



ORDEM DOS ADVOGADOS DO BRASIL
SECCIONAL AMAZONAS

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Cartilha do Consumidor

2022 - Edição 01





ORDEM DOS ADVOGADOS DO BRASIL SECCIONAL AMAZONAS

JEAN CLEUTER SIMÕES MENDONÇA
Presidente

ALDENIZE MAGALHAES AUFIERO
Vice-Presidente

OMARA OLIVEIRA DE GUSMÃO
Secretária-Geral

PLINIO HENRIQUE MORELY DE SÁ NOGUEIRA
Secretário-Adjunto

SÉRGIO RICARDO MOTA CRUZ
Tesoureiro

CELSO VALÉRIO FRANÇA VIEIRA
Coordenador-Geral de Comissões

CARLOS ALBERTO DE MORAES RAMOS FILHO
Coordenador-Adjunto de Comissões

CASSIUS CLEI FARIAS DE AGUIAR
Coordenador-Adjunto de Comissões

MARIA FLORÊNCIA SILVA
Coordenadora-Adjunta de Comissões

IVANNA DE ALBUQUERQUE CAVALCANTE C. SARAIVA
Coordenadora-Adjunta de Comissões

ESCOLA SUPERIOR DE ADVOCACIA DO AMAZONAS

CARLOS ALBERTO DE MORAES RAMOS FILHO
Diretor-Geral

CAIXA DE ASSISTÊNCIA DOS ADVOGADOS DO AMAZONAS

ALBERTO SIMONETTI CABRAL NETO
Presidente

NANCY CASTRO SEGADILHA
Vice-Presidente

SÔNIA D'ARC OLIVEIRA BARROS DE CARVALHO
Secretária-Geral

MARCIO GREYK JOSÉ DE PAULA RAPOSO
Secretário-Adjunto

IDA MÁRCIA BENAYON DE CARVALHO
Tesoureira



**COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR
REGINALDO SOUZA DE OLIVEIRA**

Presidente

JOÃO DARCH CLEBIS

Vice-presidente

ALDERICIO DE AQUINO SILVA JUNIOR

Secretário-Geral

GABRIEL BASTOS DE CASTRO

Secretário-Adjunto

ELABORAÇÃO DA CARTILHA

COORDENAÇÃO

Reginaldo Souza de Oliveira

DIREÇÃO DE ARTE / PROJETO GRÁFICO

Alfrania Balbino de Oliveira

COAUTORES E MEMBROS EFETIVOS DA COMISSÃO

Alfrania Balbino de Oliveira

Angelita Maria Sena Fadul

Cassia Tamiris Gomes Mendonça

Danilo Alberto Graciano de Albuquerque

Eduardo David Barbosa Guimarães

Fernando Francisco Marques Pereira Cunha

Gabriel Bastos De Castro

Ingrid da Silva Cavalcante

João Darch Clebis

Juliana Bezerra de Carvalho

Kamila Dinelly Poleis

Leticia de Araújo Dantas

Mirtes Rodrigues da Silva

Reginaldo Souza de Oliveira

Romy Anie Leao da Cunha

Valderli Jonatha Lima Ramos Pinho

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	5
CONSUMIDOR? FORNECEDOR? O QUE SERIA RELAÇÃO DE CONSUMO?.....	6
CONCESSIONÁRIA DE ENERGIA ELÉTRICA.....	7
GARANTIA NO CDC.....	11
EMPRESAS AÉREAS.....	13
VALOR MÍNIMO PARA PAGAMENTO EM CARTÃO?.....	15
TELEFONIA.....	16
BANCOS.....	18
LEI DAS FILAS.....	19
PLANOS DE SAÚDE.....	20
TEMAS DIVERSOS.....	22
ONDE E A QUEM O CONSUMIDOR PODE RECORRER?.....	24

INTRODUÇÃO

A Comissão de Defesa do Consumidor da Ordem dos Advogados do Brasil - Seção do Estado do Amazonas, em alusão ao mês do Consumidor, lança em 30.03.2022, esta que é a sua primeira Cartilha, com o intuito de levar informações e esclarecimentos iniciais ao leitor, quanto aos seus direitos e deveres inerentes a relação de consumo, chancelados pelo Código de Defesa do Consumidor, bem como indicar os meios de defesa, em caso de violação desses direitos.

Os membros desta Comissão buscaram apresentar temas do cotidiano de nossa comunidade, pertinentes a relação de consumo, com uma linguagem didática e acessível à população.

O nosso CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR, Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990, é composto por normas que regulam as relações de consumo no país, estabelecendo direitos e obrigações para os consumidores e fornecedores, reconhecendo a fragilidade do consumidor frente aos fornecedores de produtos e serviços e buscando equilibrar essa relação.

Portanto, no corrente ano, o Código de Defesa do Consumidor completa 32 anos desde a sua criação e constitui um valioso e eficaz instrumento à cidadania. Nesse sentido, a Comissão de Defesa do Consumidor da OAB/AM, compartilhando do sentimento de "GUARDIÕES DO CDC", lança a Cartilha do Consumidor, cumprindo o seu papel social de levar conhecimento e colaborar com a defesa da sociedade, esperando que o material seja de grande valia e atinja o seu objetivo principal.

CONSUMIDOR? FORNECEDOR? O QUE SERIA RELAÇÃO DE CONSUMO?

Consumidor é o usuário final de um produto ou serviço prestado por terceiro. A Lei não faz distinção entre pessoa física ou jurídica, portanto, podendo ser considerado consumidor empresas e, até mesmo, grupo de pessoas (Art. 2º, CDC).

Considera-se, ainda, como Consumidor aquelas pessoas que embora não tenham adquirido o produto ou serviço, tiveram contato com uma oferta, uma venda ou outra prática do fornecedor. Da mesma forma, aqueles que foram vítimas de um acidente causado por um problema na fabricação ou em seu projeto ou execução de serviços, são considerados consumidores.

Quanto à definição de fornecedor, é toda pessoa ou empresa que presta serviço, vende, distribui ou oferece produtos no mercado de forma habitual (Art. 3º, CDC).

Logo, como se pode ver, nem toda pessoa ou empresa que vende, produz ou distribui serviço ou produto pode ser considerado Fornecedor. Por exemplo: Caso seu vizinho decida vender um veículo, ele não pode ser considerado como fornecedor. No entanto, caso decida ele opte por fazer isso de forma habitual e com regularidade, pode sim, ser considerado como Fornecedor.

A Lei considera as empresas prestadoras de serviços públicos de água, gás, energia elétrica, telefone, entre outras, como fornecedoras.

Então o que seria relação de consumo? Relação de consumo simplesmente é a relação existente entre o consumidor e o fornecedor, através da contratação de serviços, oferecimento e aquisição de produtos e publicidade veiculada.

CONCESSIONÁRIA DE ENERGIA ELÉTRICA

1. É PROIBIDO O CORTE DE ENERGIA POR FALTA DE PAGAMENTO, às sextas-feiras, sábados, domingos, vésperas de feriados e nos feriados. (Art. 359, da Res.1000 ANEEL).

2. CORTE DE ENERGIA, sem aviso prévio ao consumidor, informando a data que poderá ser efetuado o corte, É ILEGAL! Exceto quando se tratar de suspensão imediata (art.360 - 361, da Res.1000 ANEEL).

A Notificação da suspensão DEVERÁ ocorrer pelo menos:

03 (três) dias úteis: por razões de ordem técnica ou de segurança.

Podendo, a notificação ser escrita com Aviso de

15 (quinze) dias, por inadimplemento. Recebimento ou impressa em destaque na fatura.

3. TROCA DE MEDIDOR: É PROIBIDA a troca de medidor, sem aviso prévio via AR, ao consumidor, que deverá ocorrer pelo menos 72h antes da realização do serviço, sob pena de condenação judicial por danos morais, em caso de descumprimento. (Lei Estadual 5.533/2021).

4. INSPEÇÃO DE MEDIDOR: Deve ser agendado com o consumidor, ou informado, com antecedência mínima de pelo menos 03 (três dias) úteis, para o acompanhamento da inspeção (arts. 250, I; 253, da Res.1000 ANEEL).

Após o recebimento da notificação do Relatório de Inspeção TOI, o Consumidor tem até 15 dias para solicitar à Distribuidora uma perícia no medidor junto ao INMETRO.

(arts. 250, I; 253, da Res.1000 ANEEL).



5. TERMO DE OCORRÊNCIA DE IRREGULARIDADE - TOI



É VEDADO a cobrança na mesma conta ou fatura de energia, do valor decorrente da lavratura de Termo de Ocorrência de Irregularidade - (TOI).

Caso esse valor decorrente do TOI, venha na fatura de energia, esta fatura pode ser contestada integralmente, junto à Concessionária, e podendo ser paga somente quando for expedido novo boleto com a cobrança em separado.

Além disso, fica PROIBIDA a suspensão ou corte de energia devido ao não pagamento do boleto/fatura decorrente de valor da lavratura do TOI.

- Lei Estadual, nº 5.797, de 23/02/2022.
 - Esta Lei se aplica também às Distribuidoras de água, gás e internet no âmbito do Estado do Amazonas.



6. TRANSFERÊNCIA DE TITULARIDADE

o novo morador do imóvel, não pode ser cobrado por contas em atraso, deixadas pelo antigo morador.

A Distribuidora também não pode exigir dos novos moradores que assine qualquer termo, assumindo a responsabilidade, por dívida do antigo titular da conta, como condição para transferir a titularidade junto a Concessionária de energia.

(inc. I, II, III; §5º, do art. 346 da Res.1000 ANEEL).

7. TARIFA SOCIAL - Direito à redução da tarifa, dependendo do consumo mensal, no limite máximo de 220/kWh/mês, entre 10% até 65% de redução, para quem:

I- família inscrita no Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal - CadÚnico com renda familiar mensal por pessoa menor ou igual a meio salário-mínimo nacional;

II - idosos com 65 anos ou mais ou pessoas com deficiência, que recebam o Benefício de Prestação Continuada da Assistência Social - BPC, nos termos dos arts. 20 e 21 da Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993; ou

III - família inscrita no Cad.Único que possua:

a) renda mensal menor ou igual a três salários-mínimos; e



b) portador de doença ou deficiência (física, motora, auditiva, visual, intelectual e múltipla) cujo tratamento, procedimento médico ou terapêutico requiera o uso

continuado de aparelhos, equipamentos ou instrumentos que, para o seu funcionamento, demandem consumo de energia elétrica. (art. 177, da Res.1000 ANEEL).

8. ISENÇÃO DA COSIP PARA QUEM?



O Consumidor enquadrado na Tarifa Social de Energia Elétrica, também tem direito a isenção da Contribuição para Custeio do Serviço de Iluminação Pública (Cosip), a qual é lançada na fatura de energia elétrica mensalmente. (art. 13 da Lei Municipal de Manaus N° 2.802/2021)

9. QUEIMOU SEU APARELHO DOMÉSTICO OU MÁQUINAS E EQUIPAMENTOS, por motivos de queda de energia na rede elétrica? Agora o Consumidor poderá pedir da Concessionária de energia o reembolso. (arts. 609-618, da Res.1000 ANEEL).



Feita a solicitação de ressarcimento pelo consumidor, a distribuidora deve realizar a verificação no local ou retirar o equipamento para análise, no prazo de 1 dia útil para equipamento utilizado para o acondicionamento de alimentos perecíveis ou medicamentos, e, 10 dias para os demais equipamentos.



Somente após o vencimento desse prazo, ou depois de realizada a verificação local do equipamento pela Distribuidora de energia, o que ocorrer primeiro, o consumidor pode alterar as características do equipamento, ou consertá-lo, independentemente de autorização da distribuidora.

Mas, é indispensável que tome as seguintes providências para entregar à distribuidora para comprovar que o dano causado ao equipamento se deu por motivo de queda de energia.



- a nota fiscal do conserto, indicando a data de realização do serviço e descrevendo o equipamento consertado;
- o laudo emitido por profissional qualificado;
- dois orçamentos detalhados; e
- as peças danificadas e substituídas.

10. REDUÇÃO DOS JUROS E ACRÉSCIMOS NO PAGAMENTO ANTECIPADO DE PARCELAMENTO: o Consumidor tem o direito de pagar antecipado o débito que tenha feito parcelamento junto a Distribuidora de Energia, com a redução proporcional dos juros e acréscimos, decorrentes do débito em aberto. (§ 4º, art. 344, da Res.1000 ANEEL).

11. DEVOLUÇÃO EM DOBRO DE COBRANÇA INDEVIDA: Se a distribuidora cobrar valor a maior na conta ou valor não devido pelo consumidor, esta deverá devolvê-lo em dobro. E se fizer a devolução de forma simples, terá que fundamentar sua decisão por escrito (§3º, do art. 634, da Res.1000 ANEEL e Art. 42, parágrafo único do CDC).

GARANTIA NO CDC

**GARANTIA DE UM PRODUTO ? Entenda as diferenças
COMPROU E DEU DEFEITO ? Você pode reclamar**

GARANTIA DE UM PRODUTO ? Entenda as diferenças

1. O consumidor tem até 30 DIAS da data da compra para reclamar de defeitos em produtos ou serviços não duráveis.
2. O consumidor tem até 90 DIAS da data da compra para reclamar de defeitos em produtos ou serviços duráveis.
3. E se o defeito só acontece depois de um certo tempo de uso do produto ? Chamamos isso de vício oculto e o prazo da garantia começa a contar a partir do momento da constatação do defeito.
4. Mas atenção, o Fornecedor não será responsabilizado se o defeito (vício) for causado pelo consumidor ou terceiro (Art. 4º, II, alínea "d" do CDC)

GARANTIA CONTRATUAL

1. O fornecedor oferece um prazo maior de garantia, sem prejuízo aos prazos da lei (art. 50 do CDC). É facultativo e não obrigatório. Deve ser informado no ato da venda e deve ser gratuito.



GARANTIA ESTENDIDA

1. Oferecida pelas lojas além do prazo legal e do oferecido pelo fabricante. É opcional e o consumidor paga por ela.

EXERCENDO O DIREITO DE GARANTIA

1. Após apresentar o defeito no produto ao fornecedor ele terá um prazo de 30 dias para solucionar o problema, caso contrário o consumidor pode exigir:

- a) a SUBSTITUIÇÃO do produto por outro da mesma espécie em perfeitas condições;**
- b) a RESTITUIÇÃO IMEDIATA da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;**
- c) o ABATIMENTO proporcional do preço.**

GARANTIA PÓS REPARO DO FORNECEDOR

1. Se houver acontecido a SUBSTITUIÇÃO/CONserto do produto, recomenda-se que o consumidor teste se está funcionando bem e peça sempre a nota fiscal discriminando os serviços realizados.

2. Se o problema persistir, o consumidor tem prazo de até 90 dias para exigir a reexecução do conserto, sem custo adicional, ou uma das alternativas informadas no tópico anterior

EMPRESAS AÉREAS

Você sabia...



Que ao transporte aéreo, aplica-se a responsabilidade objetiva, ou seja, a empresa aérea é obrigada a **REPARAR** os danos aos consumidores e a terceiros, mesmo quando isenta de culpa.

Voltou a vigorar a Resolução ANAC nº 400/2016. Anteriormente, em razão da Pandemia causada pela COVID-19 e vigor da Lei nº 14.034/2020, as empresas aéreas tinham até 1 (um) ano, a contar da data do voo, para reembolsar o consumidor.

Desde o dia 1º de janeiro de 2022, retornaram as regras determinadas pela referida resolução. Nesse caso, nas hipóteses de cancelamento do voo pela empresa aérea, a companhia deve reembolsar integralmente o cliente.

ATENÇÃO! 

O consumidor pode optar pelo reembolso integral, reacomodação ou execução por outras modalidades. Embora não seja obrigatório, a empresa aérea poderá fornecer créditos para voo em data diversa, devendo as partes negociarem o prazo de validade e valor dos créditos.

Que cabe reparação em caso de atrasos, cancelamento, "overbooking" e extravio de bagagens.



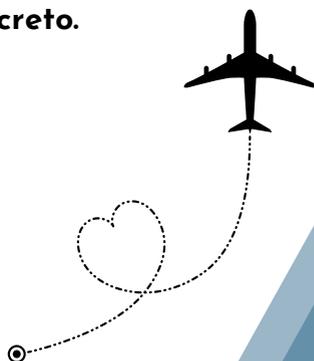
Você sabia...



E que as falhas mais comuns na prestação de serviços de transporte aéreo estão relacionados a atrasos ou cancelamento de voos, "overbooking" (venda de bilhetes acima do número de assentos), extravio ou avaria de bagagem, e, ainda, o não cumprimento dos programas de fidelização ou milhagem oferecidos por algumas companhias aéreas.

Comprovada qualquer uma dessas práticas, pela companhia aérea, o consumidor pode pleitear judicialmente a reparação (indenização) material e moral, haja vista, os compromissos terem sido frustrados ou até mesmo prejudicadas, isso tudo independentemente de culpa da Companhia Aérea, que deverá assumir os riscos de sua atividade.

Lembre-se! Procure sempre um profissional para auxiliá-lo, a fim de analisar o caso concreto.



VALOR MÍNIMO PARA PAGAMENTO EM CARTÃO?

Não existe valor mínimo!



Atualmente, cada vez mais consumidores, optam pela utilização do chamado "*dinheiro de plástico*", pois, deixam de carregar dinheiro em espécie, principalmente, com o receio de atrair atenção indevida.

Entretanto, em alguns estabelecimentos comerciais, os consumidores se deparam com dizeres ou avisos, exigindo valor mínimo para compras com cartão. Essa prática é considerada abusiva pelo Código de Defesa do Consumidor. O Artigo 39, inciso I, do Código de Defesa do Consumidor (CDC), proíbe que o lojista condicione o fornecimento de um serviço ou produto, a um limite quantitativo.

Ou seja, a Lei veda expressamente a conduta de cobrar um valor mínimo para a realização de pagamento em cartão, seja, débito ou crédito.

A referida prática, uma vez cometida pelo fornecedor de produto ou serviço, pode vir a gerar direito à indenização por danos morais, caso acionado judicialmente pelo Consumidor, e, o estabelecimento, pode ser multado, ou até mesmo, ter as atividades suspensas.

TELEFONIA

Contestação de faturas ou cobranças indevidas



Por se tratar da principal fonte de reclamação do consumidor de serviços de telefonia, a cobrança por serviços não contratados, acontece com frequência para muitos consumidores.

Nesse caso, o Consumidor tem direito a contestação das faturas, devendo a operadora, emitir a segunda via da fatura, retirando os valores contestados.

Caso o consumidor já tenha pagado a fatura, este tem o direito de receber em dobro o valor pago indevidamente, conforme o parágrafo único do artigo 42 do CDC.

Como diminuir os riscos das irregularidades na fatura?

A melhor forma de reduzir os riscos, de sofrer cobrança indevida, pela operadora de telefonia, é, primeiramente, ler todo o contrato, antes de assina-lo, procurando saber tudo o que será cobrado decorrente da contratação dos serviços. Além, disso após a contratação é importante atentar para cada detalhe da fatura, e, não somente, para o valor a ser pago.

Por fim , vale lembrar que caso desconfie de algum valor cobrado indevidamente, o consumidor, tem direito a solicitar o detalhamento da fatura, junto a operadora, e, sendo o caso, pleitear os referidos valores, conforme já relatado acima.

O CONSUMIDOR PODE TER ACESSO À GRAVAÇÃO DO ATENDIMENTO?

A resposta é sim, conforme o Decreto nº 6.523/08, ficou determinado que é direito do consumidor solicitar a gravação telefônica, junto à operadora de telefonia.



Mas **ATENÇÃO!** A operadora de telefonia é obrigada a manter gravação em seu sistema pelo prazo de 90 dias, então, não deixe para solicitar a gravação na última hora.

PLANO DE FINALIDADE: COMO SABER SE VALE A PENA?

Primeiramente, todo consumidor deve ser previamente avisado de que a "promoção" se trata de um plano de fidelidade, que geralmente, tem um prazo de 12 meses, sujeito a multa em caso de cancelamento por parte do consumidor.

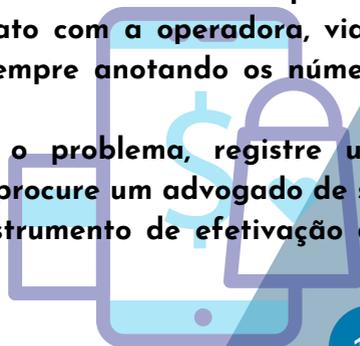
Segundo, verifique suas finanças para que consiga cumprir o pagamento durante os 12 meses e compare, o plano fidelidade de uma operadora, com o das concorrentes.

Caso a operadora descumpra o que foi contratado, o consumidor tem o direito ao cancelamento do plano fidelidade, sem o pagamento da multa.

Qual a melhor forma de resolver um problema com sua operadora?

Inicialmente, recomenda-se como melhor opção, quando o consumidor verificar alguma irregularidade na sua fatura, ou no cumprimento do contrato, é buscar resolver por via administrativa, entrando em contato com a operadora, via e-mail, ou por ligação telefônica, sempre anotando os números de protocolo de atendimento.

Caso a operadora não resolva o problema, registre uma reclamação no site da ANATEL, e procure um advogado de sua confiança para que ele seja o instrumento de efetivação dos seus direitos.





BANCOS

Tarifa bancária

- Nenhuma taxa pode ser cobrada se não tiver sido informada e previamente contratada pelo consumidor;
- Se o cliente não concorda com a tarifa, o banco não pode descontar, sem a devida autorização.



Nesse caso, o consumidor pode ingressar com uma ação judicial, pedindo a devolução dos valores descontados em dobro, nos termos do Art. 42, parágrafo único do CDC, além da reparação por danos morais sofridos.

JUROS BANCÁRIOS ABUSIVOS

- Os juros abusivos são taxas cobradas acima do limite máximo previsto;
- O consumidor poderá pedir a revisão do contrato e a restituição dos valores pagos das parcelas com juros altos;
- Caso desconfie que o seu contrato está com juros ou taxas muito elevadas, procure um profissional para avaliar o caso.

ATENÇÃO!

- O consumidor tem a obrigação de pagar conforme o acordado, tudo depende da análise de cada caso.

LEI DAS FILAS

Você sabia...



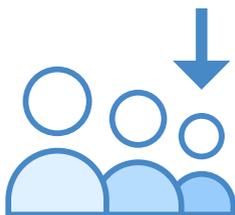
- A Lei Estadual nº 4.569/2018, juntamente com a Lei Municipal nº 167/2005, estabelecem que bancos e casas lotéricas, devem colocar à disposição de seus usuários, funcionários suficientes para um atendimento rápido;

Prazo: máximo de:

- 15 minutos em dias normais;
- 20 minutos às vésperas e após os feriados prolongados;
- de até 25 minutos em dias de pagamento de servidores públicos.

ATENÇÃO!

- Em caso de desrespeito à legislação, o consumidor poderá obter reparação por danos morais sofridos, desde que possua provas do tempo em que gastou e os prejuízos suportados. Importante a apresentação de senha autenticada pelo caixa do banco, com o horário de chegada e do atendimento ou se preferir, pode fazer uma reclamação e denúncia ao PROCON.



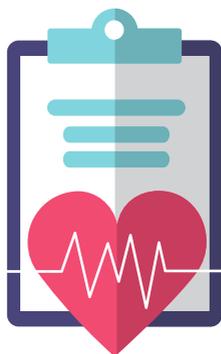


PLANOS DE SAÚDE

No Brasil, para que um paciente, contratante de Plano de Saúde, possa usufruir de determinado procedimento médico-hospitalar, prescrito por seu médico, isto é, para saber se o referido procedimento possui cobertura pelo Plano de Saúde contratado, é necessário submetê-lo à análise do Plano de Saúde, que, por sua vez, autorizará, ou não, dependendo de sua previsão expressa no rol de procedimentos da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

É sabido que inúmeros são os pedidos de procedimentos médicos negados, sob o argumento de não constar no referido rol de procedimentos da ANS, uma vez que, para os Planos de Saúde, a referida lista é taxativa, ou seja somente os procedimentos listados podem ser prestados.

Entretanto contrário ao entendimento dos Planos de Saúde, o Superior Tribunal de Justiça - STJ entende que a lista disposta é meramente exemplificativa, não esgotando as possibilidades, salvo casos excepcionais.



Nesse intuito, caso o consumidor usuário de Plano de Saúde necessite, com urgência, de procedimento médico prescrito, e seja negado pelo plano, o recomendável é procurar um advogado para o ajuizamento de medida judicial cabível.

(Art. 4º c/c Art. 6º, ambos do CDC).

PLANOS DE SAÚDE

Cancelamento de plano de saúde por falta de pagamento

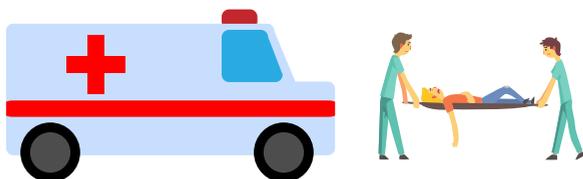
Tem se tornado cada vez mais frequente as reclamações de consumidores que foram surpreendidos com o cancelamento de seu plano de saúde. Mas, afinal, o plano de saúde pode ser cancelado?

Sim, em caso de fraude ou inadimplência superior a 60 (sessenta) dias, consecutivo ou não. Entretanto, o cliente **DEVERÁ SER NOTIFICADO** com antecedência do cancelamento, conforme dispõe o art. 13, parágrafo único, inciso II, da Lei nº 9.656/1998.

Assim dizendo, cabe a operadora do plano de saúde notificar o consumidor, até o 59º dia da inadimplência, de que seu plano poderá ser cancelado. Devendo essa notificação constar, além de outras disposições, o valor exato da dívida e a quantidade de dias de atraso do pagamento.

Importante frisar que não é uma exigência o envio da notificação por meio postal, devendo o consumidor ficar também atento ao seu endereço eletrônico (e-mail).

Caso o consumidor não receba a prévia notificação da operadora, há a possibilidade de buscar o Poder Judiciário solicitando a reativação do plano de saúde.



TEMAS DIVERSOS:



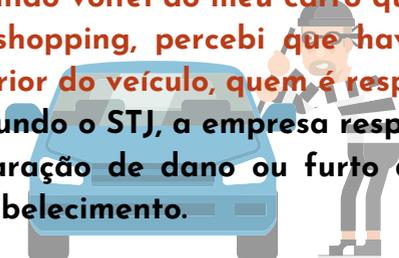
Ao ir comprar pão e café, não havia troco e quiseram me pagar com bombom, isso pode?

Não, quando se devolve o troco com bombom, esta atitude pode ser caracterizada como venda casada, logo, uma prática abusiva segundo o CDC.



Quando voltei ao meu carro que estava no estacionamento do shopping, percebi que havia sido furtado objetos do interior do veículo, quem é responsável?

Segundo o STJ, a empresa responde, perante o cliente, pela reparação de dano ou furto de veículo ocorridos em seu estabelecimento.



Encontrei um corpo estranho em meu café?

O estabelecimento tem responsabilidade objetiva, independente de culpa, para indenizar o consumidor. Observa-se que não há necessidade do consumidor ingerir o produto, o dano já está causado somente com a presença do corpo estranho.

Fui almoçar e o garçom me cobrou 10%, sou obrigado a pagar?

A Lei nº 13.419 (Lei das Gorjetas) define essa taxa como um ato espontâneo, por parte do consumidor, ou seja, você só paga se quiser.

Logo, caso você queira pagar 5%, 10%, 20%, fique a vontade e se não quiser pagar nada, também estará no seu direito.



Quando voltei do almoço o flanelinha me cobrou R\$ 10,00, preciso pagar?

Não existe a obrigatoriedade em pagar o guardador de carro em vias públicas, logo você pode aceitar ou não o serviço e conseqüentemente se não aceitar não precisa pagar.

Fui para o happy hour e perdi a comanda, sou obrigado a pagar uma multa?

Segundo o CDC, é vedado ao fornecedor exigir vantagem manifestamente excessiva do consumidor, logo, este não deve pagar a multa, somente aquilo que consumiu.

A conta veio com o valor de couvert artístico?

Não há lei que regule a cobrança de couvert, contudo o entendimento dos nossos Tribunais é de que para ser legítima a cobrança, havendo apresentação ao vivo, e a informação deve estar clara e visível ao Consumidor, bem como, o valor seja fixo, conforme prevê o CDC, no art. 6º, III.

E se

1. não estiver com informações claras - Não é obrigado a pagar.
2. enquanto eu estiver no local, mesmo com informações claras, não tiver nenhuma apresentação - Não é obrigado a pagar;
3. Tiver em uma sala reservada que não esteja escutando a apresentação ou em mesa que não veja a apresentação - não devo pagar.

Tem mais situações que esteja com dúvidas, nos enviem mensagens através de nossas redes sociais ou ainda entre em contato com um advogado especialista em Direito do Consumidor.

ONDE E A QUEM O CONSUMIDOR PODE RECORRER?

Comissão de Defesa do Consumidor da OAB/AM.

E-mail: consumidor@oabam.org.br, Telefone (92) 9 9286-3958

Av. Jorn. Umberto Calderaro Filho, 2000 - Adrianópolis, Manaus - AM, 69057-021. Instagram @cdcoabam.oficial

Instituto de Defesa do Consumidor PROCON-AM.

Email: gabsec.procon@procon.am.gov.br, 0800 092 1512 / 3215-4009. Endereço Av. André Araújo, 1500 - Aleixo - Manaus -AM. CEP: 69.060-000.

52ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor - PRODECON.

Av. Coronel Teixeira, n. 7995 - Bairro Nova Esperança

CEP: 69037-473 - Manaus/AM - Tel. (92) 3655-0500 / 3655-0713.

Delegacia Especializada em Crimes contra o Consumidor - DECON-AM.

R. Des. Filismino Soares, 155 - Colônia Oliveira Machado, 69070-620, Manaus - AM - Tel. (92) 99962-2731 ou 3214-2264.

Defensoria Pública do Estado do Amazonas

Av. André Araújo, 679 - Aleixo, Manaus - AM, 69060-000 - Tel. (92) 3633-3868.

Comissão de Defesa do Consumidor da Ale/AM

Av. Mário Ypiranga, 3.950 - Flores, 69050-030 - Manaus - AM, (92) 3183-4451.

Comissão de Defesa do Consumidor da Câmara Municipal de Manaus - COMDEC

Av. Padre Agostinho Caballero Martin, 850 - Santo Antônio, 69029-120 - Manaus - AM, (092) 3303-2935.