



Câmara dos
Deputados

ação parlamentar

CONSUMIDOR

AS ÚLTIMAS CONQUISTAS



Comissão de Defesa do Consumidor

Brasília | 2010

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO.....	2
PORTABILIDADE DOS PLANOS DE SAÚDE.....	3
PORTABILIDADE TELEFÔNICA.....	5
COBRANÇA DA TARIFA TELEFÔNICA POR MINUTO.....	6
NOVAS REGRAS PARA CALL CENTER - SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE – SAC.....	8
NOVO SISTEMA DE CONSÓRCIOS.....	10
AFIXAÇÃO DE PREÇOS PARA O CONSUMIDOR.....	11
FRACIONAMENTO DE MEDICAMENTOS.....	12
NOVAS NORMAS PARA BULAS DE REMÉDIOS.....	13
NOVAS TARIFAS BANCÁRIAS.....	14

APRESENTAÇÃO

Nesses quase vinte anos de vigência do Código de Defesa do Consumidor, temos observado um crescente aumento da consciência dos consumidores e dos fornecedores de produtos e serviços.

Muitas práticas lesivas ao direito do consumidor, antes corriqueiras, foram superadas pelas conquistas trazidas pelo Código e por todas as inovações que vieram juntamente com a sua publicação. Não há como negar a importância dessa legislação consumerista, pois além de ser considerada uma das mais avançadas e modernas do mundo, permitiu aos cidadãos tornarem-se consumidores mais exigentes e esclarecidos para lutarem por seus direitos.

No entanto, o tema “defesa do consumidor” é muito amplo e extremamente dinâmico, sendo que inúmeras normas e suas alterações surgem a todo momento, exigindo de nós, parlamentares desta Comissão, constantes atualizações para acompanharmos essas modificações e ajudarmos a construir o melhor para o consumidor brasileiro dentro do Parlamento.

Por isso, é com grande satisfação que apresentamos esta cartilha englobando as últimas conquistas do consumidor brasileiro, traduzidas em uma linguagem simples que permite o pleno entendimento a qualquer leigo no assunto. Procuramos, também, imprimir um caráter prático ao texto, trazendo ao leitor, além dos conceitos dos temas abordados, as mudanças da legislação referente ao tópico em análise e dicas ao consumidor dos direitos que possui.

Cientes de que todo consumidor é também um cidadão, esperamos que este trabalho possa contribuir para aproximar a cidadania dos milhões de brasileiros tradicionalmente desfavorecidos nas relações de consumo em nosso país.

Deputada ANA ARRAES

Presidente

PORTABILIDADE DOS PLANOS DE SAÚDE

(Resolução nº 186/2009, da Agência Nacional de Saúde Suplementar)

O que é?

É a mudança de plano de saúde levando consigo as carências já cumpridas no plano anterior. Vale para assistência médica com ou sem odontologia e de planos exclusivamente odontológicos contratados a partir de janeiro de 1999. A portabilidade de carências só será permitida em planos de saúde compatíveis, ou seja, o beneficiário só poderá mudar para um plano que tiver abrangência geográfica, tipo de contratação e faixa de preço semelhantes ao qual ele já é cliente.

O que mudou?

Antes, quem possuía um plano de saúde individual podia cancelá-lo em qualquer momento e contratar um plano em outra operadora. Porém, mesmo que o período de carência já tivesse sido cumprido no plano anterior, era preciso esperar novos 180 dias para ter direito a exames mais elaborados, internações e cirurgias e 300 dias para parto. Agora, é possível mudar para outra operadora e ter acesso imediato a todos os procedimentos médicos.

Quem tem direito?

Quem está há pelo menos dois anos na operadora de origem ou três anos caso tenha cumprido a cobertura parcial temporária¹ ou nos casos de doenças e lesões preexistentes².

¹ É o período estabelecido em contrato durante o qual as doenças ou lesões preexistentes declaradas e/ou conhecidas pelos USUÁRIOS não têm cobertura integral, podendo, neste período, haver exclusão da cobertura de eventos cirúrgicos, procedimentos de alta complexidade definidos pela ANS e internação em unidades de tratamento intensivo.

Quando solicitar?

Apenas no período entre o mês de aniversário do contrato e o mês seguinte.

Quanto custa?

Não haverá taxa para solicitar a portabilidade.

E se a operadora não cumprir a lei?

Quem desobedecer as regras poderá ser multado em até R\$ 50 mil.

² São aquelas das quais o beneficiário sabe ser portador no momento da contratação ou adesão ao Plano de Saúde e deve ser declarada no preenchimento do documento da declaração de saúde pelo beneficiário titular do plano.

PORTABILIDADE TELEFÔNICA

(Resolução nº 460/2009, da Agência Nacional de Telecomunicações)

O que é?

A portabilidade numérica é a possibilidade de o usuário mudar de operadora, móvel ou fixa, sem precisar trocar seu número telefônico.

O que mudou?

O usuário pode escolher a operadora mais interessante para ele naquele momento e mudar quando ela não atender mais as suas necessidades. Dessa forma, o consumidor, se assim quiser, pode mudar de operadora para aderir a uma promoção vantajosa, por exemplo, sem que o número pessoal do celular ou do telefone fixo seja alterado. A portabilidade só será possível quando a mudança ocorrer entre operadoras que ofereçam o mesmo serviço (de fixo para fixo e de móvel para móvel, nunca de fixo para móvel).

O que é preciso?

Basta ir até a nova operadora, informar que você deseja manter o número antigo e passar seus dados pessoais para cadastro. A transferência ocorre entre as prestadoras sem a necessidade de o usuário procurar a operadora de origem.

Quanto custa?

As operadoras que receberão os novos clientes podem cobrar, no máximo, R\$ 4,00 pela migração. No entanto, nenhuma delas optou pela cobrança do serviço.

COBRANÇA DA TARIFA TELEFÔNICA POR MINUTO

(Resolução nº423/2005, da Agência Nacional de Telecomunicações)

O que é?

É a cobrança da conta telefônica por minuto, substituindo o antigo sistema de pulsos.

O que mudou?

A conta do telefone fixo, que era tarifada por pulsos, passa a ser cobrada por minuto. Antes, havia uma franquia mensal de 100 pulsos incluída no valor da assinatura básica cujo valor médio era de R\$ 40,00. Um pulso equivale a quatro minutos. O valor médio de cada pulso, dentro da franquia era, portanto, de R\$ 0,40. Na nova forma de cobrança, o consumidor terá direito a 200 minutos pela assinatura básica, cujo valor aproximado é de R\$ 40,00. A tarifação por pulsos era complicada e pouco transparente, não permitindo ao consumidor conferir seu gasto. O usuário pagava um pulso no momento em que a chamada era completada, mais um pulso aleatório em até quatro minutos e, a partir deste, um novo pulso a cada quatro minutos. Com a mudança para minutos, ao completar a ligação, a tarifação inicial mínima é de 30 segundos (mesmo que você não utilize este tempo) e o excedente é cobrado a cada seis segundos.

No sistema de pulsos, por exemplo, uma ligação de três minutos custaria R\$ 0,80, sendo R\$ 0,40 pelo pulso equivalente ao completamento da chamada e R\$ 0,40 pelo pulso aleatório. A mesma ligação de três minutos, no novo sistema, você pagará somente o equivalente ao tempo efetivamente falado, ou seja, R\$ 0,60 – uma economia de 0,20 por ligação.

Ligações com menos de três segundos não são cobradas. Como as operadoras possuem diversos planos com diferentes pacotes de minutagem, é necessário que o consumidor fique atento ao valor que está pagando por minuto.

Além disso, as operadoras de telefonia fixa ficam obrigadas a oferecer dois planos de telefonia aos consumidores: o Básico, cujo valor do minuto é de 0,10 (dez centavos) em média; e o Pasoo (Plano Alternativo de Serviço de Oferta Obrigatória), cujo valor é de 0,03 (três centavos). A diferença é que no Pasoo é cobrada uma tarifa pelo completamento da chamada de 0,14 (quatorze centavos). Se o usuário realiza muitas ligações com duração acima de três minutos ou se conecta à internet discada em horário normal, o plano mais vantajoso é o Pasoo. Se realiza mais ligações com duração inferior a três minutos, o Plano Básico é mais adequado.

NOVAS REGRAS PARA CALL CENTER (SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE – SAC)

(Decreto Federal nº6.523/2008)

O que é?

Os call centers das empresas de telefonia, planos de saúde, televisões por assinatura, lojas, concessionárias de automóveis, etc, terão no máximo um minuto para atender ao telefonema do consumidor. As instituições bancárias, porém, terão limite de 45 segundos de espera.

O que mudou?

Esse era um setor em que não havia qualquer regulação do governo. A simples existência de regras claras com obrigações a serem cumpridas pelas empresas já representa um enorme ganho para o consumidor. As principais conquistas foram:

- consumidor deverá ser atendido em até um minuto;
- A opção de falar diretamente com um atendente e não por meio do sistema eletrônico é obrigatória;
- As reclamações deverão ser resolvidas em até cinco dias úteis e os pedidos de cancelamento deverão ser atendidos imediatamente;
- A empresa não poderá pedir que o consumidor repita a sua demanda;
- Anúncios nos momentos de espera estão proibidos;
- O consumidor pode solicitar acesso ao conteúdo da gravação e ao histórico de atendimento;

- O Serviço de Atendimento ao Cliente deve estar disponível por 24 horas por dia e sete dias por semana.

E se a operadora não cumprir a lei?

Procure o Procon da sua cidade para que a empresa seja notificada.

NOVO SISTEMA DE CONSÓRCIOS

(Lei 11.795/2008)

O que mudou?

O sistema de consórcio era normatizado por resoluções do Banco Central que poderiam mudar ao gosto da direção do órgão, sem passar por um debate público ou mesmo pelo crivo legislativo. Os consumidores tinham de buscar seus direitos apenas na Justiça. Nem todas as empresas separavam o dinheiro dos grupos consorciados de seu patrimônio. Em caso de falência, os consumidores tinham de buscar na Justiça seu dinheiro de volta. Algumas empresas permitiam o acompanhamento das contas por parte dos consorciados de cada grupo, outras não. Quando o consumidor desistia de participar de um grupo tinha de esperar o fim do plano para ter seu dinheiro de volta. Dependendo do montante já pago o consumidor era prejudicado já que ficava com o dinheiro parado por 5, 10 ou 15 anos. Os grupos de consórcio tinham como finalidade a compra de veículos, motocicletas, imóveis e eletroeletrônicos. No caso dos imóveis podiam ser usados para aquisição e reforma.

Com a entrada em vigor da Lei 11.795/2008, os consórcios passam a estar subordinados ao Código de Defesa do Consumidor e ganham uma legislação própria. Caso se sinta lesado o consumidor pode procurar seus direitos nos órgãos de defesa como o Procon. Cada grupo de consórcio é considerado autônomo em relação aos demais e possui patrimônio próprio, que não se confunde com o de outro grupo, nem com o da administradora. Até três consorciados de cada grupo são escolhidos em assembleia para acompanhar toda a movimentação da conta do grupo feita pela administradora. O consorciado que desistir do contrato não precisa esperar o término do grupo para recuperar o dinheiro. Ele poderá continuar participando dos sorteios para, caso seja escolhido, resgatar o valor das parcelas que pagou. As administradoras poderão criar grupos com finalidade em serviços de todos os tipos, como cirurgias e viagens turísticas. Além disso, uma carta contemplada poderá ser usada para a quitação de um financiamento bancário.

AFIXAÇÃO DE PREÇOS PARA O CONSUMIDOR

(Lei nº 10.962/2004 e Decreto nº 5.903/2006)

O que é?

Obrigação de afixar os preços para o consumidor de maneira clara, correta e precisa.

O que muda?

Com a edição dessas normas, o comerciante ficou obrigado a informar aos consumidores o preço total à vista das mercadorias ou serviços. Caso haja possibilidade de financiamentos ou parcelamentos, é preciso esclarecer o valor total para pagamento a prazo. Além disso, o cliente deverá ser informado sobre o número, a periodicidade e o valor das parcelas, os juros ou eventuais acréscimos e encargos incidentes sobre a compra a crédito. O preço das mercadorias deve estar visível aos consumidores, ser afixado diretamente ou impresso na embalagem, por meio do código referencial ou código de barras. Nesse último caso, leitores ópticos deverão ser instalados a uma distância máxima de 15 metros entre qualquer produto e o leitor. Usar de letras cujo tamanho dificulte a leitura e a divulgação de preços somente em parcelas, obrigando o consumidor a calcular o total, passa a ser considerado infração.

E se o comerciante não cumprir a lei?

As multas para quem descumprir a lei variam de 200 a 3 milhões de vezes o valor da Unidade Fiscal de Referência (Ufir). Em casos mais graves, como o de afirmação falsa ou enganosa, além da multa, é prevista a detenção do infrator.

FRACIONAMENTO DE MEDICAMENTOS

(Decreto nº 5.348/2005)

O que é?

É a subdivisão da embalagem de um medicamento em partes de forma que o consumidor só compre a quantidade estabelecida pela receita médica. Este tipo de compra dificulta a automedicação, pois não há sobra de medicamentos para serem guardados em casa.

O que muda?

Os medicamentos nas apresentações de frasco-ampola, ampola, seringa preenchida, flaconete, sachê, envelope, blister e strip podem ser fracionados e dispensados de forma fracionada. Também são passíveis de fracionamento os que se apresentam nas formas farmacêuticas de comprimidos, cápsulas, óvulos vaginais, drágeas, adesivos transdérmicos e supositórios.

NOVAS NORMAS PARA BULAS DE REMÉDIOS

(Resolução 47/2009, da Agência Nacional de Vigilância Sanitária)

O que é?

Uma série de mudanças nas bulas dos medicamentos para facilitar seu entendimento pelos consumidores leigos.

O que muda?

Antes, as bulas de medicamentos eram apresentadas com letras muito pequenas (cerca de 1,5 mm), além de trazerem informações de difícil entendimento pelo consumidor leigo. Agora, as bulas devem ser escritas no tamanho mínimo de fonte 10 pt, formato Times New Roman, podendo ser maior para pessoas com deficiência visual. Dois tipos de bula também passam a ficar disponíveis: a que acompanha o remédio (que é de uso específico dos pacientes) e a chamada “bula médica” (com informações técnicas, que poderá ser acessada na internet por meio do site <http://www.anvisa.gov.br/medicamentos/bulas/informacoes.htm>). O formato de perguntas e respostas passa a ser obrigatório e deverá conter as seguintes questões: Para que esse medicamento é indicado? Como funciona e como não deve ser usado? Onde, como e por quanto tempo ele pode ser guardado? Quais os males que ele pode causar, o que acontece no caso de superdosagem ou se o paciente se esquecer de tomá-lo?

E se o laboratório não cumprir a lei?

A desobediência à Resolução 47/2009 resultará infração sanitária prevista na Lei 6.437/1977, podendo o laboratório receber penalidade que vai de advertência à multa de R\$ 1.500.000,00 (um milhão e quinhentos mil reais).

NOVAS TARIFAS BANCÁRIAS

(Resolução nº 3.518/2007 e Circular nº 3.371/2007, do Banco Central do Brasil)

O que muda?

Acabou a liberdade que os bancos tinham para criar quantas tarifas quisessem, muitas vezes com nomenclaturas diferentes. Isso impedia o consumidor de comparar o valor de cada serviço e escolher o banco que oferecesse os melhores preços. Alguns bancos chegaram a ter 68 tarifas.

O Banco Central proibiu também, desde 2007, os bancos de cobrarem tarifas pelos seguintes serviços:

- compensação de cheques, mesmo os de baixo valor;
- fornecimento de cartão com função débito ou movimentação, no caso de poupança, bem como segunda via dos mesmos, exceto nos caso de perda, roubo ou dano;
- emissão de até 10 folhas de cheques por mês;
- fornecimento de até dois extratos por mês;
- realização de quatro saques por mês (dois saques, no caso de poupança);
- duas transferências de recursos por mês entre contas da mesma instituição
- consultas mediante utilização da internet.

O Banco Central atendeu ainda a pedido da Comissão de Defesa do Consumidor em 2009 e proibiu os bancos de cobrarem para renovar o cadastro de seus clientes – essa taxa consistia em cerca de R\$ 30 em média e era debitada semestralmente na conta do correntista. No entanto, as instituições financeiras ainda podem cobrar para fazer o cadastro no momento da abertura da conta-corrente. O Banco Central também determinou que os bancos uniformizassem os nomes das

tarifas – ou seja, todos os bancos terão de usar o mesmo nome para serviços iguais. Essa medida tem aumentado a transparência do setor financeiro, permitindo que o cliente compare as tarifas dos diferentes bancos e escolha aquele que cobre taxas menores.

Outras medidas importantes foram adotadas: os bancos estão obrigados a oferecer às pessoas físicas pacote de serviços prioritários, cujo valor não pode ser superior à soma das tarifas cobradas individualmente. Além disso, as tarifas só podem ser reajustadas a cada 180 dias, e o aumento deve ser anunciado aos credores com no mínimo um mês de antecedência. Para a criação de novas tarifas, vale o mesmo prazo. Por fim, as instituições financeiras ficam obrigadas a fornecer, até 28 de fevereiro de cada ano, extrato discriminado, mês a mês, das tarifas cobradas no ano anterior.