

CARTILHA



Direito do Consumidor

Somos consumidores quando adquirimos um produto ou contratamos um serviço. O Estado entende que nós consumidores somos a parte mais fraca dessa relação, por isso criou, em 11/09/1990, a Lei nº 8.078/90, mais conhecida como Código de Defesa do Consumidor (CDC). O CDC foi criado para que possamos fazer valer os nossos direitos, que não são poucos. Assim, vamos conhecer os 10 direitos mais importantes – conhecidos como Direitos Básicos.

PROJETO CARTILHA DIREITOS DO CONSUMIDOR 2014 - CIDOC/
PROCON SANTOS
SECRETARIA DE DEFESA DA CIDADANIA

Secretário:
CARLOS ALBERTO FERREIRA MOTA

Chefe do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor – PRO-
CON Santos:
RAFAEL QUARESMA VIVA

Chefe da Seção de Informação e Orientação ao Consumidor:
FERNANDO SILVA

Índice

| | |
|--|----|
| Proteção do consumidor | 04 |
| 1 - Proteção da vida e da saúde | 04 |
| 2 - Educação para o consumo | 04 |
| 3 - Liberdade de escolha | 04 |
| 4 - Informação | 05 |
| 5 - Proteção contra a publicidade enganosa ou abusiva | 05 |
| 6 - Consumidor tem proteção contratual | 06 |
| 7 - Indenização | 06 |
| 8 - Acesso à Justiça | 06 |
| 9 - Facilitação defesa dos seus direitos | 06 |
| 10 - Qualidade dos serviços públicos | 06 |
| Como funcionam e quais são os direitos do consumidor em consórcios | 07 |
| Valores e taxas cobrados | 08 |
| Direitos dos passageiros em transportes rodoviário | 10 |
| Financiamento e compra da casa própria | 12 |
| Garantias legal, contratual e estendida e o direito à devolução | 13 |
| Informática | 16 |
| Hardware | 16 |
| Software | 17 |
| Internet banda larga | 17 |
| Veículos | 18 |
| Da aquisição | 18 |
| Garantia | 19 |
| Da manutenção | 19 |
| Brinquedos | 20 |
| Escolha e Segurança | 20 |
| Brinquedo Eletrônico | 20 |
| Medicamentos | 21 |
| Medicamentos Genéricos | 21 |
| Seguros | 22 |
| Principais recomendações de segurança para contratações e compras bem sucedidas pela internet | 23 |
| Cuidados que o consumidor deve ter ao acessar sites Internet Banking | 23 |
| O perigo dos anúncios para sair de maneira “fácil” do Serasa e SPC | 24 |
| Basicamente há somente 04 formas de “limpar” o nome | 24 |
| 1 - Pagando a dívida | 24 |
| 2 - Prescrição do direito de restrição da dívida | 24 |
| 3 - Prescrição do título que originou o cadastro | 24 |
| 4 - Discussão judicial da dívida que originou o cadastramento | 25 |
| Comprando em uma loja virtual | 25 |
| 1. Identifique o fornecedor | 26 |
| 2. Mantenha registro de todos os contratos | 27 |
| 3. Verifique a segurança do site | 27 |
| Cuidado com pacotes turísticos e agência de viagem | 28 |
| Consumo Sustentável | 30 |
| O que é consumo sustentável | 30 |
| Importante, Diga não à pirataria | 31 |

Proteção do Consumidor

1 - Proteção da vida e da saúde

O CDC estabelece que, antes de comprar um produto ou utilizar um serviço, você deve ser avisado pelo fornecedor sobre os possíveis riscos que eles podem oferecer a sua saúde ou a sua segurança;

2 - Educação para o consumo

Enquanto consumidor, você tem o direito de ser orientado quanto ao uso adequado dos produtos e dos serviços inseridos no mercado de consumo pelo fornecedor;

3 - Liberdade de escolha

Você tem todo o direito de escolher o produto ou serviço que achar melhor, afinal, é você que está adquirindo o bem;

4 - Informação

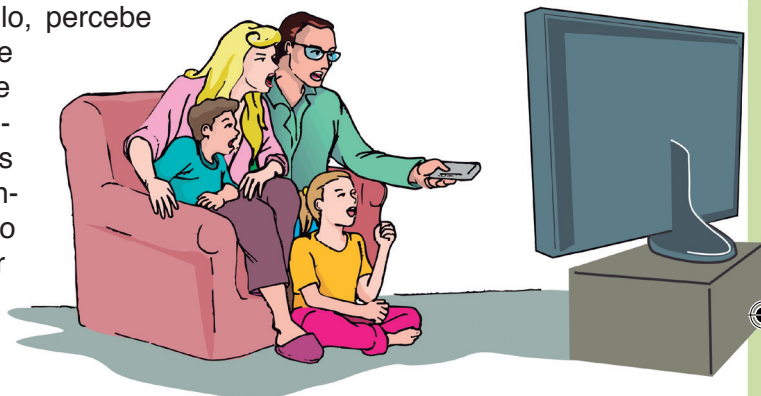
Para tomar sua decisão, você precisa estar preparado, bem informado. Todo produto deve conter dados claros e precisos quanto à quantidade, peso, composição, preço, riscos que apresenta e modo de utilização. Da mesma forma, antes de contratar qualquer serviço, você deve ter todas as informações que julgar necessárias;



Proteção do Consumidor

5 - Proteção contra a publicidade enganosa ou abusiva

Você se encanta com um produto na TV e depois de comprá-lo, percebe que ele não é nada do que o anúncio prometia e que seu dinheiro foi simplesmente 'jogado fora'. Pois saiba que, enquanto consumidor, você tem direito de exigir que tudo que for anunciado pelo fornecedor seja por ele cumprido. Caso o produto não corresponda ao que foi prometido no anúncio, o consumidor tem o direito de cancelar o contrato e receber o dinheiro de volta. Lembre-se, a publicidade enganosa e abusiva é proibida pelo CDC, em seu artigo 67;



6 - Consumidor tem proteção contratual

Quando duas ou mais pessoas assinam um acordo com cláusulas pré-redigidas por uma delas, elas estão concluindo um contrato, assumindo obrigações. O Código de Defesa do Consumidor protege quando as cláusulas do documento não forem cumpridas. Quando isso acontece, as cláusulas podem ser anuladas ou modificadas por um juiz. Outro dado importante: o contrato não obriga o consumidor, caso ele não tome conhecimento do que está escrito no documento;

Proteção do Consumidor

7 - Indenização

Caso tenha sido prejudicado por determinada situação, o consumidor tem direito de ser indenizado por quem lhe vendeu o produto ou lhe prestou o serviço, inclusive por danos morais, devendo o montante fazer frente à integralidade dos prejuízos;

8 - Acesso à Justiça

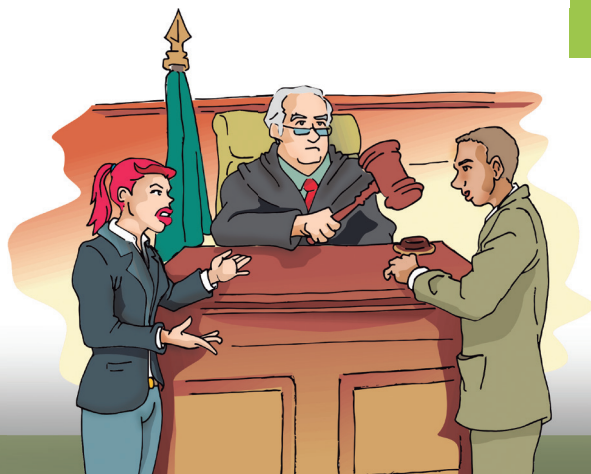
Quando tiver seus direitos violados, o consumidor pode recorrer à Justiça e pedir ao juiz que determine que eles sejam respeitados pelo fornecedor, valendo-se, inclusive, dos Juizados Especiais Cíveis (os antigos Juizados de Pequenas Causas);

9 - Facilitação da defesa dos seus direitos

O CDC facilitou a defesa dos direitos do consumidor, permitindo até mesmo que, em certos casos, seja invertido o ônus de provar os fatos por ele alegados no processo judicial;

10 - Qualidade dos serviços públicos

Existem normas do CDC que asseguram a prestação de serviços públicos de qualidade, assim como o bom atendimento do consumidor pelos órgãos públicos ou pelas empresas concessionárias desses serviços.



Como funcionam e quais são os direitos do consumidor em consórcios

Regido pela Lei nº 11.795/08, os consórcios foram alvo de significativas mudanças, as quais podem gerar dúvidas aos consumidores. Vejamos:

Antes, a desistência do consorciado do grupo implicava na devolução compulsória do valor pago ou na data da próxima assembleia, dependendo de estipulação contratual. Isso foi alterado e, atualmente, o consorciado terá de participar das assembleias e arcar com os custos administrativos e taxas correntes, como reajuste do preço do bem, por exemplo, até o evento de sua contemplação, seja esta por lance ou sorteio. Hoje, o consorciado pode utilizar somente o máximo de 10% das cotas de um grupo.

O consorciado tem a prerrogativa de, quando contemplado, usar o crédito adquirido para quitar o seu financiamento, caso assim deseje.

Um consórcio pode ser uma opção de crédito mais barato que o financiamento, porém, não é segurança de ter o bem em um curto espaço de tempo, da forma como ocorre com um financiamento direto, considerando que pode haver a demora do tempo de todo o consórcio para a contemplação do bem. Assim, caso precise do bem com urgência, a forma do consórcio deve ser avaliada com cautela.

É recomendado ao consumidor verificar junto ao Banco Central se a administradora de consórcio pretendida tem autorização para operar, o que garantirá, futuramente, os direitos do consorciado, previstos tanto na Lei nº 11.795/08 quanto no Código de Defesa do Consumidor.



Como funcionam e quais são os direitos do consumidor em consórcios

Valores e taxas cobrados

Fundo de Reserva: percentual definido em contrato e adicionado ao valor da parcela, tendo como finalidade a restituição de consorciado excluído ou desistente, cobertura de inadimplências e reajustes no valor do bem. Deve ser mantido numa conta particular do grupo e, em caso de excedentes, estes devem ser devolvidos aos consorciados, igualmente divididos, e com os devidos reajustes.

Taxa de Administração: valor definido como custo e recompensa da administradora por formar, gerenciar, realizar as assembleias, distribuir fundos e organizar o grupo.

Fundo Comum: valor do bem no início do contrato.

Seguro de Vida: valor opcional, visando cobrir o saldo devedor do segurado em caso de sinistro, podendo contemplar todo o valor do consórcio ou somente uma parte dele.

Não há limite de reajuste no valor do bem, tanto que este seja justificado (alteração na alíquota de impostos ou reajuste no valor de mercado do bem).

Não há desconto previsto em lei para o consorciado que desejar antecipar as parcelas, pois o consórcio não é considerado crédito. Pode, po-



Como funcionam e quais são os direitos do consumidor em consórcios



rém, o consorciado solicitar desconto referente ao seguro, pois antecipadas as parcelas, não há a necessidade deste, visto que não há parcelas abertas em caso de sinistro ao consorciado.

A contemplação pode ser feita por Lance ou Sorteio.

O “Sorteio” envolve todos os consorciados, a serem escolhidos aleatoriamente. Cabe à administradora definir qual será a forma de sorteio.

No “Lance” ganha o consorciado que tiver o maior número de parcelas antecipadas, ou, no início do consórcio entrar com um valor diferenciado, calculado em % do valor do bem.

Iniciar um consórcio com um lance alto não garante a imediata retirada do bem, pois ter parcelas antecipadas ou lance realizado não implica em um sorteio por Lance.

Os contratos firmados antes da vigência da Lei 11.795/08 não terão os seus termos atualizados de forma compulsória, devendo as partes, Administradora e Consorciados, em assembléia, discutirem se mantêm as cláusulas originais ou novas baseadas na lei vigente.

Direitos dos passageiros em transporte rodoviário

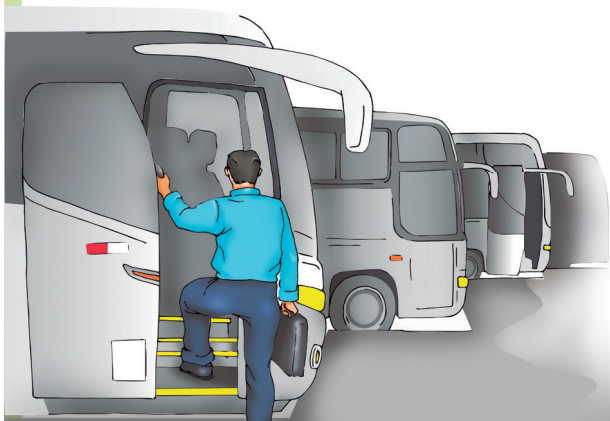
Disciplinado pela Lei 11.975/09, que assegura os direitos dos consumidores em transporte rodoviário. A lei supracitada traz itens como troca e devolução do bilhete, cancelamento, reembolso, data de validade, atraso e interrupção por vias rodoviárias, seja em viagens de cunho intermunicipal, estadual ou para fora do país. Importante dizer que esta lei não contempla viagens de caráter urbano ou semiurbano.

As passagens têm validade de um ano a contar de sua aquisição. Isto vale para aquelas com ou sem data marcada e podem ser remarçadas mediante vontade do consumidor, dentro deste prazo de 1 ano.

Antes do ato do embarque, o passageiro poderá desistir da viagem e ter o total reembolso do valor pago pela sua passagem, bastando que este declare sua vontade à empresa, tendo esta até 30 dias para realizar o estorno do valor pago. Caso a venda ocorra à crédito, o débito com a empresa deverá ser quitado antes de realizado o estorno.

OBS: há jurisprudência (decisões judiciais) determinando o estorno imediato ao consumidor pela empresa.

Em caso de atraso na partida do ponto inicial ou de uma parada superior a uma hora, cabe a empresa prover o embarque do passageiro noutra empresa com o mesmo destino, ou, caso o passageiro assim deseje, o reembolso imediato do valor do bilhete de passagem. Cabe também à empresa organizar-se para que, em



Direitos dos passageiros em transporte rodoviário

caso de defeito no veículo durante a viagem, esta possa ser continuada no prazo máximo de 3 (três) horas após esta interrupção.

Durante uma possível interrupção ou retardo da viagem, alimentação e hospedagem, quando necessárias, serão custeadas pela empresa, salvo caso onde a interrupção ocorrer por iniciativa do passageiro. Nesta hipótese, não cabe reembolso por parte da empresa.

Não é obrigação da empresa, definir o horário para embarque quando a compra do bilhete de passagem superar a antecedência de 7 (sete) dias úteis.

São ainda direitos básicos do consumidor do sistema de transporte rodoviário receber serviço adequado, com liberdade de escolha, com pontualidade, segurança, higiene e conforto, sua poltrona garantida no ônibus, e em boas condições de uso, ser auxiliado no embarque e no desembarque no caso de pessoas idosas ou com dificuldades de locomoção, e ser informado quanto aos detalhes da viagem, sendo estes horários, tempo de traslado e composição do preço da passagem.

Tem ainda o direito de não ser incomodado em relação a sua escolha ou não do Seguro Facultativo, devendo este sempre ser oferecido a ele, e esta informação, explícita no momento da venda. O cliente tem ainda o direito de transportar até 30Kg de bagagem no bagageiro e 5Kg como bagagem de mão, e receber os recibos do uso deste serviço tanto como o seguro destes itens transportados em caso de avaria.



Financiamento e compra da casa própria

Em princípio não há limite de valores para o financiamento de um imóvel. Pode-se financiar tanto uma casa popular no valor de R\$ 80.000,00 (oitenta mil reais) quanto uma Cobertura na praia no valor de R\$ 3.000.000,00 (três milhões de reais). As taxas de juros são variáveis e calculadas caso a caso, podendo variar atualmente de 4,5% à 7,3%.

Os requisitos para a contratação dos créditos são: ter renda comprovada; não estar incluído em listas de inadimplentes e ter fundo para a entrada do crédito, que obrigatoriamente deverá ser maior ou igual a 10%, segundo norma do Conselho Monetário Internacional.

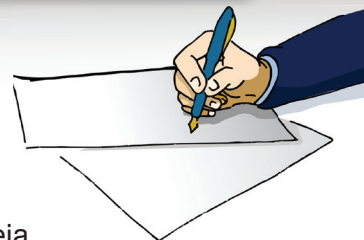
Os fundos do FGTS e de Poupança podem ser utilizados para amortecer a dívida ou antecipar parcelas, as quais são abatidas de forma regressa, ou seja, das últimas para as primeiras, e com valor degradativo, ou seja, têm seu valor de parcela reduzido com o passar dos meses.

Há ainda a possibilidade de aderir, através da Caixa Econômica Federal, ao programa “Minha casa, Minha vida”, que contempla, com menores taxas de juros, famílias com renda de até 10 salários mínimos e que ainda não tenham imóvel particular. Neste programa, são aceitos somente imóveis novos, com valor não superior a R\$ 190.000,00.



Garantias legal, contratual e estendida e o direito à devolução

O Código do Consumidor, em seu artigo 26, estabelece que o consumidor tem até 30 (trinta) dias para reclamar vício aparente ou de fácil constatação em produtos não-duráveis ou até 90 (noventa) dias para produtos duráveis. Estes prazos iniciam-se a partir da entrega do bem ou serviço, seja presencialmente no ato da retirada do produto na loja, seja de forma não-presencial, como em compras via internet ou telefone, no ato da entrega da transportadora.



Existe ainda a possibilidade de um vício oculto, que seria um defeito de difícil constatação, e, neste caso, o prazo começa a contar a partir do momento que esta falha é detectada. Ou seja, um produto que apresente o defeito após o prazo da garantia legal ou contratual, e a falha não foi causada por desgaste normal do componente, pode caracterizar um vício oculto. O caso deverá então ser analisado individualmente. Essa garantia legal dispensa comprovante positivo, requer somente que seja comprovada uma relação de consumo.

No caso de um vício ocasionar danos ao consumidor, este tem até 05 anos para reclamar seus direitos e solicitar o ressarcimento dos danos sofridos, seja de forma extra-judicial, com uma carta para a empresa, seja junto a um juiz, caso a primeira tentativa não tenha sido satisfatória. Dependendo do valor da causa, poderá ser levado a um juizado de pequenas causas, dispensando a contratação de um advogado.

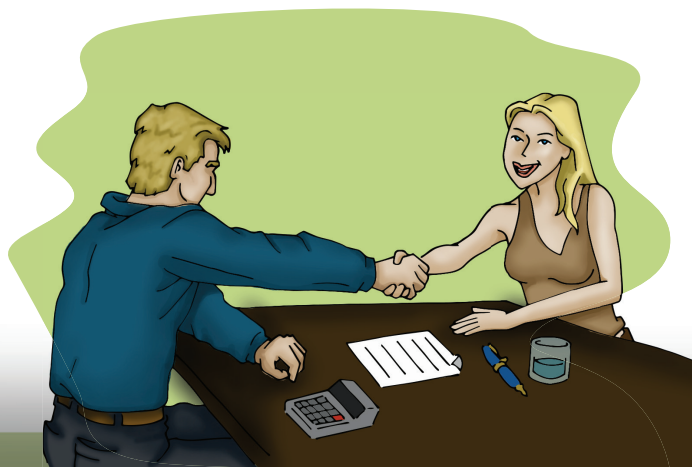
A garantia contratual, oferecida pelo fornecedor ou fabricante, tem como principal finalidade a de mostrar ao consumidor a confiança que o produtor tem no produto por ele elaborado, o que inspira confiança no futuro cliente. Um detalhe a ser observado é que a garantia contratual nunca se sobrepõe à garantia legal, ou seja, em casos que o fornecedor diz “Um ano de garan-

Garantias legal, contratual e estendida e o direito à devolução

tia”, deve-se atentar se ele diz se tratar de garantia contratual ou garantia legal + contratual. São situações distintas e caso ele seja claro ao dizer 1 ano de garantia contratual, o consumidor terá, então, 1 ano e 03 meses de garantia, sendo 01 ano da garantia contratual que o fornecedor atribui e mais 90 dias que a lei lhe confere. Caso ele mencione 01 ano de garantia legal e contratual, aí teremos 09 meses de garantia contratual e 3 meses de garantia legal. A garantia contratual sempre deve vir acompanhada do termo de garantia, preenchido pelo vendedor, contendo local de compra, data, número de série do produto, dados do consumidor e carimbo do loja.

A garantia estendida é uma apólice de seguro, com o objetivo de estender a garantia contratual, e deve ser muito bem observada suas cláusulas no momento da contratação. É importante que o consumidor saiba previamente quais os itens abrangidos por esta apólice de seguro, se é uma extensão da garantia contratual, contemplando as mesmas coberturas e exclusões da garantia do fabricante, podendo, ainda, ser ampliada, cobrindo não só os itens da garantia do fabricante, mas também abrangendo novos itens, como, por exemplo, furto e roubo ou causas naturais. Pode, porém, ter sua extensão reduzida, contemplando menos itens do que a garantia original contempla.

Deve ser claro que a contratação da garantia estendida tem caráter opcional, ou seja, não pode ser imposta a sua contratação para a compra do bem. Deve ainda ser claro os valores (parcelado ou à vista) da garantia estendida. A forma de indenização poderá ocorrer mediante re-



Garantias legal, contratual e estendida e o direito à devolução

paro do bem segurado, ou mediante ressarcimento do valor pago, ou ainda, com um acordo entre as partes.

Em qualquer das modalidades, a empresa tem até 30 dias para sanar o defeito apresentado. Caso o defeito não seja sanado dentro dos 30 dias, cabe ao consumidor escolher entre receber o dinheiro de volta, monetariamente corrigido, um novo produto, ou a troca por um similar, igual ou superior, com a apropriada correção do valor. Isto também vale para vícios reincidentes, ou seja, um vício que foi apresentado e reparado, e tornou a aparecer. A data a contar os 30 dias parte da primeira ordem de serviço de forma corrida. O consumidor tem, ainda, o direito de pedir o cancelamento de uma compra feita de forma não-presencial, ou seja, compras feitas via Telefone ou Internet, por exemplo. O prazo é de 07 dias e começa a contar da data do recebimento do produto ou serviço, bastando, para isso, manifestar sua vontade em desistir da compra.

O consumidor tem, ainda, o direito de pedir o cancelamento de uma compra feita de forma não-presencial, ou seja, compras feitas via Telefone ou Internet, por exemplo. O prazo é de 07 dias e começa a contar da data do recebimento do produto ou serviço, bastando, para isso, manifestar sua vontade em desistir da compra.

O consumidor tem, ainda, o direito de pedir o cancelamento de uma compra feita de forma não-presencial, ou seja, compras feitas via Telefone ou Internet, por exemplo. O prazo é de 07 dias e começa a contar da data do recebimento do produto ou serviço, bastando, para isso, manifestar sua vontade em desistir da compra.



Informática

Hardware

Assegure-se que o seu Micro supre suas necessidades imediatas e o mantenha seguro por algum tempo a mais. Hoje a tecnologia caminha a largos passos e assim anda a informática.

Considere o uso pretendido mais do que o sabor de adquirir o equipamento mais moderno.

Se o seu uso, por exemplo, for somente acesso esporádico a internet, não é necessário um acelerador gráfico que custa metade do valor do conjunto. Da mesma forma, se o uso pretendido for video games, um computador básico não irá satisfazê-lo, sendo, então, recomendado buscar assessoria técnica e explicar melhor o uso pretendido. Aplicações específicas requerem equipamento específico.

Certifique-se de adquirir as peças em lojas de boa reputação e boa procedência. Dê preferência para marcas com representação nacional. Este cuidado pode poupar dores de cabeça caso o componente apresente vício, além de poupar custos com frete.



Informática

Software

Evite o uso de software pirata, ainda que o preço baixo seja tentador. Não há garantia de funcionamento, não há a segurança que o conteúdo esteja livre de vírus, o que pode comprometer seriamente sua segurança.

Caso compre software via internet, procure fazê-lo de preferência no website do desenvolvedor do software, e nestes casos, certifique-se que é um site seguro, verifique se o mesmo possui certificado de segurança e o endereço inicia-se com 'https'.

Internet Banda Larga

Observe com atenção as condições do plano de internet contratado, se tem ou não um limite de banda e se a velocidade contratada condiz com as suas necessidades. Da mesma forma que o Hardware, a internet deve ser contratada conforme o seu objetivo. Observe que as empresas anunciam a velocidade dos planos em Mb, ou seja, Mega Bits. Seu computador mostra as informações em Bytes, assim, é normal haver uma divergência entre o valor anunciado e o valor que você verá nos seus downloads.



Veículos

Da aquisição

Em nossa cidade, a documentação de veículos automotores hoje para fins de compra, venda, emissão de certidões, pagamento de multas e outros serviços podem ser realizados nos postos do Poupatempo. Porém, alguns serviços necessitam de horário marcado.

No caso de veículos usados, solicite que o vendedor especifique para a sua segurança na nota fiscal todo e qualquer detalhe que ele tenha, desde riscos na pintura até itens que apresentem mal-funcionamento.

Em caso de compra de veículo de terceiros, não permita que o novo proprietário use o veículo em nome do antigo proprietário. O novo dono tem o prazo legal de até 30 dias para concluir a transferência e providenciar nova documentação. Decorrido esse prazo, é possível a aplicação de multa, além da retenção do veículo até regularização dos documentos.



Veículos

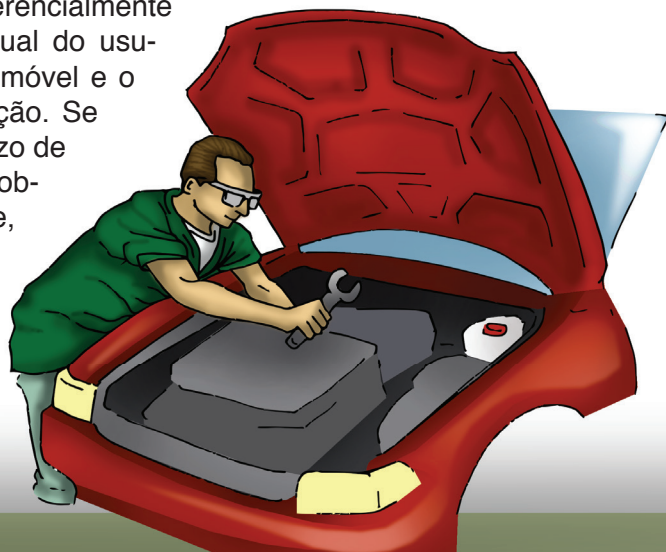
Garantia

Todo veículo adquirido em uma concessionária ou loja de semi-novos tem garantia completa de 3 meses para todos os itens do veículo, e não só motor e câmbio, como alguns fornecedores tentam fazer. Segundo o CDC, a garantia legal contempla inteiramente qualquer bem ou serviço adquirido através de uma relação de consumo e dispensa termos escritos.

Assim, ainda cabe a interpretação de que se a loja oferece uma garantia de motor e câmbio de 3 meses, na realidade motor e câmbio contam então com 6 meses de garantia, sendo 3 meses da garantia legal que contempla todo o veículo, e ao fim destes 3 meses, uma garantia contratual que vigora sobre motor e câmbio por mais 3 meses.

Da Manutenção

Mantenha a manutenção do veículo sempre em dia, seguindo preferencialmente as recomendações do manual do usuário que acompanha o automóvel e o seu calendário de manutenção. Se o veículo estiver em seu prazo de garantia contratual, convém observar se o fabricante exige, como requerimento para a garantia contratual, que as revisões sejam realizadas em concessionárias autorizadas.



Brinquedos

Escolha e Segurança

Tenha o cuidado de manusear sempre o brinquedo antes da compra, observe sempre a indicação etária do brinquedo e evite comprar um brinquedo cuja indicação seja recomendada para uma idade superior a da criança. Verifique se não possui arestas ou vértices salientes que podem pôr em risco a integridade da criança.



Brinquedo Eletrônico

Nesse caso, atenção aos brinquedos que não emitam ruídos em excesso. Isso pode gerar perdas definitivas na audição da criança. Luzes piscando em frequência muito alta podem gerar crises epilépticas por estímulos repetitivos.

Observe sempre se o brinquedo possui o selo de certificação do INMETRO, que atesta a qualidade de construção, resistência e parâmetros de segurança do brinquedo.



Medicamentos

Medicamentos Genéricos

Com a mesma eficácia dos medicamentos regulares, e na maioria das vezes a preços mais baixos, os genéricos são medicamentos que não operam por seu nome-fantasia e, sim, devem ser comercializados pelo nome do seu princípio ativo. Estes medicamentos foram introduzidos em 1993, mas passaram a ser adotados de fato há pouco tempo atrás, e ainda sofrem preconceito por parte de muitos consumidores. Estes medicamentos devem estar à disposição dos consumidores, de modo que possam escolher qual dos dois pretendem levar, sem a necessidade de questionar um farmacêutico.

Toda farmácia deve ter um profissional farmacêutico à disposição para sanar qualquer tipo de dúvida que o cliente tenha em respeito aos dados intrínsecos ao medicamento. Lembre-se que farmacêutico não é médico, ele lá está para lhe auxiliar quanto ao medicamento somente. Não cabe a ele realizar exames ou diagnósticos.



Seguros

Qualquer bem pode ser segurado, sendo os mais comuns atualmente os seguros de automóvel, de vida, residencial e, ainda, para celulares e smartphones.

O valor do prêmio dos seguros é estipulado pelas seguradoras. Desta forma, não existe um valor pré-definido, razão pela qual é possível encontrar altas discrepâncias entre seguradoras diferentes, às vezes até dentro da mesma cidade.

As operadoras têm até quinze dias para encaminhar ao segurado a apólice de seguro. Caso o prazo não seja cumprido, pode o segurado procurar os órgãos de defesa (PROCON ou SUSEP) para tentar solucionar esta demanda.

O corretor de seguro é originalmente o representante do segurado perante a seguradora. Porém, é corriqueiro que o corretor de seguros acabe representando mais as seguradoras do que o segurado ou trabalhando somente com uma seguradora.

Convém sempre buscar entre as diversas seguradoras aquela que oferece o melhor serviço, como a cobertura mais ampla, ou maiores vantagens para o segurado.

No caso de seguros de veículos, por exemplo, é comum as corretoras oferecerem também vantagens como serviços de emergência para a residência, como chaveiro, encanador e eletricitista, ou veículo reserva quando o do segurado estiver parado para manutenção ou sinistro, ou guincho quando este não puder circular por motivos inerentes a falhas elétricas ou mecânicas.



Principais recomendações de segurança para contratações e compras bem sucedidas pela internet

Cuidados que o consumidor deve ter ao acessar sites Internet Banking

- 1 -** Realizar transações somente em sites de instituições que você considere confiáveis;
- 2 -** Procurar sempre digitar o endereço desejado. Não utilize links em páginas de terceiros ou recebidos por e-mail;
- 3 -** Certificar-se de que o endereço apresentado corresponde ao site que você realmente quer acessar, antes de realizar qualquer ação;
- 4 -** Certificar-se que o site faz uso de conexão segura;
- 5 -** Antes de aceitar um novo certificado, verificar junto à instituição que mantém o site sobre sua emissão e quais são os dados nele contidos. Então, verificar o certificado do site antes de iniciar qualquer transação, para assegurar-se que ele foi emitido para a instituição que se deseja acessar e está dentro do prazo de validade.
- 6 -** Não acessar sites de comércio eletrônico ou Internet Banking através de computadores de terceiros;

IMPORTANTE!



Principais recomendações de segurança para contratações e compras bem sucedidas pela internet

O perigo dos anúncios para sair de maneira “fácil” do Serasa e SPC

Kits que ensinam passo-a-passo como sair do Serasa e SPC e limpar seu nome existem em diversos sites, mas a verdade é que não existem mace-tes para retirar o nome do consumidor do Serasa e SPC sem o pagamento das dívidas. Outros “profissionais” que também prometem excluir o nome dos devedores em poucos dias, podem utilizar-se de práticas ilegais que ao invés de resolver o problema, acabam criando outro, agora com a polícia e a justiça.

Basicamente há somente 04 formas de “limpar” o nome:

1 - Pagando a dívida - O Código de Proteção e Defesa do Consumidor estipula que após a pessoa pagar a dívida, o seu nome deve ser excluído do cadastro constrito no prazo máximo de 05 dias;

2 - Prescrição do direito de restrição da dívida - Após 05 anos, a justiça pode determinar a exclusão do nome do banco de dados dos devedores, conforme art. 43 § 1º do CDC;

3 - Prescrição do título que originou o cadastro - Alguns títulos de créditos, tais como cheques, notas promissórias, duplicatas possuem prazos de prescrição, e que após seus vencimentos não podem ser mais cobradas, segundo o novo Código Civil (art. 206, § 5º) ou a Lei do Cheque.



Principais recomendações de segurança para contratações e compras bem sucedidas pela internet

4 - Discussão judicial da dívida que originou o cadastramento - Quando houver alguma discussão judicial sobre o fato gerador ou cláusulas contratuais abusivas devido à cobrança de juros, multas ou encargos abusivos, a justiça pode determinar a suspensão do cadastro enquanto o processo estiver em andamento, por meio de uma decisão liminar.

O ideal é planejar o orçamento, comprar somente o que pode comprar ou o que seja realmente necessário.

Alerta para os sites de leilões ou com produtos com preços “muito atrativos”.

Ao efetivar uma compra, na melhor das hipóteses, você receberá um produto que não condiz com o que realmente foi solicitado. Na maioria dos casos, você não receberá nenhum produto, perderá o dinheiro e poderá ter seus dados pessoais e financeiros furtados, caso a transação tenha envolvido, por exemplo, o número do seu cartão de crédito.

Então, para evitar este dissabor, faça uma pesquisa de mercado sobre o preço do produto desejado e compare com os preços oferecidos. Questione-se, então, por que estão oferecendo um produto com preço tão abaixo do praticado pelo mercado.

O ideal é planejar o orçamento, comprar somente o que pode comprar ou o que seja realmente necessário.



Principais recomendações de segurança para contratações e compras bem sucedidas pela internet

Comprando em uma loja virtual

Lojas virtuais são empresas que anunciam à venda produtos ou serviços sob seu próprio nome. Elas podem ter estabelecimentos físicos também ou não. O importante é que a própria empresa mantenedora do site esteja, de fato, vendendo os produtos ou serviços anunciados, como se tratasse de uma loja mesmo, apenas alocada não no espaço físico, mas na internet.



Veja algumas cautelas simples e úteis que você pode tomar quando se interessar por um produto anunciado por uma loja virtual.

1. Identifique o fornecedor

Ao interessar-se por adquirir um produto anunciado em uma loja virtual, o primeiro passo é procurar no site a identificação da loja. Averigue se há no site informações sobre razão social, CNPJ, telefone, endereço e outras formas de contato além do e-mail.

Aumente as cautelas quando o site exibir como formas de contato, além da própria plataforma on-line, apenas um telefone celular ou sistema semelhante de difícil localização. Sempre é bom comprar em estabelecimentos conhecidos, dos quais você tenha colhido bons testemunhos com amigos ou familiares.

Principais recomendações de segurança para contratações e compras bem sucedidas pela internet

2. Mantenha registro de todos os contatos

Sempre guarde toda informação relacionada à compra. Não apague e-mails. Sempre é bom imprimir o anúncio, as telas de compra e toda a comunicação trocada com a loja. Lembre-se de que o fornecedor de produtos (caso da loja virtual) é obrigado a cumprir com as ofertas que fizer, segundo o Código de Defesa do Consumidor.



3. Verifique a segurança do site

Toda compra em uma loja virtual implica no envio de dados, como número de telefone, endereço para entrega, número do cartão de crédito etc. É importante, portanto, averiguar se a loja é segura, ou seja, se ela toma as medidas necessárias para evitar que esses dados sejam interceptados e utilizados de forma imprópria. Faça isso averiguando se existe um ícone em forma de um cadeado no canto inferior direito da tela. Lojas seguras também têm seu endereço eletrônico começando com a sigla “https”.

Lembre-se de que é relativamente fácil para alguém que conheça um pouco de informática imitar a aparência de um site. É possível que alguém mal intencionado, portanto, crie um site em tudo igual ao de uma loja virtual consagrada, simulando a venda de produtos com o intuito de se apoderar de dados como senha, telefone e número de cartão de crédito do comprador. Para tanto, é possível que ele até mesmo imite a URL (o “endereço eletrônico” da página) do site, só fazendo faltar uma letra do nome, por exemplo. Aumente as cautelas quando houver alguma alteração em relação à página da loja virtual que você já conhece. Páginas que, embora mantendo cores e formatos originais, apresentam alterações e não têm os elementos mencionados acima (ícone de cadeado e “https” no endereço) devem ser evitadas.

Cuidados com pacotes turísticos e agências de viagem

De acordo com o Código de Defesa do Consumidor, os prestadores de serviço precisam cumprir integralmente a oferta ao turista, assim como o contrato de prestação de serviço deve ser lido por inteiro.

Para que o consumidor não corra o risco de transformar seus momentos de lazer e descanso num pesadelo, deve conhecer os seus direitos e tomar algumas precauções:

Cuidado na hora de financiar uma viagem. Exija por escrito no contrato o número de prestações e o percentual de juros. O valor final do pagamento pode chegar ao dobro do inicial.

- Nas viagens para o exterior, dê atenção especial aos documentos (passaporte, vistos, vacinas) para evitar aborrecimentos nos aeroportos e cancelamento de viagens. Quando filhos menores de idade viajarem, certifique-se de que os documentos deles também foram separados (certidão de nascimento, RG, autorização para viajarem (quando forem filhos de pais separados e apenas um deles estiver presente).



- Verifique na agência a bagagem permitida e coloque o nome, endereço e telefone, inclusive no interior das malas. Registre os objetos de valor;
- Peça informações detalhadas sobre as condições de cancelamento do pacote.
- Se o contrato não for cumprido integralmente, o consumidor tem

Cuidados com pacotes turísticos e agências de viagem

direito a ressarcimento e/ou um abatimento proporcional ao serviço.

- Exija sempre a nota fiscal ou recibo discriminado.
- Lembre-se que o preço das passagens aéreas, de hospedagens, passeios e aluguel de carros no Brasil é um dos mais caros do mundo. Por isso, é importante pesquisar com mais de um prestador de serviço os valores por eles praticados.
- Todas as dicas e orientações valem também para os consumidores que comprarem pacotes terrestres – excursões em ônibus turísticos.
- Sobre a existência de reclamação contra agências ou operadoras de turismo e companhia aéreas, consulte o site do Procon.
- Guarde folhetos ou anúncio de jornal, pois servirão como prova para garantir seus direitos.
- Desconfie de pacotes turísticos “baratos” e com muitas “vantagens”. Mas saiba também que preços altos não significam qualidade.
- O contrato com a agência deve ser por escrito, constar o nome e a categoria do hotel, bem como se estão incluídas refeições (quais, de que forma), passeios e transporte, seguros de bagagem e saúde.
- Exija fotos, catálogos ou folhetos turísticos para certificar a qualidade e o local do hotel.



Consumo Sustentável

O que é consumo sustentável?

O consumo sustentável é um conjunto de práticas relacionadas à aquisição de produtos e serviços que visam diminuir ou até mesmo eliminar os impactos ao meio ambiente. São atitudes positivas que preservam os recursos naturais, mantendo o equilíbrio ecológico em nosso planeta. Estas práticas estão relacionadas à diminuição da poluição, incentivo à reciclagem e eliminação do desperdício. Através delas, poderemos, um dia, atingir o sonhado desenvolvimento sustentável do nosso planeta.

Principais práticas de consumo sustentável que podem ser adotadas em nosso dia a dia:

- Fazer a reciclagem de lixo material (plástico, metais, papéis);
- Realizar compostagem, transformando resíduos orgânicos em adubo;
- Diminuir o consumo de energia: tomar banhos rápidos, desligar luzes de cômodos que não tem pessoas, optar por aparelhos de baixo consumo de energia;
- Levar sacolas ecológicas ao supermercado, não utilizando as sacolas plásticas oferecidas;
- Urinar durante o banho: desta forma é pos-



Consumo Sustentável

sível economizar água da descarga do vaso sanitário;

- Diminuir a impressão de documentos e utilizar papel reciclável;
- Trocar o transporte individual por coletivo ou bicicleta. Outra solução é optar por carros híbridos;
- Não descartar óleo de frituras na pia da cozinha;
- Optar, quando possível, pelo consumo de frutas, verduras e legumes orgânicos;
- Comprar móveis de madeira certificada;
- Usar lâmpadas eletrônicas ou LED, pois consomem menos energia elétrica do que as incandescentes;

IMPORTANTE! DIGA NÃO À PIRATARIA

A PIRATARIA está conectada ao crime organizado. Ao comprar um produto pirata, o cidadão alimenta o tráfico de drogas e as armas de organizações criminosas. É preciso que a sociedade conscientize-se sobre a importância de comprar produtos originais e não alimentar os crimes.





PREFEITURA DE

Santos

www.santos.sp.gov.br

