

Coleção DIREITOS NA PALMA DA MÃO  
Ano 2016



# Cartilha DIREITO DO CONSUMIDOR

### **TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS**

---

Des. Mário Machado Vieira Netto | **Presidente**

Des. Humberto Adjuto Ulhôa | **1º Vice-Presidente**

Des. José Jacinto Costa Carvalho | **2º Vice-Presidente**

Des. José Cruz Macedo | **Corregedor**

### **COORDENAÇÃO DO PROGRAMA JUSTIÇA COMUNITÁRIA**

Juíza Gláucia Falsarella Foley

#### **Supervisores do PJC**

Daniel Martins Catta Preta

Gisele Carneiro Campos Ramos

**Agentes Comunitários:** Dilsa Arcanjo de Farias Lemes, Jhony Felipe Barbosa, Liliane Martins R. Honorato, Maria Helena Morais Barbosa e Maria Suely Ribeiro.

### **DEFENSORIA PÚBLICA DO DISTRITO FEDERAL**

---

Dr. Ricardo Batista Sousa | **Defensor Público-Geral**

Dra. Paula Regina de Oliveira Ribeiro | **Diretora da Escola da Defensoria Pública**

Dr. Antonio Carlos Fontes Cintra | **Defensor Público**

### **PROCON-DF**

---

Ivoneide Souza Machado Andrade Oliveira | **Diretora Geral**

Anderson de Almeida Freitas | **Vice-Diretor**

### **PRODUÇÃO GRÁFICA**

Coordenação de Serviços Gráficos - CSG | SEG | TJDFT

Brasília-DF, 2016

## JUSTIÇA COMUNITÁRIA DO TJDF

O presente trabalho, desenvolvido em parceria com a Defensoria Pública do Distrito Federal, expressa uma das faces da Justiça Comunitária do Tribunal de Justiça do DF – PJC. Como programa que busca promover a democratização do acesso à justiça, o PJC atua em três frentes: a Mediação Comunitária; a Articulação de Redes Sociais e a Educação para os Direitos. O objetivo primordial dessa última atividade é a reflexão crítica sobre os direitos, associando-os às necessidades dos indivíduos e das comunidades. Para tanto, os principais operadores do Programa – os Agentes Comunitários de Justiça – cumprem um papel protagonista: além de “capturarem” os temas mais ansiados por suas comunidades, os Agentes participam de forma ativa na formulação do material, indicando os principais interesses e demandas, sugerindo enfoques e colaborando na “tradução” do vocabulário jurídico para uma linguagem acessível e popular. Todo esse talento, aliado à sensibilidade da Defensoria Pública e do autor da cartilha, fazem desse material um genuíno exemplo de como o Estado e a socie-

dade podem firmar parcerias participativas e marcadas pela reciprocidade. Na Educação para os Direitos da Justiça Comunitária, não há sábios iluminados levando o saber para os que não o detêm. Nossa atuação parte da premissa de que cada saber encerra sua própria incompletude e, quando o conhecimento acadêmico dialoga com o saber popular, essa ‘ecologia de saberes’ – como deseja Boaventura de Sousa Santos – promove transformação social. Esse pequeno manual, pois, revela grandes anseios: o de que a educação popular seja, como desejou Paulo Freire, uma ferramenta para a emancipação social. Boa leitura. Boas reflexões!

**GLÁUCIA FALSARELLA FOLEY**

Juíza Coordenadora do Programa Justiça Comunitária do TJDF

## DEFENSORIA PÚBLICA DO DF

“A explosão do consumo ocorrida em nossa economia nos últimos anos representou inegável avanço nas formas de contratação, elevou a competitividade, ao tempo em que ofereceu maiores opções de produtos e serviços ao cidadão brasileiro.

Entretanto, a política de proteção ao consumidor não experimentou correspondente evolução. Com a complexidade das relações comerciais, em especial decorrentes do início de severa crise econômica, a elevação do desemprego, perda salarial, aumento das taxas de juros, verificou-se a maior exposição do já vulnerável consumidor a riscos incalculáveis, como o superendividamento, remetendo a uma desconfiança de um futuro melhor. Destacar o papel do Código de Defesa do Consumidor, bem como coibir as práticas abusivas é dever do Estado, em todos os níveis, e através das instituições que possuem essa missão.

Prestar a orientação jurídica ao consumidor, nos termos dessa cartilha, é apenas uma das iniciativas desenvolvidas pelo sistema

de justiça do Distrito Federal, em busca de soluções alternativas à judicialização, operando principalmente na prevenção.

De linguagem fácil e acessível, procura alertar o cidadão para as armadilhas das formas modernas de contratar, bem como presta auxílio nos casos de dúvidas de como proceder diante dos desafios não previstos no momento de aquisição do produto ou serviço.

A Defensoria Pública do Distrito Federal presta orientação jurídica e gratuita aos que não possuem condições de contratar um advogado particular, conta com vários núcleos especializados, inclusive de Defesa do Consumidor e de Atenção à Saúde, além de prestar atendimento em outros 25 núcleos de atendimento localizados nas diversas regiões administrativas do Distrito Federal.

**RICARDO BATISTA SOUSA**

Defensor Público-Geral



## PROCON-DF

Vivemos numa constante evolução tecnológica e, com a globalização da economia, fundamentada numa política capitalista que tem como elemento primordial a busca do lucro, minimizam assim, os interesses dos consumidores. Para o Instituto de Defesa do Consumidor Procon/DF, a proteção ao consumidor é de extrema e fundamental importância.

O Procon tem objetivo de promover o equilíbrio das relações de consumo por meio da aplicação das normas de defesa do consumidor em benefício da sociedade. Ser referência na solução dos conflitos decorrentes das relações de consumo, suprimindo a vulnerabilidade do consumidor é preocupação do Procon, assim como conscientizar consumidores e fornecedores quanto aos seus direitos e deveres nas relações de consumo, dar celeridade à solução dos conflitos e harmonizar as relações de consumo.

A Cartilha do Consumidor vai alertar e auxiliar o cidadão a fim de protegê-lo para evitar situações desagradáveis que podem acontecer antes, durante e depois da aquisição de um produto ou serviço.

**IVONE OLIVEIRA**

Diretora Geral do Procon-DF





## PRECISA DE UM EMPRÉSTIMO?

Antes de mais nada, planeje-se, verifique com muito cuidado se conseguirá pagar a dívida que irá contrair. Você poderá estar entrando num grande buraco. Avalie muito bem os riscos. Lembre-se, você não é o que você tem, você tem o que você é. Não se deixe dominar pela tentação de querer mostrar aos outros o que não pode ter ou que as pressões sociais o seduzam. Há sempre alguém querendo dizer que você precisa ter aquele produto para ser querido na sociedade ou ser feliz. Isso é uma mentira. Você é que tem valor, não o que você tem. Seja sábio!

Se chegar à conclusão de que o empréstimo é realmente necessário, procure encontrar o banco que lhe ofereça o menor CET (custo efetivo total). Esse é o índice que revela todos os custos que terá com o empréstimo (juros, tarifas, etc).

Cuidado quando o dinheiro vem fácil! Quanto mais fácil é conseguir o empréstimo, maiores são os juros. Não se torne escravo de um banco por uma decisão precipitada. Há muitos que já entraram nessa armadilha, não seja você um deles. Seja esperto!

## FICOU APERTADO COM O PAGAMENTO DE PRESTAÇÕES DO VEÍCULO OU DE UM EMPRÉSTIMO? CUIDADO, NÃO ENTRE EM OUTRA ARMADILHA.

Há muitos que oferecem seus serviços garantindo a redução das prestações ou das parcelas de um financiamento ou de um empréstimo, mas que acabam por tomar o pouco dinheiro que resta ao consumidor, sem obtenção de qualquer resultado. Não entre na conversa, seja esperto. Procure se informar sobre o que pode ser feito junto à Defensoria Pública, Procon e outros órgãos que ofereçam serviços gratuitos. Esses não terão interesses financeiros e poderão lhe dizer se realmente é possível a diminuição. Cuidado, esse é um golpe muito comum. Não dê bofeira!



## PRECISA ABRIR UMA CONTA EM UM BANCO PARA RECEBER O SEU SALÁRIO?

---

Saiba que você tem direito de abrir uma conta salário, e que essa não terá cobrança de qualquer tarifa. Há uma grande diferença para a conta-corrente que lhe oferecerá alguns serviços a mais, mas lhe cobrará valores mensais de tarifa. Exija seu direito. Caso o banco se negue, procure a Defensoria Pública ou o Procon.



### CARTÃO DE CRÉDITO: QUE CUIDADOS VOCÊ DEVE TER?

---

Primeiro: avalie muito bem se realmente precisa de um cartão de crédito. Se assim for, atenção: jamais deixe de pagar a fatura. Jamais! Cancele o cartão antes que isso aconteça. Pagar a fatura não significa pagar o mínimo, é pagar tudo mesmo! Caso você venha a pagar somente o mínimo, saiba que o valor da sua dívida crescerá muito, em média 20% ao mês. Em alguns meses você poderá já estar devendo duas vezes mais, mesmo tendo pago o mínimo regularmente. Em alguns meses você terá pago o valor do que gastou e ainda estará devendo mais do que gastou. Isso tudo porque os juros do cartão de crédito são em média quatro vezes maiores que o de um empréstimo comum. Assim, se fez o cartão de crédito, usou e não vai conseguir pagar a fatura, faça um empréstimo, pague integralmente a dívida e cancele o cartão. Melhor pagar o empréstimo do que uma dívida de cartão de crédito, é muito mais barato!

Outra coisa: quando for fazer o cartão, tome por escrito um documento que afirme que você não terá de pagar nenhuma tarifa. É muito comum o vendedor de uma loja convencer o cliente a fazer o cartão da loja, garantir que não há cobrança de qualquer tarifa e, ao final, o consumidor ser cobrado por tarifas que, por vezes, superam o valor da prestação da compra realizada.

Repetindo, cuidado: cartão de crédito é um grande risco! Faça apenas se estiver seguro de que irá pagar integralmente a fatura!





## QUER PAGAR SUA DÍVIDA. TEM DIREITO AO PARCELAMENTO?

Não, você não tem. O seu credor não é obrigado a receber em partes aquilo que tem direito a receber à vista (vide art. 314 do Código Civil). Somente se lhe foi dado o direito a pagar em parcelas é que poderá exigi-lo. Do contrário, não há direito e não há como obrigar na Justiça a lhe conceder um prazo ou um “desconto”. A negociação, entretanto, sempre será uma possibilidade, mas depende de ambas as partes entrarem em acordo. Se não houver acordo, não há como obrigar a fazê-lo.



## O QUE FAZER SE O PRODUTO QUE VOCÊ COMPROU VEIO COM ALGUM PROBLEMA?

É, pode ser que você perceba depois da compra algum defeito de funcionamento, uma quantidade menor do que a anunciada, um amassado, uma parte quebrada ou algo do gênero. Nesse caso, é importante que você faça a reclamação no lugar em que você comprou, ou no canal de atendimento do fabricante, pedindo providências, no prazo de 90 dias (em caso de produtos perecíveis o prazo é menor, é de 30 dias), contados da data da entrega ou da compra, o que acontecer por último. Atenção, pegue um documento que comprove a data em que você reclamou informando o problema.

Você terá de aguardar então por um prazo de 30 dias para que seja dada a solução. Nesse prazo o produto poderá ser consertado ou trocado, a escolha não é sua, é da empresa, salvo algum prejuízo à funcionalidade ou valor do produto. Passados os 30 dias sem solução, procure o mais rápido possível o Juizado Especial Cível (conhecido como juizado de pequenas causas), o Procon ou a Defensoria Pública. Será caso de ingressar com ação judicial.





## MAS... E SE HOVER GARANTIA DADA PELA LOJA OU PELO FABRICANTE?

É importante esclarecer que a garantia dada pelo comerciante ou fabricante não se confunde com o prazo de 90 dias mencionado acima. Esse é um direito de todo consumidor conferido por lei. A garantia propriamente dita é um estímulo à compra, um benefício conferido pelo vendedor do produto e não é obrigatória, ele confere se quiser, mas existindo, deverá cumprir com o prometido. O prazo de garantia contratual poderá variar assim como as condições do contrato. É importante ler com atenção o termo de garantia, caso exista, que deve ser preenchido quando da data da compra.



### DIREITO DE ARREPENDIMENTO

Você sabia que o consumidor pode, em algumas ocasiões, devolver o produto dentro de 7 dias do recebimento ou da compra? É verdade. Basta se arrepender da compra. Nem sequer precisa ter algum problema, basta o arrependimento. Mas essa regra não se aplica a todos os casos como a regra dos produtos com problema. É importante que você saiba quando você terá esse direito. Isso ocorrerá sempre que a compra tenha se realizado fora do estabelecimento comercial, ou seja, compra feita pela internet, produtos encomendados por catálogos, compras realizadas de vendedores ambulantes, etc. Atenção: esse direito não existe se você comprou diretamente na loja.





## QUER COMPRAR UM IMÓVEL? CUIDADOS QUE DEVE TER.

Antes de mais nada, guarde **todo** documento, material de publicidade, folhetos, anúncios, plantas que forem entregues pela construtora. Não basta que guarde somente o contrato, pois, se depois houver dúvida interpretativa entre o que foi dito no folheto de publicidade e no contrato, valerá o que for mais benéfico ao consumidor. Por isso, é importante guardar tudo.

Cuidado: o único documento que prova que o imóvel pertence ao vendedor é a certidão de matrícula do cartório de registro de imóveis. Escritura apenas não basta e muito menos procuração lavrada em cartório. Há muitos que compram imóveis irregulares por meio de procuração. Isso não vale nada juridicamente. Seja esperto, vá você mesmo ao Cartório de Registro de Imóveis da localidade e consulte a certidão de matrícula,

só assim você evitará cair em golpe.

Em casos de imóvel comprado na planta, como ainda não há registro do apartamento no cartório de registro de imóveis, verifique o registro do terreno e exija a entrega de um compromisso de compra e venda. Para sua maior segurança, você poderá registrar o compromisso junto à matrícula do imóvel no Cartório de Registro de Imóveis, evitando, assim, que seja vendido para outra pessoa.

Leia atentamente o contrato, observe se o preço acordado está descrito no contrato de forma precisa. Verifique se consta o prazo de conclusão da obra, a forma de pagamento, a descrição do imóvel, a metragem, a descrição da área comum e a quantidade de garagens em caso de apartamento.

Atenção: se você procurou diretamente o *stand* de venda, não deve pagar nada de corretagem. A pessoa que lhe atende no *stand* é representante da construtora, não foi ela quem lhe deu notícia e lhe apresentou o empreendimento, por isso, não é devida a corretagem. Assim, na hora de pagar o sinal, fique muito atento para que não lhe entreguem um recibo de corretagem ao invés de sinal. Em caso de desistência, valores pagos a uma corretagem genuína não serão devolvidos. Caso não queiram devolver, procure a Defensoria Pública ou o Procon.



## COMPREI IMÓVEL NA PLANTA. JÁ PAGUEI PARCELAS E QUERO DESISTIR, QUE DIREITOS TENHO?

---

Você terá direito a receber de volta o que pagou, com abatimento das despesas administrativas e de publicidade. A jurisprudência local tem decidido pela perda de 10% do valor pago, ou seja, direito à devolução de 90% do que foi pago. O valor deverá ser devolvido no mesmo momento em que se assinar o distrato. Caso não lhe devolvam o que você tem direito, procure a Defensoria Pública ou o Procon.



### QUER COMPRAR UM CARRO? QUE CUIDADOS DEVE TER?

---

Antes de comprar um veículo, além da avaliação das condições mecânicas e elétricas, verifique se o CRLV (Certificado de Registro e Licenciamento do Veículo) está em nome do vendedor, tome o DUT assinado e com firma autenticada do vendedor. Verifique também se consta alguma restrição na parte de baixo do documento que indique alguma dívida relativa ao veículo.

### QUER VENDER UM CARRO? QUE CUIDADOS DEVE TER?

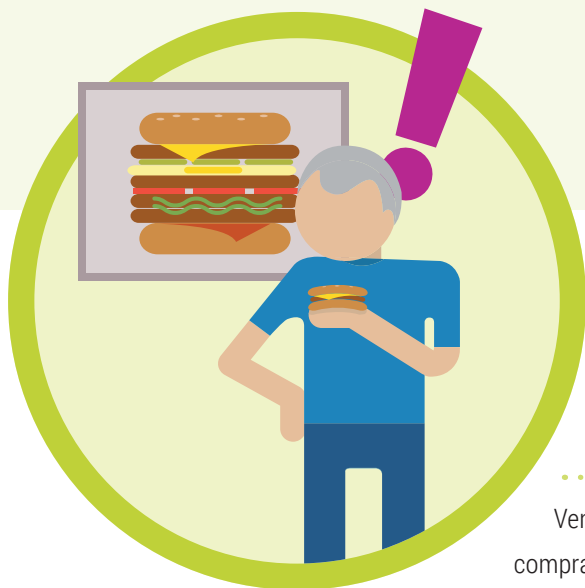
---

Assine juntamente com o comprador o DUT no cartório reconhecendo firma. Tire cópia do documento assinado com firma reconhecida e autentique no mesmo cartório. Guarde bem. Caso o comprador não passe para o nome dele o carro e você comece a receber multas e cobranças de IPVA, você poderá com esse documento passar para o nome do comprador e se livrar de todas as dívidas posteriores à data da venda constante no DUT.

Se o seu veículo é financiado (CDC, alienação fiduciária ou *leasing* – arrendamento mercantil), você somente poderá vendê-lo se houver concordância expressa do banco ou financeira. Procure o banco e negocie com ele a transferência do financiamento para



o comprador. Não adianta fazer procuração em cartório. Você pensa que está transferindo a propriedade e o financiamento, mas não está. E se o comprador não pagar a dívida, você é que será responsabilizado, ainda que o veículo não esteja mais com você. Você passará a posse do veículo e continuará com a dívida. Muito cuidado!



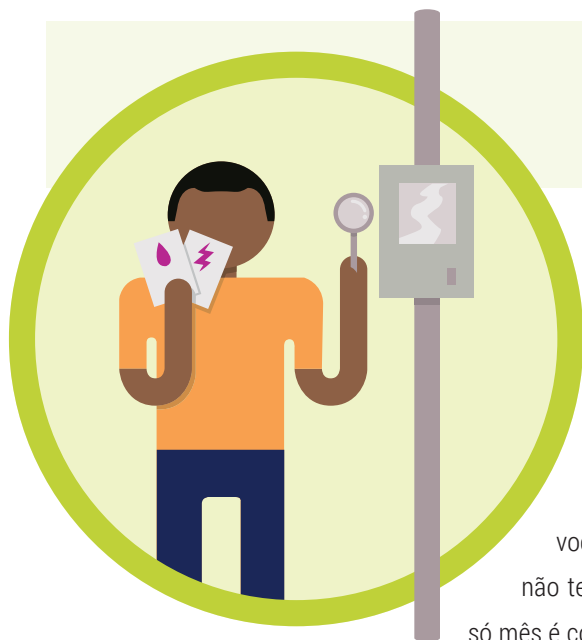
## VOCÊ SABIA QUE O ANUNCIANTE DEVE CUMPRIR COM O DITO NA PROPAGANDA?

É isso aí, não se deixe enrolar com “poréns”. Se havia outras condições, mas isso não foi dito na propaganda ou folheto, exija o cumprimento do anunciado.

## O QUE É VENDA CASADA?

Venda casada ocorre sempre que para a aquisição de um produto, for exigida a compra de outro produto ou de um serviço, ou, se para aquisição de um serviço, for exigida a aquisição de um produto ou outro serviço. Isso não pode ocorrer. O consumidor não pode ser obrigado a adquirir o que não deseja para ter o que deseja. E se o produto for vendido em quantidade maior do que aquela desejada pelo consumidor? É venda casada também? Será tão somente se a quantidade vendida for exagerada para o consumo de um indivíduo. Não tem sido considerada exagerada a venda de uma bandeja com quatro iogurtes, um saco de um quilo com vários grãos de arroz, um pacote de biscoito com trinta unidades, etc.





## CONSUMO DE ENERGIA ELÉTRICA E DE ÁGUA: QUE CUIDADOS DEVE TER?

Antes de mais nada, esteja sempre atento para verificar se a leitura está sendo realizada mensalmente. Verifique se a numeração do relógio ou hidrômetro está constando na conta e se confere com o que consta no aparelho em sua casa. Por vezes, a companhia de energia elétrica ou de água deixa de realizar a leitura por muitos meses e permanecem cobrando o mínimo ou por amostragem. Enquanto isso está ocorrendo, talvez você pense ser bom. Está barato, não é mesmo? Entretanto, um dia a leitura será realizada. E aí você acabará pagando por toda a água que consumiu, mesmo que o consumo não tenha constado em suas contas anteriores. E, pior: um consumo grande num só mês é cobrado com um valor bem maior do que aquele distribuído ao longo de vários meses. Isso porque quem consome mais paga mais por cada litro de água, com base em faixas de preço distintas. Ou seja: você pode ter que pagar um valor bem maior e ainda tudo de uma só vez!

Então, mesmo que não entenda bem como essas faixas de preço funcionam, saiba o seguinte: se sua conta estiver baixa porque a leitura não é realizada mensalmente, o problema irá estourar mais para frente. Garanta que seu relógio de água seja verificado todo mês!

Sua conta veio muito maior do que aquela que você costuma pagar? Há muitas razões para isso e muito que pode ser argumentado na Justiça. Procure o Juizado, ou a Defensoria Pública, ou ainda o Procon para que analise o que é possível fazer. Tome apenas o seguinte cuidado em caso de conta de água: desligue todas as torneiras e verifique se, depois de uma ou duas horas, houve alteração na marcação do relógio de água. Se isso ocorreu, é vazamento! Procure um caça-vazamento e conserte o defeito o mais rápido possível. A responsabilidade é sua, e não da companhia de água, se é encanamento da sua casa. Em seguida, procure a Defensoria Pública ou o Procon e traga o laudo do caça-vazamentos.

Estão querendo lhe cobrar dívida de água ou de energia elétrica de consumo do proprietário anterior do imóvel? Não pague! A dívida não é sua e também não é do imóvel. Procure o Juizado, a Defensoria Pública ou o Procon.





## PLANO DE SAÚDE

---

Antes de firmar um contrato de plano de saúde, verifique a carência. Muitas vezes o plano dispensa a carência ou “compra” a carência de um plano anterior. Mesmo quando isso ocorre, na grande maioria das vezes, não dispensa carência para parto. Grávidas devem atentar para isso! Muito

cuidado: não adianta a promessa do corretor, é preciso estar escrito que não haverá carência. Exija do corretor algo por escrito e assinado. Em caso de existência de carência, garanta que a data de início do plano esteja escrita.

Os problemas relacionados a planos de saúde são dos mais variados e envolvem Leis e Resoluções da ANS. Há ainda interpretações a serem realizadas nos contratos e entendimento jurisprudenciais a serem considerados. Assim, caso haja negativa do plano de saúde em cobrir algum procedimento, procure a Defensoria Pública ou o Procon, a fim de se informar de seus direitos.

Se o boleto do plano de saúde não chegar a sua casa para pagamento, cuidado: isso não é desculpa para que você não pague o valor. Entre em contato com a operadora de plano de saúde ou administradora solicitando segunda via. Documente esse contato, pegue o número do protocolo se for por telefone, guarde o email, se for por email, pegue um comprovante, se for pessoalmente. Não deixe de fazer prova de que tentou pagar na data certa.

A falta de pagamento por 60 dias (não necessariamente consecutivos) poderá acarretar o cancelamento do plano de saúde, mas sempre será necessária a notificação prévia.



**PROGRAMA JUSTIÇA COMUNITÁRIA**

QNM 11, Área Especial - Ceilândia Centro  
Fórum de Ceilândia, Subsolo, Ala Esquerda  
Telefone: 3103-9398  
[www.tjdft.jus.br](http://www.tjdft.jus.br)

**DEFENSORIA PÚBLICA DO DF**

[www.defensoria.df.gov.br](http://www.defensoria.df.gov.br)

**PROCON-DF**

Venâncio 2000 - Setor Comercial Sul, Quadra 08, Bloco B-60, Sala 240  
Brasília/DF – CEP: 70.333-900  
Telefone: 151  
E-mail: [procon@procon.df.gov.br](mailto:procon@procon.df.gov.br)





Parceria:

TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
DO DISTRITO FEDERAL  
E DOS TERRITÓRIOS



**DEFENSORIA PÚBLICA**  
DISTRITO FEDERAL

**PROCON**  
INSTITUTO DE DEFESA DO CONSUMIDOR DF