

CARTILHA DO CIDADAÑO CONSUMIDOR



ÍNDICE

- 04 PALAVRA DO PRESIDENTE
- 05 MENSAGEM DA CDC E CEDEC
- 06 DIRETORIA DA CDC E CEDEC
- 07 CONCEITOS IMPORTANTES
- 08 DIREITOS BÁSICOS DOS CONSUMIDORES
- 11 PLANOS DE SAÚDE
- 26 DIREITO IMOBILIÁRIO
- 30 ÁEREO
- 36 PREVENÇÃO DE GOLPES E FRAUDES
- 39 SUPERENDIVIDAMENTO
- 42 DIREITO DO CONSUMIDOR DE TELEFONIA
- 44 CONCESSIONÁRIAS DE SERVIÇOS PÚBLICOS
- 45 DIREITOS DOS CONSUMIDORES EM BARES,
RESTAURANTES E ESTABELECIMENTOS
SIMILARES
- 46 COMÉRCIO ELETRÔNICO
- 49 COORDENAÇÃO E RELATORIA
- 50 GESTÃO 2024
- 51 MEMBROS DA CDC

PREFÁCIO

PALAVRAS DO PRESIDENTE

Esta Cartilha do Consumidor é um suporte essencial para a sociedade, proporcionando conhecimento acessível e prático para que cada cidadão compreenda e exerça seus direitos nas relações de consumo.

Com esse guia, a OAB-GO reafirma seu compromisso em informar e capacitar o consumidor, fortalecendo a cidadania e promovendo relações mais justas entre consumidores e fornecedores.

A cartilha também é uma aliada dos advogados e das advogadas, oferecendo orientações e soluções atualizadas para a defesa dos direitos do consumidor. É uma ferramenta que protege e amplia a consciência de todos sobre seus direitos.

Rafael Lara Martins
Presidente da OAB-GO

Mensagem das **COMISSÕES**

A Comissão de Direito do Consumidor e Comissão de Direito Empresarial do Consumo da OAB-GO, para cumprirem suas atribuições institucionais, lançam esta cartilha com o objetivo de promover, orientar e facilitar a compreensão sobre diversos aspectos dos direitos do consumidor.

As relações de consumo enfrentam desafios constantes, intensificados pelo avanço tecnológico e pela transformação digital que permeia as esferas sociais e econômicas. Em razão disso, abordamos os temas de forma acessível, com dicas e sugestões, para bem informar, difundir e educar os consumidores sobre seus direitos e deveres, contribuindo para a melhoria do mercado de consumo.

Esta cartilha é uma ferramenta didática e de fácil compreensão, que apresenta conceitos básicos e informações essenciais para o exercício pleno dos direitos do consumidor. Seu propósito é promover uma informação qualificada e fomentar uma cultura de respeito a esses direitos. Reforçamos, ainda, o papel da cartilha na defesa da cidadania, educando a sociedade sobre seus direitos e promovendo a prevenção de conflitos, pilares fundamentais para alcançar a harmonia nas relações entre fornecedores e consumidores.

A cartilha não busca esgotar o tema, mas, sim, direcionar e alertar os leitores sobre situações atuais e comuns nas relações de consumo. Constitui, assim, um valioso instrumento de apoio e defesa da cidadania, especialmente no campo jurídico voltado ao Direito do Consumidor.

Esperamos que, nesse futuro já presente, o trabalho, a união e a pluralidade de todos nós fortaleçam uma sociedade de consumo soberana, ética, solidária e justa, promovendo o bem-estar amplo e irrestrito de todos os consumidores, especialmente os hipervulneráveis — que, em tempos de hiperconectividade, somos todos nós.

DIRETORIA DA
**COMISSÃO DE DIREITO
DO CONSUMIDOR**

- ▶ **Gedíael José de Almeida Pires de Jesus Santos**
Presidente
- ▶ **Jordana de Jesus Lamounier Arruda**
Vice-Presidente da Capital
- ▶ **Pablo Henrique de Lima Pessoni**
Vice-Presidente do Interior
- ▶ **Mariama Camilher de Vasconcelos**
Vice-Presidente Jovem
- ▶ **Pitágoras Lacerda dos Reis**
Secretário-Geral
- ▶ **Rafael Barros Mentel da Silva**
Secretário-Geral Adjunto

DIRETORIA DA
**COMISSÃO ESPECIAL DE
DIREITO EMPRESARIAL
DO CONSUMO**

- ▶ **Alex Augusto Vaz Rodrigues**
Presidente
- ▶ **Margareth De Freitas Silva**
Vice-Presidente da Capital
- ▶ **Willer Fleury Curado Filho**
Vice-Presidente do Interior
- ▶ **Gabriel Gomes Tebas**
Vice-Presidente Jovem
- ▶ **Walter Pereira Da Silva**
Secretário-Geral

1. CONCEITOS IMPORTANTES



Fornecedor:

Aquele que vende ou presta serviços ao consumidor.



Consumidor:

A pessoa física ou jurídica, que compra produto, contrata um serviço ou é afetada por seus defeitos



Produto:

Bem ou mercadoria oferecida no mercado. Pode ser:

- **Durável:** Não se consome com o uso, como móveis ou eletrônicos.

- **Não durável:** Consumido rapidamente, como alimentos ou produtos de higiene.



Serviço:

Atividade contratada e remunerada. Pode ser:

- **Durável:** Produz resultados de longa duração, como a pintura de uma casa.

- **Não durável:** De uso imediato, como a realização de uma limpeza.



Serviço Público:

Serviço prestado pela Administração Pública (União, Estados ou Municípios), como fornecimento de energia, água ou transporte público.



Contrato de consumo:

Acordo firmado entre duas ou mais partes, estabelecendo direitos e deveres, para fornecimento de produto e/ou serviço.



Proteção de Dados Pessoais:

Os dados pessoais fornecidos ao realizar uma compra ou contratar um serviço não podem ser repassados a terceiros sem a autorização de quem forneceu.

2 DIREITOS BÁSICOS DOS CONSUMIDORES

Liberdade de Escolha:

Toda pessoa consumidora tem o direito de escolher os produtos e serviços que melhor atendam às suas necessidades e preferências.

Direito à Informação:

Produtos e serviços devem conter informações claras e precisas sobre quantidade, peso, composição, preço e outros dados importantes para seu uso correto.

Proteção Contra Publicidade Enganosa e Abusiva:

Consumidores têm o direito de exigir que a publicidade seja cumprida como anunciada. Caso contrário, é possível:

- ✓ Exigir o cumprimento do que foi prometido;
- ✓ Aceitar um produto equivalente;
- ✓ Cancelar a compra e receber o valor pago, com correção.

Publicidade enganosa é crime e tudo o que for anunciado deve ser garantido.

Proteção Contratual:

Se o contrato for abusivo ou inviável de ser cumprido, ele pode ser anulado ou modificado, seja por comum acordo ou por decisão judicial. Os contratos devem ter uma linguagem simples e acessível, com letras legíveis.

2 DIREITOS BÁSICOS DOS CONSUMIDORES

Acesso à Justiça e Indenização:

Aquele que sentir-se prejudicado, a pessoa, física ou jurídica, consumidora, tem direito a indenização e outras formas de reparação. O acesso ao PROCON é gratuito e oferece suporte para garantir seus direitos. Quando necessário, pode-se recorrer à Justiça por meio de advogado particular, Defensoria Pública, Ministério Público ou Juizado Especial.

Facilitação da Defesa dos Direitos:

Em processos judiciais, o consumidor pode solicitar a inversão do ônus da prova, obrigando o fornecedor a provar que não houve falhas no serviço ou produto.

Cobrança de Dívidas:

Cobranças não podem ser feitas de forma ameaçadora, vexatória ou que a exponha ao ridículo, especialmente no local de trabalho.

Cobrança Indevida:

Se uma cobrança for realizada indevidamente, o valor pago pode ser restituído em dobro.

Negativação Indevida:

Caso o nome da pessoa seja negativado de forma errônea em cadastros de inadimplentes, além do cancelamento da cobrança e da negativação, ela pode pedir judicialmente uma indenização por danos morais.

2. DIREITOS BÁSICOS DOS CONSUMIDORES

Direito de Arrependimento em Compras à Distância

Em compras realizadas pela internet, telefone ou entrega a domicílio, consumidores possuem até 7 dias após o recebimento do produto para desistir da compra e solicitar a devolução do valor pago.

Atenção: Esse direito não se aplica a compras realizadas presencialmente, exceto se a loja oferecer essa opção.

Produto com Defeito:

Se o produto adquirido apresentar defeito, o fornecedor tem 30 dias para solucionar o problema. Caso contrário, a pessoa consumidora pode escolher entre:

- ✓ Trocar o produto;
- ✓ Receber o valor pago de volta;
- ✓ Obter desconto no preço.

Prazos para Reclamação:

· Existem prazos para reclamar sobre produtos ou serviços defeituosos:

- 30 dias para produtos/serviços não duráveis (como alimentos ou roupas).

- 90 dias para produtos/serviços duráveis (como eletrônicos ou móveis). Para defeitos ocultos, os prazos começam a contar a partir da data em que o problema foi descoberto.

3. PLANOS DE SAÚDE

DIFERENCIAÇÃO DE CONTRATOS NOVOS E ANTIGOS

O que são os contratos novos?

São os contratos feitos depois de 02/01/1999 ou aqueles assinados antes dessa data, mas que foram ajustados para seguir as regras da Lei nº 9.656/98, através de um acordo entre as partes.

O que são os contratos antigos?

São contratos firmados antes de 02/01/1999, e que não foram adaptados à nova legislação.

Por que é necessária a diferenciação entre contratos novos e antigos?

Porque os contratos antigos, firmados antes de 02/01/1999, não estão submetidos às regras e benefícios da Lei nº 9.656/98 (Lei dos Planos de Saúde). No entanto, práticas abusivas, como negativas indevidas de procedimentos ou medicamentos, podem ser questionadas com base no Código de Defesa do Consumidor.

É possível migrar um contrato antigo para um novo?

Sim, é possível.

REAJUSTE ABUSIVO

Por que ocorre o reajuste?

O reajuste é a forma de manter o equilíbrio do contrato. Por meio dele, há atualização do preço da mensalidade, tendo por base a variação dos custos dos procedimentos.

3. PLANOS DE SAÚDE

Quem é responsável por criar e fiscalizar o reajuste?

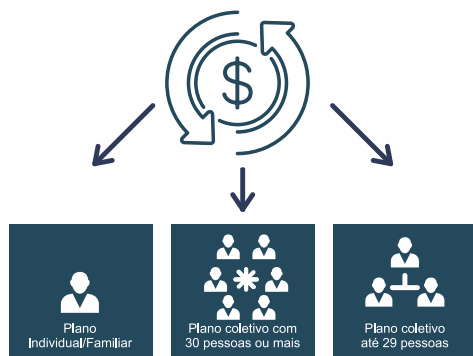
A Agência Nacional de Saúde – ANS.

Quais são os tipos de reajuste?

O anual e por mudança de faixa etária

Reajuste anual:

Será aplicado de maneira diferente a depender da contratação, sendo:



1. Individual ou familiar:

Aplicado na data de aniversário do contrato e com autorização da ANS. Exemplo:



3. PLANOS DE SAÚDE

2. Coletivo com mais ou até 30 pessoas:

A negociação é feita anualmente entre a pessoa jurídica que contratou e a operadora do plano de saúde.

3. Coletivo com menos de 29 pessoas:

Todos os contratos com 29 pessoas ou menos de uma mesma operadora terão o mesmo reajuste.

Reajuste por faixa etária:

Após 1 de janeiro de 2004
(vigência do Estatuto do Idoso)

- 0 a 18 anos
- 19 a 23 anos
- 24 a 28 anos
- 29 a 33 anos
- 34 a 38 anos
- 39 a 43 anos
- 44 a 48 anos
- 49 a 53 anos
- 54 a 58 anos
- 59 anos ou mais

Há limites para o reajuste por faixa etária. Assim, o valor da última faixa etária não pode ser maior do que seis vezes a primeira.

Como assim? Quer dizer que se a mensalidade para pessoas de até 18 anos for R\$ 100 reais, quem tem 59 anos ou mais não pode ter uma mensalidade maior que R\$ 600 reais.

3. PLANOS DE SAÚDE

Planos odontológicos: É importante que o aumento anual seja claramente explicado no contrato. Esse reajuste também deve acontecer no mês em que o contrato foi feito.

Dica: Caso o contrato não tenha cláusula de reajuste ou a cláusula não for clara e objetiva, o reajuste deverá seguir o Índice de Preços ao Consumidor, o IPCA.

CANCELAMENTOS UNILATERAIS DOS PLANOS

Planos individuais/familiares: é permitido o cancelamento unilateral em duas hipóteses: se constatada a ocorrência de fraude ou se o consumidor estiver inadimplente.

Cuidado: Na situação de inadimplência, é necessária notificação prévia até o 50º dia do atraso, desde que o atraso seja superior a 60 dias no último ano, consecutivos ou não.

Planos coletivos: é permitido o cancelamento unilateral, mas é necessário observar os seguintes pontos:

- 1 - O contrato contenha cláusula expressa prevendo a possibilidade de rescisão unilateral;
- 2 - O contrato esteja em vigência por período de pelo menos 12 meses;
- 3 - Haja a prévia notificação da rescisão com antecedência mínima de 60 dias.

3. PLANOS DE SAÚDE

CANCELAMENTO INDEVIDO DE PLANO DE SAÚDE EMPRESARIAL

Regras Diferentes: Nos planos empresariais, a empresa contratante (seu empregador) é quem pode pedir a exclusão de beneficiários. A operadora não pode cancelar o plano sem um motivo válido.

Notificação Prévia: Mesmo nos planos empresariais, o cancelamento só pode ocorrer após 12 meses de contrato e com aviso prévio de 60 dias. Se for cancelado sem motivo justo, o consumidor pode contestar.

Atenção: A operadora, mesmo após o exercício regular do direito à rescisão unilateral de plano coletivo, deverá assegurar a continuidade dos cuidados assistenciais prescritos a usuário internado ou em pleno tratamento médico garantidor de sua sobrevivência ou de sua incolumidade física, até a efetiva alta, desde que o titular arque integralmente com a contraprestação devida.

TRATAMENTOS DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA

Negativas de tratamento em situação de urgência e emergência

Urgência: Situações que resultam de acidentes pessoais ou complicações na gravidez e que necessitam de atendimento rápido, mas sem risco imediato de vida.

Emergência: Situações que envolvem risco imediato de vida ou lesões irreparáveis, exigindo atendimento médico imediato, conforme declaração do médico. Ambas exigem atendimento imediato pelo plano de saúde.

3. PLANOS DE SAÚDE

Urgência e emergência não tem carência. Para atendimento nessas circunstâncias, a carência máxima que o plano pode exigir é de 24h.

Exemplo: Se você assinou contrato com o plano na sexta-feira de manhã e se acidentou no domingo, precisando de um atendimento médico, seja para realizar uma sutura ou mesmo uma cirurgia, o plano será obrigado a garantir a assistência.

Cobertura Integral: Os planos de saúde devem cobrir todos os procedimentos relacionados ao atendimento de urgência e emergência, conforme o rol de procedimentos da ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar) ou outro indicado pelo(a) médico(a). Isso inclui exames, consultas, internações e cirurgias.

Em situação de urgência/emergência: quando não for possível a utilização dos serviços da operadora na área de abrangência do plano, o usuário terá direito ao reembolso, no valor da tabela do plano.

Continuidade do Tratamento: Após o atendimento inicial de urgência ou emergência, o paciente tem direito à continuidade do tratamento, incluindo eventuais internações e cuidados médicos posteriores.

PRAZOS MÁXIMOS DE CARÊNCIA

Carência: É o período que o paciente deve aguardar, após a contratação do plano de saúde, para ter acesso a determinados procedimentos e coberturas.

3. PLANOS DE SAÚDE

Tratamento	Tempo de Carência
Casos de urgência (acidentes pessoais ou complicações no processo gestacional) e emergência (risco imediato à vida ou lesões irreparáveis)	24 horas
Partos a termo, excluídos os partos prematuros e decorrentes de complicações no processo gestacional	300 dias
Demais situações	Até 180 dias

PRAZOS MÁXIMOS DE ATENDIMENTO

Tipo de Atendimento	Prazo Máximo (em dias úteis)
Atendimento de urgência e emergência	Imediato
Exames de análises clínicas	03 dias úteis
Consulta básica (pediatria, clínica médica, cirurgia geral, ginecologia e obstetrícia) e Consulta odontológica	07 dias úteis
Demais serviços de diagnóstico/terapia em regime ambulatorial e consulta/sessão com outras especialidades (fonoaudiólogo, psicólogo, terapeuta ocupacional e fisioterapeuta)	10 dias úteis
Consulta nas demais especialidades médicas	14 dias úteis
Procedimentos de alta complexidade (PAC) e internação eletiva (agendada)	21 dias úteis
Consulta de retorno	A critério do profissional

3. PLANOS DE SAÚDE

O que fazer em caso de dificuldades no agendamento?

1. Ligue para sua operadora ou consulte no site. Solicite indicações de profissionais ou estabelecimentos de saúde disponíveis.

2. Anote o número de protocolo fornecido pela operadora, caso o atendimento não tenha sido garantido nos prazos estabelecidos.

3. Fale com a ANS e informe o número de protocolo relatando o ocorrido. A ANS realizará uma intermediação entre o usuário e a operadora para resolver o conflito.

O que a operadora deve fazer para garantir seu atendimento?

Substituição de profissional ou estabelecimento:

Se não houver profissional ou estabelecimento da rede credenciada disponível dentro do prazo, a operadora deve indicar outro prestador para garantir seu atendimento.

Atendimento em outro município:

Se não houver disponibilidade no município de cobertura, a operadora deve garantir o atendimento em outro município, inclusive fornecendo transporte, se necessário.

3. PLANOS DE SAÚDE

Reembolso integral:

Se nenhuma das opções anteriores for viável e o beneficiário tiver que pagar pelo atendimento, a operadora deve reembolsar integralmente o valor em até 30 dias. Caso o contrato permita a livre escolha de prestadores, o reembolso será feito nos limites contratuais.

Portabilidade de carências: Como mudar de plano sem cumprir novas carências? Veja os requisitos:

1.O plano atual deve ter sido contratado após 1º de janeiro de 1999 ou ter sido adaptado à Lei dos Planos de Saúde (Lei nº 9.656/98).

2.O contrato do plano atual deve estar ativo, ou seja, não pode estar cancelado.

3.O beneficiário deve estar em dia com o pagamento das mensalidades.

4.O beneficiário deve cumprir o prazo mínimo de permanência no plano:

1ª Portabilidade: 2 anos no plano de origem, ou 3 anos se tiver cumprido Cobertura Parcial Temporária (CPT) para uma Doença ou Lesão Preexistente.

2ª Portabilidade: Se já tiver realizado a portabilidade antes, o prazo de permanência exigido é de 1 ano. Se o plano atual tiver coberturas que não estavam previstas no anterior, o prazo é de 2 anos.

3. PLANOS DE SAÚDE

5.O plano de destino deve ter preço compatível com o seu plano atual.

6.Se o beneficiário estiver internado, a portabilidade só pode ser solicitada após a alta hospitalar.

Como saber quais planos são compatíveis para portabilidade?

Um plano é considerado compatível se estiver na mesma faixa de preço ou em uma faixa inferior ao plano atual (as faixas de preço são definidas pela ANS). Para consultar os planos compatíveis, acesse o **Guia ANS de Planos de Saúde no site da ANS**: Guia ANS de Planos de Saúde.

•**Portabilidade entre planos empresariais**: Quando a portabilidade for entre planos empresariais ou em casos de portabilidade especial/extraordinária, não será necessária a compatibilidade de faixas de preço.

E se o novo plano tiver coberturas diferentes?

Se o plano de destino oferecer coberturas que o plano atual não inclui, você poderá ter que cumprir carências para essas novas coberturas, limitadas a:

- 300 dias para partos;
- 180 dias para demais coberturas (internações, exames, consultas).

Como solicitar a portabilidade?

O beneficiário deve ir à operadora ou administradora de benefícios do novo plano, com os documentos necessários, e solicitar a portabilidade.

3. PLANOS DE SAÚDE

Garantias de pleno atendimento

1. Proibição de Limitação de Tempo: Planos de saúde não podem limitar o tempo de internação hospitalar, conforme a Súmula 302 do STJ.

2. Cobertura Completa: O plano deve cobrir todos os custos necessários durante a internação, incluindo exames, medicamentos e tratamentos prescritos.

Tratamento das Pessoas com Autismo pelos Planos de Saúde

Pessoas no transtorno do espectro autista (TEA) precisam de cuidados especiais que podem incluir terapias, medicamentos, acompanhamento médico e nutricional. Esses tratamentos ajudam a melhorar as habilidades sociais, comunicação, comportamento e a qualidade de vida da pessoa autista.

1.Cobertura Obrigatória: Os planos de saúde são obrigados a cobrir o tratamento de pessoas com autismo. Isso inclui terapias como fonoaudiologia, psicologia, terapia ocupacional e fisioterapia, em quantidade ilimitada de sessões. Ainda assim, o diagnóstico deve ser garantido de forma precoce e deve ser realizado por profissionais capacitados (especializados), disponibilizado preferencialmente na localidade do beneficiário.

2.Tratamento Multidisciplinar e Multiprofissional: O tratamento para autismo geralmente envolve várias terapias diferentes. Os planos de saúde devem cobrir todas essas terapias, como ABA (Análise do Comportamento Aplicada), musicoterapia, além de outras indicadas pelos médicos com comprovação de eficácia científica.

3. PLANOS DE SAÚDE

1.Lei Berenice Piana: A Lei nº 12.764/2012, conhecida como Lei Berenice Piana, garante que pessoas com autismo têm os mesmos direitos das pessoas com deficiência. Isso inclui o direito ao tratamento adequado, precoce e intensivo disponibilizado pelos planos de saúde.

2.Outros Direitos garantidos: A pessoa autista possui outros direitos previstos em lei:

a) Auxílio escolar através de acompanhante especializado (monitor pedagógico disponibilizado pela escola) e/ou assistente terapêutico (este custeado pelo plano de saúde), Plano educacional individualizado-PEI, adaptação do material escolar, sejam em atividades, provas, dentre outras tecnologias assistidas, isso sem qualquer custo adicional para o aluno ou estudante. * **Direito é garantido inclusive para o ensino superior da pessoa autista;**

b) Garantia de Inserção da pessoa autista no mercado de trabalho com adaptações razoáveis (concorrem vaga disponibilizada à PCD);

c) Atendimento prioritário, seja em locais públicos ou estabelecimentos privados;

d) Direito ao transporte gratuito e garantia de vaga especial nos estacionamentos (públicos/privados);

e) Redução na jornada de trabalho, seja para a pessoa autista e/ou pais e responsáveis legais;

f) Saque do FGTS para custeio do tratamento;

g) Isenção de impostos para aquisição de veículos: IPI, ICMS e IPVA (em algumas localidades podemos verificar inclusive para IPTU);

3. PLANOS DE SAÚDE

h) Desconto na compra de passagens aéreas para acompanhante da pessoa autista (isenção de 80%);

i) Benefício Assistencial à pessoa autista (BPC/LOAS), Aposentadoria especial e auxílio inclusão perante o INSS.

O Que Fazer se o Plano de Saúde Negar o Tratamento

1. Relatório Médico: Tenha um relatório médico detalhado que explique o diagnóstico de autismo e a necessidade do tratamento (CID, nível de suporte, testes aplicados, plano terapêutico indicado com justificativa e carga horária).

Solicitação Formal: Peça ao plano de saúde uma explicação por escrito se eles negarem a cobertura. Eles são obrigados a fornecer essa negativa por escrito, por meio da ouvidoria ou SAC.

Reclame na ANS: Se o plano de saúde continuar negando a cobertura, você pode fazer uma reclamação na Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). A ANS regula os planos de saúde e pode ajudar a resolver o problema.

Ação Judicial: Em casos extremos, você pode procurar um advogado especializado para propor uma ação judicial. Muitas vezes, é possível conseguir uma liminar que obriga o plano de saúde a cobrir o tratamento imediatamente.

Como agir se seus direitos como consumidor forem descumpridos?

Se seus direitos forem violados, você pode registrar uma reclamação diretamente na Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), responsável pela regulação dos planos de saúde no Brasil.

3. PLANOS DE SAÚDE

Passos para registrar uma reclamação na ANS:

1. Tente resolver diretamente com sua operadora:

Entre em contato com a operadora de seu plano de saúde e obtenha o número de protocolo de atendimento. A operadora tem o prazo informado no item “Prazos máximos de atendimento” para solucionar o seu problema.

2. Caso a operadora não resolva:

Se a solicitação não for atendida ou se houver uma negativa de cobertura, registre sua reclamação na ANS utilizando o número de protocolo.

3. Reclamação via NIP (Notificação de Intermediação Preliminar):

A NIP é um mecanismo amigável de solução de conflitos, onde a ANS intermedeia a questão entre o consumidor e a operadora. Se o problema não for resolvido, a ANS pode iniciar um processo sancionador, que poderá resultar em penalidades para a operadora.

Canais para reclamação:

• Site ANS:

Acesse www.ans.gov.br/nip_solicitante e faça sua reclamação online.

• Disque ANS:

Ligue para o 0800 701 9656, de segunda a sexta-feira (exceto feriados nacionais), das 8h às 20h.

3. PLANOS DE SAÚDE

Para deficientes auditivos, o número é 0800 021 2105. A ligação é gratuita.

Documentação necessária:

Não é exigida documentação específica para registrar a reclamação, mas serão solicitados seus dados de cadastro e informações sobre o caso.

Observação: Se você estiver reclamando em nome de outra pessoa, será necessário informar o vínculo com o beneficiário e responder a perguntas obrigatórias relacionadas à demanda.

4. DIREITO IMOBILIÁRIO

VÍCIOS DE CONSTRUÇÃO - SEGURO HABITACIONAL OBRIGATÓRIO

O construtor ou a empresa que fez a obra são responsáveis pelos defeitos na construção, que podem ser problemas no projeto ou na execução. Quem compra um imóvel com defeitos, tem até 10 (dez) anos para pedir o ressarcimento pelos prejuízos.

É importante lembrar que os problemas estruturais estão cobertos pelo seguro obrigatório do Sistema Financeiro de Habitação (SFH). Esse seguro cobre os defeitos que aparecerem enquanto o contrato de financiamento estiver ativo, mesmo que sejam descobertos após a quitação.

RESPONSABILIDADE PELO PAGAMENTO DO IPTU/ITU E TAXA CONDOMINIAL ANTES DA ENTREGA DO IMÓVEL

O consumidor que adquirir uma casa ou lote com entrega prevista para um momento futuro, não deverá ser responsabilizado pelo pagamento de IPTU/ITU e taxas condominiais antes da entrega do imóvel. Isso ocorre porque a posse e o uso do bem ainda não foram transferidos ao comprador, cabendo ao responsável pela obra ou loteamento arcar com essas despesas até que o consumidor receba o imóvel, ou seja, tome posse.

Cláusula arbitral no contrato

A cláusula arbitral só é obrigatória para os contratos entre particulares. Nos contratos de compra e venda junto a incorporadoras, SPE, construtoras e loteadores essa cláusula se torna facultativa, podendo o consumidor escolher se quer resolver os problemas do contrato na corte arbitral ou na justiça.

4 DIREITO IMOBILIÁRIO

Notificação de corte arbitral

Quando você é consumidor, não tem obrigação de comparecer, só terá essa obrigação em contratos entre particulares.

Audiência em uma corte de arbitragem

Se você assinou o compromisso arbitral na ata de audiência, deverá continuar na busca por seus direitos na corte arbitral, nesse caso, é bom consultar um advogado especialista em direito do consumidor e imobiliário.

Lote, casa ou apartamento entregue diferente do que está descrito no memorial descritivo e planta.

A informação é um dos deveres mais importantes do código de defesa do consumidor, assim, o construtor deve informar o consumidor de forma motivada eventual alteração e deve obter também sua anuência em relação à alteração. O consumidor poderá desistir da compra e obter a devolução dos valores pagos, poderá pedir multa contratual em seu benefício ou a inversão da cláusula penal, poderá optar em continuar com o imóvel e ter direito a indenização ou abatimento proporcional do preço, caso o que for entregue, seja inferior ao contratado e também poderá pedir eventual indenização por danos morais.

Obra entregue diferente das imagens da publicidade, maquete ou do imóvel modelo.

O consumidor pode desistir do contrato, pedir indenizações, pois o material publicitário integra o contrato, por isso sempre é bom guardar toda a documentação referente a compra de um imóvel, inclusive o material publicitário.

4. DIREITO IMOBILIÁRIO

Imóvel entregue com metragem inferior à constante no contrato de compra e venda.

Se o imóvel é entregue em tamanho diferente do contratado, o consumidor pode exigir a complementação da área, desistir do negócio ou pedir o abatimento proporcional do preço, pois isso configura publicidade enganosa, podendo inclusive pedir indenização por danos morais.

Rescisão/resolução/atraso de obra

Desistência de compra de apartamento, lote ou casa na planta. Percentual de multa a ser paga. Caso não tenha sido feito financiamento bancário, é possível desistir do negócio, sendo certo que o consumidor deve receber de volta parte dos valores pagos, pois haverá incidência de multa que geralmente flutua entre 10% a 25% do valor pago, bem como perde o valor dos honorários de corretagem e ainda pode incidir taxa de fruição caso já tenha tomado posse do imóvel, caso o contrato estipule a responsabilidade pelo pagamento ao consumidor. Fique atento, pois desde 27 de dezembro de 2018, com a nova lei dos distratos, a multa pode ser maior, podendo chegar a 50% do total pago em caso de casa ou apartamento na planta ou 10% do valor total do contrato se for lote. Atualmente, mesmo em casos de contratos assinados na vigência dessa lei, é possível discutir o percentual judicialmente, mas ainda existe uma sensação de insegurança jurídica sobre a aplicação dessas regras.

Corretagem em caso de rescisão de contrato.

Caso o consumidor desista do negócio, a devolução parcial dos valores não inclui os pagamentos feitos à título de corretagem.

Cobrança de fruição em rescisão de contrato

Caso o lote não tenha sido utilizado como moradia ao consumidor que o adquiriu, não haverá incidência de taxa de fruição. No caso de casa ou apartamento em que o consumidor já tenha tomado posse, poderá ser realizado a cobrança da fruição.

4 DIREITO IMOBILIÁRIO

Direitos em casos de atraso na entrega de imóvel, adquirido na planta.

Atualmente, a legislação estabelece uma tolerância de até 180 dias para entrega de chaves e/ou posse do imóvel, se o contrato estipular. Após a tolerância, o consumidor pode optar pelo desfazimento do negócio com a devolução integral dos valores pagos, bem como eventuais penalidades previstas no contrato ou, caso o interesse seja pela permanência do contrato, o consumidor pode exigir multa na importância de 1% do valor pago, por cada mês de atraso, além de pleitear indenização por danos morais no judiciário.

Atraso na entrega de infraestrutura de lote.

Caso o desfazimento do negócio seja requerido por falta de algum item prometido no ato da venda, o consumidor tem o direito de receber a integralidade dos valores pagos, em parcela única, corrigidos desde o desembolso de cada parcela, além de eventual penalidade prevista no contrato.

Cobrança de juros de obra referente a imóvel adquirido na planta.

Os juros de obra só podem ser cobrados até o limite do prazo previsto no contrato, com acréscimo da tolerância de 180 dias corridos.

5. AÉREO

QUAIS SÃO OS DIREITOS DO CONSUMIDOR EM RELAÇÃO À BAGAGEM?

Cada passageiro tem o direito de levar uma bagagem de mão de até 10 kg na cabine do avião, sem custo adicional. Lembre-se de verificar junto a companhia aérea as dimensões de altura e largura permitidas para a bagagem de mão. Se a bagagem de mão estiver de acordo com as regras do contrato, mas precisar ser despachada por falta de espaço na cabine, por exemplo, a companhia aérea deve realizar o despacho sem qualquer custo adicional e se torna responsável pela bagagem.

SERVIÇO EXTRA - As companhias aéreas podem oferecer o transporte de bagagem despachada como um serviço opcional, separado do valor da passagem.

O que fazer se a bagagem for extraviada?

Comunique imediatamente a companhia aérea e preencha o Relatório de Irregularidade de Bagagem (RIB).

A companhia aérea tem prazos para devolvê-la:

- até 7 dias para voos domésticos;
- até 21 dias para voos internacionais.

Se a bagagem não for encontrada dentro desse período, o passageiro deve ser indenizado em até 7 dias, independentemente de propositura de ação judicial.

5. AÉREO

DICA: Se o passageiro estiver **fora de seu domicílio**, terá direito ao ressarcimento de despesas emergenciais (itens de higiene pessoal, vestuário, etc.), que deve ser feito em até 7 dias mediante apresentação de comprovantes a companhia aérea.

Dano ou violação a bagagem

Em caso de dano ou violação no conteúdo da bagagem, o passageiro deve **registrar a reclamação em até 7 dias após o recebimento**. A companhia aérea deve reparar os danos da bagagem ou substituí-la por outra equivalente, além de pagar indenização em casos de violação.

Bens de valor: O passageiro pode declarar os bens de valor transportados ainda no check-in, basta solicitar o Formulário de Declaração de Bens junto à companhia aérea.

BAGAGEM ESPECIAL

O transporte de bagagem especial (equipamentos esportivos ou musicais, por exemplo) devem ser verificadas com antecedência junto à empresa aérea. As bagagens que não se enquadrarem nas regras estabelecidas pela empresa poderão ser recusadas ou submetidas a contrato de transporte de carga. **Para o transporte de animais é necessário observar as regras de cada companhia aérea.**

Quais são os direitos do consumidor em caso de atraso de voo?

• A partir de 1 hora de atraso:

Você tem direito a meios de comunicação, como acesso à internet e telefone fornecidos pela companhia aérea.

• A partir de 2 horas de atraso:

A empresa deve oferecer alimentação, seja na forma de vouchers, lanches, bebidas ou reembolso para alimentação.

5. AÉREO

• A partir de 4 horas de atraso:

a) Acomodação ou hospedagem se for necessário passar a noite, além do transporte entre o aeroporto e o local de hospedagem.

b) Reacomodação em outro voo disponível, da mesma ou de outra companhia, sem custo adicional.

c) Oferecer serviço de hospedagem para o passageiro que não residir na localidade do aeroporto de origem, garantido o traslado de ida e volta em todas as hipóteses.

d) Reembolso integral do valor da passagem, se você optar por não continuar a viagem.

• O que acontece se meu voo for cancelado?

A companhia aérea deve te oferecer três opções:

1) Reembolso integral da passagem, caso prefira não viajar mais.

2) Reacomodação em outro voo da mesma companhia ou de outra, sem custos adicionais.

3) Execução do serviço por outra modalidade, como transporte terrestre, se aplicável.

DICA: Guarde todos os comprovantes e registros de gastos causados pelo atraso ou cancelamento do voo. Isso vai ajudar caso precise buscar seus direitos judicialmente.

5. AÉREO

Quando a empresa aérea é obrigada a informar o consumidor sobre alterações no voo?

A companhia deve informar qualquer alteração programada no horário ou cancelamento do voo com, no mínimo, 72 horas de antecedência.

Posso pedir explicações sobre o atraso ou cancelamento?

Sim. Você tem o direito de solicitar que a companhia forneça, por escrito, uma explicação sobre o motivo do atraso, cancelamento ou recusa de embarque.

O que é NO-SHOW?

No-show ocorre quando o passageiro não comparece para o embarque no horário estabelecido.

A Companhia Aérea pode cancelar o voo de volta se o consumidor não comparecer no voo de ida?

Caso você não compareça ao voo de ida, a empresa aérea não pode cancelar automaticamente o voo de volta sem seu consentimento.

O que é OVERBOOKING?

O overbooking é uma prática adotada pelas companhias aéreas, onde **são vendidos mais assentos do que a capacidade do voo**, na expectativa de que alguns passageiros não compareçam.

5. AÉREO

Embora a intenção seja manter o avião lotado, essa abordagem pode causar prejuízos aos viajantes.

Quando isso ocorre, é considerado um abuso por parte da empresa, garantindo ao passageiro o direito à indenização.

Quais os direitos do consumidor?

Em situações de overbooking, onde há mais passageiros do que assentos disponíveis, a companhia aérea deve buscar passageiros voluntários para serem reacomodados em outro voo, oferecendo uma compensação financeira a ser negociada com a empresa.

O que fazer caso não consiga embarcar?

A companhia aérea deverá oferecer opções de reacomodação ou reembolso para aqueles que não conseguiram embarcar mesmo tendo se apresentado.

Além disso, os passageiros que forem impedidos de voar involuntariamente, além da assistência material, terão direito a uma indenização de:

- 250 DES (Direitos Especiais de Saque) para voos nacionais;
- 500 DES para voos internacionais.

Em setembro de 2024, o valor de 1 DES corresponde a R\$7,59.

E se houver atraso na chegada ao destino final?

Se o overbooking resultar em um **atraso do passageiro ao destino final, superior a 4 horas, ele poderá reivindicar indenização**, especialmente se perder compromissos ou conexões.

5. AÉREO

Nesse caso, o passageiro pode escolher entre reacomodação em outro voo para o mesmo destino, remarcação da passagem para uma nova data, reembolso total do valor pago ou a conclusão da viagem por outro meio de transporte, se viável.

A assistência material também é garantida em casos de atraso no aeroporto.

Qual a documentação necessária para ingressar com a ação judicial?

- 1) Documentos de identificação e comprovante de residência;
- 2) A passagem aérea, o cartão de embarque e o comprovante de compra em que consta o nome do passageiro, itinerário contratado e valor pago;
- 3) Bilhetes dos voos realizados;
- 4) Foto do painel do aeroporto com as informações atualizadas do voo (importante para demonstrar as alterações);
- 5) Comprovante de pagamento de todos os gastos, despesas com refeição, transporte etc. (para pedir reembolso);
- 6) Mensagens, e-mails e outras informações trocadas com a companhia aérea, bem como eventuais protocolos de atendimento;
- 7) Prova da reclamação extrajudicial que foi feita com a empresa, com o Procon local e com o órgão regulador (ANAC). A reclamação com a ANAC pode ser feita no próprio aeroporto, em seu escritório físico, por telefone ou ainda pelo site.

6. PREVENÇÃO DE FRAUDES E GOLPES

Estamos o tempo todo sujeitos a fraudes e golpes e pesquisas demonstram que eles aumentaram muito nos últimos anos e tendem a aumentar ainda mais até o ano de 2028. As notícias demonstram que há variedade muito grande de golpes e fraudes sendo aplicadas, mas alguns cuidados podem servir para evitar a prática desses crimes. Vamos a eles:

Para evitar golpes e fraudes na internet:

- a) Desconfie de vantagens muito grandes em anúncios e propagandas na Internet! Eles servem para chamar a sua atenção e são enviados justamente pelas suas preferências e escolhas, de acordo com o algoritmo estabelecido;
- b) Use senhas fortes em todos os seus aplicativos: Escolher senhas fortes e únicas para cada serviço online, e trocá-las periodicamente pode dificultar a ação dos criminosos. Evite senhas sequenciais, datas de nascimento, nomes de familiares, entre outras informações fáceis de descobrir;
- c) Ao acessar um site, procure pela sigla "HTTPS" na URL, que indica a segurança do site e criptografa os dados;
- d) Observe bem erros de português: quando chega até você uma cobrança, caso haja erros de português ou estética deformada; pode ser que o documento tenha sido fraudado e ao pagá-lo, possivelmente não estará pagando de fato a dívida;
- e) Analise com cuidado qualquer relacionamento online que se desenvolva muito rapidamente. Desconfie mais ainda se nesse relacionamento houver o pedido de dinheiro;
- f) Evite fornecer informações a ligações que aparentam ser de empresas, bancos ou instituições conhecidas, principalmente se solicitarem pagamentos ou dados pessoais;

6. PREVENÇÃO DE FRAUDES E GOLPES

- g) Evite fornecer imagens íntimas na internet ou redes sociais;
- h) Busque uma forma de se certificar que se trata do amigo ou familiar mesmo pedindo dinheiro ou alguma vantagem, e que o número telefônico ou aplicativo não tenha sido acessado por bandidos;
- i) Monitore despesas e faturas: Monitorar continuamente as despesas e faturas para identificar padrões suspeitos;
- j) Se você é prestador de serviço e profissional liberal, exija sempre o comprovante de pagamento pelos serviços e produtos prestados;
- k) Mantenha-se sempre bem informado sobre os novos golpes e fraudes que vão sendo aplicados e repasse essas informações a pessoas que você acredite que possam ser úteis;
- l) Confirme as informações do destinatário antes de fazer uma transferência. Certifique-se de que o nome, o CPF ou CNPJ, correspondem aos dados fornecidos pela pessoa ou empresa;
- m) Evite clicar em links suspeitos que solicitem informações pessoais ou que te levem a uma urgência em fazer uma transação, como algum pagamento mediante PIX;
- n) Use redes wi-fi seguras: é comum chegar a lugares como bares, restaurantes, shopping e ter acesso a conexões de internet wi-fi. Porém, é preciso ter certeza se o local adota medidas de segurança da informação, pois informações também são confiscadas por meio da wi-fi;
- o) Ative a autenticação de dois fatores: Ativar a autenticação de dois fatores nas redes sociais. A autenticação de dois fatores (2FA) é um método de segurança que adiciona uma camada extra de verificação para acessar contas online e sistemas digitais. A seguir, veja como ativar a 2FA em algumas contas:

6. PREVENÇÃO DE FRAUDES E GOLPES

1-Google

Abra a Conta do Google, selecione Segurança, depois Verificação em duas etapas, e siga as instruções.

2-Apple

No iPhone ou iPad, acesse Ajustes, depois o nome do usuário, Início de Sessão e Segurança, e toque em Ativar a autenticação de dois fatores.

3-Microsoft

Para configurar a verificação em duas etapas, é necessário um endereço de email, um número de telefone ou um aplicativo autenticador.

4-WhatsApp

Abra o menu do WhatsApp, selecione Conta, depois Confirmação em duas etapas, e clique em Ativar.

E se você já tiver sido vítima de um golpe, o que deve fazer?

É muito importante registrar um boletim de ocorrência em uma delegacia de consumo. Com isso, tanto há um alerta para evitar novos golpes, como também há o início de uma investigação na tentativa de reaver o seu prejuízo. Em Goiás, esse é o link que te levará a um boletim de ocorrência online: <https://raivirtual.ssp.go.gov.br/#/>.

Além disso, é importante entrar em contato com a empresa para a qual supostamente você estava tentando realizar algum tipo de negócio. Isso cria um alerta, mas também pode evidenciar alguma falha de segurança da própria empresa, inclusive na divulgação dos seus dados aos criminosos.

É muito interessante fazer reclamações da situação verificada, seja no site “Consumidor.gov” ou “Reclame Aqui”, como também nos PROCON’s estaduais ou municipais. Vejamos os links dessas instituições ao final da cartilha

7 ● SUPERENDIVIDAMENTO

Se você tem dívidas de empréstimos, cartões de crédito, contas dos serviços essenciais (água e energia), dívidas com bancos e/ou lojas, bem como ganhos financeiros que não comportam o pagamento dessas dívidas sem o prejuízo do seu sustento, possivelmente você está superendividado.

E qual é a vantagem de procurar ajuda para repactuar minhas dívidas por meio da lei do superendividamento e não através das plataformas de negociação?

Ao negociar a dívida por meio da lei do superendividamento, o nome do consumidor superendividado será retirado dos órgãos de proteção ao crédito e todas as dívidas serão negociadas em conjunto, fazendo com que, com os seus rendimentos normais, o consumidor seja capaz de pagar suas despesas sem ter que pegar novo empréstimo e/ou contrair nova dívida para pagar as dívidas anteriores ou suas necessidades básicas.

Além disso, a proposta de pagamento será para pagamento em até 5 anos e com redução dos encargos (juros e multas) sobre a dívida, além da suspensão de processos que o devedor já esteja na justiça com essa temática de não conseguir quitar suas dívidas.

Como funciona o processo de superendividamento?

Nas situações em que o consumidor está superendividado, a lei permite pedir na Justiça a repactuação das dívidas. Da até pra fazer uma comparação com a situação de empresas que vão pra justiça pedir a recuperação judicial ou a falência!

Deve ser apresentado à Justiça todas as dívidas desse consumidor e, a partir disso, todos os credores serão chamados para a tentativa de um acordo. Isso será feito por meio de uma audiência de conciliação, onde os credores poderão apresentar propostas e o consumidor poderá apresentar um plano de pagamento com prazo máximo de cinco anos para quitação.

7 ● SUPERENDIVIDAMENTO

No caso de não haver acordo com os credores, ou se faltaram à audiência de negociação, é possível que o juiz determine um plano de pagamento razoável, dentro da realidade possível ao consumidor. Deverão constar no acordo itens como:

- Aumento do prazo de pagamento e redução de encargos da dívida;
- Suspensão de ações judiciais em andamento contra o consumidor;
- Data a partir da qual o nome do consumidor sairá do cadastro de negativados;
- Vinculação do plano de pagamento a condutas do consumidor que evitem o aumento da dívida;

Quais as principais dívidas que comprometem os ganhos da população?

- a) dívidas bancárias, como cartão de crédito e empréstimos;
- b) utilidades e serviços essenciais, como as contas básicas de água, luz e gás;
- c) financiamentos;
- d) serviços.

É interessante refletir que o ENDIVIDAMENTO DAS MULHERES também vem aumentando, e que elas representam parcela mais endividada que os homens. Esse fato não deve ser visto como reforço dos estereótipos, mas decorrentes de algumas razões:

7 ● SUPERENDIVIDAMENTO



Aumento do número de mulheres assumindo a responsabilidade pelo orçamento familiar;



A imposição do consumo de forma mais agressiva e com valores maiores em relação às mulheres;



Aumento da oferta de crédito;



Gastos com escola e IPVA no início do ano;



Inflação e pandemia.

8 DIREITOS DO CONSUMIDOR DE TELEFONIA

Protocolo de Atendimento

Em todo atendimento, o consumidor tem direito a receber um número de protocolo de registro.

Histórico de Reclamações

O consumidor pode solicitar, sem custos, o histórico de suas reclamações dos últimos três anos. A prestadora deve enviar o histórico por meio eletrônico ou correspondência.

Tempo de Espera na Central de Atendimento Telefônico

O tempo máximo para contato direto com o atendente, ao selecionar essa opção ou na transferência entre atendentes, deve ser de até 60 segundos.

Tempo de Espera no Atendimento Presencial

A prestadora deve garantir que o consumidor seja atendido em até 30 minutos no atendimento presencial.

Cancelamento de Contrato

O consumidor pode cancelar o contrato a qualquer momento. No entanto, pode haver cobrança de valores pendentes ou multa proporcional, caso haja cláusula de fidelidade. A prestadora não pode exigir multa se o rompimento do contrato for por falha dela.

Mensagens Publicitárias

A prestadora só pode enviar mensagens publicitárias ao consumidor com autorização prévia, livre e expressa. O consumidor pode cancelar o recebimento dessas mensagens junto à prestadora ou se cadastrar na plataforma "Não Me Perturbe" <https://www.naomeperturbe.com.br/>).

8

DIREITOS DO CONSUMIDOR DE TELEFONIA

Promoções

Todo cliente, novo ou antigo, tem direito a aderir a promoções anunciadas pela operadora em sua região.

Aviso de Créditos no Pré-pago

A prestadora deve informar o cliente pré-pago quando seus créditos estiverem próximos de acabar ou vencer.

Fidelização

O consumidor pode ser fidelizado se houver benefícios em contrapartida. Sem vantagem em relação ao plano comum, a fidelidade não pode ser exigida. O período de fidelização é limitado a 12 meses.

Contestação e Restituição de Valores

O consumidor pode contestar débitos considerados indevidos. Se já tiver pago, pode solicitar a restituição em dobro dos valores pagos indevidamente.

Suspensão de Prazos em Caso de Contestação

O pedido de contestação dos débitos suspende os prazos para a interrupção parcial ou total do serviço até que a prestadora responda à contestação.

Reativação de Serviços após Pagamento

Após o pagamento do débito em atraso, a prestadora tem até 24 horas para restabelecer o serviço.

Velocidade da Internet

A prestadora deve garantir que a velocidade da internet entregue seja no mínimo 80% da velocidade contratada no plano.

9. CONCESSIONÁRIAS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Serviço Adequado e Contínuo

O consumidor tem direito a receber serviços essenciais, como água, energia elétrica e manutenção de rodovias, de forma contínua, eficiente e segura, sem interrupções injustificadas.

Responsabilidade pelos Danos

Se o serviço prestado causar prejuízos ao consumidor, como falhas no fornecimento de água, oscilações de energia ou acidentes em rodovias mal conservadas, a concessionária é responsável e deve reparar os danos.

Informação Transparente

As concessionárias são obrigadas a informar com antecedência sobre interrupções programadas para manutenção ou reparos, garantindo que o consumidor esteja sempre ciente.

Reparação de Danos

Caso sofra prejuízos materiais (como danos a aparelhos elétricos por falhas no fornecimento de energia) ou morais, o consumidor tem o direito de ser indenizado.

Contestação de Cobranças

O consumidor pode questionar cobranças que considere indevidas e tem o direito de ser reembolsado, em dobro, se o pagamento for feito de forma incorreta.

Fiscalização e Denúncia

Os consumidores podem denunciar irregularidades e falhas nos serviços aos órgãos competentes, como PROCON e agências reguladoras, para garantir seus direitos.

10. DIREITOS DOS CONSUMIDORES EM BARES, RESTAURANTES E ESTABELECIMENTOS SIMILARES

Consumação Mínima:

Conforme o Código de Defesa do Consumidor, casas noturnas, bares e restaurantes podem cobrar pela entrada e pelo que for efetivamente consumido. É proibida a cobrança de consumação mínima.

Couvert Artístico:

O couvert artístico é permitido somente quando há música ao vivo ou outra manifestação artística. O consumidor deve ser informado previamente sobre essa cobrança, que deve ser claramente comunicada na entrada do estabelecimento e no cardápio, indicando o evento e o valor a ser cobrado. O couvert deve ser cobrado separadamente das demais despesas. Não é permitido cobrar pela música ambiente ou por telões para exibição de eventos esportivos.

Taxa de Serviço (Gorjeta):

Não existe legislação que obrigue o consumidor a pagar gorjeta. A cobrança é opcional e não pode ser aplicada a consumos feitos no balcão, por exemplo. Se o estabelecimento insistir na cobrança, o consumidor pode exigir uma nota fiscal que detalhe o pagamento da gorjeta e procurar o órgão de defesa do consumidor para registrar uma reclamação e solicitar o ressarcimento.

Perda da Comanda:

É proibido cobrar multa pela perda da comanda, sendo essa prática considerada abusiva. O controle do consumo é responsabilidade do fornecedor, e não do consumidor. Somente pode ser cobrado o valor correspondente ao que foi efetivamente consumido.

11. COMÉRCIO ELETRÔNICO

COMO COMPRAR DE FORMA SEGURA NO E-COMMERCE?

CUIDADO COM PROMOÇÕES E OFERTAS MUITO VANTAJOSAS

Evite clicar em ofertas envidas por meio de links recebidos por e-mail (SPAM) ou SMS. Prefira sempre acessar o canal oficial da loja (site ou rede social) para ter acesso a qualquer benefício anunciado.

DICA: Cuidado com anúncios Patrocinados em redes sociais. Prefira acessar a página virtual ou rede social oficial da loja para conferir a validade da oferta.

CONFIRME OS DADOS DE PAGAMENTO

Antes de efetuar o pagamento, confirme os dados do recebedor para certificar quem irá receber corresponde ao local onde a compra está sendo realizada.

MEIOS DE PAGAMENTO

Nas compras online, prefira o pagamento por meio do cartão virtual, pois há a possibilidade de apagar os dados logo após o uso, evitando que as informações caiam nas mãos de golpistas.

Alguns bancos disponibilizam a opção de gerar um cartão virtual para cada compra, isto é, só pode ser utilizado uma vez, tornando os dados daquele cartão inválido após a operação, impossibilitando a clonagem de dados.

Se for utilizar o cartão físico, evite deixar as informações do cartão salvas em lojas virtuais ou aplicativos de e-commerce.

11 COMÉRCIO ELETRÔNICO

LINKS ÚTEIS

<https://www.siteconfiavel.com.br/>

<https://www.bcb.gov.br/meubc/faqs/p/o-que-e-e-como-funciona-o-mecanismo-especial-de-devolucao-med>

<https://www.go.gov.br/tela-orgao/servico/registrar-ocorrencia-na-delegacia-virtualrce>.

CAIU EM UM GOLPE DIGITAL? NÃO SE DESESPERE!

- Entre em contato com o seu banco:

Informe o banco sobre o ocorrido e solicite a contestação da transação.

- Peça a devolução do dinheiro: Se você fez a transação por PIX, solicite ao seu banco o acionamento do MED (Mecanismo Especial de Devolução) do Banco Central para tentar reaver os valores transferidos.

- Registre um boletim de ocorrência: Essa é uma prova importante para dar início às investigações e te ajudar a recuperar seu dinheiro.

- Reforce a segurança: Altere as senhas de todas as suas contas e ative a autenticação em dois fatores para proteger seus dados.

- Procure ajuda: Consulte um advogado especializado em Direito do Consumidor para te orientar sobre seus direitos e as próximas etapas.

Fique atento aos seus direitos e não deixe de reclamar eventuais prejuízos. Caso necessário, procure um advogado/advogada de sua confiança para adoção das medidas cabíveis.

11. COMÉRCIO ELETRÔNICO

CERTIFIQUE QUE O SITE OU LOJA VIRTUAL SÃO SEGUROS

Verifique se o site possui todos os certificados de segurança, veja se possui reclamações de outros consumidores em sites próprios de reclamação (Reclame Aqui ou Consumidor.gov).

DICA EXTRA:

Utilize o Site Confiável <https://www.siteconfiavel.com.br/> para pesquisar sobre o site que deseja realizar a compra.

Em caso de lojas presentes em redes sociais, se atente aos comentários dos seguidores e busque indicações de pessoas próximas.

COORDENAÇÃO E RELATORIA

- ▶ *Cícero Goulart de Assis*
- ▶ *Gedíael José de Almeida Pires de Jesus Santos*
- ▶ *Jordana de Jesus Lamounier Arruda*
- ▶ *Pablo Henrique de Lima Pessoni*
- ▶ *Pitágoras Lacerda dos Reis*
- ▶ *Rafael Barros Mentel da Silva*
- ▶ *Izabella Carvalho Machado*
- ▶ *Brenda Loiola*
- ▶ *Kassio Kenedy Marques de Miranda*
- ▶ *Gabriella Moura de Oliveira Tenório*
- ▶ *Ludmilla Crystina Nunnes do Carmo*
- ▶ *Erick Tapajós Pereira Brito*
- ▶ *Marianne Cardoso Schimidt*
- ▶ *Sandoval Gomes Loiola Júnior*
- ▶ *Juliana Viana*

Gestão 2022/2024

Rafael Lara Martins
Presidente da OAB-GO

Thales José Jayme
Vice-presidente

Talita Silvério Hayasaki
Secretária-geral

Fernanda Terra de Castro Collicchio
Secretária-geral Adjunta

Eduardo Alves Cardoso Júnior
Diretor-tesoureiro

Jacó Carlos Silva Coelho
Presidente OAB CASAG

Rodrigo Lustosa Victor
Diretor Presidente ESA/GO



MEMBROS DA COMISSÃO DE DIREITO DO CONSUMIDOR

ALESSANDRA DA SILVA BASTO MARTINS
AFONSO GALDINO PEREIRA JUNIOR
ALESSANDRA LEITE DA SILVA
ALEXANDRE RODRIGUES SOARES
ALEXANDRE SANTOS CRUVINEL
ALINE BATISTA ALVES MAIA
ALINE STELLA DE ARAUJO
ALVA-BENTA FERREIRA BONIFÁCIO
AMANDA CAROLINE REZENDE DA COSTA
AMINADABY OLIVEIRA NEVES
ANA CAROLINA ALVES DE BRITO RAMOS
ANA CLÁUDIA MAIA CASEMIRO
ANA CRISTINA MEDEIROS MIRANDA
ANA FLAVIA BARBOZA VIEIRA
ANA LUIZA FERNANDES DE MOURA
ANA LUIZA MEGGETTO DE CAMPOS
ANDRE ALVES DE ARAUJO
ANDRÉ LUIS MOREIRA SILVA
ANDRE LUIZ DE FARIAS ROCHA
ANDREA BRAGA DE ARAUJO
ANNY KAROLINE FERREIRA DE CARVALHO
ANTÔNIO RODRIGUES MIGUEL
ARIEL DE MORAIS PRADO
ARNALDO FAGUNDES QUEIROZ NETO
ARTHUR COIMBRA ALVES CAVALCANTI CALIXTO
ARYANNY JACINTO DE REZENDE
ASSAAD EL MAROUNI JÚNIOR
AURELIO FERREIRA LOPES
BÁRBARA AUGUSTA RESENDE ALVES DUARTE
BARBARA DE ABREU SERRADOZURADA
BARBARA FELIPE CLARIANO
BARBARA REGINA DE SOUZA SILVA
BELLINTON PERRAN GONÇALVES DOS REIS
BERNARD PEREIRA CAVALCANTE DE ABREU
BLENDA JANETE FERNANDES SABINO LEAL
BRENDA MAGALHAES DA SILVA
BRUNA MARTINS ARRUDA
BRUNA PIRES LACERDA DOMINGUES
BRUNA STHEFANY MACEDO SILVA
BRUNNA TIAGO DE RESENDE
BRUNO BOTELHO DE OLIVEIRA
BRUNO MORAIS DA SILVA
BRUNO RODRIGUES DE CAMARGO MARTINS
CAIO GOIS DA SILVA
CAMILLA FERNANDES MANSO
CÁRITHA CAROLINE MONTEIRO BUENO
CARLOS EDUARDO VINAUD PIGNATA
CARLOS MAGNO ALEXANDRE VIEIRA
CÁSSIO FELICIANO FERREIRA SILVA
CAUE MACEDO FERREIRA DA ROSA
CECÍLIA SANTANA BRANDÃO
CESAR BRENO MUNIZ PERESCINDY RESENDE DIAS
CLAUDEMIR ANDRADE
CLÁUDIO DAVES FERNANDES OLIVEIRA
CLAYTON DEODORO GONÇALVES DE ALCÂNTARA
CLEIBER BORGES LIMA JUNIOR
DAIANE CONCEICAO LEAL

DANIELLY GONTIJO DE MELO
DANIELY VICTÓRIA ARAÚJO SILVA
DANILO RUBENS MARTINS DA SILVA
DARIO LEOPOLDINO DA COSTA
DAVI OLIVEIRA MAIA
DAVID MAYCON KEVINN CABRAL
DAYANE BORGES MONTALVAO
DEBORA CAMPOS REZENDE
DÉBORAH DE ALENCAR CYWINSKI
DEBORAH MENDES VIEIRA
DEBORAH THAMYRES DA COSTA CARDOSO
DIEGO FONSECA
DIEGO NATIVIDADE DOS SANTOS
DIEGO REIS SILVA
EDA MARIA DA SILVA ALVES MARQUES LEITE
EDMAR AZEVEDO GONDIM JUNIOR
EDUARDA MARIANO SILVA MILHOMEM
ELDER BARBOSA LEITE
ELESIO DIVINO DA FONSECA
EMILLY DA MOTA BARROSO
ERICK DE PAULA SANTOS
ERICK TAPAJÓS PEREIRA BRITO
FABIO TAGAWA PEREIRA
FABRICIO MILHOMENS DA NEIVA
FÁTIMA REJANE ZUFFO
FAUSTO BARBOSA DE PAULA
FERNANDA NASCIMENTO E SILVA
FLÁVIA ARRUDA DA SILVA TEODORO
FLÁVIA CRYSTINA ARRUDA PRADO SANTANA
FLORISVALDO DE ARAÚJO NETO
FRANCIELE SANTOS SILVA
FRANCISCO LUCAS DE VASCONCELOS NOBRE
FRANCYSLAYNE OLIVEIRA
GABRIELA RIBEIRO DE CASTRO
GABRIELLA BELARMINO DE SÁ
GABRIELLA MOURA DE OLIVEIRA TENÓRIO
GABRIELLA RODRIGUES COSTA
GEOVANA BOLENTINE DUTRA E SILVA
GLAUCIA ALVES DE OLIVEIRA
GLAUCIANE FERREIRA VALVERDE DO NASCIMENTO
GLEIDSON GIRON PORTO
GRACIELLE ROSA REGO
GREYCE HELLEN CASTRO SILVA DE FREITAS
GUILHERME MOREIRA DE SOUZA
GUSTAVO ALVES KRAMER VICENTINI
GUSTAVO HUMBERTO ALVES SANTOS
GUSTAVO PEREIRA GONCALVES
GUSTAVO VAZ DA SILVA VIEIRA
HALLYF STANLEY GONCALVES DE JESUS
HENRIQUEZCARDOSO SANTOS
HUGO CALDEIRA ANDRADE
HUGO MARCELO NASCIMENTO SILVA
IDELMA RODRIGUES DE FREITAS
INGRED FEITOSA MERFERT
ISABELLA PAIM FREIRE
ISIS DE OLIVEIRA RODRIGUES
ISMAEL MARCIANO DE OLIVEIRA NETO

MEMBROS DA COMISSÃO DE DIREITO DO CONSUMIDOR

IZABEL CRISTINA COELHO DUTRA
IZABELLA CARVALHO MACHADO
IZADORA VITORIA PEREIRA DOS REIS
JÉSSICA AUGUSTA NASCIMENTO RÊGO
JESSICA VIEIRA DE MATOS FIDELLIS
JESSIKA MICHELLY DOS SANTOS
JHONATHAS SERAFIM SILVA
JOÃO ALEXANDRE CANDIDO ARAUJO
JOÃO BOSCO PERES
JONEY ALVES FERREIRA JUNIOR
JORDANNA LÚCIA DA SILVA NOGUEIRA
JORGE AUGUSTO GARCIA
JORGE JOSÉ DE OLIVEIRA NETO
JOSÉ ALBERTO QUEIROZ DA SILVA
JOSÉ CARLOS FERREIRA SAVIOLI FILHO
JOSÉ GABRIEL TAVARES CARDOSO
JOSÉ MATEUS BARROS PAIVA
JOSÉ UBANEZ GOMES DA SILVA
JOSIANE DE SOUZA FELIX
JOSIANE FRANCISCA CANDIDA
JOSILAINE QUIRINO OLIVEIRA NUNES
JOYCE KELLY DE SOUZA BARBOSA
JULIA DA COSTA FERREIRA
JULIA GABRIELLY PEREIRA DE JESUS RODRIGUES
JULIANA ALVES TOBIAS
JULIANA KELRELEN DE AMORIM ABACHERLI
JULIANA OLIVEIRA DIBELLO
JULIANA OLIVEIRA VIANA MARTINS
JULYENE DE ASEVEDO RAMOS
KAIRO GABRIEL MONTEIRO BASTOS LIMA
KAMILA PIMENTA DE OLIVEIRA
KAMILLA KATIELLE DE SOUZA AGUIAR
KARINE DANTAS ROMAO ALA RORIZ
KARLA IASMIN BATISTA DE FREITAS
KÁSSIA KARLA OLIVEIRA ALVES
KASSIO KENNEDY MARQUES DE MIRANDA
KATHIÚSCIA MARIANO SILVA
KELLY DE CASTRO PINHEIRO DE LEMOS
KELLY LUISA OLIVEIRA
KLEBER EDUARDO COLIM
LAIS CASTRO SANT' ANNA VAZ
LARYSSA MARCAL DE CASTILHO
LARYSSA TAVARES RODRIGUES
LAYANE MARQUES DA SILVA
LAYS DOS SANTOS VILELA
LEONARDO SILVA RIBEIRO
LEONARDO SOUZA CAMPOS
LETICIA BEATRIZ MENEZES GUIMARAES
LETÍCIA CAVALCANTE ALVES
LETICIA GARCES DE SOUZA
LETÍCIA SILVA AMARAL
LUANA BATISTA DE MEDEIROS
LUCAS ARAUJO DA SILVA MESQUITA
LUCAS MAGALHAES SOUZA
LUCAS TAVEIRA SILVA
LUCCAS GABRYEL PORTILHO DOS ANJOS
LUCIANE MOREIRA CAMPOS

LUCIANO ALVES DOS REIS
LUDIMILLA GONCALVES FASSA CAMARGO
LUDMILLA CRYSTINA NUNNES DO CARMO
LUIZ ANTONIO NETO JUNQUEIRA
LUIZ OTÁVIO SOARES CARVALHO SOUZA PEREIRA
LYS LAYNNY DE SOUZA CARNEIRO DA SILVA
MARCELLA DE MELO DORES
MARCELO ALMEIDA GONZAGA
MARCELO DOMINGOS DE SOUZA
MÁRCIA NERES RODRIGUES
MARCÍLIA PEREIRA ANDRADE OLIVEIRA
MARCUS BARBOSA GOMES
MARCO ANTONIO PRUDENTE DE CASTRO
MARCO THÚLIO MENDONÇA RIBEIRO SOUSA
MARCOS VINICIUS SOARES DE OLIVEIRA
MARCUS VINICIUS MENDONÇA DE OLIVEIRA
MARGARETH DE FREITAS SILVA
MARIA GABRIÉLA AMANCIO FRANCLINO FARIA
MARIANA COSTA DE CASTRO
MARIANA DA SILVA TERRA
MARIANNE CARDOSO SCHMIDT
MARILIA DA SILVA RODRIGUES
MARINA DE FATIMA DO PRADO
MARTA NERES RODRIGUES
MATEUS ASSIS ANANIAS
MATEUS DE FREITAS SIQUEIRA
MATEUS DOS REIS BAPTISTA
MATEUS LOPES CARVALHOMATHEUS NEVES TOLENTINO
MAURO CESAR RIBEIRO
MAURO SERGIO MOTA DE SOUZA
MAYARA BRITO DE CASTRO
MAYLANY SILVA NASCIMENTO
MILENA SANTOS REZENDE
MIRON ESTEVES DE MATOS
MISAEAL ANTONIO DA CRUZ MALAGOLI
MONICA ATAÍDES BATISTA
MURIELSON ALVES DE OLIVEIRA
MURILLO DE FREITAS HONORATO CUNALI
NAIRA DE ALMEIDA LACERDA
NATALIA CAROLINE MARTINS GARCIA PEREIRA
NATHALIA FELIPE LIMA
NAYLA DE OLIVEIRA CAETANO
OBERDAN MATIAS MATOS
OSEIAS PEREIRA SILVA
PATRICIA FERREIRA MUZA
PATRICIA GONÇALVES DE OLIVEIRA
PAULO ANTONIO DE ANDRADE JUNIOR
PAULO FERNANDO ALVES DE CASTRO ROLDÃO
PAULO MARCOS DE CAMPOS BATISTA
PAULO ROBERTO CARDOSO DA SILVA
PAULO ROBERTO PEREIRA ARAÚJO
PEDRO HENRIQUE CAIADO GUEDES AMORIM DE PAULA
PHILIPPE PEREIRA CARNEIRO DE SOUSA
RAFAEL AUGUSTO GERÔNIMO REZENDE
RAFAEL BRANQUINHO XAVIER
RAFAEL CAETANO MARQUES COSTA
RAFAELLA BRAGA MARTINS ALQUIMIM

MEMBROS DA COMISSÃO DE DIREITO DO CONSUMIDOR

RAHILTON DOS SANTOS MACIEL
RAIANE VIANA ASSUNÇÃO
RANYER AUGUSTO TORQUATO DO CARMO
RAPHAEL ANTUANNE TORQUATO DO CARMO
RAQUEL DA SILVA CARRIJO
RAQUEL PEREIRA FURLANI DA SILVA
RENAN DE OLIVEIRA LÔBO
RENATA ABALÉM
RENATA FLEURI CAVALCANTE DO NASCIMENTO
RENATA SILVA BERNARDINO
REVERTON MOREIRA LAGE
RICARDO MELO HONORATO
RICARDO NUNES LEAL
RICARDO PITHER DE SOUSA SANTIAGO
RIVELINO SOCRATES CARVALHO DE ANDRADES
RODOLFO ALVES DOS SANTOS
RODRIGO ARAÚJO DO PRADO
RODRIGO CORTIZO VIDAL
RODRIGO VITOR COUTO DO AMARAL
ROSANGELA FERREIRA LIMA
SAINT-CLEAR RIBEIRO ROSA RODRIGUES
SANDOVAL GOMES LOIOLA JUNIOR
SANDRA PAULA CORREA SIMOES SAHIUM
SARAH ALVES NASCENTE
SERGIO ARRUDA DA SILVA
SHEURY NUNES PEIXOTO
SÍCERA DA SILVA GONÇALVES NUNES
SILNEYR DEOFANES DE CASTRO
SUÉLEM JULIANA DE FARIA DELFINO
SUSANE ALVES DA SILVA
SUSANO BELIZARIO DE SOUZA
TATIANA DE MIRANDA FERREIRA CONSONI
TATIANE ROSA PINHEIRO ALVES FELIPE
TATIANNY GREGORIO TELES PIRES
TATIANY NUNES DOS SANTOS
TAYNÁ LUCENA RIBEIRO LAGOZ PEREIRA
THAFFER NASSER MUSA MAHMUD
THAILANI SANTOS ARRUDA DE ABREU
THAINA MILHOMEM DE SOUSA MONTEIRO CORREA
THAIS CRISTINA MASSAD PINHEIRO
THAIS PASSOS ARAUJO
THALIEL OSORIO REZENDE
THALITA RIBEIRO DA SILVA
THAYNA SILVA DE OLIVEIRA
THIAGO TAVARES PACHECO
THYENE GONCALVES ASSI
TIAGO GALILEU CERBINO DE ANDRADE
TULLIO DE FREITAS BARBOSA
VAINÉ ATAÍDES DE FRANÇA
VALERIA BARBOSA MONTEIRO
VANESSA CORREA RODRIGUES
VANESSA DE MORAES RIBEIRO LEITE
VANUCE SOUZA PEREIRA DINIZ SILVA
VICTOR JOSÉ MANOEL MENDES LIMA
VINICIUS FERNANDES VASCONCELOS
VITHOR LUCCAS DOS SANTOS FOLHA
VIVIANE PEREIRA COSTA

WALTER MANUEL ALVES RODRIGUES
WANDERSON CARLOS PEREIRA DOS SANTOS
WANUZA PEREIRA SILVA
WASHINGTON JOSE DA SILVA
WENDEL CARLOS RÉGO DE OLIVEIRA
WEVERTON GOMES DOS SANTOS
WILLIAM PASSOS DA SILVA
WILLIAN SILVA NOVAIS
YASMIN OWANNA ROSA DA COSTA
ZENILTON OLIVEIRA SANTOS GUIMARAES

www.reclameaqui.com.br

www.consumidor.gov.br

proconweb.ssp.go.gov.br



ORDEM DOS ADVOGADOS DO BRASIL - SEÇÃO DE GOIÁS

Rua 1121, nº 200, Setor Marista, Goiânia-GO

 62 3238-2000  oabnet@oabgo.org.br  www.oabgo.org.br