

# Pegadinhas de Consumo





## Pegadinhas sem graça

**Submeter** as pessoas a situações vexatórias, irritantes ou até temporariamente assustadoras é o mote das ‘pegadinhas’, brincadeiras de mau gosto exibidas em algumas emissoras de televisão. Talvez essas piadas sem graça sejam combinadas com os pretensos incautos, mas ainda assim não estimulam relações respeitadas entre as pessoas.

As pegadinhas de consumo são igualmente sem graça. Lesam consumidores e azedam a confiança na reputação das empresas. Em longo prazo, custam muito para seus autores. De imediato, as perdas recaem todas do lado dos compradores. Para evitá-las, aprenda a controlar a ansiedade na hora da compra e avalei se o produto ou serviço é adequado às suas necessidades. Não se deixe levar pela emoção e calcule se o preço é condizente com o que o produto ou serviço oferece.

Leia atentamente as condições de pagamento, o prazo de validade da oferta, o Custo Efetivo Total e a data máxima de entrega.

As pessoas não gostam de ser consideradas chatas. Se simpatizam com uma marca ou até com um vendedor, tendem a acreditar que farão uma boa compra. Não é assim que essas relações funcionam, contudo.

Empresas fabricam e vendem produtos ou prestam serviços para ter lucro. Essa é a norma do capitalismo. Devem, porém, entregar o que prometem.

A PROTESTE decidiu produzir esta cartilha em homenagem a março, mês do consumidor.

Também é o mês em que entrou em vigor o Código de Defesa do Consumidor (CDC), um dos melhores conjuntos de leis já elaborado no País.

Temos de aperfeiçoar ainda mais a prática do CDC. Os melhores instrumentos para isso são a educação, o debate e alertas sobre direitos e deveres, bem como acerca de cuidados para driblar tentativas de engodo.

**Maria Inês Dolci**

Coordenadora-institucional da PROTESTE

## Sumário

<b>Pegadinhas sem graça</b> .....	3
<b>Legislação</b> .....	5
<b>Bancos, seguradoras e operadoras de cartões de crédito</b> .....	6
<b>Bares e restaurantes</b> .....	8
<b>Consertos/Imobiliárias</b> .....	9
<b>Lojas</b> .....	10
<b>Serviços</b> .....	11
<b>Supermercados</b> .....	13
<b>PROTESTE, a serviço do consumidor</b> .....	14

## Expediente

### Cartilha das Pegadinhas de Consumo

**Realização:** PROTESTE;  
**Coordenação editorial:** Maria Inês Dolci;  
**Projeto Gráfico:** Marcus Vinicius Pinheiro;  
**Diagramação:** André Mucheroni;  
**Redação final:** Carlos Thompson (Casa da Notícia);  
**Ilustrações:** Perkins;  
**Assessoria de Imprensa e jornalista responsável:**  
 Vera Lúcia Ramos, MTb: 769;  
**Conteúdo e apoio editorial:** Aline Y. J. Park,  
 Camila Souza, David Freitas Passada, João Dias Antunes,  
 Sonia Amaro, Tatiana Viola de Queiroz e Vera Lúcia Ramos.

### PROTESTE

**Sede:**  
 Avenida Lúcio Costa, 6.420  
 Barra da Tijuca  
 CEP 22630-013  
 Rio de Janeiro – RJ

**Escritório em São Paulo:**  
 Rua Dr. Bacelar, 173 – cj. 52  
 Vila Clementino  
 CEP 04026-000  
 São Paulo – SP

# Legislação

## O que é o Código de Defesa do Consumidor (CDC)?

Foi promulgado em 1990. É uma das mais avançadas leis do mundo de proteção aos direitos do consumidor. Antes dele, faltava clareza na definição de responsabilidade nas relações de consumo. Isso facilitava abusos em contratos, entrega de produtos, prestação de serviços, propaganda etc. A lei nº 8.078/90 ampliou, então, a cidadania das pessoas também como consumidoras.



## Direitos Básicos do Consumidor (CDC)

1. Proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;
2. Educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços;
3. Informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como seus eventuais riscos;
4. Proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;
5. Modificações das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais, ou sua revisão caso se tornem excessivamente caras;
6. Efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais;
7. Acesso aos órgãos judiciários e administrativos;
8. Facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova;
9. Adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

## Bancos , seguradoras e operadoras de cartões de crédito



- Não aceite que lhe 'empurrem' o pacote de tarifas mais caro ao abrir conta-corrente; antes de ir à agência, anote quais os serviços financeiros de que realmente necessita e com que frequência (por exemplo, extratos semanais e um talão de cheques por mês);
- Você pode abrir uma conta-corrente sem a contratação de pacote específico e usar os serviços essenciais, gratuitos, por determinação do Conselho Monetário Nacional;
- Operadoras costumam oferecer, discretamente, seguros contra roubo ou perda de cartão. Eles são opcionais. Esses seguros têm a finalidade de cobrir as despesas derivadas de uso indevido por terceiros, nos casos de perda, roubo e furto. Contudo, é preciso saber que todo o consumidor, independentemente do seguro, tem o direito de não pagar pelas compras que não forem realizadas por ele. Dessa forma, o objeto principal desse seguro já é garantido por lei, uma vez que é de responsabilidade das administradoras a manutenção do sistema de segurança das transações. Se mesmo assim preferir contratar o seguro, será mais adequado solicitar um limite mais baixo, para evitar fraudes;
- Muitas vezes denominada, erroneamente, de juros de mora ou remuneratórios, comissão de permanência é o nome dado aos juros cobrados sobre o valor em atraso,

além das taxas e multas previstas para este tipo de situação, nos contratos com instituições financeiras. A cobrança dessa comissão é considerada abusiva, se cumulada com a correção monetária. Pode-se cobrar apenas uma das duas. O pior é que há taxas com as quais o consumidor pode se deparar ao atrasar um pagamento, como juros de contrato e de mora, além da multa por atraso. Gaste de acordo com seu orçamento e evite recorrer a empréstimos, rotativo do cartão e cheque especial;

- Os títulos de capitalização são vendidos como uma modalidade de investimento. O correntista, então, deixa o dinheiro guardado por determinado período, o valor é corrigido e ainda concorre a uma série de prêmios. A chance de ser sorteado, porém, é muito pequena, a correção é prefixada e, geralmente, não cobre a inflação daquele espaço de tempo. Por isso, seria melhor deixar o dinheiro na poupança. É um investimento de risco, mas oferecido como totalmente seguro;

- Não é boa prática ter diversos cartões de crédito, atualmente oferecidos no mercado de consumo por bancos, lojas de vestuário, de eletrodomésticos, de departamentos, supermercados, entre outros. Afinal, obter crédito é relativamente fácil, difícil é pagar as mensalidades. Quanto mais cartões, maior a tentação de comprar sem ter renda para tal.

- Fazer um plano de previdência privada para desfrutar de uma futura aposentadoria com boa renda pode ser um sonho que não se concretize. Não é raro que se receba efetivamente bem menos do que se projetou. Isso porque, para definir o valor dos pagamentos que serão feitos ao consumidor, a seguradora usa a tábua biométrica, que mede a duração da vida e a probabilidade de entrada em invalidez.

Não há uma única tábua dessas, e cada seguradora pode utilizar uma diferente. Elas, eventualmente, também mudam ao longo do período (principalmente quando ocorre alguma alteração em relação à expectativa de vida da população). Ou seja, a seguradora pode adotar uma tábua para calcular os benefícios, e depois utilizar outra. Além disso, a evolução da taxa de juros na economia (que interfere na rentabilidade dos fundos de previdência) e a inflação também influenciam o valor que será recebido. Outro ponto a ser observado é o valor dos pagamentos mensais a ser feitos. Certamente quem ‘economizar’ na quantia depositada mensalmente receberá menos do que quem fizer aportes maiores.

- Os terminais de autoatendimento dos bancos têm denominação de 24 e até 30 horas, mas muitos não funcionam em período integral. O ideal é planejar cautelosamente os gastos semanais para não ter de usar os caixas ditos Noite e Dia ou 24 Horas, que, em função da violência urbana no Brasil, têm horário limitado de funcionamento – das 6h às 22h.

- Depositar dinheiro nas agências ou terminais bancários é bem mais fácil do que sacar. O correntista percebe isso quando necessita retirar quantias mais altas em terminais de autoatendimento. Sem contar os riscos de assaltos, sequestros relâmpagos etc.

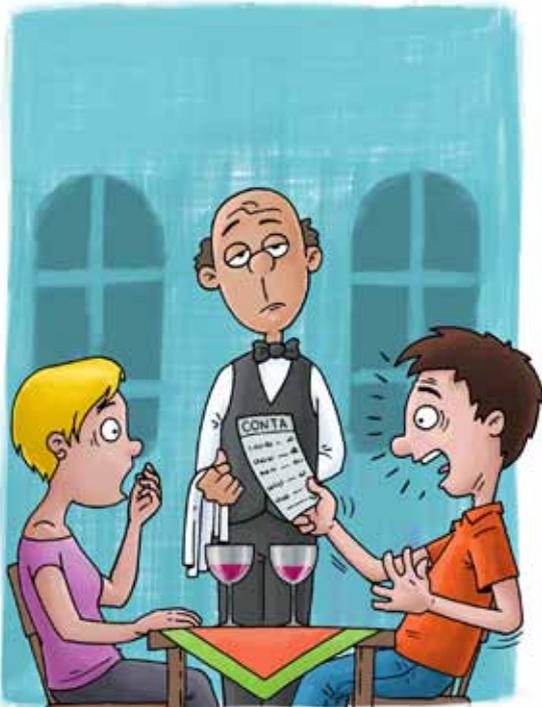
## Bares e restaurantes

- Cobrança de taxa pela perda da comanda é abusiva. O bar, padaria ou restaurante deve controlar o consumo de maneira que, mesmo com extravio do cartão ou comanda, os itens fiquem registrados. E o consumidor deve conferir se o que está sendo cobrado foi realmente consumido.
- O pagamento da taxa de serviços (10% de gorjeta) é facultativo, pois se caracteriza uma doação. Portanto, observe a discriminação dos valores cobrados em sua comanda, e opte pelo pagamento

da taxa de serviço como forma de gratificação ao garçom que lhe prestar um bom serviço. Caso não tenha sido bem atendido, não se sinta pressionado à doação - consumidores exigentes e diligentes sempre impulsionam melhorias na prestação de serviços e atendimento.

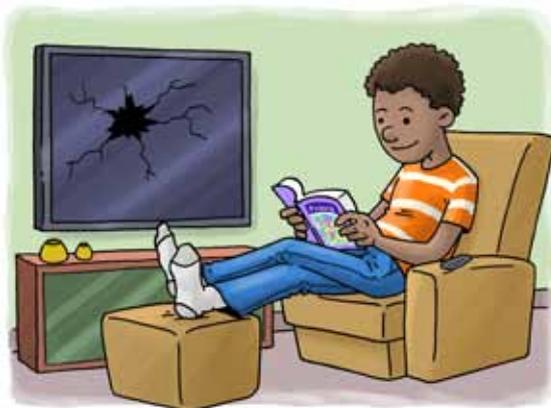
- A cobrança do "couvert artístico" é permitida, sempre que houver algum tipo de apresentação artística ou música ao vivo no local, e não se trata de pagamento facultativo. Entretanto, sem informação prévia (cartazes ou no cardápio, por exemplo), essa cobrança será ilegal. Além disso, também é ilegal a cobrança de couvert artístico para música ambiente (gravada) ou telão em dia de jogos. O estabelecimento deverá ter um contrato de trabalho com o músico de, no mínimo, quatro horas de duração, e a apresentação artístico/musical terá de ser ininterrupta ou intercalada por 60 minutos ou mais.

- A "consumação mínima", exigida em alguns bares, quiosques e restaurantes, principalmente em épocas como o Natal, é abusiva e, portanto, proibida pelo Código de Defesa do Consumidor, porque o fornecedor não pode condicionar a entrega de um produto ou prestação de serviço a limites quantitativos.



## Consertos

- Nas emergências domésticas, como panes elétricas, telhas quebradas, chaves inutilizadas e obstruções de encanamentos, há o risco de contratar consertos emergenciais sem orçamentos prévios. Logicamente, o custo será maior, acrescido ainda da taxa de urgência. Alguns



seguros para automóvel oferecem também reparos domésticos de urgência, como chaveiro e encanador. Às vezes, também é possível adiar o conserto, com ajuda de algum amigo ou familiar, até que se consiga comparar preços.

- Quem nunca passou por situação semelhante: o fornecimento de energia foi abruptamente interrompido e provocou defeitos sérios em computadores ou televisores? O ressarcimento por danos na rede elétrica é um direito do cidadão. Para isso, contudo, o conserto do equipamento só poderá ser feito após a vitória. Portanto, por mais que haja um belo jogo de futebol naquela noite, resista à tentação de chamar um técnico, solucionar o problema, porém perder o direito ao reembolso do prejuízo.

## Imobiliárias

- As corretoras cobram a Serviço de Assessoria Técnica Imobiliária (SATI), para quem adquire imóveis novos. Essa taxa é considerada ilegal por especialistas em direito imobiliário, porque fere o Código de Defesa do Consumidor e até o Código de Ética da Organização dos Advogados do Brasil (OAB). A contratação de advogados não pode ser imposta pela corretora. Como empregados das imobiliárias, eles não teriam isenção para analisar o contrato.

É cobrado em torno de 0,8% sobre o preço do apartamento, o que significa muito dinheiro (por exemplo, R\$ 4 mil para um imóvel de R\$ 500 mil, valor de um apartamento de classe média em São Paulo). A obrigação de pagar pela assessoria imobiliária é do próprio contratante, e não do novo proprietário do imóvel.



## Lojas

• Os estabelecimentos comerciais descobriram, há alguns anos, que podem ter lucros adicionais com serviços financeiros. Um deles, a garantia estendida, nada mais é do que um seguro cobrado para um período extra no qual o cliente terá direito a reparos, por exemplo, de um eletrodoméstico, sem custo adicional. Em geral, esta garantia não vale a pena, porque prevê exclusões e a tecnologia avança muito rapidamente, tornando equipamentos obsoletos. A garantia estendida pode ser oferecida como um benefício opcional e não “empurrada” com a venda sem informação previa ao consumidor.

A alegação de alguns vendedores é que o sistema já é configurado desse jeito, mas o consumidor não deve aceitar, mas sim denunciar às entidades de defesa do consumidor essa prática abusiva.

• O consumidor tem sido estimulado pelos comerciantes a pagar com cheque ou dinheiro, mediante a concessão de suposto desconto na hora do pagamento. Na realidade, o que ocorre é a transferência de custos das operações com

cartões de crédito ou débito para o comprador. É clara a abusividade dessa cobrança diferenciada, pois os lojistas, ao aceitarem trabalhar com cartões, se tornam os únicos responsáveis pelo ônus do serviço que decidiram contratar. Por essa razão, inclusive, as lojas também não podem determinar um valor mínimo para as compras no cartão. Aliás, o pagamento com cartão é um diferencial que atrai consumidores, já que, por questão de segurança, não se costuma mais andar com dinheiro em espécie ou talões de cheque. O valor de tal ônus pode, é claro, ser questionado pelos lojistas, mas jamais repassado aos consumidores. Até por que, a unificação das maquininhas (um equipamento é usado para pagamento de cartões de várias bandeiras) reduziu este custo.

- Antes de comprar produtos ou contratar serviços via Internet, verifique se o site tem os dados do fornecedor, como razão social, endereço, telefone e e-mail de contato, pois não são raros os casos de empresas que recebem o pagamento ou parte do valor e simplesmente desaparecem sem que o consumidor tenha como localizar os responsáveis para pleitear os seus direitos. Além disso, imprima os dados relativos à negociação – especificação do produto ou serviço (modelo, cor, ano, tamanho, dimensões, código etc.), valor, forma de pagamento, data da entrega, número do pedido ou protocolo, entre outros.

- Juro zero é uma falácia nas concessionárias de veículos. Para saber se o custo dos juros foi diluído em outras taxas, exija o Custo Efetivo Total (CET) do financiamento do automóvel.

- Outro engodo são as compras parceladas sem juros. Ora, o dinheiro tem custo. Logo, se uma mercadoria foi adquirida em seis vezes, o comerciante financiou aquela compra e será ressarcido no pagamento das parcelas. Em geral, os descontos para pagamento à vista demonstram que aquele preço já embute os juros do parcelamento. Pesquise preço em outros locais e troque de loja se não houver abatimento para pagar à vista.

## Serviços

- Promoções com preços abaixo do mercado para serviços, às vezes, escondem nos asteriscos o curto prazo em que o valor menor será cobrado. Não deixe de ler as condições (inclusive as letras miúdas), solicite o contrato e o regulamento da oferta. Posteriormente, o preço subirá e poderá ficar mais caro do que o do concorrente. Comprar combos (serviços vinculados entre

si, como acesso à banda larga, TV a cabo e telefone fixo) normalmente não compensa, ainda que o preço pareça mais baixo. No caso da TV por assinatura, os pacotes costumam ser desinteressantes – além disso, a velocidade na Internet não é a prometida e o telefone fixo nem é utilizado, embora seja cobrado.

- Atenção à cobrança do ponto adicional da TV por assinatura, que pode vir mascarada por outra denominação. O que se verifica, na prática, é a cobrança pelo ponto extra de forma disfarçada, com a denominação “aluguel de decodificador”. As prestadoras estão exigindo uma nova instalação e cobrando pela manutenção de outro ponto de saída do sinal dentro da mesma dependência.
- Fidelizar o cliente é uma expressão muito bonita, ainda que não tenha exatamente o sentido de oferecer produtos e serviços de qualidade para conquistá-lo. É comum que operadoras de telefonia celular, por exemplo, criem programas de fidelidade e ofereçam, periodicamente, um aparelho gratuito ao cliente. Ao converter sua pontuação, contudo, o consumidor é obrigado a estender o contrato por mais um ano, no mínimo. O barato, então, sairá caro para quem, mais adiante, estiver insatisfeito com aquela empresa e quiser migrar para outra (portabilidade).
- Para atrair novos clientes, empresas propõem condições especiais de pagamento ou preços bem mais baixos do que os cobrados de quem tenha cometido o ‘crime’ de ter relações duradouras com um mesmo fornecedor. Pois é, a confiança, que deveria ser premiada, não tem o retorno devido. Se isso ocorrer, procure os concorrentes do seu prestador de serviços.
- Monopólios (uma empresa dominando determinada área de mercado) e oligopólios (poucas companhias que concentram as vendas) são a antítese do capitalismo. Lamentavelmente, há uma tendência mundial de compras, fusões e aquisições de empresas. Mercados são atendidos por poucas marcas. São os casos, por exemplo, de energia elétrica, água residencial, telefonia fixa, TV por assinatura, cervejas e aviação civil. O que fazer? Pressionar as instituições políticas para que legislem contra estes abusos. Pense nisso, também, antes de votar.
- Parece uma pechincha obter recolocação profissional de graça. Na verdade, não há milagre. Você se cadastra para usufruir gratuitamente de uma consultoria de empregos ou de um curso de idiomas. Não percebe ou se esquece de que a oferta é por tempo limitado. Resultado: acaba contratando a escola ou agência compulsoriamente. Antes de aderir, veja as condições da oferta e marque bem a data para cancelar sem custo.



## Supermercados

- Adquirir alimentos na promoção sem atentar para o prazo de validade, pode fazer com que você tenha de se desfazer dos produtos sem os consumir. Antes de comprar, avalie se os alimentos serão consumidos no prazo; se as condições de armazenamento indicadas serão respeitadas, e se a economia com as embalagens “tamanho família” compensará o risco de não utilizar todo o produto.
- Nem sempre os produtos em promoção são os mais baratos. Acostume-se a olhar a prateleira inteirinha antes de escolher o que vai levar. Divida o preço do produto pela quantidade descrita na embalagem. Há casos em que vale mais a pena comprar dois pacotes de biscoito de 50 gramas do que um de 100 gramas. Calcule o preço do produto por unidade de medida (metro, litro ou quilo) para comparar os de embalagens de tamanhos diferentes.
- Cafezinhos, sucos, iogurtes e patês são alguns dos produtos oferecidos nos supermercados para degustação gratuita. Alguns consumidores comem, bebem e se sentem na obrigação de comprar ao menos uma destas mercadorias. Acabam, então, comprando algo desnecessário, não planejado e, às vezes, mais caro do que a marca que costumam adquirir. Nesses casos, a solução é conter a gula e os gastos. Descubra em animação no site da Proteste as armadilhas de alguns supermercados para fazer o consumidor comprar mais do que planejou: <http://www.proteste.org.br/dinheiro/nc/noticia/ descubra-as-armadilhas-do-supermercado>.

# PROTESTE, a serviço do consumidor

A PROTESTE completa 12 anos sempre a serviço do consumidor brasileiro. É a maior organização privada de defesa do consumidor da América Latina, com quase 300 mil associados.

Seus testes comparativos têm ajudado a acelerar mudanças em práticas produtivas e de vendas de produtos e serviços, aumentando a segurança e melhorando o custo-benefício nas relações de consumo.

Suas publicações são fundamentais a este trabalho. Em março de 2002, foi lançada a primeira delas, a revista PROTESTE, na qual são publicados testes de produtos e serviços. Em abril de 2006, a associação intensificou esse apoio aos consumidores com a revista DINHEIRO & DIREITOS. A mais nova publicação é a PROTESTE Saúde, lançada em setembro de 2011, que enfoca temas relevantes para saúde e qualidade de vida.

Em cada edição, os associados da PROTESTE recebem mais informações para se colocar em melhor situação ao comprar produtos e serviços.

Foi o que ocorreu, por exemplo, em fevereiro de 2013, na DINHEIRO & DIREITOS, ao advertir que as lojas descumpriam a norma do Custo Efetivo Total. A PROTESTE Saúde de novembro de 2012, por sua vez, recomendava que os leitores não consumissem remédios para emagrecer. E a revista PROTESTE de fevereiro de 2013 não deixava margem de dúvida: o economizador de água prometia, mas não cumpria.

A associação também elaborou, ao longo de sua existência, dossiês que têm auxiliado o consumidor. Mais recentemente, tem produzido cartilhas de esclarecimento sobre temas de interesse do consumidor.

Todos esses meios de comunicação objetivam defender o consumidor e evitar que seja vítima de golpes e de pegadinhas, como os relatadas nesta cartilha.





[www.proteste.org.br](http://www.proteste.org.br) 