

# SEJA UM CONSUMIDOR CONSCIENTE



PROMOTORIA DE JUSTIÇA  
DE DEFESA DO CONSUMIDOR  
DE IPATINGA

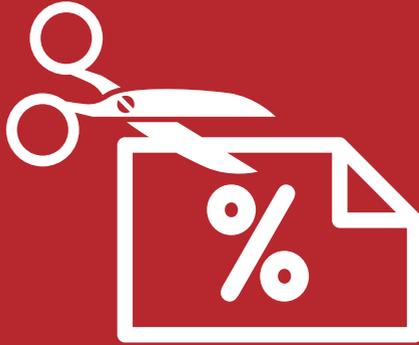
**MPMG**  
Ministério Público  
do Estado de Minas Gerais



**SEJA UM  
CONSUMIDOR  
CONSCIENTE**



**PROMOTORIA DE JUSTIÇA  
DE DEFESA DO CONSUMIDOR  
DE IPATINGA**





## APRESENTAÇÃO

A defesa do consumidor é tarefa bastante difícil e depende da consciência e informação do próprio consumidor, para que ele seja protegido de atitudes abusivas e desleais por parte dos fornecedores.

Assim, para que os direitos do consumidor sejam resguardados, o primeiro passo é conhecê-los.

Pensando nisso e aliando a premência de promover a educação para o consumo como forma de minimizar os abusos praticados no mercado, foi elaborada esta Cartilha. O propósito é oferecer algumas informações básicas, necessárias à proteção de seus direitos no dia a dia.



# SUMÁRIO



## DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR

- 8 Proteção da vida e da saúde
- 8 Educação para o consumo
- 8 Liberdade de escolha de produtos e serviços
- 9 Informação e transparência
- 9 Princípio da vinculação da oferta
- 9 Proteção contratual
- 9 Indenização
- 10 Acesso à Justiça
- 10 Facilitação da defesa de direitos e inversão do ônus da prova
- 10 Direito à qualidade na prestação dos serviços públicos



## PRODUTO OU SERVIÇO

- 11 O que é produto?
- 11 O que é serviço?



## GARANTIA

- 12 Por que solicitar a nota fiscal



## ALGUMAS PRÁTICAS ABUSIVAS CONTRA O CONSUMIDOR

- 13 Publicidade enganosa ou abusiva



## FIQUE ATENTO A OUTRAS PRÁTICAS ABUSIVAS!



## PROTEÇÃO CONTRATUAL

- 16 Cláusulas abusivas e proibidas



## RECLAMAÇÃO

- 18 O que é
- 18 Como fazê-la
- 20 Prazos para reclamar



## **DIREITO DE ARREPENDIMENTO**



## **ASSUNTOS FINANCEIROS**

- 22** Cartão magnético
- 22** Taxa de serviços bancários
- 22** Cartão magnético e talão de cheques
- 22** Cheque especial
- 22** Cartão de crédito
- 23** Cartão não solicitado
- 23** Cartão roubado ou extraviado
- 24** Dúvidas frequentes com cartões de crédito e bancos



## **SAÚDE**

- 26** Planos de saúde e cancelamento do contrato
- 26** Exclusão de doença preexistente
- 27** O que é agravo?
- 27** Exigência de cheque-caução pelos planos de saúde para internação do paciente
- 28** Internação de emergência
- 29** Limites nos prazos de internação e tratamento
- 30** Reajuste das mensalidades e prêmios
- 30** Hospital - atendimento pelo SUS



## **DÚVIDAS SOBRE MEIA-ENTRADA**



## **DICAS PARA EVITAR PROBLEMAS COMUNS**



## **REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS**



## **ENDEREÇOS E TELEFONES ÚTEIS**



## DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR



### PROTEÇÃO DA VIDA E DA SAÚDE

Existem produtos que podem oferecer riscos às pessoas, sendo considerados nocivos ou perigosos à saúde. Assim, antes de comprar um produto ou utilizar um serviço, o consumidor deve ser informado, pelo fornecedor, dos possíveis riscos desses produtos à sua saúde ou segurança.



### EDUCAÇÃO PARA O CONSUMO

Todo cidadão tem o direito de receber orientações sobre o consumo adequado e correto dos produtos e serviços que utiliza.



### LIBERDADE DE ESCOLHA DE PRODUTOS E SERVIÇOS

Todo consumidor tem o direito de escolher o produto ou serviço que melhor lhe convier.



## **INFORMAÇÃO E TRANSPARÊNCIA**

Todo produto deve trazer informações claras sobre sua quantidade, peso, composição, preço, riscos que apresenta e sobre o modo de utilizá-lo. Sem exceção, as informações levadas ao consumidor sobre produtos e serviços devem ser verdadeiras e corretas.



## **PRINCÍPIO DA VINCULAÇÃO DA OFERTA**

O consumidor tem o direito de exigir o cumprimento de tudo o que for anunciado em oferta. Se o que foi prometido no anúncio não for cumprido, ele tem direito de cancelar o contrato e receber a devolução da quantia paga. A publicidade enganosa e a abusiva são consideradas crimes. (Art. 67 do Código de Defesa do Consumidor).



## **PROTEÇÃO CONTRATUAL**

O Código de Defesa do Consumidor (CDC) protege o consumidor quando as cláusulas do contrato não forem cumpridas ou quando forem prejudiciais a ele. Neste caso, as cláusulas podem ser anuladas ou modificadas por um juiz. O contrato não obriga o consumidor, caso este não tome conhecimento do que nele está escrito.



## **INDENIZAÇÃO**

Indenização é uma reparação financeira à qual o consumidor tem direito quando o produto ou serviço adquirido provoca danos decorrentes de fato atribuído ao fornecedor. Assim, o consumidor prejudicado tem direito à indenização, inclusive de danos morais, por parte de quem lhe vendeu o produto ou lhe prestou o serviço.



## **ACESSO À JUSTIÇA**

O consumidor que tiver problemas com a compra de um produto ou com a contratação de um serviço pode recorrer à Justiça e pedir ao juiz a garantia de seus direitos.



## **FACILITAÇÃO DA DEFESA DE DIREITOS E INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA**

O CDC facilitou a defesa dos direitos do consumidor, inclusive permitindo, em certos casos, a inversão do ônus de provar os fatos. Dessa forma, se o consumidor apresentar determinados requisitos legais, poderá o juiz, ou a autoridade administrativa, inverter a prova, fazendo com que o fornecedor apresente os elementos reclamados, para que o julgador possa decidir a pendência de consumo.



## **DIREITO À QUALIDADE NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS**

O serviço público é fornecido pelo Estado para atender, de um modo geral, às necessidades da população, como educação, saúde, transporte coletivo, energia, água etc.

Existem normas no Código de Defesa do Consumidor que asseguram a efetiva prestação dos serviços públicos, assim como o bom atendimento do consumidor pelos órgãos públicos ou empresas concessionárias desses serviços.



De acordo com o CDC, os produtos ou serviços devem trazer informações claras e completas, em língua portuguesa, sobre suas características, qualidade, quantidade, composição, preço, garantia, prazo de validade, nome do fabricante e endereço, riscos que possam ser apresentados à saúde e à segurança do consumidor.

### **O QUE É PRODUTO?**

É qualquer bem, móvel ou imóvel. É tudo aquilo que adquirimos para a nossa manutenção, para a realização de necessidades pessoais e para o lazer, como alimentos, remédios, livros, brinquedos, entre outros.

### **O QUE É SERVIÇO?**

Diz respeito a qualquer atividade fornecida no mercado de consumo mediante remuneração. Consiste na realização de um determinado trabalho realizado a troco de pagamento. São exemplos: serviços de dentista, lavanderia, telefonia, banco.

Já os serviços públicos são as atividades do Estado, exercidas por ele diretamente ou desempenhadas por particular, como água tratada, recolhimento de lixo, segurança.



Consiste na obrigação de o fornecedor garantir ao consumidor a segurança, a qualidade e a durabilidade dos produtos e serviços postos no mercado de consumo. No Código de Defesa do Consumidor, existem dois tipos de garantia: a legal e a contratual.

A **garantia legal** não depende do contrato celebrado, pois ela já está prevista na lei. (Arts. 26 e 27 do CDC).

A **garantia contratual** completa a legal e é oferecida pelo próprio fornecedor. Chama-se termo de garantia. (Art. 50 do CDC)

No termo de garantia deve constar: o produto/serviço e o prazo garantidos, bem como o local onde há a cobertura da garantia.

Esse termo deve ainda ser acompanhado de um manual de instrução em português, ilustrado e de fácil entendimento.

Não entregar termo de garantia devidamente preenchido é crime. (Art.74 do CDC)



**É através da nota fiscal ou do cupom fiscal que comprovamos a data da aquisição e as características do produto ou serviço adquirido. Portanto, sempre exija o documento fiscal. Ele é a segurança que o consumidor tem para trocar ou devolver uma mercadoria.**



## **PUBLICIDADE ENGANOSA OU ABUSIVA**

Publicidade é qualquer forma de oferta comercial de um produto ou serviço. Toda publicidade deve ser de fácil entendimento.

### **O CDC proíbe a publicidade enganosa ou abusiva.**

Publicidade enganosa é a que contém informações falsas e também a que esconde ou não apresenta informações importantes sobre um produto ou serviço, como características, quantidade, origem, preço, propriedades.

É abusiva a publicidade considerada discriminatória, de qualquer natureza, a que incite à violência, explore o medo ou a superstição, aproveite da deficiência de julgamento e experiência da criança, desrespeite valores ambientais, ou que seja capaz de induzir o consumidor a comportar-se de forma prejudicial ou perigosa à sua saúde ou segurança.

Assim, tudo o que for anunciado deve ser cumprido exatamente da forma como foi divulgado.

## FIQUE ATENTO A OUTRAS PRÁTICAS ABUSIVAS!



O fornecedor não pode associar a venda de um produto ou serviço à compra de outro, ou seja, ao efetuar uma compra, você não precisa nem pode ser obrigado a levar outro produto ou serviço (por exemplo: quando adquirir um celular, você não precisa comprar um *chip*). Isso se chama venda casada - prática proibida por lei (art. 39, I do CDC) e considerada crime contra as relações de consumo (art. 5º, II da Lei 8137/90).



Na compra de qualquer eletrodoméstico ou eletroeletrônico, você não é obrigado a adquirir nenhum outro produto, a não ser que concorde com isso e que lhe seja informado o valor cobrado a mais. Essa prática é denominada **VENDA EMBUTIDA**, que, além de ser vedada por lei, pois configura, em tese, estelionato (art. 171 do Código Penal), constitui crime contra as relações de consumo (art. 66 do CDC).



É vedado ao fornecedor esconder um produto ou dizer que este está em falta.



Se algum fornecedor enviar a você um produto que não foi solicitado, não se preocupe! Receba-o como se fosse uma amostra grátis. Do mesmo modo, se alguém lhe prestar um serviço que não foi contratado, não pague por ele. A lei desobriga você de efetuar o pagamento nesses casos. (Art. 39, parágrafo único, do CDC)



Para forçar a compra de produtos ou serviços, o fornecedor não pode aproveitar-se da fraqueza ou ignorância do consumidor em razão de idade, saúde, conhecimento ou posição social deste.



-  Na venda de um produto ou na contratação de um serviço, o fornecedor não pode exigir do consumidor vantagens exageradas ou desproporcionais em relação ao compromisso que ele esteja assumindo.
-  A apresentação de orçamento antes da prestação de serviço é obrigatória. Nele devem constar o preço da mão de obra, o material a ser usado, a forma de pagamento, a data da entrega e qualquer outro custo. (Art. 40 do CDC)
-  O fornecedor é obrigado a marcar um prazo para entregar um produto ou terminar um serviço.
-  O consumidor não pode ser difamado só porque praticou um ato no exercício de um direito seu.
-  O fornecedor não pode vender produtos ou realizar serviços que não obedeçam aos padrões estabelecidos por leis.
-  É vedada pelo CDC a elevação, sem justa causa, dos preços de produtos e serviços. Somente é permitido ao fornecedor aumentar o preço de um produto ou serviço se houver uma razão justificada para tanto.



Os contratos de adesão são aqueles em que uma das partes estipula previamente as cláusulas ou regras, e a outra simplesmente as aceita, sem ter o direito de discuti-las. Na relação entre fornecedor e consumidor, o documento é redigido pelo fornecedor e entregue pronto ao consumidor, que não tem a possibilidade de discutir as cláusulas ou regras nele contidas. Tal contrato passa a existir a partir do momento em que o consumidor assina o formulário padronizado pelo fornecedor.

### **CLÁUSULAS ABUSIVAS E PROIBIDAS**

No artigo 51 da Lei 8.078/90, temos uma lista que exemplifica as chamadas cláusulas abusivas, que são aquelas que promovem, em detrimento do consumidor, um desequilíbrio entre os direitos e as obrigações das partes. Ainda na mesma lei, em seu artigo 6º, encontramos, como direito do consumidor, a possibilidade de modificação de cláusulas contratuais sempre que for necessário o restabelecimento do equilíbrio das relações entre os consumidores e os fornecedores.



### São exemplos de cláusulas abusivas aquelas que:

-  Permitem ao fornecedor alterar o preço.
-  Autorizam o fornecedor a modificar o contrato, sem a autorização do consumidor.
-  Fazem o consumidor perder as prestações já pagas, no caso de não obedecer ao contrato e quando já estiver prevista a retomada do produto.
-  Impossibilitam, diminuem ou exoneram a responsabilidade do fornecedor, no caso de dano ao consumidor.
-  Subtraem do consumidor a opção de reembolso da quantia já paga, nos casos previstos no CDC.
-  Proíbem o consumidor de devolver o produto ou receber o dinheiro de volta quando o produto ou serviço não forem de boa qualidade.
-  Transferem responsabilidades para outras pessoas, além do fornecedor e/ou do consumidor.
-  Colocam o consumidor em desvantagem exagerada.
-  Estabelecem inversão do ônus da prova em prejuízo do consumidor.
-  Proíbem o consumidor de recorrer diretamente à Justiça sem antes recorrer ao fornecedor.



## RECLAMAÇÃO



### O QUE É

A reclamação é uma manifestação do consumidor para que o fornecedor atenda, dentro dos prazos estabelecidos no CDC, seus direitos em relação a produtos com vício ou defeito e a irregularidades na prestação de serviços.

### COMO FAZÊ-LA

Primeiramente procure o fornecedor. As empresas possuem o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), que recebe as reclamações e procura solucionar o problema.

Se a sua dificuldade não for resolvida pelo fornecedor, procure a defesa do consumidor (PROCON) de sua cidade. Esses órgãos atendem gratuitamente, sem a necessidade de contratação de um advogado.



Sempre que fizer uma reclamação, forneça seus dados pessoais (nome, telefone, endereço, entre outros), pois, do contrário, a reclamação não poderá ser encaminhada. Reclamações anônimas não são aceitas.

Você deve ter também os dados do fornecedor: nome, endereço e telefone.

Os outros documentos necessários para resolver seu problema são: nota fiscal, recibo, pedido ou contrato. Os detalhes sobre o produto ou serviço reclamado, além de cópias dos documentos pessoais, são imprescindíveis.

Guarde com você os originais dos documentos de compra do produto ou do pagamento do serviço.



O prazo para o consumidor reclamar de vícios facilmente notáveis em produtos ou serviços é de:

- ➔ Trinta dias para produtos ou serviços não duráveis. Por exemplo: alimentos, serviço de lavagem de roupa em uma lavanderia.
- ➔ Noventa dias para produtos ou serviços duráveis. Por exemplo: eletrodomésticos, reforma de uma casa, pintura de carro.

Contam-se os prazos desde a data em que você recebeu o produto ou que o serviço terminou. Se o defeito for difícil de ser notado (vício oculto), começa-se a contar o prazo a partir da data em que o vício apareceu.

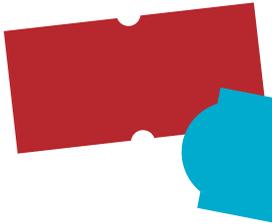




O arrependimento acontece quando você compra um produto e resolve não ficar mais com ele ou quando contrata um serviço e não deseja mais executá-lo. Você só tem direito de se arrepender e desistir do contrato se o negócio foi feito fora do estabelecimento comercial (vendas por telefone, *telemarketing*, internet, entre outros).

Você tem o prazo de sete dias para se arrepender de compras feitas por reembolso postal, por telefone ou em domicílio. Preste atenção, pois este prazo é contado a partir da data da assinatura do contrato ou do recebimento do produto ou serviço.





## **ASSUNTOS FINANCEIROS**

### **CARTÃO MAGNÉTICO**

O consumidor deve sempre assinar o verso do cartão logo após recebê-lo e manter sua senha em segredo. Nunca a revele a ninguém, principalmente em caixas eletrônicos.

Se o seu cartão for roubado, perdido, se ficar preso na máquina ou cobrarem o que você não deve, comunique imediatamente à sua agência ou à central de atendimento do cartão.

### **TAXA DE SERVIÇOS BANCÁRIOS**

Uma resolução do Banco Central liberou a cobrança de diversas taxas, e os bancos estão exigindo o pagamento de muitos serviços. Fique atento! Nenhuma taxa pode ser cobrada se não tiver sido informada previamente ao consumidor.

### **CARTÃO MAGNÉTICO E TALÃO DE CHEQUES**

O consumidor poderá receber, gratuitamente, o cartão magnético do banco. Já quanto ao uso de cheques, o banco poderá cobrar uma taxa cada vez que o correntista solicitar um novo talão de cheques, sendo gratuito, entretanto, o primeiro talão do mês.

### **CHEQUE ESPECIAL**

Ao entrar na faixa do cheque especial – que é quando você gasta mais do que tem em saldo, ou seja, utiliza um valor liberado em sua conta corrente –, o banco pode cobrar uma taxa extra, além dos juros, até que a dívida seja coberta.

### **CARTÃO DE CRÉDITO**

Pesquise antes de adquirir o seu cartão de crédito e escolha aquele que satisfaça às suas necessidades ou que ofereça serviços mais vantajosos.



Examine com cuidado o contrato que você irá fazer com o banco, antes de assiná-lo. Preste muita atenção às cláusulas que limitam ou excluem os seus direitos. Elas devem estar redigidas em destaque, para que fique fácil identificá-las.

### **CARTÃO NÃO SOLICITADO**

Caso receba um cartão sem tê-lo solicitado, destrua-o imediatamente. Estabeleça contato com a administradora e peça que cancelem o cartão. O CDC proíbe o envio de produto ao consumidor sem solicitação prévia.

Avise a um órgão do consumidor, fornecendo o nome e o endereço da administradora que lhe enviou o cartão.

### **CARTÃO ROUBADO OU EXTRAVIADO**

Se o seu cartão foi roubado ou extraviado, você deve telefonar imediatamente para a administradora, relatando o que aconteceu. Anote o nome de quem lhe atendeu, a hora que você ligou e o código de atendimento.

Em caso de roubo, faça uma reclamação por escrito e um boletim de ocorrências.

Depois de avisar a administradora sobre o fato e de o cartão ter sido bloqueado, você não mais será responsável pelas compras feitas após essas providências. Se mesmo assim você for cobrado, procure a Justiça ou um órgão de defesa do consumidor.

Mas, cuidado! Você poderá ter que pagar tudo, desde o momento em que foi roubado até a hora em que avisou a administradora. Não perca tempo. Avise logo a empresa que gerencia seu cartão.



## **DÚVIDAS FREQUENTES COM CARTÕES DE CRÉDITO E BANCOS**

**Recebi em casa um cartão de crédito que não pedi, acompanhado de um boleto bancário. Tenho que pagar este título?**

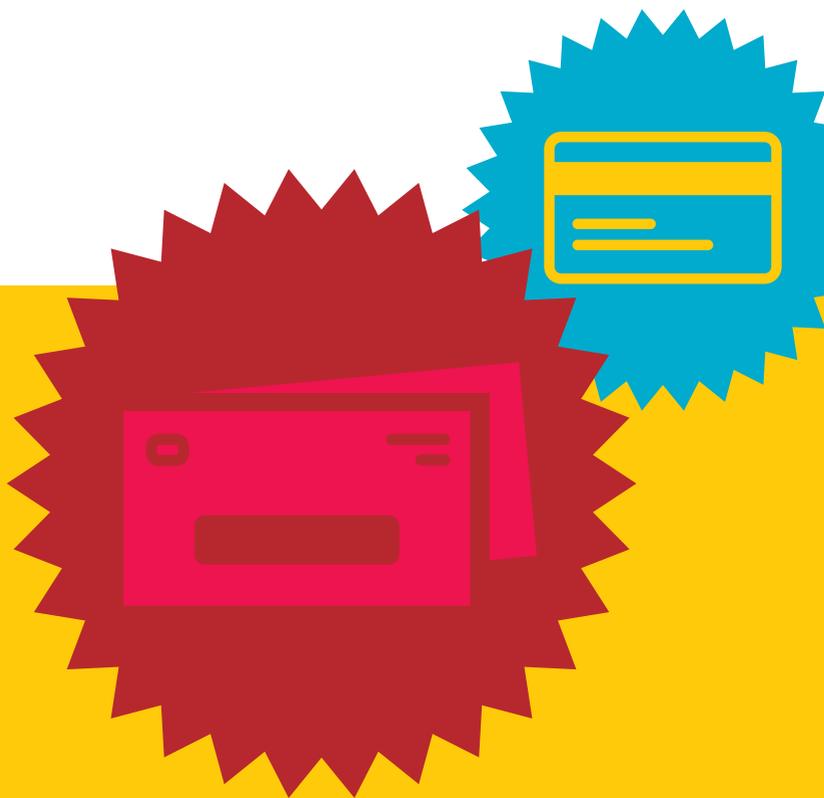
Não. Caso não deseje usar o cartão, corte-o em várias partes usando uma tesoura e, depois de destruído, jogue-o fora. Descarte o boleto também no lixo. É importante ter o cuidado de partir o cartão em vários pedaços, pois, dessa forma, você não corre o risco de alguém usá-lo indevidamente em seu nome.

**Recebi uma fatura de cartão de crédito com saques que não realizei. Devo pagar?**

Não. Você deve avisar, por escrito, a empresa administradora do cartão sobre o que aconteceu e pedir o cancelamento da cobrança. A empresa é obrigada a demonstrar que foi você quem realizou os saques.

**Quais os cuidados que o consumidor deve tomar ao abrir uma conta bancária?  
As taxas dos serviços são tabeladas?**

Primeiramente, pesquise os valores cobrados pelos serviços. Não há uma tabela imposta pelo governo. Cada banco tem a liberdade de fixar os seus próprios preços. O consumidor não deve hesitar em pedir ao funcionário do banco esclarecimentos sobre o contrato.



## **ATENÇÃO!**

As instituições financeiras são obrigadas a divulgar, em local e formato visível ao público, nas suas dependências e nas respectivas páginas na internet, tabela com os serviços essenciais (aqueles que não podem ser cobrados); a tabela com os serviços prioritários; a tabela contendo informações sobre o pacote padronizado; a tabela de demais serviços prestados pela instituição, inclusive dos pacotes de serviços, bem como os esclarecimentos de que os valores das tarifas foram estabelecidos pela própria instituição.



## **PLANOS DE SAÚDE E CANCELAMENTO DO CONTRATO**

Você e a administradora do seu plano de saúde têm os mesmos direitos quanto ao cancelamento de um contrato, desde que sejam respeitadas as cláusulas contidas no documento.

## **EXCLUSÃO DE DOENÇA PREEXISTENTE**

Seguro Doença Preexistente - No ato da contratação do plano de saúde, o consumidor tem de preencher a declaração de saúde e indicar as doenças de que saiba ser portador, entre outras informações. Por exemplo: se tem diabetes, se já realizou cirurgias, se tem miopia.

Doença ou lesão preexistente é a patologia de que o consumidor ou seu responsável conheça ser portador ou sofredor à época de ingresso no plano.

As doenças preexistentes poderão integrar aquelas suscetíveis de atendimento pelos Planos e Seguros de Saúde. Nesse caso, as mensalidades sofrerão “um agravamento”, que significa majoração em relação às mesmas coberturas sem doenças preexistentes.



## **O QUE É AGRAVO?**

É um acréscimo no valor da prestação mensal do plano de saúde, em função de uma doença preexistente. Os planos de saúde podem oferecer o agravo como alternativa ao cumprimento da cobertura parcial temporária, ou seja, o consumidor paga uma mensalidade maior e, com isso, a operadora de planos de saúde não impõe carências para acessar procedimentos relacionados a doenças preexistentes. Essas carências, chamadas tecnicamente de cobertura parcial temporária, são de até 24 meses.

Vale lembrar que o oferecimento de agravo pela operadora de saúde é facultativo.

## **EXIGÊNCIA DE CHEQUE-CAUÇÃO PELOS PLANOS DE SAÚDE PARA INTERNAÇÃO DO PACIENTE**

De acordo com o artigo 39 do Código de Defesa do Consumidor, a exigência de cheque-caução para internação de um paciente em hospital é considerada como PRÁTICA ABUSIVA, expondo o consumidor a uma desvantagem exagerada, causando desequilíbrio na relação contratual.



O hospital não pode exigir do consumidor essa garantia porque possui outros meios para acioná-lo, inclusive pela via judicial, caso as despesas hospitalares não sejam quitadas.

O consumidor poderá ingressar com ação específica e, através de liminar, requerer a internação sem que tal obrigação seja cumprida, ou ainda, tratando-se de caso urgente, inicialmente atender à exigência e, em seguida, registrando uma reclamação no Procon ou no Juizado Especial Cível e solicitando a devolução imediata do cheque.

## **INTERNAÇÃO DE EMERGÊNCIA**

Alguns planos exigem que o consumidor comunique, em até 24 horas, a internação de emergência.

Essa cláusula não tem valor, pois tal exigência é absurda.

Se você não puder avisar, no prazo de 24 horas, a empresa à qual é conveniado sobre a sua internação e ficar sem cobertura, entre em contato, imediatamente, com o convênio médico.



Se o convênio se negar a cumprir suas obrigações, alegando que você não respeitou o prazo, procure um advogado de sua confiança, para que ele entre com um pedido de liminar junto ao Poder Judiciário.

Se o valor da causa for menor que vinte salários mínimos, você poderá procurar o Juizado Especial. Nesse caso, não precisará de advogado para garantir os seus direitos.

Quando o valor da causa for superior a vinte salários mínimos, não excedendo quarenta, você irá precisar de um advogado.

## **LIMITES NOS PRAZOS DE INTERNAÇÃO E TRATAMENTO**

A lei não permite qualquer limitação para internação e/ou tratamento. O tempo de internação é determinado pelo médico assistente. Porém, a lei considera esse procedimento contrário à natureza e à finalidade da prestação de serviços de assistência médico-hospitalar.

Caso haja alguma restrição por parte do plano:

- ➔ Procure imediatamente o Juizado Especial ou um advogado. Solicite que entrem com um pedido de liminar para dilatação do prazo.
- ➔ Apresente o contrato e demais documentos, como guia de internação e atestado médico, provando a necessidade de tratamento prolongado.

## **REAJUSTE DAS MENSALIDADES E PRÊMIOS**

### **Reajustes e aumento de preço dos planos de saúde**

A legislação prevê reajustes para:

- Composição do valor da moeda (inflação)
- Aumento por faixa etária nos casos de planos individuais e familiares
- Alteração de sinistralidade e variação de custos nos casos de planos empresariais.

Nos planos de saúde individuais e familiares, os reajustes só podem ocorrer uma vez por ano, nos moldes determinados em lei e ajustados em contrato. Já nos casos de planos empresariais, o aumento pode ocorrer mais de uma vez por ano.

Se as mensalidades do seu plano forem reajustadas para muito mais, reclame junto a um órgão de defesa do consumidor.

## **HOSPITAL - ATENDIMENTO PELO SUS**

O paciente internado através do Sistema Único de Saúde (SUS) ficará sempre na enfermaria. Mas, se o caso for de urgência ou emergência e não houver vaga na enfermaria, ele deverá ser internado em um quarto ou apartamento até que apareça uma vaga na enfermaria.





## **LEMBRE-SE!**

Mesmo nesse caso, não poderá ser cobrado qualquer valor, diferença ou complementação.

Nunca pague nenhuma despesa de atendimento médico-hospitalar para clínicos, gineco-obstetras, anestesistas, pediatras, cirurgiões, entre outros, muito menos despesas hospitalares e de laboratórios, honorários, medicamentos, raios X, ultrassonografia etc.

Pacientes em tratamento de doenças de longa duração, como câncer, diabetes, AIDS, doenças renais, cardíacas, também não devem pagar nada aos médicos e hospitais.

# DÚVIDAS SOBRE MEIA-ENTRADA

**É liberada a estudantes a meia-entrada em atividades culturais (entre elas reprodução cinematográfica, apresentação de teatro, espetáculos musicais e circenses e eventos educativos, esportivos, de lazer e de entretenimento)?\***

Sim. É direito garantido aos estudantes dos ensinos infantil, fundamental, médio e superior, bem como da educação profissional e tecnológica o pagamento de meia-entrada (50% do valor do ingresso).

## **O que é necessário para usar tal benefício?**

Para usufruir o benefício, o estudante, no momento da aquisição do ingresso e na portaria do local de realização do evento, deverá comprovar a sua condição por meio da Carteira de Identificação Estudantil (CIE), emitida pela Associação Nacional de Pós-Graduandos (ANPG), pela União Nacional dos Estudantes (UNE), pela União Brasileira dos Estudantes Secundaristas (UBES), pelas entidades estaduais e municipais filiadas a essas instituições, pelos Diretórios Centrais dos Estudantes (DCEs) e ou pelos Centros e Diretórios Acadêmicos (CAs e DAs).

## **Apenas estudantes têm direito ao benefício?**

Não. Também têm direito ao pagamento de meia-entrada, mesmo que não sejam estudantes:

- ➔ As pessoas que possuem 65 anos de idade ou mais, mediante a apresentação de documento de identidade oficial com foto (Lei Federal nº 10.741/03 – Estatuto do Idoso).

\*Vide nota explicativa na página 41 desta cartilha.



- ➔ Os professores da rede de ensino pública e privada do Município de Ipatinga, mediante apresentação da carteira funcional (Lei Municipal nº 2.029/03).

**A concessão de meia-entrada é válida para pessoas matriculadas em diversos cursos, como de idiomas, de informática, pré-vestibulares ou pré-Enem?**

Em regra, não. A legislação federal e a estadual preveem esse benefício para os estudantes dos ensinos infantil, fundamental, médio e superior, bem como da educação profissional e tecnológica. Assim, estudantes de cursos pré-vestibulares e pré-Enem, que são conhecidos como cursinhos, e dos chamados cursos livres não têm direito ao benefício.

No Município de Ipatinga, contudo, a Lei Municipal nº 2.291, de 4 de maio de 2007, estende o benefício aos estudantes de curso pré-vestibular.

**O benefício da meia-entrada é cumulativo com outras promoções e convênios?**

Não.

**O benefício da meia-entrada é válido para serviços adicionais eventualmente oferecidos, como camarotes, áreas VIP e cadeiras especiais?**

Não.



## DICAS PARA EVITAR PROBLEMAS COMUNS



Sempre peça a nota fiscal. Quando isso não for possível, solicite algum documento que comprove a realização da compra.



Evite dispensar o entregador antes de conferir se a mercadoria está certa e se está funcionando perfeitamente ou, em caso de serviço, não assine a nota enquanto não verificar se tudo foi feito conforme combinado.



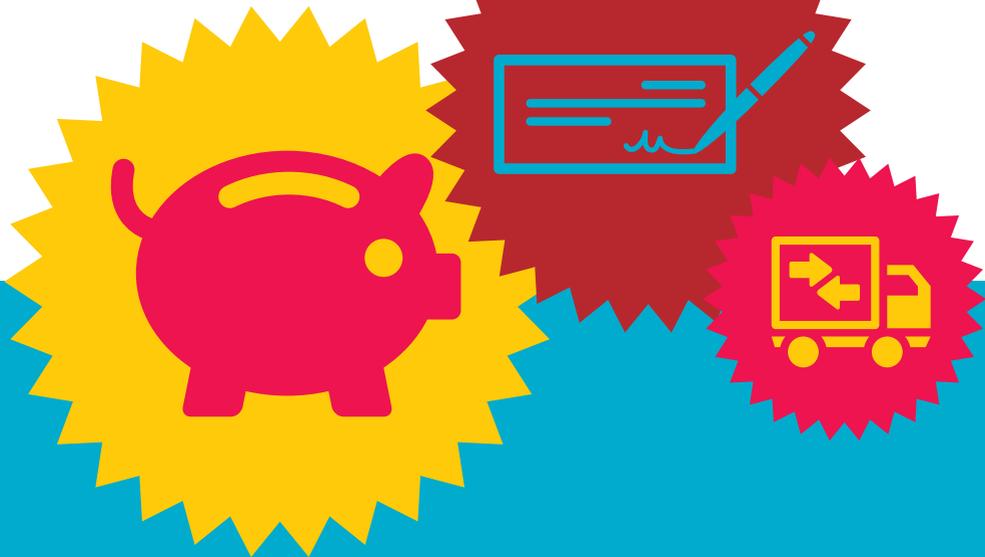
No caso de pagamento com cheque, anote no verso da folha o que está adquirindo. Se for cheque pré-datado, faça constar na nota fiscal ou em documento similar - recibo/pedido do fornecedor - as datas em que ele deverá ser depositado.



Ao detectar um suposto defeito no produto ou no serviço, certifique-se de que não há engano de sua parte na interpretação de manuais ou outras informações necessárias ao bom uso daquilo que foi comprado.



Em caso de problemas no produto ou serviço realizado, avise imediatamente o fornecedor, pessoalmente ou por outro meio, de preferência por escrito. Ex.: carta, fax, *e-mail*.



Faça anotações todas as vezes em que falar com o fornecedor. Registre o nome da pessoa que lhe atendeu, o dia e a hora e também o que foi dito.



Mantenha sempre viva a ideia de que a obrigação de corrigir o problema é do fornecedor.



Se o fornecedor não resolver o seu caso, leve todas as informações a alguma entidade de proteção do consumidor (Procon).



Em casos mais complexos, procure um profissional da área jurídica (advogado ou serviços de atendimento).



Na impossibilidade de substituição do produto ou serviço, busque sempre uma alternativa possível e compensadora.



## **REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

BRASIL. Constituição Federal, de 5 de outubro de 1988. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.html](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.html)>. Acesso em: 20 jun. 2013.

BRASIL. Lei 8078, de 11 de setembro de 1990. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8078.html](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078.html)>. Acesso em: 20 jun. 2013.

BRASIL. Lei 11052, de 24 de março de 1993. Disponível em: <[http://www.apg.ufu.br/documentos/Lei\\_Meia\\_Entrada\\_Estadual.pdf](http://www.apg.ufu.br/documentos/Lei_Meia_Entrada_Estadual.pdf)>. Acesso em: 20 jun. 2013.

BRASIL. Lei 10741, de 1º de outubro de 2003. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/2003/l10.741.html](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2003/l10.741.html)>. Acesso em: 20 jun. 2013.



BRASIL. Lei 12933, de 26 de dezembro de 2013. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2011-2014/2013/Lei/L12933.htm#art6](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2013/Lei/L12933.htm#art6)>. Acesso em: 28 fev. 2014.

BRASIL. Ministério da justiça (MJ), Secretaria de Direito Econômico, Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor. Cartilha do Consumidor. Brasília: 1999. Disponível em: <[http://www.ablac.com.br/i\\_biblioteca/procon/cartilha\\_do\\_consumidor.html](http://www.ablac.com.br/i_biblioteca/procon/cartilha_do_consumidor.html)>. Acesso em: 05 mar.2012.

CABEZÓN, Ricardo de Moraes. Cartilha de Direitos do Consumidor. Disponível em: <[http://www.fmu.com.br/site/graduacao/pdf/cartilha\\_direitos\\_consumidor.pdf](http://www.fmu.com.br/site/graduacao/pdf/cartilha_direitos_consumidor.pdf)>. Acesso em: 18 jun. 2013

CEARA. Ministério Público do Ceará. Cartilha Consumidor Consciente. Fortaleza. 2012.

INSTITUTO BRASILEIRO DE DEFESA DO CONSUMIDOR: Dicas e Direitos. Disponível em: <[http://www.idec.org.br/consultas/dicas\\_e\\_direitos](http://www.idec.org.br/consultas/dicas_e_direitos)>. Acesso em: 20 jun. 2013.

## ENDEREÇOS E TELEFONES ÚTEIS

### **PROCON/MG\***

Rua dos Goitacazes, 1.202 - Barro Preto  
Belo Horizonte - MG  
CEP: 30190-051  
Telefones: (31) 3250 5033 e (31) 3250 5010  
**[www.procon.mpmg.mp.br](http://www.procon.mpmg.mp.br)**

### **PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR DE IPATINGA\***

Avenida Japão, 381 - Bairro Caruru  
Ipatinga - MG  
CEP: 35160-118  
Telefone: (31) 3825 3060 - Fax: (31) 3825 3221  
**[pj7ipatinga@mpmg.mp.br](mailto:pj7ipatinga@mpmg.mp.br)**

### **PROCON MUNICIPAL DE IPATINGA\*\***

Rua Diamantina, 71 (Ed. Vila Bela), salas 06, 07, 09 e 11 - Centro  
Ipatinga - MG  
CEP: 35160-011  
Telefones: (31) 3829 8444 e (31) 3829 8446  
**[procon@ipatinga.mg.gov.br](mailto:procon@ipatinga.mg.gov.br)**

### **JUIZADO ESPECIAL DA COMARCA DE IPATINGA\*\***

Rua Edgard Boy Rossi, 170 - Centro  
Ipatinga - MG  
CEP: 35160-015  
Telefone: (31) 3822 3839

\* Atua em casos de lesão ou risco de lesão a direitos que atinjam consumidor não identificado ou um grande número de consumidores.

\*\* Atua em casos de lesão a direito individual do consumidor.





## NOTA EXPLICATIVA

Em dezembro de 2013, foi promulgada a Lei Federal nº 12.933, que assegura a concessão do benefício da meia-entrada em relação a 40% (quarenta por cento) do total dos ingressos disponíveis para cada evento (art. 1º, § 10). Segundo essa lei, além dos estudantes, têm direito ao benefício idosos, pessoas com deficiência e jovens de 15 a 29 anos comprovadamente carentes. Como só se assegura o benefício para 40% dos ingressos, terão direito a pagar meia-entrada os primeiros a comprar. Por exemplo: se a lotação máxima de uma sala de cinema é de 100 (cem) pessoas, o fornecedor tem obrigação de disponibilizar 40 (quarenta) ingressos pelo benefício, com desconto de 50% (cinquenta por cento) para cada sessão realizada; se a lotação máxima de um show musical é de 5.000 (cinco mil) pessoas, o promotor do evento tem obrigação de vender, no máximo, 2.000 (dois mil) ingressos pelo benefício, com desconto de 50% (cinquenta por cento).

Esse benefício não se aplica às *Olimpíadas do Rio de Janeiro de 2016* por expressa determinação legal (art. 1º, § 11).

**Apesar da promulgação, essa lei ainda não está valendo, pois ainda não foi regulamentada e não há data prevista para que o seja.**



**SEJA UM  
CONSUMIDOR  
CONSCIENTE**

## **FICHA TÉCNICA**

### **ORGANIZAÇÃO**

**PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR  
SEDE REGIONAL DIVINÓPOLIS**

#### **Responsável**

Promotor de Justiça Sergio Gildin

#### **Pesquisa e elaboração**

Promotor de Justiça Sergio Gildin  
Elaine Aparecida de Araújo Rodrigues

#### **Colaboradores**

Danuzia Mônica de Souza Diniz  
Laura Carla de Faria  
Arnaldo de Andrade  
Michelle Santos Figueiredo

#### **Reedição**

Promotor de Justiça Fábio Finotti

### **PRODUÇÃO**

**SUPERINTENDÊNCIA DE COMUNICAÇÃO INTEGRADA  
DO MINISTÉRIO PÚBLICO DE MINAS GERAIS**

**Diretoria de Publicidade Institucional**

#### **Coordenação executiva**

Giselle Correia Borges

#### **Coordenação técnica e projeto gráfico**

Alessandro Paiva

#### **Revisão**

Ana Paula Rocha  
Livia Miranda



Esta cartilha está sendo totalmente custeada pela empresa autuada nos Processos Administrativos nº 0313.13.000963-9 e nº 0313.13.001408-4, como obrigação dela tomada pelo Ministério Público do Estado de Minas Gerais em Termo de Ajustamento de Conduta (TAC).



**MPMG**  
Ministério Público  
do Estado de Minas Gerais

[www.mpmg.mp.br](http://www.mpmg.mp.br)