e agressivos. Para saber se o plano está atingindo o objetivo, deve-se também ficar de olho no histórico do rendimento:
- **Seu bolso:** Lembre-se que o investimento será em longo prazo, portanto não se comprometa com taxa de administração e carregamento

altas. Verifique também se o valor mínimo de contribuição é alto para não comprometer o pagamento das contribuições:

- Para garantir um mínimo de segurança, a lei 6.435 de 1977, impõe que as seguradoras e bancos emitam extratos das aplicações e informe sobre a performance da carteira de investimento, que deve ser acompanhada anualmente pelos investidores.

## **ESCOLAS E UNIVERSIDADES**

**Os brasileiros sofrem com a ausência de um ensino público com condições de formar adequadamente as crianças, jovens e adultos para o mercado de trabalho. Assim, hoje todos buscam o ensino particular como alternativa para melhor preparação profissional e este tipo de contrato gera sempre muitos questionamentos.**

### **Olho vivo com as escolas e universidades particulares!**

Todo ano o IBEDEC - Instituto Brasileiro de Estudo e Defesa das Relações de Consumo - recebe inúmeras consultas de consumidores preocupados com os reajustes das mensalidades e com as cláusulas abusivas encontradas nos contratos de escolas particulares e faculdades. É importante o consumidor saber que:

**Regulamentação** - Aplica-se à relação entre escolas e alunos o Código de Defesa do Consumidor, já que temos uma clara relação de consumo entre eles. Além disto, ainda aplicam-se esta relação à Lei das Diretrizes e Bases da Educação Nacional (Lei 9.394/96) sobre os requisitos que as escolas devem atender e a Lei 9.870/99 que regula a forma de reajuste das mensalidades.

**Cobranças permitidas** - As escolas podem cobrar:

- **Mensalidades/Anuidades/Semestralidades:** serve para remunerar as aulas ministradas e a prestação de serviços diretamente ligados à educação como: estágios obrigatórios, utilização de bibliotecas, material de ensino para uso coletivo, material destinado a provas e exames, certificados de conclusão de cursos, identidade estudantil, boletins de notas, cronogramas, currículos e programas, além da margem de lucro da escola ou faculdade. São itens que não podem ser cobrados separadamente.

- **Taxas:** são os valores cobrados por serviços extraordinários prestados

pela instituição aos seus alunos, como segunda chamada de prova e exames, declarações, aulas de recuperação, adaptação e dependência prestados fora do horário escolar por professores remunerados para estas atividades.

- **Outras cobranças:** Quando a escola presta serviço de moradia, alimentação ou transporte, através de suas instalações e funcionários ou através de terceirizados, ela pode cobrar por estes serviços e é responsável solidária quanto à qualidade deles e também a sua regularidade.

**Reajuste das mensalidades:** De acordo com a Lei 9870/99, o estabelecimento de ensino deve apresentar ou deixar acessível uma planilha de seus custos básicos, bem como comprovar as variações nestes custos para que possa aumentar o valor das mensalidades de um ano para o outro.

- A lei dispõe que o estabelecimento de ensino deverá divulgar, em local de fácil acesso ao público, o texto da proposta de contrato, o valor apurado para a mensalidade/anuidade/semestralidade, bem como o número de vagas por sala-classe, no período mínimo de quarenta e cinco dias antes da data final para matrícula, conforme calendário e cronograma da instituição de ensino. Caso não o faça, a Secretaria de Direito Econômico poderá notificar a escola a comprovar os requisitos para aumento da mensalidade e caso não o faça, anular os reajustes ilegais e encaminhar o caso para arbitramento judicial.

- É importante salientar que o valor da mensalidades só pode ter reajuste anual e este reajuste só pode contemplar a variação inflacionária do ano anterior e os efetivos aumentos de custos. Se os aumentos de custos não forem comprovados, o reajuste pode ser declarado ilegal pela Justiça.

- Para os alunos, no início de cada ano deve-se observar o reajuste aplicado e caso hajam dúvidas, peçam esclarecimentos na secretaria. Se os esclarecimentos não forem suficientes, o aluno pode procurar a Secretaria de Educação, ou o Ministério Público ou os órgãos de defesa do consumidor, como PROCON's e IBEDec. Caso comprovada a ilegalidade, o aluno pode ingressar com ação judicial visando à revisão das mensalidades.

- Estas ações podem ser individuais ou coletivas. O questionamento

judicial não exige o aluno de pagar o valor da mensalidade do ano anterior, acrescido da inflação e da variação de custo que reconhecer correta, evitando assim a suspensão do serviço, medida esta que será pedida em Juízo através de liminar da ação revisional.

**Cobranças ilegais** - O aluno não é obrigado a pagar:

- Taxas de inscrição de consumo para distribuição de bolsas de estudo ou concessão de prêmios;

- Qualquer forma de arrecadação obrigatória para a receita escolar;

- **Além disto, a escola é proibida de** suspender o aluno de provas escolares ou reter documentos de transferência, motivados por inadimplência. O desligamento do aluno por inadimplência, só pode ocorrer ao final do ano ou semestre letivo, conforme o regime pedagógico adotado pela escola ou faculdade.

- A matrícula pode ser negada pela escola, para o ano ou semestre seguinte, se o aluno estiver inadimplente. Entretanto, o semestre ou ano concluído, mesmo que inadimplente, dá direito ao aluno de obter o respectivo diploma e transferir-se, caso queira, para outra instituição que o aceite.

- Embora haja divergências entre os juristas, não há lei que proíba a escola de negatar o responsável financeiro pelo contrato educacional, junto aos órgãos de restrição de crédito. Porém, tal possibilidade deve constar expressamente no contrato de prestação de serviço e a escola deve notificar previamente o responsável de que será negativado.

- A análise do cadastro do aluno para aceitar a matrícula, deve ter requisitos objetivos e ser informados previamente aos candidatos, inclusive antes de prestar vestibular. Se a escola não advertir o aluno que o fato de estar negativado no SPC ou SERASA impedirá a matrícula, ela pode responder pelos danos morais causados pela expectativa de ingresso e ainda ser condenada a devolver eventual taxa cobrar pelo vestibular.

- Se o aluno desistir do curso antes do início das aulas, tem direito à devolução do que pagou pela matrícula, sendo a retenção aceita pela jurisprudência de apenas 10% do valor da taxa paga, se estiver prevista em contrato.

- O aluno que for lesado por prática ilegal das escolas e universidades pode recorrer ao MEC através do Info-Educação 0800-7700012 e do site

[www.portal.mec.gov.br](http://www.portal.mec.gov.br). Reajustes de mensalidades podem ser informados também à Secretaria de Direito Econômico – SDE pelo site [www.portal.mj.gov.br/sde](http://www.portal.mj.gov.br/sde).

### **Abusos nas Listas de Material Escolar.**

Dicas para os pais sobre o que pode e o que não pode ser pedido como material escolar e como economizar:

- A escola não pode exigir a aquisição de uma determinada marca, loja e nem mesmo que o material seja comprado na escola.
- Faça um balanço do que restou do período anterior verificando a possibilidade de reaproveitamento.
- Leia com atenção a lista que a escola pede. Veja se a quantidade é realmente adequada ou se a escola está pedindo algo fora do normal e questione a direção sobre isto.
- Não é preciso comprar todo material escolar no início do ano, os pais podem combinar com a escola e adquirir apenas os produtos a ser utilizados no 1º semestre.
- Para economizar, é preciso pesquisar os preços. Percorrer papelarias, depósitos, lojas de departamento, sites e até supermercados.
- Organize grupos de pais que, juntos, poderão discutir a possibilidade com os fornecedores de descontos ainda maiores.
- Procure comprar somente o necessário, levando em consideração as taxas de juros, nos pagamentos a prazo.
- Exija sempre a nota fiscal com os artigos discriminados. Recuse quando for relacionado apenas o código do produto pois dificultará sua identificação.
- Fique de olho nas embalagens de materiais como colas, tintas, pincéis atômicos, fita adesiva que deve conter informações claras e precisas a respeito do fabricante, origem, instruções de uso, grau de toxicidade, tudo em língua portuguesa.
- Exija da escola a disponibilização de duas ou três empresas para fornecimento do uniforme, que só pode pedir padronagem de cores, modelo e logotipo da escola. A definição do tecido e a opção de contratar uma costureira particular para o trabalho, deve ser dada aos pais, inclusive com o fornecimento da logomarca para impressão.
- A escola só pode exigir material didático de uso individual. É proibido a solicitação por parte das escolas de materiais de uso coletivo (Giz branco, pincéis para quadro branco, por exemplo), material de higiene – incluindo papel higiênico, material de limpeza, álcool – ou taxas para suprir despesas com água, luz e telefone, pois todos estes custos já estão incluídos no cálculo da mensalidade.
- Exija e guarde as notas fiscais dos produtos comprados. Havendo problemas com cadernos, livros, mochilas e outras mercadorias, mesmo que sejam

produtos importados, o consumidor tem seus direitos resguardados pelo Código de Defesa do Consumidor. Não perca os prazos para reclamar: 30 dias para produtos não duráveis e 90 dias para os duráveis.

- Após a reclamação e não havendo solução para o problema em 30 dias caso possível solucionar, o consumidor tem 5 anos para recorrer ao Judiciário e buscar as indenizações cabíveis.

## **SUPERMERCADOS**

**As compras presenciais ainda são um hábito do brasileiro, que recorre à pequenos mercados próximos à sua residência para compras menores e à grandes mercados para fazer a “compra da semana ou do mês”. Diferentemente dos muitos casos e dicas abordados, o contrato com o mercado normalmente não é escrito, ou seja, o consumidor entra, escolhe o produto sozinho, compara preços, decide a compra, passa no caixa, paga e vai embora.**

**Mas o direito do consumidor esta sempre presente, assistindo e garantindo segurança nesta relação de consumo. Só que alguns casos acabam parando no Judiciário, muitas vezes pela falta de preparo ou de bom senso de quem gerencia este tipo de estabelecimento.**

### **Olho vivo com os mercados!**

**- Uma primeira dica sempre que ocorrer um problema ou desrespeito, é procurar produzir alguma prova em seu favor, que pode ser gravar a conversa com o gerente ou atendente, usando para isto um celular; pegar o nome, endereço e telefone de uma pessoa como testemunha dos fatos ocorridos; ou, tirar uma foto ou gravar um vídeo da situação com o celular. Tudo isto pode servir em eventual discussão judicial.**

**- Outra dica é: sempre que tiver um problema mais sério, registre um boletim de ocorrência na DECON – Delegacia do Consumidor de sua cidade ou em uma Delegacia de Polícia Civil e peça a investigação. Registra também uma reclamação no PROCON ou na ANVISA, pois eles irão enviar alguém para fiscalizar e multar se for o caso. Se for um furto ou acidente, guarde como prova o comprovante de estacionamento ou compras, peça a gravação das câmeras no dia e hora do ocorrido e recorra ao Judiciário para as indenizações cabíveis.**

**- A segurança nos mercados, quando forem fechados, cercados ou monitorados por câmeras e vigilantes, presume-se ser um diferencial de compras para o**

consumidor, ofertando implicitamente, além do conforto, a guarda de seu patrimônio (carro ou moto), cobrem eles diretamente pelo serviço ou embutindo esta segurança no preço das mercadorias. Assim, qualquer furto, roubo ou dano sofrido aos veículos deve ser coberto pelo mercado.

- Os acidentes dentro de mercados tais como: escorregões em pisos molhados que levam a fraturas ou invalidez permanente ou temporária; cacos de vidro ou objetos que produzam ferimentos; facas escondidas em outros produtos, enfim, tudo que causar um dano à integridade do consumidor dentro do mercado é responsabilidade do estabelecimento, ainda que o consumidor não chegue a concretizar a compra.

- Quando houver ofertas de produtos dentro do mercado ou em panfletos publicitários com a data de validade em vigor ou na sua ausência à qualquer tempo, vale o menor preço. Exija seus direitos.

- Produtos vencidos devem ser objeto de denúncia imediata à ANVISA e PROCON, para as competentes autuações. Caso compre um produto e quando chegar em casa reparar que a data está vencida, volte ao estabelecimento e peça a troca imediata, que é um direito seu.

- Produtos defeituosos são também fonte de dor de cabeça. Via de regra, se for ofertada a troca em 7 (sete) dias em caso de defeito, exija o compromisso por escrito, seja através de um carimbo ou anotado pelo vendedor da loja em um cartão. Já se não houver tal oferta, a obrigação é consertar em 30 (trinta) dias e se não for possível, efetuar a troca do produto, ou fazer a devolução do valor pago corrigido, ou dar um desconto se for possível usar o produto defeituoso, e ainda, se houve algum outro dano financeiro ao consumidor, a devida reparação. Lembrando sempre que a escolha é sempre do consumidor.

## **COMPRAS VIRTUAIS**

Com o tempo escasso para cumprir os compromissos do dia-a-dia, milhões de consumidores tem recorrido à internet para comprar todo tipo de produto, como roupas, livros, calçados, viagens, imóveis e veículos.

É bom lembrar que todos os direitos e obrigações previstas no Código de Defesa do Consumidor são aplicáveis às compras on-line, principalmente o dever do fornecedor de informar previamente todas as características do produto ou serviço oferecido, bem como garantia e assistência técnica.

### **Olho vivo nas compras pela internet!**

- Verifique se a loja tem endereço físico e telefone para contato, bem como consulte o CNPJ da empresa no site da Receita Federal ([www.receita.fazenda.gov.br](http://www.receita.fazenda.gov.br)).

- Esclareça todas as dúvidas antes de fechar o negócio, pedindo o maior número de detalhes possíveis ao vendedor, servindo os e. mail's trocados como prova em caso de problemas.

- Imprima todas as telas que descrevam a compra, bem como a confirmação do pedido enviada para o e. mail.
- Evite pagar antecipadamente pela compra, preferindo pagar na retirada ou entrega do produto pelos correios ou transportadora;
- Ao comprar em um site estrangeiro, verificar se as taxas de importação já estão incluídas e procure saber se a empresa tem assistência técnica no Brasil;
- Pesquise se a empresa tem reclamações não resolvidas no PROCON, ou em redes sociais, pois o melhor divulgador da empresa é quem foi bem atendido em suas compras;
- Peça detalhamento quanto à política do site em relação à cancelamento de compra, de pagamentos, devolução, frete, negociação, prazo de entrega, questionando tudo que não for previamente informado;
- Se o site da empresa tiver a imagem de um cadeado fechado na parte inferior da tela significa que tem sistema de segurança e clicando duas vezes sobre esta imagem você se certifica se realmente o registro de segurança é a empresa da qual você está comprando;
- Não salve dados de números de cartão de crédito ou dados pessoais em sites de compras, pois podem ser usados para fraudes.
- Os prazos de entrega não cumpridos podem ser objetos de reparação de dano moral, se frustrarem justa expectativa de recebimento antes de datas comemorativas ou destinadas à presentear pessoas;
- Depois de receber o produto, verifique se ele traz informações corretas e precisas conforme informação da publicidade. As informações do produto devem estar em português, e a embalagem, nota fiscal e/ou manual devem trazer dados completos sobre o produto, como suas características, qualidades, quantidades, composição, preço, garantia, origem e riscos.
- Você pode desistir da compra em até 7 (sete) dias do recebimento, contados do comprovante de entrega assinado junto ao correio ou transportadora, sem obrigação de dar qualquer explicação ou motivo.

## **TURISMO**

Todas as pessoas hoje têm acesso ao turismo, seja de carro, ônibus ou avião, sendo milhares as alternativas, destinos e passeios existentes. Este mercado que se destaca pela ascensão que vem tendo nos últimos anos, também tem sido fruto de inúmeros problemas.

Hoje os consumidores contam, além do Código de Defesa do Consumidor, com a Lei Geral do Turismo (Lei 11771/08), que considera prestadores de serviços turísticos as empresas e as pessoas que prestem serviço mediante remuneração na área do turismo. Os meios de hospedagem, agências de turismo, transportadoras turísticas, organizadoras de eventos, parques temáticos, e acampamentos turísticos têm que ser obrigatoriamente registrados

no Ministério do Turismo, sob pena de serem considerados irregulares e não poder funcionar.

O número de cadastro no Ministério do Turismo deve ser exibido no estabelecimento e em todos os panfletos, folders, propagandas e contratos firmados pelos prestadores com seus clientes. É obrigatório também que a empresa tenha um livro de reclamações para registro dos problemas dos consumidores.

### **Olho vivo com as empresas de turismo!**

- Os agentes de viagens são responsáveis solidários pelas empresas que contratam para hospedagem, transporte e passeios, cabendo a eles escolher bem seus parceiros e caso algum problema ocorra, indenizar o consumidor e depois acionar regressivamente as outras empresas.

- Na escolha do agente de viagens que cuidará do seu lazer, além do registro no Ministério do Turismo, consulte se ele é filiado a associações nacionais e internacionais de agências de viagens porque estas entidades normalmente prezam pela qualidade no atendimento de seus associados aos consumidores. Um bom exemplo é a ABAV ([www.abav.com.br](http://www.abav.com.br)).

- O consumidor deve procurar em sites na internet, em revistas especializadas, em guias de viagem para saber o que o destino oferece de estrutura, como hotéis, táxi, restaurantes, hospitais, delegacia de polícia, agências ou correspondentes bancários, enfim, tudo que você pode precisar normalmente ou eventualmente.

- É interessante informar-se sobre os dias de funcionamento normal do comércio, pois muitos não abrem durante a semana. Saber sobre o clima na época do passeio também ajuda a evitar surpresas desagradáveis. Ligar em uma empresa do destino é uma boa opção, pois se o atendente for solícito, poderá lhe dar dicas valiosas sobre o destino.

- Quando se trata de um destino internacional, é bom pesquisar sobre fenômenos comuns em algumas regiões como furacões, tornados ou neve. Isto pode levar ao fechamento de aeroportos, bem como expô-lo a risco de morte.

- Epidemias como malária, febre amarela, gripe suína e tantas outras, podem ser prevenidas com algumas vacinas que devem ser tomadas com certa antecedência. Aliás, falando em vacinas, informe-se se o destino exige carteira de vacinação e quais vacinas são obrigatórias, pois algum país pode negar sua entrada sem esta informação ou se você não tomou todas as vacinas.

- Evitar zonas de conflito armado ou guerras, países em transição política ou alvos preferenciais de terroristas, é de suma importância se você preza por sua vida. Ao se aventurar por lugares assim, é essencial contar com guias locais e um planejamento extremo para evitar problemas.

- É salutar, quando se viaja para o exterior, consultar sobre a existência de consulado brasileiro no destino ou próximo a ele, pois muitas vezes é o seu único porto seguro em situações excepcionais como acidentes e incidentes.
- Vistos são imprescindíveis em muitos países e consegui-los não é tarefa fácil. Informe-se no consulado do país a visitar, quais são as exigências para concessão de vistos. Antes de fechar o pacote de viagem, tenha certeza que preenche os requisitos e preveja no contrato a possibilidade de rescisão em caso de negativa do visto.
- Exija contrato por escrito com seu agente de viagens, detalhando tudo o que for combinado, com itinerários, horários, nomes dos prestadores de serviços vinculados, tipo de acomodação (Single, Double, Triple), categoria do hotel, tipo de assento no ônibus (leito, semi-leito, comum) ou avião (econômica, executiva, primeira classe), preços, formas de pagamento, moeda, passeios incluídos, passeios pagos à parte, refeições inclusas, bebidas inclusas, enfim, tudo o que prometido deve estar no contrato.
- É importante guardar as propagandas do pacote, pois qualquer divergência entre o informado e o serviço prestado, pode ser objeto de indenização. Desconfie de ofertas muito vantajosas, pois o mercado tem um preço relativamente comum para o mesmo destino e valores muito abaixo podem indicar problemas.
- Os mesmos conselhos valem para contratação direta. Imprima todos os comprovantes de transação, correspondências eletrônicas trocadas com os fornecedores e propagandas recebidas. Exija resposta dos fornecedores, confirmando o recebimento de valores e o detalhamento do que foi contratado. Além de guardar todos os comprovantes de transações feitas.
- Discrimine os horários de entrada e saída dos hotéis, pois se a diária termina ao meio-dia e se seu voo é à meia-noite, por exemplo, você poderá ter que pagar uma diária e só usar metade, ou negociar uma meio-diária ou se planejar sobre o que fazer antes o fim da hospedagem e o horário do voo.
- Alguns dias antes da viagem, vale à pena checar se tudo está ok com os fornecedores, exigindo antecipadamente os “vouchers” de voo e confirmando horários, escalas e itinerários. O consumidor deve conferir se o voo tem escalas e perguntar se tem direito a desdobrar a passagem para visitar outra localidade.
- É comum hotéis estipularem quantidades mínimas de diárias ou os chamados “pacotes” nos feriados. A postura da maioria dos comerciantes caracteriza a prática de venda casada e é ilegal frente ao Código de Defesa do Consumidor, pois ao invés de beneficiar o consumidor, impõe normalmente um preço maior e uma obrigação mínima de ficar no local por mais dias que o desejado.
- Um pacote pode vincular um número mínimo de diárias, se houver a contrapartida do fornecedor em reduzir o preço da diária unitária ou agregar algum outro serviço ou produto para o consumidor. Por exemplo: compre duas

diárias e ganhe almoço e jantar; compre um pacote no feriado e ganhe um passeio de barco; adquira o pacote de natal e ganhe a ceia, etc. O importante é o consumidor ser previamente informado do valor da diária unitária e poder aderir ou não ao “pacote” oferecido. E se houver um “pacote”, o consumidor tem que estar sendo beneficiado de alguma forma.

- Todo contrato pode ser rescindido, isto é um fato que muitos fornecedores teimam em desconhecer. As consequências desta rescisão ou os seus motivos é que vão trazer diferentes consequências para o cliente e o fornecedor. É ilegal, por exemplo, reter todo o valor pago pelo consumidor no caso de rescisão. A retenção média é de 10 a 20%, dependendo da antecedência da rescisão em relação à data em que se realizará a viagem e do motivo que causou a rescisão.

- Ocorrendo um caso de pandemia de gripe suína, por exemplo, é lícito ao consumidor rescindir o contrato e exigir todo o valor pago integralmente. Não há justificativa para ter sua vida e saúde exposta a risco ou obrigá-lo a cumprir o contrato. O consumidor pode até aceitar trocar a data da viagem por outra, mas o fato é que a opção é dele e a obrigação do fornecedor é devolver a integralidade dos valores pagos e suspender os descontos futuros.

- Já se o consumidor adquiriu o pacote pela internet, ele tem até 7 (sete) dias para exercer seu direito de arrependimento, sem qualquer ônus ou pagamento de taxas e com direito a restituição integral do valor pago. Se a rescisão se deu por uma opção do consumidor, a multa deve ser negociada com a empresa e em caso de abusividade, ser discutida na Justiça. Se uma empresa aérea vende uma passagem e o consumidor resolve cancelar a viagem, a multa não pode ser de metade do valor da passagem, por exemplo, porque normalmente outro passageiro será alocado em seu lugar e muitas vezes pagando bem mais caro que o consumidor desistente. Assim, é lícito ao consumidor questionar a abusividade da multa e o efetivo prejuízo da empresa com a sua desistência, exigindo de volta os valores cobrados indevidamente.

- O mesmo ocorre em relação a hotéis que exigem 50% de depósito das diárias antecipadas. Se houver a desistência do turista, eles deverão devolver parte do valor adiantado ou a sua integralidade em caso de não haver contrato por escrito prevendo o contrário.

- Um contrato de transporte aéreo tem data e hora para começar e para terminar. Qualquer descumprimento caracteriza quebra de contrato. Intempéries como chuvas, neblina, tornados não eximem o fornecedor do cumprimento do contrato, mas podem justificar eventual atraso. O que o consumidor não poderá deixar de fazer é dar assistência ao consumidor. Por lei, atrasos superiores a quatro horas dão direito a lanche aos passageiros que estão aguardando. Após este período, as empresas terão que providenciar acomodação para os passageiros e traslado para os hotéis, custeando a despesas até a hora do voo.

- Já se não há um fator externo envolvido, como atraso devido à má gestão do tempo pela empresa aérea, por exemplo, o consumidor além de exigir o cumprimento do contrato pode requerer indenização pelos prejuízos que sofra, incluídos aí os danos morais. Ocorreu, por exemplo, o caso de uma família que perdeu o sepultamento de seu pai por falha da companhia aérea. Tal fato gera danos morais, além da obrigação da devolução imediata dos valores pagos pelas passagens.

- Se for combinado um hotel de padrão 3 estrelas, por exemplo, e a agência de viagens fecha um pacote em hotel inferior, deverá reembolsar o consumidor da diferença ou oferecer a ele a opção de rescindir o contrato ou pagar a diferença entre o pacote contratado e uma acomodação em hotel de padrão superior.

- Se os passeios combinados no destino não ocorrerem, o consumidor pode pedir a devolução proporcional pago pelos passeios e, conforme o caso, pedir indenização pela perda de oportunidade que teve de visitar determinado lugar, que só poderá ocorrer em outra viagem.

- Se o avião atrasa e o consumidor perde uma escala com outra companhia aérea, a responsabilidade pelos danos causados será da primeira companhia, que deverá não só providenciar a acomodação do passageiro em outro voo, como ressarcir a ele todas as despesas extras e eventualmente danos morais por compromissos perdidos.

- A prova da quebra do contrato pode se dar através de filmagens, fotografias, declarações fornecidas pela própria empresa e também pelo depoimento de testemunhas. É sempre importante que o consumidor anote nome, endereço, RG e CPF das testemunhas dos fatos, para servir posteriormente em ação judicial.

- Os extravios de bagagem também são comuns em qualquer época do ano e se intensificam nas férias e feriados prolongados. A franquia de bagagem inclusa na passagem integra o contrato de transporte e obriga a empresa aérea a zelar pela bagagem e garantir sua chegada ao destino. Para evitar furtos e danos, não deixe produtos joias, perfumes e eletrônicos como celulares, máquinas fotográficas, filmadoras, etc. nas malas que seguirão no compartimento de bagagem.

- Use sempre um lacre ou cadeado para comprovar que a mala estava fechada. Vale à pena colocar uma etiqueta de identificação com nome e telefone do proprietário da mala. É salutar levar na bagagem de mão, algumas peças de roupa para qualquer eventualidade, até que sua mala seja localizada ou que você seja indenizado pela empresa.

- Chegando ao destino e não encontrando sua mala, registre queixa imediatamente junto à companhia aérea, Infraero e delegacia de polícia se possível. Declare o conteúdo da mala e detalhes que possam identificá-la, bem como exija da companhia aérea providências emergenciais enquanto procuram ou aguardam a chegada da bagagem.

- A questão do overbooking consiste na prática ilegal das empresas aéreas de vender mais passagens do que os assentos disponíveis em seus aviões ou ônibus. O consumidor que for vítima desta prática deve denunciar o caso à Infraero e ao PROCON, que abrirão processos administrativos que poderão resultar em multas de mais de 3 milhões de reais, além de poder exigir a imediata realocação do consumidor em outro voo para o destino e sujeitar as empresas à reparação pelos danos morais sofridos.
- Antes de alugar um carro o consumidor deve se informar sobre as exigências da empresa, o limite do cartão de crédito que ficará bloqueado, se há seguro incluso na diária, a quilometragem contratada e fazer tudo isto constar de um contrato.
- Se o veículo estragar é obrigação da empresa substituí-lo imediatamente, ou dar assistência ao consumidor enquanto aguarda eventual conserto. É importante que o consumidor se informe sobre devolução do tanque de combustível abastecido, taxa de limpeza do veículo e valor do quilômetro excedente, para que não se surpreenda com valores cobrados sem prévia combinação.

## **CONCERTO DE PRODUTOS**

Hoje em dia comprar é muito fácil, já encontrar uma assistência técnica para o produto em sua cidade não é sempre que se consegue. Antes de adquirir um produto, procure saber sobre a assistência técnica, pois isto lhe evitará aborrecimentos.

### **Olho vivo com as empresas de concertos e assistência técnica!**

- Se o produto estiver na garantia leve sempre na assistência técnica autorizada da marca, peça um comprovante de que deixou o produto com descrição de data, defeito e guarde consigo a cópia ou o original da Nota Fiscal.
- Estando o produto na garantia, o prazo de conserto é de 30 (trinta) dias, e estourando este prazo o consumidor já tem o direito de pedir a troca, a devolução do dinheiro ou indenização. Sempre lembrando que a opção é do consumidor.
- Se o produto estiver fora da garantia, exija um orçamento prévio, bem como um prazo para execução do serviço. Escolha uma assistência técnica regular de sua confiança ou na sua falta a da própria marca. Se o serviço for feito sem orçamento ou se o fornecedor estourar o prazo de realização do serviço, o consumidor pode desistir do conserto ou pedir uma compensação pelos danos causados.
- O fabricante é obrigado a manter um estoque de peças por prazo razoável, mesmo depois que o modelo sai de linha. A definição de prazo razoável vai variar para cada produto, mas o Judiciário entende que normalmente está vinculado à expectativa de vida útil de um produto. Um televisor, por exemplo, normalmente traz descrito no manual a vida útil em horas dele. Uma peça de

veículo, normalmente tem um desgaste a cada quilometragem específica. Um rádio já tem uma duração de anos. Então cada caso pode ser interpretado em um prazo diferente, mas mesmo fora da garantia ou tendo o produto saído de linha o consumidor segue tendo direitos.

- Sempre que for pegar o aparelho no conserto, seja em garantia ou não, teste o produto na presença do técnico e só o retire se estiver em perfeito funcionamento. Se pagar pelo conserto, exija nota fiscal discriminada do serviço. Para o serviço pago ou peça trocada, a garantia será a do CDC, ou seja, 30 dias para vício de fácil constatação e 90 dias para vício oculto.

### **LEI DO SAC – Serviço de Atendimento ao Consumidor**

Muita gente desconhece mas o SAC é regulamentada desde 1/12/2008 através do Decreto 6523 da Presidência da República e nele alguns direitos do consumidor são mais explicitados e adequados à realidade atual do mercado de consumo.

São abrangidos por este decreto, todas os fornecedores que trabalham em mercados Regulados pelo o Governo Federal, como Planos de Saúde (ANS), Telefonia, Internet, TV à Cabo (ANATEL), Aviação Civil (ANAC), Bancos (BACEN), Medicamentos (ANVISA), entre outros.

#### **Olho vivo com o SAC!**

Devido à clareza da legislação, o IBEDEC transcreve aqui a íntegra dos artigos do Decreto 6523 para que o consumidor não deixe de exigir nenhum dos direitos nele assegurados.

- Destacamos em complementação ao texto do decreto que o consumidor deve sempre falar tudo que quiser deixar registrado no atendimento, porque é um direito dele pedir a gravação do que foi conversado como meio de prova em Juízo. Portanto, na dúvida, registre sua reclamação porque ficará gravado

- Outro ponto importante é anotar dia, hora e telefone do qual efetuou a ligação e anotar também o protocolo do atendimento, porque é com ele que você solicitará a gravação e fará prova dos seus direitos. Destacando que se o fornecedor sumir com a gravação, os fatos narrados pelo consumidor serão presumidos contra o fornecedor.

Confira os direitos completos no texto legal:

Art. 2º Para os fins deste Decreto, compreende-se por SAC o serviço de atendimento telefônico das prestadoras de serviços regulados que tenham como finalidade resolver as demandas dos consumidores sobre informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços.

Parágrafo único. Excluem-se do âmbito de aplicação deste Decreto a oferta e a contratação de produtos e serviços realizadas por telefone.

Art. 3º As ligações para o SAC serão gratuitas e o atendimento das solicitações e demandas previsto neste Decreto não deverá resultar em qualquer ônus para o consumidor.

Art. 4º O SAC garantirá ao consumidor, no primeiro menu eletrônico, as opções de contato com o atendente, de reclamação e de cancelamento de contratos e serviços.

§ 1º A opção de contatar o atendimento pessoal constará de todas as subdivisões do menu eletrônico.

§ 2º O consumidor não terá a sua ligação finalizada pelo fornecedor antes da conclusão do atendimento.

§ 3º O acesso inicial ao atendente não será condicionado ao prévio fornecimento de dados pelo consumidor.

§ 4º Regulamentação específica tratará do tempo máximo necessário para o contato direto com o atendente, quando essa opção for selecionada.

Art. 5º O SAC estará disponível, ininterruptamente, durante vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana, ressalvado o disposto em normas específicas.

Art. 6º O acesso das pessoas com deficiência auditiva ou de fala será garantido pelo SAC, em caráter preferencial, facultado à empresa atribuir número telefônico específico para este fim.

Art. 7º O número do SAC constará de forma clara e objetiva em todos os documentos e materiais impressos entregues ao consumidor no momento da contratação do serviço e durante o seu fornecimento, bem como na página eletrônica da empresa na INTERNET.

Parágrafo único. No caso de empresa ou grupo empresarial que oferte serviços conjuntamente, será garantido ao consumidor o acesso, ainda que por meio de diversos números de telefone, a canal único que possibilite o atendimento de demanda relativa a qualquer um dos serviços oferecidos.

Art. 8º O SAC obedecerá aos princípios da dignidade, boa-fé, transparência, eficiência, eficácia, celeridade e cordialidade.

Art. 9º O atendente, para exercer suas funções no SAC, deve ser capacitado com as habilidades técnicas e procedimentais necessárias para realizar o adequado atendimento ao consumidor, em linguagem clara.

Art. 10. Ressalvados os casos de reclamação e de cancelamento de serviços, o SAC garantirá a transferência imediata ao setor competente para atendimento definitivo da demanda, caso o primeiro atendente não tenha essa atribuição.

§ 1º A transferência dessa ligação será efetivada em até sessenta segundos.

§ 2º Nos casos de reclamação e cancelamento de serviço, não será admitida a transferência da ligação, devendo todos os atendentes possuir atribuições para executar essas funções.

§ 3º O sistema informatizado garantirá ao atendente o acesso ao histórico de demandas do consumidor.

Art. 11. Os dados pessoais do consumidor serão preservados, mantidos em sigilo e utilizados exclusivamente para os fins do atendimento.

Art. 12. É vedado solicitar a repetição da demanda do consumidor após seu registro pelo primeiro atendente.

Art. 13. O sistema informatizado deve ser programado tecnicamente de modo a garantir a agilidade, a segurança das informações e o respeito ao consumidor.

Art. 14. É vedada a veiculação de mensagens publicitárias durante o tempo de espera para o atendimento, salvo se houver prévio consentimento do consumidor.

Art. 15. Será permitido o acompanhamento pelo consumidor de todas as suas demandas por meio de registro numérico, que lhe será informado no início do atendimento.

§ 1º Para fins do disposto no **caput**, será utilizada sequência numérica única para identificar todos os atendimentos.

§ 2º O registro numérico, com data, hora e objeto da demanda, será informado ao consumidor e, se por este solicitado, enviado por correspondência ou por meio eletrônico, a critério do consumidor.

§ 3º É obrigatória a manutenção da gravação das chamadas efetuadas para o SAC, pelo prazo mínimo de noventa dias, durante o qual o consumidor poderá requerer acesso ao seu conteúdo.

§ 4º O registro eletrônico do atendimento será mantido à disposição do consumidor e do órgão ou entidade fiscalizadora por um período mínimo de dois anos após a solução da demanda.

Art. 16. O consumidor terá direito de acesso ao conteúdo do histórico de suas demandas, que lhe será enviado, quando solicitado, no prazo máximo de setenta e duas horas, por correspondência ou por meio eletrônico, a seu critério.

Art. 17. As informações solicitadas pelo consumidor serão prestadas imediatamente e suas reclamações, resolvidas no prazo máximo de cinco dias úteis a contar do registro.

§ 1º O consumidor será informado sobre a resolução de sua demanda e, sempre que solicitar, ser-lhe-á enviada a comprovação pertinente por correspondência ou por meio eletrônico, a seu critério.

§ 2º A resposta do fornecedor será clara e objetiva e deverá abordar todos os pontos da demanda do consumidor.

§ 3º Quando a demanda versar sobre serviço não solicitado ou cobrança indevida, a cobrança será suspensa imediatamente, salvo se o fornecedor indicar o instrumento por meio do qual o serviço foi contratado e comprovar que o valor é efetivamente devido.

Art. 18. O SAC receberá e processará imediatamente o pedido de cancelamento de serviço feito pelo consumidor.

§ 1º O pedido de cancelamento será permitido e assegurado ao consumidor por todos os meios disponíveis para a contratação do serviço.

§ 2º Os efeitos do cancelamento serão imediatos à solicitação do consumidor, ainda que o seu processamento técnico necessite de prazo, e independe de seu adimplemento contratual.

§ 3º O comprovante do pedido de cancelamento será expedido por correspondência ou por meio eletrônico, a critério do consumidor.

Art. 19. A inobservância das condutas descritas neste Decreto ensejará aplicação das sanções previstas no [art. 56 da Lei nº 8.078, de 1990](#), sem prejuízo das constantes dos regulamentos específicos dos órgãos e entidades reguladoras.

Art. 20. Os órgãos competentes, quando necessário, expedirão normas complementares e específicas para execução do disposto neste Decreto.

Art. 21. Os direitos previstos neste Decreto não excluem outros, decorrentes de regulamentações expedidas pelos órgãos e entidades reguladores, desde que mais benéficos para o consumidor.

Art. 22. Este Decreto entra em vigor em 1º de dezembro de 2008.

## **VEÍCULOS E COMPRAS DE IMÓVEIS DE CONSTRUTORAS**

O IBEDEC editou recentemente duas Edições Especiais da Cartilha do Consumidor: uma dedicada ao tema Veículos e outra dedicada ao tema Construtoras.

Nestas publicações você poderá conferir a fundo seus direitos, razão pela qual deixaremos de abordar neste manual os direitos previstos especificamente ao consumidor neste tipo de relação de consumo que causa vários problemas.

Confira em [www.ibedec.org.br](http://www.ibedec.org.br)

## **FERRAMENTAS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS PREVISTOS NO SISTEMA NACIONAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

O consumidor tem diversas ferramentas para solução de seus conflitos com o fornecedor. Como já dissemos, a maior arma do consumidor é a informação, o que se obtém consultando os sites do Ministério da Justiça, PROCON's, IBEDEC, Agências Reguladoras, Delegacias do Consumidor, Promotoria de Defesa do Consumidor, Defensoria Pública e Juizados e Justiça Comum.

O primeiro passo é o consumidor procurar o fornecedor do produto ou serviço e tentar resolver amigavelmente. Se desconfiar que a solução dada contraria o Código de Defesa do Consumidor ou qualquer outra norma, oriente-se antes de aceitar a solução proposta.

Não conseguiu resolver amigavelmente, o consumidor deve registrar reclamação no PROCON. Existem PROCON's Municipais e Estaduais, ambos com a mesma competência para intermediar conflitos, aplicar multas às empresas que não respeitam os direitos do consumidor, cobrar as multas e fazer campanhas de informação sobre os direitos dos consumidores.

O site governamental Portal do Consumidor – [www.portaldoconsumidor.gov.br](http://www.portaldoconsumidor.gov.br) – tem uma lista completa dos PROCON´s no Brasil, além de notícias sobre o Direito do Consumidor.

Existem ainda as Agências Reguladoras que foram criadas para delimitar a atuação de empresas privadas em alguns setores da economia. Estas agências são autarquias públicas dotadas de diversos poderes como editar alguns tipos de normas, uniformizar procedimentos, investigar condutas, aplicar multas as empresas, estabelecer direitos aos consumidores e propor sanções as empresas que reiteradamente descumprem os direitos dos consumidores ou a regulação do mercado.

Alguns telefones e links para agências reguladoras:

ANAC – Agência Nacional de Aviação Civil – Telefone: 0800-725-4445 – [www.anac.gov.br](http://www.anac.gov.br)

ANEEL – Agência Nacional de Energia Elétrica – Telefone: 167 – [www.aneel.gov.br](http://www.aneel.gov.br)

Banco Central – Telefone: 0800 979-2345 – [www.bcb.gov.br](http://www.bcb.gov.br)

ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar – Telefone: 0800-701-9656 – [www.ans.gov.br](http://www.ans.gov.br)

ANATEL – Agência Nacional de Telecomunicações – Telefone: 133 – [www.anatel.gov.br](http://www.anatel.gov.br)

ANP – Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis – Telefone: 0800 970-0267 – [www.anp.gov.br](http://www.anp.gov.br)

ANVISA – Agência Nacional de Vigilância Sanitária – Telefone: 0800-642-9782 – [www.anvisa.gov.br](http://www.anvisa.gov.br)

ANTT – Agência Nacional de Transportes Terrestres – Telefone: 0800 610300 – [www.antt.gov.br](http://www.antt.gov.br)

ANTAQ – Agência Nacional de Transportes Aquaviários – Telefone: 0800 644-5001 – [www.antaq.gov.br](http://www.antaq.gov.br)

Já as Delegacias do Consumidor – DECON´s são acionadas quando a conduta do fornecedor caracteriza crime, instaurando inquérito policial, investigando cada caso e encaminhando o processo ao Ministério Público para propositura das ações penais, que podem levar à cadeia que infringe o CDC. Não são comuns em cidades menores, mas nas capitais e cidades maiores normalmente existem estas delegacias especializadas.

As Defensorias Públicas Municipais, Estaduais ou Federais tem atuação voltada à população que não tem dinheiro para contratar um advogado particular e cada uma tem um âmbito de atuação, à depender do tipo de relação de consumo apresentada.

Os Ministérios Públicos são os órgãos dos Estados e da União compostos por Promotores e Procuradores Públicos, com poder de investigação das empresas, bem como atuação para defesa dos direitos dos consumidores em Juízo ou fora dele, como competência para propor Ações Cíveis Públicas e Ações Coletivas,

bem como propor sanções penais, administrativas e pecuniárias contras as empresas.

A OAB – Ordem dos Advogados do Brasil costuma manter em suas seções e subseções, a consultoria de advogados na área do Direito do Consumidor, para orientar a população e esclarecer como defender seus direitos, em alguns casos até representando a população mais carente, e com competência para propor medidas coletivas de defesa do consumidor, além de sugestões de projetos de lei e Ações Diretas de Inconstitucionalidade.

Também devemos lembrar do crucial papel dos Juizados Especiais Cíveis, Criminais e Federais na defesa dos direitos dos consumidores, já que causas de até 20 (vinte) salários mínimos podem ser propostas diretamente pelos consumidores contra as empresas, sem necessidade de intervenção de um advogado.

Na Justiça Comum contra empresas privadas e na Justiça Federal contra empresas e bancos públicos, o consumidor necessitará da intervenção de um advogado, promotor ou defensor público quando a causa for individual ou de uma associação quando a causa for coletiva, para fazer valer seus direitos.

Os órgãos privados de defesa do consumidor, como o IBEDEC – Instituto Brasileiro de Estudo e Defesa das Relações de Consumo – [www.ibedec.org.br](http://www.ibedec.org.br), PROTESTE – Associação Brasileira de Defesa do Consumidor – [www.proteste.org.br](http://www.proteste.org.br), IDEC – Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor – [www.idec.org.br](http://www.idec.org.br) são associações criadas na forma da Constituição Federal, Código Civil e Código de Defesa do Consumidor, com regimentos próprios e sem poder de polícia, como os PROCON's, DECON's ou Ministério Público ou de impor condutas como os Juizados ou a Justiça Comum. Todos cobram mensalidades ou anuidades para sua manutenção e também podem receber doações públicas ou privadas para projetos específicos.

O foco das entidades privadas é disseminar os Direitos dos Consumidores, sugerir projetos de lei, atuar nos Tribunais nos casos de repercussão nacional para os demais consumidores, propor Ações Cíveis Públicas e Ações Coletivas, sendo que cada uma tem um tipo de atuação específica.

O IBEDEC tem atuação focada na orientação e representação dos consumidores em Juízo ou fora dele através de ações coletivas. A PROTESTE atua testando produtos e serviços de forma independente, sugerindo alterações na legislação e orientando o consumidor sobre as melhores opções no mercado de forma isenta e imparcial. Já o IDEC tem atuação focada mais na informação escrita, intervenção administrativa e representação coletiva dos consumidores em Juízo, entre outras linhas de atuação.

**O IBEDEC não tem poder de multar empresas, porém pode buscar a conciliação entre consumidores e fornecedores e ainda entrar com ações judiciais para reparações de danos e para fazer valer os direitos descritos no Código de Defesa do Consumidor.**

Basicamente, o objetivo do IBEDEC é reunir cientistas das áreas econômicas e jurídicas para estudar e orientar a população em geral com referência às relações de consumo e todos os seus desdobramentos, visando a difundir os direitos dos consumidores e a forma de defendê-los.

O IBEDEC também tem por objetivo lutar junto aos três Poderes da República Federativa do Brasil (Legislativo, Executivo e Judiciário) para que os direitos dos consumidores, garantidos pela Constituição Federal, Código Civil, Código de Defesa do Consumidor e Legislação Específica, sejam respeitados.

Tem por objetivo maior, lutar por um país mais justo.

O IBEDEC ainda atua no campo político, visando a sensibilizar os governantes e os legisladores quanto aos problemas vividos pelos consumidores, procurando soluções para estes problemas. Apresentamos constantemente sugestões legislativas que visem benefícios e respeito aos direitos do consumidor.

Dispõe o IBEDEC de um cadastro de profissionais da área econômica e jurídica que são conveniados para prestar serviços aos consumidores, evitando que pessoas entrem com ação errada na justiça e muitas vezes acabe sendo prejudicado.

Quem procura o IBEDEC recebe todas as informações referentes às relações de consumo gratuitamente e só se filia a partir do momento que for utilizar algum serviço, do próprio IBEDEC ou de seus conveniados.

O IBEDEC faz um amplo trabalho de informação da comunidade mediante a participação em entrevistas e debates no rádio, televisão e jornais visando a disseminar os meios de defesa a todos os consumidores.

O IBEDEC disponibiliza atendimento gratuito pelo e. mail [consumidor@ibedec.org.br](mailto:consumidor@ibedec.org.br), além de estar presente nas redes sociais como FACEBOOK, TWITTER, ORKUT e ainda por telefone em horário comercial. Conheça mais a respeito do IBEDEC, tenha acesso a toda legislação do consumidor e consulte as notícias jurídicas mais recentes, entrando em nosso site na internet [www.ibedec.org.br](http://www.ibedec.org.br)

Enfim, o que não faltam são meios para os consumidores buscarem orientação e defenderem-se dos abusos. Não hesite em usar todas as ferramentas que a legislação, o governo e a sociedade lhe disponibiliza.

**Procure-nos! Conhecer seus direitos é a base para defender-se dos abusos!**

#### **Endereço do IBEDEC/GO**

Rua 5, nº 1.011 (Praça Tamandaré), Setor Oeste

Goiânia-GO, CEP 74115-060

Fone: (62) 3215-7777 – 3215-7700

[contato@ibedecgo.org.br](mailto:contato@ibedecgo.org.br)

Autor: **Rodrigo Daniel dos Santos – Consultor Jurídico do IBEDEC**  
E. mail: [rodrigo@ibedec.org.br](mailto:rodrigo@ibedec.org.br)

## **EXTRAS**

Durante nossas pesquisas, encontramos e reunimos estas dicas úteis aos consumidores, que ora partilhamos aqui.

**Livro Falado** – Para quem é deficiente visual saiba que o projeto Livro Falado lançou o site [www.livrofalado.pro.br](http://www.livrofalado.pro.br) que disponibiliza gratuitamente obras clássicas e populares. A audição é exclusiva para pessoas com deficiência visual e instituições previamente cadastradas.

**Tamanho mínimo de letras em contrato de adesão** – qualquer contrato de adesão, bula de remédio, manual de utilização de produto ou informação que deva ser passada ao consumidor, deve ter no mínimo letra de tamanho 12, sob pena de infringir o artigo 54, Parágrafo 3º e artigo 6º, III do CDC.

**SCR – Sistema de Informação de Crédito** – os contratos de financiamento ao consumidor com valores de R\$ 1.000,00 e acima ficam registrados no Banco Central e podem ser usados como fonte de consulta por bancos na hora de conceder novos empréstimos. Para o consumidor ter acesso à este cadastro, basta ir até uma das sedes do Banco Central, preencher um cadastro e solicitar sua senha eletrônica.

**SNIS – Sistema Nacional de Informações Sociais** – este sistema do Ministério de Previdência e Assistência Social disponibiliza as informações sobre contribuições sociais de todos os cidadãos e pode ser consultado pela internet. Pré-cadastre seus dados no site [www.mpas.gov.br](http://www.mpas.gov.br) ou telefone para 135 e acompanhe suas contribuições para evitar problemas na hora de aposentar-se. Qualquer divergência nos dados pode ser imediatamente corrigida.