

# Cartilha DE DIREITO DO Consumidor

As situações do dia a dia com  
liberdade de escolha para que  
**você saiba se defender.**



PRO  
CON  
MS



CÂMARA MUNICIPAL DE  
CAMPO GRANDE

OAB  
MATO GROSSO DO SUL



# Cartilha de Direito do Consumidor

Esta é uma cartilha realizada pela **Câmara Municipal de Campo Grande** através da **Comissão de Defesa do Consumidor**, do presidente Epaminondas Vicente Silva Neto e membros Ademir Santana, Chiquinho Telles, Gilmas da Cruz e William Maksoud e **Comissão Permanente de Legislação, Justiça e Redação Final**, do presidente Otávio Trad e membros Odilon de Oliveira, André Salineiro, Dr. Lívio e William Maksoud, com relatoria do Dr. Leandro Provezano. Agradecimento aos parceiros OAB-MS e Procon MS.



NOSSO E-BOOK É INTERATIVO. CLIQUE NO  
CAPÍTULO QUE DESEJA IR. PARA VOLTAR, CLIQUE  
NO RODAPÉ DA PÁGINA. BOA LEITURA.







# Cartilha DE Direito DO Consumidor

Olá leitor! O fato de você ler esta cartilha é sinal que você tem interesse em conhecer seus direitos, e esse é o primeiro passo para exigí-los. Com as informações reunidas nesta cartilha, você, consumidor, terá conhecimento suficiente para melhor reivindicar seus direitos.

Após exemplificar os direitos mais básicos do consumidor, apresentamos dicas e sugestões sobre como reunir provas suficientes para um eventual processo contra a empresa que desrespeitou determinado direito, o que é um exercício de cidadania e impede com que a empresa volte a desobedecer o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90).

O objetivo maior desta cartilha é esclarecer as dúvidas mais frequentes dos consumidores.

Desde já, manifestamos nossos agradecimentos pela atenção!

Boa leitura!



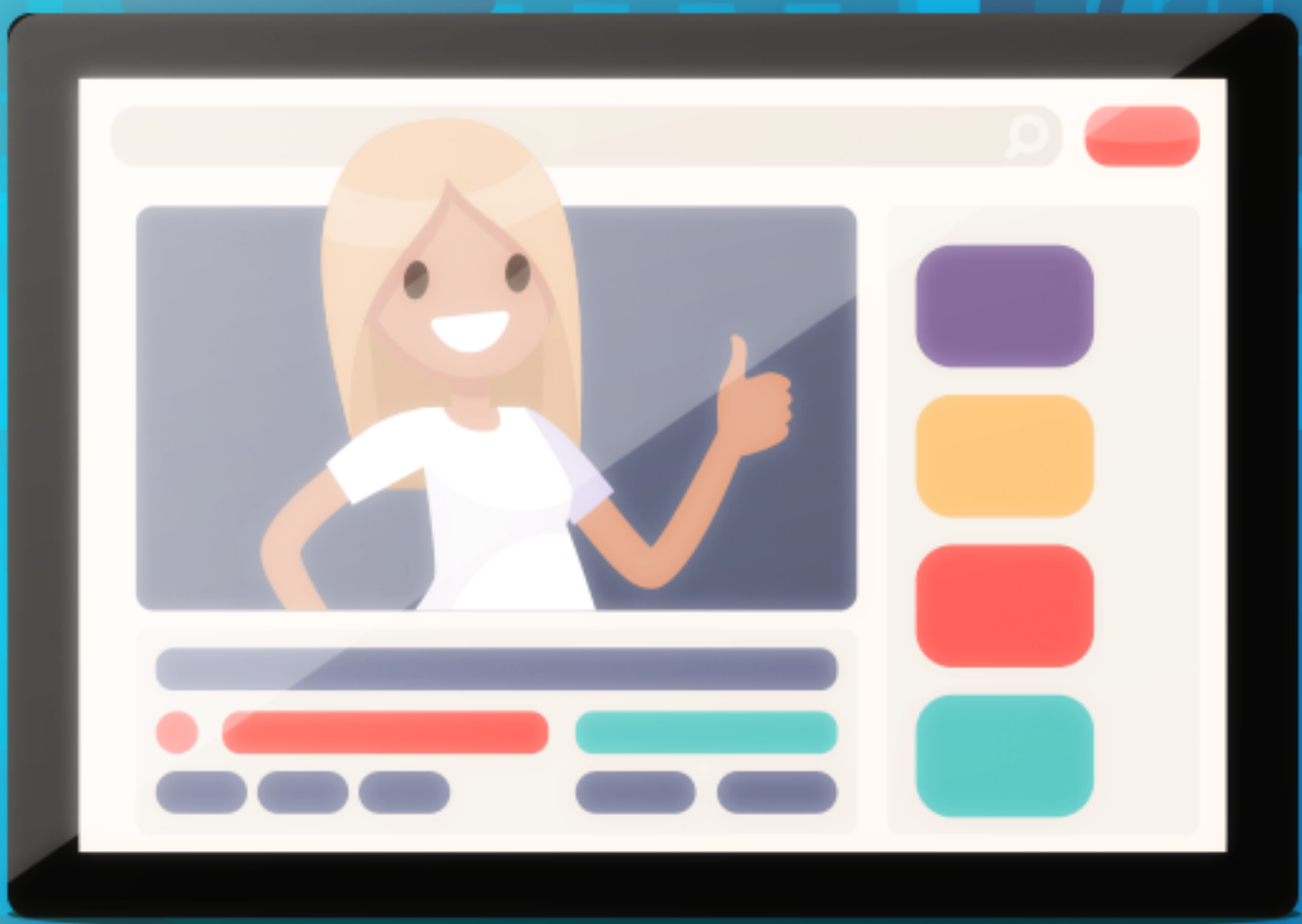
---

# Reflexão ao consumidor

O direito do consumidor é uma ferramenta eficaz para melhorar a qualidade dos produtos e serviços oferecidos por empresas e demais fornecedores. Desse modo, uma forma de pressionar para que esta melhoria aconteça é exigir que os direitos do consumidor sejam conhecidos e respeitados.

Muitas vezes, até mesmo por falta de conhecimento dos nossos direitos, ficamos omissos em ocasiões nas quais deveríamos protestar e exigir respeito às leis que nos amparam. Essa omissão acaba por incentivar as empresas a continuarem prestando um mau serviço no atendimento ao consumidor. Pensando nisso, esta cartilha busca abordar os mais diversos temas da área do direito do consumidor, com exemplos de utilidade pública e assuntos que sempre geram curiosidades.

Temos absoluta certeza de que se os consumidores souberem de seus direitos e exigirem o seu cumprimento, seja de modo individual ou coletivo, os resultados serão extremamente benéficos para a relação de consumo de uma forma geral.





---

# Endereços e telefones dos Órgãos de Defesa do Consumidor em Campo Grande, MS

- PROCON Campo Grande: criado recentemente o Procon Municipal está em fase de implantação e logo poderá atender plenamente os consumidores de Campo Grande/MS.
- PROCON: Rua Treze de Junho, nº 930, Centro – Campo Grande/MS, Fone: 3316-9800, site institucional: <http://www.procon.ms.gov.br> . Disque Denúncia: 151.
- DECON: Rua Treze de Junho, nº 930, Centro – Campo Grande/MS, Fone: 3316-9805.
- JUIZADO ESPECIAL CENTRAL: Rua 7 de Setembro, 174 – Centro, Fone: 3317-8621.
- MINISTÉRIO PÚBLICO: 25ª e 43ª Promotoria do Consumidor – Rua da Paz, 134 - Centro – Campo Grande/MS, Fone: 3313-4711.
- DEFENSORIA PÚBLICA: Rua Antônio Maria Coelho, 1.668, Centro – Campo Grande/MS, Fone: 3317-8757.
- VIGILÂNCIA SANITÁRIA: Rua Bahia, nº 280, Centro – Campo Grande/MS – Fone: 3314-9955.
- AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR: [www.ans.gov.br](http://www.ans.gov.br) , Fone: 0800 701 9656.





# sumário

<b>1</b>	<b>6 direitos que o consumidor acha que tem, mas não tem</b> .....	<b>14</b>
<b>2</b>	<b>6 direitos que o consumidor não sabe que tem</b> .....	<b>18</b>
<b>3</b>	<b>Conceitos de Consumidor, Fornecedor, Produtos e Serviços</b> .....	<b>22</b>
<b>4</b>	<b>Onde procurar meus direitos de consumidor?</b> .....	<b>23</b>
<b>5</b>	<b>Quanto tempo tenho para buscar meus direitos de consumidor?</b> .....	<b>26</b>
<b>6</b>	<b>Como posso juntar provas para um eventual processo?</b> .....	<b>27</b>
<b>7</b>	<b>Garantias</b> .....	<b>29</b>
<b>8</b>	<b>Troca de Produtos</b> .....	<b>30</b>
<b>9</b>	<b>Peças de Reposição</b> .....	<b>32</b>
<b>10</b>	<b>Direito de Arrependimento</b> .....	<b>32</b>

# sumário

<b>11</b>	<b>Venda Casada</b> .....	<b>34</b>
<b>12</b>	<b>Orçamento</b> .....	<b>36</b>
<b>13</b>	<b>Imóveis na Planta</b> .....	<b>37</b>
<b>14</b>	<b>Dano Moral</b> .....	<b>39</b>
<b>15</b>	<b>Planos de Saúde</b> .....	<b>41</b>
<b>16</b>	<b>Alimentos</b> .....	<b>43</b>
<b>17</b>	<b>Restaurantes</b> .....	<b>43</b>
<b>18</b>	<b>Bancos</b> .....	<b>44</b>
<b>19</b>	<b>Serviços de Proteção ao Crédito</b> .....	<b>48</b>
<b>20</b>	<b>Sites de intermediação de Serviços</b> .....	<b>50</b>
<b>21</b>	<b>Viagens Aéreas</b> .....	<b>51</b>
<b>22</b>	<b>Concessionárias de Serviço Público</b> .....	<b>53</b>

# sumário

<b>23</b>	<b>Portabilidades</b> .....	<b>55</b>
<b>24</b>	<b>Direito do Consumidor na Hora do Lazer</b> .....	<b>57</b>
<b>25</b>	<b>Estacionamentos</b> .....	<b>60</b>
<b>26</b>	<b>Direitos dos Doadores de Sangue</b> .....	<b>61</b>
<b>27</b>	<b>Pagamentos com Cartão de Crédito</b> .....	<b>63</b>
<b>28</b>	<b>Atendimento prioritário (lei nº 10.048/2000)</b> .....	<b>64</b>
<b>29</b>	<b>Agências Reguladoras</b> .....	<b>65</b>
<b>30</b>	<b>Comissão Permanente de Defesa do Consumidor</b> .....	<b>66</b>
<b>31</b>	<b>Comissão Permanente de Legislação, Justiça e Redação Final</b> .....	<b>66</b>
<b>32</b>	<b>Vereadores Câmara Municipal de Campo Grande</b> .....	<b>67</b>

6 Direitos  
que o  
consumidor  
acha que  
tem, mas  
não tem!





**1. TROCAR PEÇAS DE ROUPA QUE NÃO TENHAM DEFEITO:** A maioria das lojas permite a troca de roupas compradas, mesmo quando não apresentam defeito, mas isso se trata de uma liberalidade da loja. No entanto, se a loja fixar cartazes informativos de que permite a troca, ela deve cumprir com o prometido sob pena de publicidade enganosa. Neste caso, é bom solicitar ao vendedor (a) que insira tal informação na nota fiscal.

**2. ERRO NA PROPAGANDA:** Exigir o cumprimento de uma determinada propaganda que foi vinculada com erro evidente ou grosseiro, como por exemplo, a venda de um carro de luxo por R\$ 1,00, mas que na verdade custa R\$ R\$ 100.000.00. Assim, o erro claro e evidente, na vinculação de uma propaganda não obriga o vendedor a realizar a venda pelo preço vinculado com defeito. No entanto, dependendo do caso, a oferta deverá ser cumprida, conforme anunciada. Para corrigir eventuais erros os estabelecimentos têm adotado as ERRATAS para corrigir o erro.



### **3. EXIGIR EM CONTRATOS DE FINANCIAMENTO E EMPRÉSTIMOS JUROS DE 1% AO MÊS.**

Embora o Judiciário esteja reduzindo os juros de alguns contratos que se mostram abusivos, não há nada que impeça os bancos de cobrarem juros acima de 1% ao mês. Para ser declarado um juro como abusivo, os mesmos devem estar acima da média do que é praticado pelos bancos no Brasil, portanto, esse valor é bem maior que 1% ao mês.

### **4. TROCA IMEDIATA DE PRODUTO COM DEFEITO:**

No caso de defeitos apresentados pelos produtos, a loja não é obrigada a trocá-los imediatamente, pois ela tem até 30 dias segundo o Código de Defesa do Consumidor para consertar o defeito. Somente no caso do reparo não ser realizado no prazo de 30 dias é que o consumidor passa a ter o direito a trocar o produto por um novo, a restituição dos valores pagos devidamente corrigidos ou o abatimento proporcional do preço.



**5. COMPRAR COM CHEQUE E CARTÃO (DE CRÉDITO OU DE DÉBITO) EM QUALQUER LOJA:** As lojas não são obrigadas a aceitarem pagamentos com cheques ou cartões de crédito, mas se aceitam, devem fazê-lo em todos os produtos. Nesses casos, é interessante que o estabelecimento comercial informe previamente a não aceitação de cartões ou cheques, visando maiores contratempos.

**6. CANCELAMENTO OU DIMINUIÇÃO DO LIMITE:** Os bancos são livres para cancelar ou diminuir o limite dos cartões de crédito ou cheque especial de seus correntistas quando julgarem oportuno. A validade de um limite é de aproximadamente 90 dias, depois disso o banco pode alterar o valor do limite e até mesmo cancelá-lo. O que deve ser feito em todos os casos de alteração de limite é a comunicação expressa ao consumidor sob pena de ter que arcar com uma indenização em favor do consumidor.





# 6 Direitos que o consumidor não sabe que tem!



**1. SUSPENSÃO DE ALGUNS SERVIÇOS:** Uma vez por ano, o consumidor pode solicitar a suspensão dos serviços de água, luz, telefone, tv a cabo, por exemplo, por até 120 dias sem custo algum.

**2. DEVOUÇÃO EM DOBRO:** Toda cobrança realizada indevidamente e paga pelo consumidor deve ser devolvida em dobro e corrigida monetariamente.





**3. SEGURO DO CARTÃO:** O consumidor, diferente do que alguns bancos informam, não precisa contratar o seguro do cartão de crédito, pois mesmo sem o seguro, o banco é responsável em casos de perda ou roubo.

**4. TAXA SATI:** A taxa relativa ao Serviço de Assessoria Técnico Imobiliária (SATI) muitas vezes é vendida junto com contrato de compra e venda de imóveis ainda na planta. Algumas construtoras exigem a contratação de tal serviço por parte do consumidor, o que não é legal por se tratar de venda casada. Coagir o consumidor a contratar o referido serviço, que é de sua responsabilidade, pode ocasionar a restituição do valor pago em dobro a favor do comprador.



**5. DPVAT DE PEDESTRE:** Muita gente não sabe, mas o pedestre também pode requerer o seguro DPVAT em casos de acidentes de trânsito. Pode ser solicitado administrativamente sem a necessária intervenção de advogado, no entanto, caso o consumidor encontre problemas para o recebimento de tal seguro, é recomendável consultar um advogado ou procurar a Defensoria Pública.

**6. CONTA SALÁRIO:** Os bancos são obrigados a transferir gratuitamente o dinheiro da conta salário do trabalhador para o banco de escolha do mesmo, sem a cobrança de tarifa para isso.



# Conceitos iniciais básicos

Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final. (Art. 2º, CDC).

Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços. (Art. 3º, CDC)

Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial. (Art. 3º, § 1º, CDC)

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



# Onde procurar meus Direitos de Consumidor?

Basicamente, há três caminhos para que o consumidor se socorra caso tenha algum direito desrespeitado:

## **1. ESFERA ADMINISTRATIVA, QUE NÃO PRECISA, NECESSARIAMENTE, DE ADVOGADO E O CONSUMIDOR PODE, SOZINHO, REIVINDICAR SEUS DIREITOS ATRAVÉS DE:**

**A) CANAIS DE ATENDIMENTO DAS PRÓPRIAS EMPRESAS (SACS, CALL CENTERS):** sem necessidade de um processo judicial, a empresa pode resolver o problema do consumidor. Nesses casos, não se pode esquecer de fazer as devidas anotações dos números de protocolos e registros de atendimento.

**B) SITES DE RECLAMAÇÕES:** o objetivo desses sites é tentar resolver os problemas dos consumidores. Como exemplos podemos citar o site privado [www.reclameaqui.com.br](http://www.reclameaqui.com.br) e o site governamental [www.consumidor.gov.br](http://www.consumidor.gov.br), os quais têm ganhado grande importância no cenário nacional do Direito do Consumidor Brasileiro.

**C) PROCON:** Órgão Municipal ou Estadual de defesa do consumidor criado para receber reclamações, registrá-las em seu sistema e tentar solucioná-las. No caso de uma das partes não ser favorável ao acordo, o conflito não será resolvido e será então aconselhado ao consumidor procurar a Justiça para ver satisfeito o seu direito. O Procon possui poder de polícia, que consiste em fiscalizar e, se for o caso, mediante o devido processo administrativo, aplicar multas às empresas que desrespeitam os direitos do consumidor. Essa multa é revertida em prol do fundo estadual de defesa do consumidor cujo dinheiro deve ser revertido para financiar projetos e campanhas em prol do consumidor.

#### **D) PLATAFORMA DO CONSUMIDOR.GOV.BR -**

O Ministério da Justiça criou, há alguns anos, a plataforma virtual denominada Consumidor.gov.br, que se trata de um outro canal ao qual os consumidores podem recorrer para formular suas reclamações. O acesso é online e se a empresa reclamada tiver aderido à plataforma o consumidor poderá ter o seu problema resolvido no período médio de sete dias. O Consumidor.gov.br é um serviço público que permite a interlocução direta entre consumidores e empresas para solução de conflitos de consumo pela internet. Essa ferramenta é monitorada pela Secretaria Nacional do Consumidor - Senacon - do Ministério da Justiça, pelos Procons, Defensorias, Ministérios Públicos e também por toda a sociedade.



## 2. ESFERA JUDICIAL

**A) JUIZADO ESPECIAL CENTRAL:** popularmente conhecido como o Juizado de Pequenas Causas, o Juizado Especial Central (JEC) é um órgão do Judiciário em que o cidadão pode realizar reclamações sem que precise, obrigatoriamente, de um advogado. Isso vale apenas para causas com valores até 20 salários mínimos. Nas causas cujo valor fica entre 20 e 40 salários mínimos, é necessária a contratação de um advogado ou o patrocínio pela Defensoria Pública para dar andamento ao processo. A vantagem do Juizado Especial é que mesmo não havendo um acordo, o juiz dará uma sentença que deverá ser obedecida pelo fornecedor.

**B) ESFERA DA JUSTIÇA COMUM:** é recomendável quando valor da causa ultrapassar os 40 salários mínimos, que é o valor de alçada dos Juizados. Na Justiça Comum, o consumidor precisará de um advogado ou um defensor público para lhe representar em juízo. Via de regra, o valor das condenações são maiores na Justiça Comum do que no Juizado Especial, ainda mais quando a questão envolve danos morais.

É importante saber que no Juizado Especial não cabe a produção de prova pericial. Assim, quando a causa demandar prova pericial, independentemente do valor, ela deve ser proposta na Justiça Comum.

# Quanto tempo tenho para buscar meus Direitos de Consumidor?

Segundo o artigo 27 do Código de Defesa do Consumidor, o consumidor tem até cinco anos para reivindicar seus direitos em casos de reparação de danos (materiais e morais) a partir do dia em que tomou conhecimento do dano, bem como do causador do dano.

Ressaltamos que esse prazo é a regra para matérias que envolvam direito do consumidor, mas como toda regra há exceções, há alguns casos específicos que o prazo é diferenciado como, por exemplo, três anos para reivindicar questões que envolvam seguros bem como para reclamar de vícios de produtos e serviços.

Para as questões de direito do consumidor que envolvem o transporte aéreo internacional, o prazo é dois anos. Contudo, para as viagens aéreas em território nacional, permanece o prazo de cinco anos para reclamações.

# Como posso juntar provas para um eventual processo?

Um processo na Justiça sempre será julgado por um juiz, que deve ser imparcial, e isso implica analisar o caso de acordo com as provas produzidas no processo, e não somente com o que cada parte diz. Para isso, é necessário que as partes produzam provas e as anexem ao processo.

Prova é tudo aquilo que pode ser utilizado em um processo judicial que comprovará para o juiz o que foi alegado pelas partes. São provas: documentos escritos, notas fiscais, comprovantes de compra e venda, fotografias, filmagens, testemunhas e quaisquer outros meios que possam esclarecer as circunstâncias que geraram o processo.

No direito do consumidor há ainda a inversão do ônus da prova, ou seja, há a inversão da obrigatoriedade de produzir provas, sendo assim, a empresa é quem tem, em regra, o dever de provar tudo que for por ela falado no processo, caso contrário, a vitória será do consumidor. Apesar de estar pro-

Contratos,  
comprovantes  
de pagamentos,  
recibos, e-mails,  
fotos, extrato  
de negativação,  
comunicados,  
cobranças,

tegado pela inversão do ônus da prova, é muito importante que o consumidor leve ao processo todos os documentos que possam ser úteis para convencer o juiz de que está falando a verdade.

fotos, filmagens, senhas de atendimento, propagandas, garantias, testemunhas, tudo que for relacionado com a relação de consumo deve fazer parte do processo.





# Garantias

Garantia é o tempo durante o qual o fornecedor é obrigado a resolver os problemas de produtos ou serviços sem custo para o consumidor.

## HÁ TRÊS TIPOS DE GARANTIAS DE PRODUTOS E SERVIÇOS, SÃO ELAS:

**1. GARANTIA LEGAL:** É garantia mínima estabelecida pelo Código de Defesa do Consumidor, que são:

**A) 30 DIAS PARA BENS NÃO DURÁVEIS** - Aqueles que se desgastam com o uso regular. Ex: alimentos, bebidas, gasolinas, sapatos.

**B) 90 DIAS PARA BENS DURÁVEIS** - Aqueles que não se desgastam excessivamente com o uso. Ex: computador, carro, televisão, telefone.

**2. GARANTIA CONTRATUAL:** É a garantia do fornecedor do produto, que está no contrato ou no manual de compra do mesmo. A maioria dos produtos fornece a garantia contratual de um ano (12 meses). Portanto, se o produto comprado oferece uma garantia contratual maior que a Garantia Legal, vale a que está no contrato. (Art. 50 do C.D.C.)

**3. GARANTIA ESTENDIDA:** É a garantia que o consumidor pode adquirir e, como o próprio nome já o diz, estende, isto é, prorroga o tempo determinado no contrato. O fornecedor não pode obrigar o consumidor a comprar a garantia estendida de um produto. Se assim o fizer estará incorrendo em prática abusiva de venda casada.

No caso de garantias, é importante guardar a nota fiscal de compra do produto bem como o manual e, principalmente, estar atento às condições do termo de garantia. Com esses documentos, basta comprovar o defeito no produto para exigir seu reparo, caso ainda se encontre no prazo da garantia.

# Troca de produtos

A troca de produtos obrigatória talvez seja o maior mito do direito do consumidor, pois a maioria das pessoas acha que tem um direito, que, na verdade, não existe.

Só há obrigatoriedade de trocar um produto, se o mesmo apresentou defeito, e este defeito não for consertado no prazo de 30 dias. (Art. 18 §1º, incisos I, II e III do C.D.C.)

**CASO A LOJA, NESSES 30 DIAS, NÃO CONSIGA CONSERTAR O DEFEITO APRESENTADO PELO PRODUTO, O CONSUMIDOR PODE EXIGIR, ALTERNATIVAMENTE, E A SUA ESCOLHA:**

**1. RECEBER UM PRODUTO NOVO, IGUAL OU SUPERIOR AO PRODUTO COMPRADO;**

**2. RECEBER SEU DINHEIRO DE VOLTA, DEVIDAMENTE CORRIGIDO E ATUALIZADO;**

**3. EXIGIR UM ABATIMENTO DO PREÇO DO PRODUTO COMPRADO PARA FICAR COM ELE, MESMO COM O DEFEITO APRESENTADO, CASO SEJA A VONTADE DO CONSUMIDOR.**

Algumas lojas, principalmente, as que vendem roupas permitem a troca de peças. Trata-se de uma liberalidade da loja, que não é obrigada a efetuar a substituição da mercadoria por outra. No entanto, se a loja permite a troca, essa deve ser feita em todas as peças, inclusive das que estão em liquidação, a não ser que haja uma informação contrária exposta em local de fácil visualização e próxima ao local onde os produtos (as roupas) estão expostos à venda (direito à informação).

O mesmo acontece com as peças comercializadas “no estado em que se encontram”, que, muitas vezes, são peças com pequenos defeitos, e por isso são vendidas por um preço bem abaixo do normal. Nesse caso, havendo a devida informação, a loja pode se negar a trocar o produto comprado “no estado que se encontra”.

# Peças de reposição

Todos os fornecedores são obrigados a ter peças para substituição e conserto dos aparelhos que colocam no mercado, por um tempo razoável, para que os compradores desses produtos possam ter peças de reposição para eventuais reparos. Apesar de a lei determinar que as empresas tenham peças de reposição para um produto por tempo razoável, na verdade, não há um prazo determinado para isso.

# Direito de arrependimento

Atualmente, cada vez mais consumidores adquirem produtos e serviços pela internet, por isso um importante direito que deve ser considerado como uma dica de ouro para nós consumidores é o Direito de Arrependimento.

O Direito de Arrependimento pode ser utilizado pelos consumidores quando compram produtos por meios não presenciais



(catálogos, internet, telefone, etc.). O Direito de Arrependimento, previsto no artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor, prevê que o consumidor ao comprar determinado produto fora de uma loja, onde não teve a oportunidade de experimentá-lo, tocá-lo, verificar seu tamanho real, etc., tem o direito de desistir da compra em até sete dias depois do recebimento do produto.

É evidente que o produto a ser devolvido deve estar em plenas condições de funcionamento e sem mostrar sinais de uso, de forma que a empresa possa comercializá-lo novamente, sem prejuízos. No caso de arrependimento, o dinheiro deve ser devolvido, inclusive, a empresa é responsável pelo frete.

Esse é um direito muito utilizado por quem faz compras pela internet e recebe um produto em sua casa, que na verdade, é diferente do que parecia ser na tela do computador ou simplesmente porque não gostou do produto.

# Venda casada

Em um primeiro momento, podemos não nos lembrar de um exemplo de venda casada, no entanto, vamos verificar que ela está muito mais presente em nosso dia a dia do que podemos imaginar.

O Código de Defesa do Consumidor proíbe condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos (Art. 39, I do C.D.C.). Em outras palavras, não se pode obrigar o consumidor a comprar um produto para levar outro.

Caso você, consumidor, perceba que está diante de uma venda casada, pode se recusar a realizar o negócio com empresa e fazer valer seu direito de comprar apenas o produto que deseja sem que o outro seja a ele vinculado.

Para ilustrar melhor a venda casada, vamos dar três exemplos de como elas são feitas:

## **1. O BANCO SÓ LIBERA O EMPRÉSTIMO AO CLIENTE SE ESSE FIZER UM SEGURO DE VIDA OU DE CASA.**

2. Proibição de entrar nas salas de cinemas com comidas compradas em outros lugares. Também é caso de venda casada, pois o consumidor pode sim entrar com alimentos e bebidas compradas fora do cinema. O cinema pode proibir a entrada de garrafas de vidro, pratos de louça, talheres, latas, devido à segurança de seus clientes, no entanto, se ele permite a entrada de alimentos, refrigerantes servidos em copos, e etc., o consumidor pode adentrar ao estabelecimento com alimentos comprados em outros lugares.

3. **VINCULAR A COMPRA DE UM PRODUTO À COMPRA DE GARANTIA ESTENDIDA.** Jamais um vendedor de uma loja poderá exigir a contratação de garantia estendida para a compra de um determinado produto. Para que haja a contratação da garantia estendida, deve haver, primeiramente, a vontade do consumidor em obter uma garantia maior que a contratualmente prevista. A garantia estendida deve ser adquirida de forma autônoma, inclusive com nota fiscal individualizada.



# Orçamento

(Art. 40 e parágrafos do C.D.C.)

Já ouviu falar de alguém que fez o orçamento de um serviço e no momento do pagamento cobra valor maior que o do orçamento? Tal prática é ilegal.

Orçamento é a previsão de quanto custará o serviço a ser executado por uma empresa, e deve constar o preço separado do custo da mão de obra, de materiais e equipamentos a serem empregados no reparo, condições de pagamentos, bem como as datas de início e conclusão dos serviços.

O prazo de validade do orçamento é definido pela empresa a ser contratada, mas se não houver prazo estipulado no documento, o C.D.C. determina que é dez dias.

É proibida a execução de serviços sem a prévia elaboração de orçamento e autorização expressa do consumidor. (Art. 39, VI do C.D.C.)

Vale ressaltar que o orçamento é gratuito, entretanto, excepcionalmente, poderá ser cobrado, sendo necessário, porém, que a informação da cobrança seja ostensiva, clara e de pleno conhecimento do consumidor.



# Imóveis na planta

Aumentou muito, nos últimos anos, o número de reclamações de consumidores quanto a imóveis comprados na planta. São várias as reclamações acerca das ilegalidades cometidas pelas construtoras, dentre elas listamos as principais:

**1. TAXA DE CORRETAGEM:** É ilegal a taxa de corretagem cobrada do comprador do imóvel, caso ela não esteja prevista em contrato, visto que o corretor de imóveis que efetuou a venda fora contratado pela construtora, portanto, ela é quem deve pagá-lo. A Justiça tem mandado devolver o dinheiro gasto pelo consumidor pelo pagamento da taxa de corretagem a ele imposta quando não haja previsão contratual.

**2. PRAZO DE ENTREGA:** Algumas construtoras não cumprem com o contrato celebrado e atrasam a entrega do imóvel comprado, portanto, devem arcar com os prejuízos causados aos consumidores.

Algumas construtoras inserem no contrato uma cláusula prevendo o atraso da obra em até 180 dias, o que é ilegal. Essa cláusula também está sendo judicialmente revertida pelos Tribunais de todo o Brasil, que determinam inclusive, a reparação material ou moral ao consumidor pelo atraso na entrega do imóvel.

Quando as práticas contra o consumidor são abusivas, pode incidir tanto o dano material, quanto o dano moral. Em se tratando de imóveis na planta é preciso saber:

**DANO MATERIAL:** É todo prejuízo que deve ser ressarcido ao consumidor que teve algum dano com o atraso da obra, como por exemplo, o pagamento de aluguel. Portanto, se a obra demorou um ano além do estipulado em contrato para ser entregue, a construtora deve arcar com todo o prejuízo financeiro suportado pelo consumidor e deve ressarcir-lo de todos os alugueis pagos desde o dia em que a obra deveria ter sido entregue até a data efetiva da entrega. Despesas de condomínio também só devem ser cobradas quando o consumidor já tiver recebido o imóvel.

**DANO MORAL:** O abalo psicológico sofrido pelo consumidor com o atraso da obra também deve ser ressarcido, tendo em vista que as pessoas fazem planos com a compra do imóvel, algumas até se casam em determinada data por causa da promessa da entrega do imóvel em determinada data. Essa frustração também é protegida pelo Código de Defesa do Consumidor.

É importante que o consumidor se informe, previamente, a respeito da existência ou não de seguro existente sobre o empreendimento a ser adquirido e suas condições constantes da apólice, pois isso poderá ser uma segurança a mais para o consumidor.

# Dano moral

(Art. 6º, VI e VII do Código de Defesa do consumidor)

Dano moral é todo aquele dano que não pode ser calculado em dinheiro, é a humilhação sofrida pelo consumidor pelo constrangimento causado pelo fornecedor de produtos ou serviços.

Para que haja uma indenização em favor do consumidor, deve-se provar o dano moral sofrido, porém, em alguns casos, o dano moral se presume, ou seja, não é necessário provar que houve o dano, basta provar que algum destes fatos ocorreu:

## **1. NEGATIVAÇÃO INDEVIDA EM CADASTROS DE INADIMPLENTES.**

Quando o nome do consumidor vai parar no SCPC/SERASA injustamente. A própria negativação indevida já acarreta o dever de indenizar por parte da empresa que inseriu os dados indevidamente nos cadastros dos “maus pagadores”.

## **2. ATRASO DE VOO OU OVERBOOKING:**

Tanto quando ocorre atraso de voo e o consumidor perde seus compromissos, quanto nos casos de overbooking (quando a empresa aérea vende mais assentos do que os existentes nos

voos), o dano moral se presume, logo, não há a necessidade de se provar o dano.

**3. EXTRAVIO DE BAGAGEM.** Quando o consumidor chega ao destino de sua viagem e sua mala é encaminhada para outra localidade, nesse caso, pelo transtorno suportado, o consumidor faz jus ao recebimento de uma indenização por danos morais.

**4. DIPLOMA SEM RECONHECIMENTO DO MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO, SEM QUE HAJA A PRÉVIA INFORMAÇÃO DA INSTITUIÇÃO EDUCACIONAL.** Nesse caso o dano moral se presume pelo fato de o “profissional” ficar impedido de exercer a profissão que cursou.

**5. APREENSÃO PELA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE VEÍCULO JÁ QUITADO, PORTANTO, APREENSÃO INDEVIDA.**

**6. CORTE INDEVIDO DE SERVIÇOS ESSENCIAIS (ÁGUA, LUZ, TELEFONE).** Quando ocorre o corte mesmo com as contas pagas e sem débitos em nome do consumidor.

**7. ABERTURA DE PROCESSO CRIMINAL POR PARTE DE CONCESSIONÁRIA DE SERVIÇO PÚBLICO (ÁGUA E LUZ) CONTRA CONSUMIDOR POR SUPOSTO FURTO DE ENERGIA ELÉTRICA OU ÁGUA, EM QUE, AO FINAL, O CONSUMIDOR É INOCENTADO.**



## 8. RECUSA INDEVIDA DE PLANO DE SAÚDE.

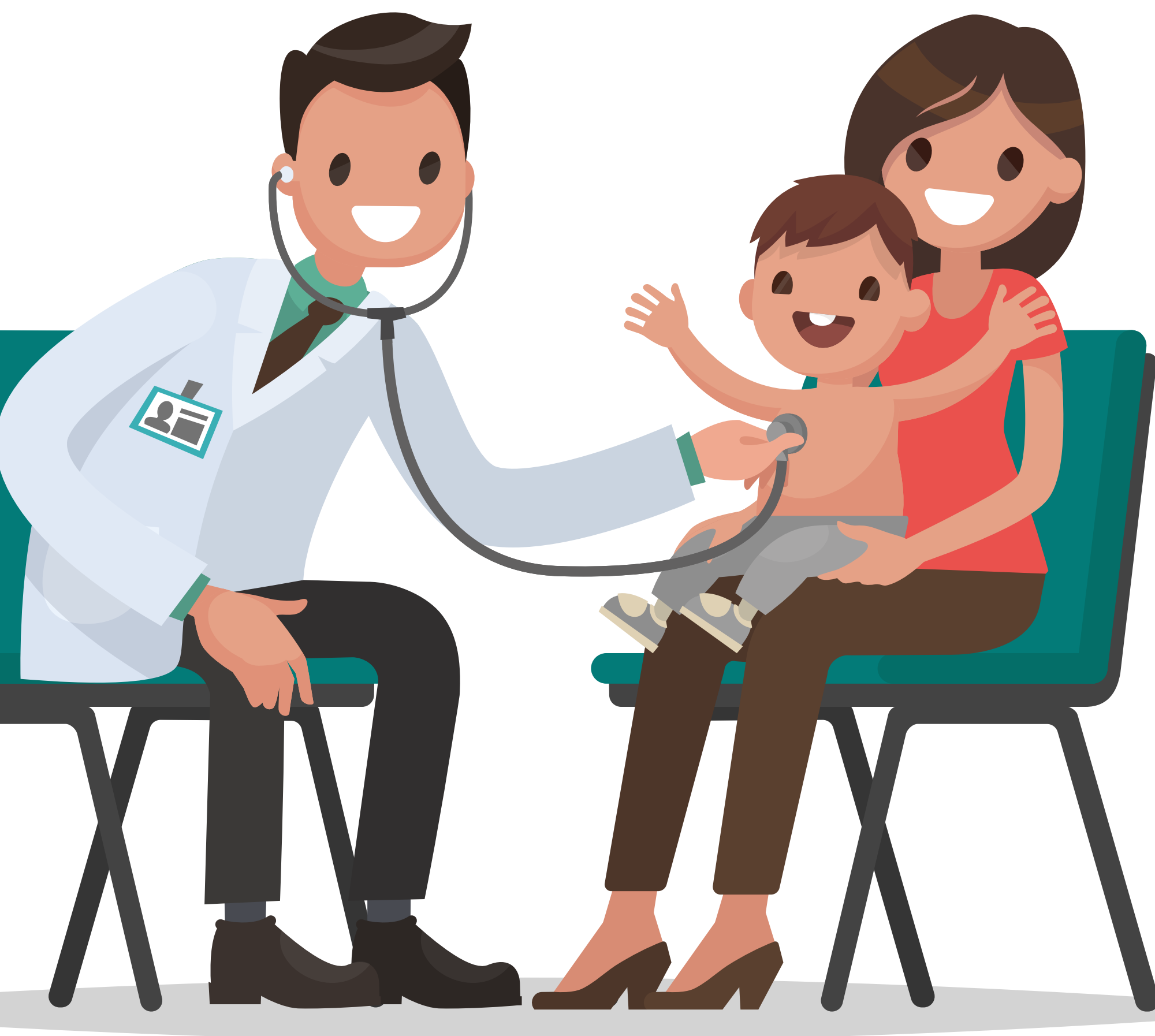
Ocorre quando o usuário do plano de saúde tem algum tratamento, exame ou cirurgia negada pelo plano de saúde, ainda que solicitadas pelo médico especialista. Nesse caso, o plano de saúde responde pelos danos morais causados ao paciente que teve o procedimento negado, e, ainda, por suas eventuais complicações.

# Planos de saúde

A saúde é um direito de todos e um dever do Estado, é o que garante o artigo 196 da Constituição Federal, desta forma, todo cidadão brasileiro tem direito à saúde de forma gratuita por meio do Sistema Único de Saúde (SUS). Os planos de saúde são regulados pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), que determina a abrangência dos mais diversos tipos de planos de saúde, reajustes, prazos de atendimentos e carências, bem como possui um espaço destinado a reclamações por meio do site, e pelo 0800 701 9656, que pode ser usado por todos consumidores que tenhamos problemas com o plano de saúde.

São várias as ações judiciais envolvendo planos de saúde, onde o Judiciário determina a realização de cirurgias negadas, exames, e até mesmo restituição de valores gastos pelos usuários do plano que tiveram que arcar do próprio bolso com o procedimento que deveria ter sido pago pelo plano.

Por se tratar de uma matéria mais complexa, caso consumidor não consiga resolver diretamente com empresa ou via Procon, o ideal é procurar um advogado ou a Defensoria Pública.



# Alimentos

Produtos comercializados fora dos padrões podem apresentar riscos à saúde. Para que isso não aconteça, o consumidor deve se atentar para os sinais de perigo apresentados por alguns produtos dispostos nos supermercados. O primeiro passo é verificar o prazo de validade dos alimentos comprados para que o consumidor possa ter certeza de que o mesmo não lhe trará riscos à saúde.

## Restaurantes, bares e lanchonetes

Todo consumidor tem o direito de visitar a cozinha do estabelecimento que realiza a venda de alimentos para se certificar da higiene do local, como por exemplo, restaurantes e lanchonetes.

Caso o consumidor se depare com algum estabelecimento comercial que venda alimentos em

Em Campo Grande (MS), o telefone da Vigilância Sanitária é o 3314-9955.

más condições de higiene, manuseio, armazenamento, ou até mesmo, que estejam em contato com animais e insetos, deve entrar em contato com a vigilância sanitária para realizar uma denúncia. A vigilância sanitária poderá retirar os alimentos com prazos de validade vencidos e até mesmo interditar o estabelecimento.

# Bancos

Para escolher qual banco oferece as melhores tarifas e serviços de acordo com a necessidade, o Banco Central do Brasil possui em seu site na internet uma lista com as taxas praticadas por cada banco bem como os serviços essenciais que devem ser fornecidos ao consumidor de forma gratuita. Tal lista pode ser conferida no site: [www.bcb.gov.br](http://www.bcb.gov.br).

No que se refere ao direito do consumidor bancário, vários são os temas em que ocorrem irregularidades, pois os bancos devem garantir não só a comodidade a seus clientes, mas principalmente a segurança e o bom atendimento. Vamos tratar aqui dos direitos mais desrespeitados pelos bancos:

**1. FRAUDE BANCÁRIA:** É comum um correntista se deparar com um saque ou uma transferência em seu extrato que não tenha sido realizada por ele. Neste caso, o consumidor deve informar o banco a respeito da fraude e exigir o seu

dinheiro de volta. Caso o banco não resolva tal problema, cabe ao consumidor ingressar com uma ação judicial reque-rendo seu dinheiro de volta e ainda danos morais por todo o transtorno passado. Para a ação judicial é bom que o consumidor registre um boletim de ocorrência na Polícia Civil para documentar a fraude, pois assim as chances de êxito na ação serão maiores.

**2. GREVE DOS BANCOS:** Os bancos devem prestar um serviço de forma contínua, portanto, ininterrupta para seus clientes, inclusive em época de greve, ocasião em que o consumidor não pode ser punido por um problema enfrentado pelo banco e seus funcionários. Desta forma, caso o consumidor seja prejudicado por causa da greve, ele pode exigir a reparação dos seus danos, sejam eles materiais (qualquer prejuízo financeiro ocasionado pela greve, como, por exemplo, o pagamento de uma multa gerada pelo não pagamento de um boleto na data correta) ou morais (conforme já explicado mais acima nessa cartilha).

### **3. DESCONTOS INDEVIDAMENTE REALIZADOS:**

Uma prova fundamental para entrar com uma ação é ter consigo a senha fornecida pelo banco na entrada do cliente, pois nela está a hora exata em que o consumidor entrou na

Tudo que for descontado da conta do consumidor, sem que haja autorização expressa para isso, deve ser devolvido, imediatamente, ao cliente. Os bancos jamais podem cobrar por serviços não contratados, muito menos exigir o pagamento destes.



agência. Ao sair, caso o caixa se recuse a assinar o documento com a hora do atendimento, ou o consumidor não tenha o extrato com a hora em que o serviço foi prestado, ele pode retirar uma senha igual a que lhe foi entregue no momento da entrada, mas que poderá servir no processo para comprovar o horário de saída do banco.

bloqueio. Para maior segurança, o consumidor pode entrar em contato com o banco que enviou o cartão para cancelá-lo, anotando o número do protocolo da ligação para exigir a futura gravação.

**6. FILA DE BANCO:** Devido à alta tecnologia empregada nos bancos, é incabível que uma pessoa fique por horas esperando atendimento em uma agência bancária. Pensando nisso, alguns municípios e estados brasileiros editaram leis que regulamentam o assunto e estabelecem um tempo má-

#### **4. JUROS ABUSIVOS:**

Juros abusivos são aqueles praticados pelos bancos cujos valores ultrapassam a média nacional do mercado. Nesses casos, os juros podem ser revistos judicialmente.

#### **5. ENVIO DE CARTÃO DE CRÉDITO NÃO SOLICITADO:**

O envio de cartão sem solicitação é uma prática abusiva, e para que o consumidor não seja prejudicado, ele deve quebrar o cartão em vários pedaços, e não realizar o des-

**7. Furto ou Roubo nas dependências do banco:** Como os bancos devem zelar

ximo para que um consumidor seja atendido dentro da agência bancária. A Lei Municipal é a nº 4.303/2005, que determina que o tempo máximo de espera para atendimento em agência bancária é de 25 minutos para Campo Grande/MS. Para o estado de Mato Grosso do Sul a lei em vigor é a Lei Estadual nº 2085/2000.

pela segurança de seus clientes, qualquer roubo ou furto que aconteça dentro das agências, estacionamentos ou nas proximidades

**8. DIREITO DE OBTER DESCONTOS MEDIANTE PAGAMENTO ANTECIPADO DE PARCELAS:** É um direito do consumidor exigir o abatimento dos juros das parcelas que ainda não venceram, o que é chamado de amortização. É muito comum em financiamentos de imóveis e veículos que o consumidor efetue pagamentos das últimas parcelas dos boletos, nesses casos, deve-se exigir um desconto pela antecipação dos pagamentos, que, na verdade, representa a retirada dos juros inerentes da parcela paga.

**9. MARGEM CONSIGNÁVEL DO SERVIDOR PÚBLICO:** Todo servidor público tem facilidades de conseguir empréstimos, na forma de crédito consignado, em que o banco já debita todo mês uma quantia do salário do servidor para o pagamento do empréstimo. O que acontece em alguns casos é que o banco extrapola o limite consignável, que é de 30% do salário bruto

do servidor. Nestes casos, o consumidor deve ingressar com uma ação judicial para limitar os descontos em 30% e exigir a devolução de todos os valores que foram consignados acima dessa porcentagem.

# Serviços de proteção ao crédito

É muito comum para se realizar empréstimos e parcelamentos que o fornecedor faça uma consulta nos serviços de proteção ao crédito para verificar a capacidade de pagamento do consumidor em questão, por isso, para quem faz compras parceladas, bem como precisa levantar empréstimos, a negativação do nome é um pesadelo.

Embora os serviços de proteção ao crédito sejam legalizados, eles também devem obedecer algumas regras, e a primeira delas é a obrigação de enviar uma notificação ao consumidor que será negativado, informando-o quem estará lhe negativando, bem como o valor da suposta dívida. Caso não haja esta notificação, a negativação passa a ser ilegal,

portanto, passível de uma indenização por danos morais. Em MS, a Lei Estadual nº 4054/2011, estabelece o prazo de 45 dias para o registro do consumidor inadimplente.

**PRAZO PARA LIMPAR O NOME:** Independente do pagamento da dívida, o nome do consumidor só pode ficar na lista dos maus pagadores por, no máximo, cinco anos, a contar da data do vencimento da dívida. Após esse prazo, o consumidor tem o direito de exigir que seu nome fique livre destas restrições, mesmo que não tenha pago a dívida, caso contrário, poderá entrar com uma ação para retirar a negativação de seu nome e ainda receber uma indenização pelos danos morais causados pela manutenção ilegal do nome do consumidor nos serviços de proteção ao crédito.

**NEGATIVAÇÃO INDEVIDA:** É cada vez mais comum nos dias atuais nos depararmos com uma negativação indevida, seja por uma conta já paga ou por um simples erro cometido por alguma empresa. Nesses casos, o consumidor deve entrar com uma ação judicial para declarar o suposto débito inexistente e ainda obter uma indenização pelos danos morais sofridos, pois a negativação sem fundamento é ilegal. As indenizações variam em média de R\$ 1.000,00 até R\$ 15.000,00 dependendo do caso e do Tribunal onde a ação foi interposta.

# Sites de intermediação de serviços

Existem vários sites que intermedeiam serviços, dentre os mais comuns temos aqueles que buscam a passagem aérea mais barata, outros que buscam o hotel mais barato em uma determinada cidade, e até mesmo aqueles que vendem produtos de outras empresas, que sequer estão em seus depósitos.

É importante saber que esses sites são igualmente responsáveis pela venda, ou seja, caso haja qualquer problema na prestação do serviço, tanto faz o consumidor acionar o prestador do serviço ou o site que intermediou a venda, até mesmo ambos.

Por isso, é recomendável que o consumidor imprima todos os documentos do negócio realizado por meio do site de compra, em especial o contrato, comprovantes de pagamento e a prova do não cumprimento do que ficou estabelecido em contrato. De posse de todos esses documentos, o consumidor deve procurar fazer valer seus direitos.



# Viagens aéreas

Com a popularização das viagens aéreas, aumentaram também as reclamações acerca das empresas que prestam serviço de transporte aéreo de passageiros. Vários são os problemas enfrentados pelos consumidores, seja numa viagem profissional, ou a lazer. Em ambos os casos pode haver prejuízo financeiro, como a perda de um compromisso profissional, e moral, como não chegar a tempo para um casamento de um parente. O consumidor pode ser ressarcido pelo problema enfrentado, por meio de uma indenização por danos materiais, e/ou danos morais.

## AS PRINCIPAIS IRREGULARIDADES COMETIDAS PELAS EMPRESAS DE TRANSPORTE AÉREO SÃO:

**OVERBOOKING:** Ocorre quando a empresa aérea vende mais lugares do que poltronas disponíveis nos aviões, desta forma, o consumidor fica impedido de viajar naquele voo, e será muito provavelmente remanejado para o próximo.

**ATRASOS OU CANCELAMENTO DE VOOS:** Todo atraso ocorrido que gerar prejuízos ao consumidor deverá ser pago pela empresa aérea. É muito importante, neste caso, juntar

provas de compromissos agendados em outra cidade no caso de viagem profissional, e toda despesa extra que o consumidor tiver por conta do atraso ou cancelamento de voo, como por exemplo, despesa de acomodação e alimentação, que devem ser arcadas pelas empresas aéreas até que o consumidor consiga embarcar ao seu destino final.

**EXTRAVIO DE BAGAGEM:** Ocorre quando as malas despachadas vão para local diverso daquele onde deveria. Uma dica bastante útil ao consumidor é sempre guardar os objetos de maior valor na bagagem de mão, bem como colocar nome completo e endereços de origem e destino em todas as bagagens. Quando não for possível guardar os objetos de valor na bagagem de mão, o consumidor pode fazer uso da declaração de valores das bagagens despachadas, que provará o valor dos objetos que estão guardados na mala.

Caso o consumidor tenha sua mala extraviada, deve imediatamente comunicar a empresa aérea, preenchendo um o Registro de Irregularidade de Bagagem (RIB) e realizar um boletim de ocorrência para documentar o ocorrido, o que será de grande valia no caso de uma ação judicial.

Em todos os exemplos acima citados, cabe ao consumidor ser reparado financeiramente e moralmente pelos prejuízos sofridos.

A Resolução nº 400/2016/ANAC dispõe sobre as condições gerais do transporte aéreo no país.

# Concessionárias de serviço público

Concessionárias de serviço público são empresas que desempenham atividades que deveriam ser realizadas pelo Estado, como por exemplo, fornecimento de água/esgoto e energia elétrica. Essas empresas devem obedecer às resoluções de suas agências reguladoras, que determinam regras bastante rígidas na forma de atuação das concessionárias.

## VAMOS ABORDAR OS TEMAS QUE GERAM MAIORES RECLAMAÇÕES POR PARTE DOS CONSUMIDORES:

**MULTA INDEVIDAMENTE APLICADA PELA EMPRESA:** Toda multa aplicada pela concessionária de serviço público deve obedecer uma série de requisitos para que a aplicação seja legal, para isso a concessionária deve ter provas de que fora prejudicada pelo consumidor e assim, possa buscar o ressarcimento

As concessionárias de serviços públicos não podem cortar os serviços do consumidor por causa de débitos antigos, ou seja, o corte só pode ocorrer por causa de inadimplência das contas mais

por meio de ação judicial. Ocorre que, muitas vezes, essas empresas não conseguem provar judicialmente a legalidade da multa imposta ao consumidor, e desta forma, o juiz determina o cancelamento da multa e em alguns casos (quando ocorreu o corte do serviço ou negativação do nome do titular da conta nos serviços de proteção ao crédito) o pagamento de uma indenização por danos morais ao consumidor.

recentes do consumidor. Os Tribunais têm entendido por “recente” aquelas contas que venceram em menos de três meses, portanto, o corte de serviço de água ou luz motivado por débitos vencidos há mais de três meses podem ser discutidos no Judiciário, inclusive de modo a acarretar uma indenização por danos morais ao consumidor.

## **CORTE INDEVIDO**

**DO SERVIÇO:** O corte indevido também acarreta no dever de indenizar da concessionária, portanto, quem teve seu serviço cortado, mesmo com as contas pagas, tem direito de exigir na Justiça uma indenização pelos danos morais sofridos.

## QUEIMA DE PRODUTOS ELÉTRICOS:

Quem teve prejuízo com equipamentos eletrônicos que queimaram após uma oscilação de energia ou após uma forte chuva, tem direito a requerer o ressarcimento dos prejuízos, conforme bem expresso na Resolução Normativa nº 414/2010/ANEEL

# Portabilidades

Portabilidade é o direito garantido ao consumidor para trocar de empresa que lhe presta serviço, sem que, para isso, perca os benefícios já adquiridos na empresa da qual pretende sair. A portabilidade é uma das mais importantes ferramentas disponíveis ao consumidor que não está satisfeito com a qualidade ou o preço do serviço oferecido.

## 1. Portabilidade

**Bancária:** A portabilidade bancária permite ao consumidor transferir seu financiamento ou empréstimo para um novo banco que lhe



## ELENCAREMOS AQUI TRÊS CASOS DE PORTABILIDADES MAIS FREQUENTES E QUAIS OS BENEFÍCIOS AO CONSUMIDOR EM CADA UM DELES:

ofereça juros mais baratos. É extremamente importante saber detalhadamente quais são as novas taxas que serão cobradas para a realização da portabilidade para que a mudança não se torne menos atrativa, mesmo com juros mais baratos.

### **2. Portabilidade Telefônica:**

Permite ao consumidor manter seu número, mesmo trocando de empresa. Desta forma, sempre que o consumidor estiver descontente com sua operadora, ele pode realizar a portabilidade de sua linha telefônica fixa ou móvel.

**3. Portabilidade de Plano de Saúde:** No caso da portabilidade de planos de saúde, a vantagem que o consumidor tem é a de manter a carência de seu plano antigo, portanto, muitas das vezes não é preciso sequer aguardar o prazo de uma nova carência para se beneficiar das vantagens do novo plano de saúde. Desta forma o consumidor está livre para escolher o plano que melhor lhe atender.

# Direito do consumidor na hora do lazer

Até mesmo na hora do lazer o direito do consumidor deve ser respeitado. Vários também são os direitos não respeitados pelas empresas que se propõem a atuar no mercado do entretenimento, lazer e gastronomia. Desta forma tentaremos abordar os temas mais polêmicos no que se refere ao direito do consumidor na hora do lazer.

**1. COUVERT ARTÍSTICO:** É permitido às empresas cobrarem o couvert artístico, no caso de haver uma banda tocando música ao vivo. No entanto, para que a cobrança

seja feita, o estabelecimento deve fixar na entrada um cartaz com as informações dos artistas que tocarão na ocasião, tal como nome do(s) artista(s), duração do espetáculo, horário de início e término, horário das pausas para descanso, preço cobrado, além de permitir uma tolerância para que o consumidor possa sair sem pagar o preço do couvert. A informação sobre o pagamento do couvert também deve estar no cardápio e em outros pontos dentro do estabelecimento, de modo a permitir, previamente, ao consumidor plena ciência da cobrança.

**2. PERDA DA COMANDA:** É muito comum que alguns bares e casas noturnas cobrem uma multa no caso da perda da comanda (aquela ficha individual que registra o consumo de cada cliente). O valor desta multa normalmente é muito alto para compensar até mesmo um eventual consumo exagerado do consumidor, no entanto, tal prática é ILEGAL, pois cabe ao estabelecimento comercial contabilizar o consumo individual de cada cliente, e não o contrário. Caso seja vítima de uma cobrança ilegal por ocasião da perda da comanda, não pague a multa, exija o pagamento apenas daquilo que foi consumido.

**3. CONSUMAÇÃO MÍNIMA:** A consumação mínima também é ILEGAL. Bares, casas noturnas e/ou restaurante não podem exigir a consumação mínima de um frequentador daquele local.

**4. ENTRADAS:** Alguns restaurantes oferecem a seus clientes, logo que estes entram no local, o couvert, que nada mais é do que uma entrada ou aperitivos que são servidos antes do pedido principal. O que muitos deles não informam, prévia e ostensivamente, é que esta entrada é paga. Não informam nem mesmo seu valor. Desta forma, esta cobrança é indevida, pois tudo que é oferecido ao consumidor sem pedido deve ser considerado como amostra grátis. (Conforme artigo 39, parágrafo único do Código de Defesa do Consumidor)

**5. TAXA DE SERVIÇO:** É o famoso 10% do garçom. O estabelecimento não pode exigir o pagamento da gorjeta, pois o consumidor paga se quiser, vez que não há previsão legal para tanto. O consumidor paga os 10% se ele desejar, caso contrário não é obrigado nem pode sofrer qualquer punição por tal motivo.

Caso o estabelecimento comercial impeça a saída do consumidor do local onde foi feita alguma cobrança indevida (como por exemplo, no caso do 10% do garçom, perda da comanda e da consumação mínima), o consumidor pode ligar para a polícia informando o ocorrido, exigindo inclusive, o registro de um Boletim de Ocorrência,

enquadrando os responsáveis pelo estabelecimento pelo crime por cárcere privado, para que depois ingresse com uma ação na justiça requerendo uma indenização por danos morais.

# Estacionamentos

Todos os locais que disponibilizam estacionamento são responsáveis não só pelo veículo, mas também por qualquer objeto dentro deles. A este respeito, em MS existe a Lei Estadual nº 4881/2016, que proíbe, inclusive, o uso de placas informativas com os dizeres: **“NÃO NOS RESPONSABILIZAMOS POR DANOS MATERIAIS E/OU OBJETOS DEIXADOS NO INTERIOR DO VEÍCULO”**. Desta forma, havendo dano e se o prejuízo for comprovado, o estacionamento deve



arcar por ele. É importante esclarecer que inclusive os estacionamentos gratuitos (como os de alguns supermercados) são responsáveis pelos danos ocorridos nos veículos que lá estavam estacionados.

# Direitos dos doadores de sangue

Além de estarem ajudando a salvar vidas, os doadores de sangue possuem diversos benefícios que servem para incentivar a doação. No Brasil, esses benefícios variam conforme cada município e estado. Em MS, nos termos da Lei Estadual nº 3844/10 e da Lei Municipal nº 4332/05 de Campo Grande/MS, o doador tem vários benefícios, dentre eles:

1. Preferência em filas de bancos (assim como os idosos).

2. Prioridade em processos judiciais.

3. Descontos de 50% em casas de diversão, espetáculos musicais, esportivos, teatros, circos, cinema, estádios, atividades culturais e quaisquer outras que proporcionem lazer, cultura e entretenimento.

4. Para os funcionários públicos, além da dispensa do ponto no dia da doação, o servidor pode escolher outro dia para tirar uma folga.

5. Atendimento prioritário junto aos hospitais, postos de saúde e semelhantes.

6. Garantida à matrícula nas escolas municipais e estaduais, independente de seleção.

7. Prioridade de seleção em programas assistenciais.



# Pagamentos com cartão de crédito

Alguns estabelecimentos comerciais cobram preços diferenciados dependendo do produto a ser comprado ou estipulam um valor mínimo para pagamento em cartões de crédito por exemplo. Essas exigências são ILEGAIS. Se o estabelecimento comercial permite o pagamento com cartão de crédito, deve ser permitido o pagamento de TODOS os produtos por meio de cartão, e não somente alguns.

Recentemente, a Medida Provisória nº 764 de 2016, agora convertida na Lei nº 13.455, de 26 de junho de 2017, autorizou a cobrança de preço diferenciado do produto ou serviço adquirido, dependendo do prazo ou do instrumento do pagamento realizado, isso garantiu o direito das empresas de cobrarem um preço diferenciado de um produto com pagamento em dinheiro ou cartão de crédito por exemplo. Agora, as compras realizadas em dinheiro podem render uma economia maior do que a compra realizada por meio de cartão, o que antes era proibido.

# Atendimento prioritário

## (lei nº 10.048/2000)

Todos os estabelecimentos públicos ou privados devem oferecer atendimento prioritário para pessoas com deficiência (temporária ou permanente); idosos (pessoas com 60 anos ou mais); gestantes; lactantes e pessoas que estejam com crianças de colo.

O atendimento pode ser prestado de várias formas diferentes, como senha preferencial, privilégio nas filas, guichê com atendimento exclusivo, cadeiras reservadas especiais, etc.



É importante diferenciar os caixas de atendimento preferencial dos exclusivos: Caixas preferenciais podem ser usados por qualquer pessoa, independente de qualquer fator acima exemplificado. Caixas exclusivos só podem ser usados por pessoas classificadas na Lei, numeradas acima.

# Agências reguladoras

**ANA**

AGÊNCIA NACIONAL DE ÁGUAS

**ANAC**

AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL

**ANS**

AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE  
SUPLEMENTAR

**ANEEL**

AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA  
ELÉTRICA

**ANVISA**

AGÊNCIA NACIONAL DE VIGILÂNCIA  
NACIONAL

**ANP**

AGÊNCIA NACIONAL DO PETRÓLEO, GÁS  
NATURAL E BIOCOMBUSTÍVEIS

**ANTT**

AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES  
TERRESTRES

**ANATEL**

AGÊNCIA NACIONAL DE  
TELECOMUNICAÇÕES

**ANTAC**

ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE  
TECNOLOGIA NO AMBIENTE  
CONSTRUÍDO

**ANCINE**

AGÊNCIA NACIONAL DO CINEMA



## Comissão Permanente de Defesa do Consumidor



**PAPY**  
PRESIDENTE



**ADEMIR SANTANA**  
VICE-PRESIDENTE



**CHIQUINHO TELLES**  
MEMBRO



**GILMAR DA CRUZ**  
MEMBRO



**WILLIAM MAKSOUD**  
MEMBRO

## Comissão Permanente de Legislação, Justiça e Redação Final.



**OTÁVIO TRAD**  
PRESIDENTE



**ODILON DE OLIVEIRA**  
VICE-PRESIDENTE



**ANDRÉ SALINEIRO**  
MEMBRO



**DR. LIVIO**  
MEMBRO



**WILLIAM MAKSOUD**  
MEMBRO



## VEREADORES CÂMARA MUNICIPAL DE CAMPO GRANDE



**PROF. JOÃO ROCHA**  
PRESIDENTE



**CARLÃO**  
1º SECRETÁRIO



**CAZUZA**  
1º VICE-PRESIDENTE



**EDUARDO ROMERO**  
2º VICE-PRESIDENTE



**ADEMIR SANTANA**  
3º VICE-PRESIDENTE



**GILMAR DA CRUZ**  
2º SECRETÁRIO



**PAPY**  
3º SECRETÁRIO



**ANDRÉ  
SALINEIRO**



**AYRTON  
ARAÚJO**



**BETINHO**



**CHIQUINHO  
TELLES**



**DELEGADO  
WELLINGTON**



**DHARLENG  
CAMPOS**



**DR. ANTONIO  
CRUZ**



**DR. LIVIO**



**DR. LOESTER**



**DR. WILSON SAMI**



**ENFERMEIRA  
CIDA AMARAL**



**FRITZ**



**JOÃO CÉSAR  
MATOGROSSO**



**JUNIOR LONGO**



**LUCAS DE LIMA**



**ODILON DE  
OLIVEIRA**



**OTÁVIO TRAD**



**PASTOR JEREMIAS  
FLORES**



**VALDIR GOMES**



**VETERINÁRIO  
FRANCISCO**



**VINICIUS SIQUEIRA**



**WILLIAM MAKSOUD**



[www.camara.ms.gov.br](http://www.camara.ms.gov.br)





[www.camara.ms.gov.br](http://www.camara.ms.gov.br)

[facebook.com/camaracgms](https://facebook.com/camaracgms)

[youtube.com/camaramunicipalcg](https://youtube.com/camaramunicipalcg)

Instagram: @camaracgms

Twitter: @camaracgms

Avenida Ricardo Brandão, 1.600  
Jatiuka Park | Campo Grande/MS  
CEP: 79040-904

