



+Direitos

Guia Prático do Consumidor na Pandemia



**DEFENSORIA PÚBLICA
DO ESTADO DO AMAZONAS**



EXPEDIENTE

Defensor Público Geral

Ricardo Queiroz de Paiva

Subdefensor Público Geral

Thiago Nobre Rosas

Corregedor Geral

Marco Aurélio Martins da Silva

Subcorregedor Geral

Vitor Kikuda

Subcorregedora Geral

Karlla Alynne Queiroz D'Oliveira

Coordenador do Núcleo de Defesa do Consumidor (NUDECON)

Christiano Pinheiro da Costa

Produção

Diretoria de Comunicação/DPE-AM

Edição

Vitor Gavirati

Texto

Márcia Guimarães

Diagramação

Paulo Maciel e Natália da Silva Nakashima

Sumário

Apresentação.....	4
Dicionário do Consumo.....	5
O que é o Código de Defesa do Consumidor?.....	7
É seu direito a qualquer momento.....	8
É seu direito na pandemia.....	9
Mensalidades Escolares.....	9
Passagens Aéreas.....	10
Água e Energia Elétrica.....	10
Planos de Saúde.....	11
Internação Hospitalar.....	11
Como ser atendido pela Defensoria?.....	12

Apresentação

Este guia aborda de maneira prática o papel da Defensoria Pública do Estado do Amazonas (DPE-AM) na defesa de direitos do consumidor diretamente relacionados à pandemia de Covid-19. Na DPE-AM, esse atendimento é feito pelas Defensorias Públicas Especializadas de Atendimento ao Consumidor, que integram o Núcleo de Defesa do Consumidor (NUDECON/DPE-AM). O Núcleo é responsável por coordenar e traçar as diretrizes de todas as ações desenvolvidas pelas Defensorias da área.

Planos de saúde, passagens aéreas, fornecimento de água e energia elétrica, além das mensalidades escolares, são alguns produtos e serviços que tiveram ajustes nas relações de consumo em meio à pandemia. Pensando nisso, reunimos nesta publicação as principais alterações e explicamos a forma que você, leitor, pode ser atendido pela Defensoria.

Esteja atento aos seus direitos. Boa leitura!

Dicionário do Consumo



Para compreender melhor os direitos do consumidor, é preciso saber o significado de algumas palavras usadas na relação de consumo.

Relação de consumo: É a troca de dinheiro por produto ou serviço, entre o fornecedor e o consumidor.

Produto: É toda mercadoria colocada à venda, tais como alimentos, aparelhos eletrônicos, automóvel, material escolar, roupa, casa, etc.

Serviço: É tudo o que você paga para ser feito. Como, por exemplo, corte de cabelo, conserto de carro ou de eletrodoméstico, serviço bancário, serviço de seguros e serviços públicos, entre outros.

Serviço Público: É todo aquele prestado pela administração pública. São os serviços de saúde, educação, transporte coletivo, água, energia elétrica, esgoto, limpeza pública e asfalto, por exemplo. O governo estabelece as regras e controla esses serviços que são prestados para satisfazer as necessidades das pessoas. Os serviços públicos podem ser prestados pelo próprio governo ou por empresas particulares contratadas para atendê-lo.

Consumidor: É qualquer pessoa que compra um produto ou que contrata um serviço, para satisfazer suas necessidades pessoais ou familiares. Também são consideradas consumidoras as vítimas de acidentes causados por produtos defeituosos (mesmo que não os tenha adquirido), e as pessoas expostas às práticas abusivas previstas no Código do Consumidor, como, por exemplo, publicidade enganosa ou abusiva. Você se torna um consumidor ao adquirir qualquer produto ou contratar qualquer serviço, da compra de um lápis ao pagamento de uma cirurgia, por exemplo.

Fornecedor: São pessoas, empresas públicas ou particulares, nacionais ou estrangeiras que oferecem produtos ou serviços para os consumidores. Essas pessoas ou empresas produzem, montam, criam, transformam, importam, exportam, distribuem ou vendem produtos ou serviços para os consumidores.

O que é o Código de Defesa do Consumidor?

O Código de Defesa do Consumidor (CDC) nada mais é que um conjunto de normas que regulam as relações de consumo, protegendo o consumidor e colocando os órgãos e entidades de defesa do consumidor a seu serviço. Conhecendo os conceitos de consumidor, fornecedor, produto, serviço e relação de consumo, fica mais fácil compreender o CDC.




Em março de 1991, entrou em vigor a Lei nº 8.078/90, que é mais conhecida como Código de Defesa do Consumidor. Essa lei veio para proteger as pessoas que fazem compras ou contratam algum serviço.

Antes do CDC, as pessoas tinham que se basear no Código Civil, que não tratava de forma específica das relações de consumo, deixando várias lacunas. Se você comprasse um produto estragado, ficava por isso mesmo. Se o vendedor quisesse trocar, trocava; mas, se não quisesse trocar, você ficava no prejuízo e não tinha a quem recorrer.



Clique aqui e baixe o Código de Defesa do Consumidor completo

É seu direito a qualquer momento

-  Toda e qualquer ação judicial ingressada pelo consumidor deve conter seus documentos pessoais: RG + CPF + comprovante de residência.
-  Ao ter problemas na aquisição de produtos ou prestação de serviços, o consumidor tem todo o direito de reclamar diretamente perante o fornecedor ou prestador de serviços/ produtos, utilizando os meios disponíveis de reclamação administrativa, como Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC), e-mails e demais plataformas digitais.
-  Em caso de negativa do fornecedor/prestador, o consumidor pode procurar a unidade do Instituto de Defesa do Consumidor (PROCON-AM), que fiscaliza o cumprimento do CDC e pode tomar medidas extrajudiciais, ou o Núcleo de Defesa do Consumidor da Defensoria Pública (NUDECON/DPE-AM), que pode realizar o ingresso de ação judicial.

É seu direito na pandemia

Veja a seguir informações sobre direitos do consumidor diretamente relacionados à pandemia e como você pode ser atendido pela Defensoria.

MENSALIDADES ESCOLARES



Uma decisão Judicial em Ação Civil Pública movida pela Defensoria Pública determina desconto de 20% nas mensalidades escolares enquanto durar a pandemia (processo 0653230-19.2020.8.04.0001).

A decisão não atinge eventuais descontos maiores já concedidos pelas escolas em razão da suspensão das aulas presenciais. Ou seja: as instituições de ensino estão proibidas de alterar ou suspender a concessão de condições mais benéficas já oferecidas aos pais.

O percentual de 20% não pode ser acumulado com outros descontos (bolsas parciais e pontualidade, por exemplo) já ofertados pelas escolas. Caso o percentual de desconto já concedido seja inferior a 20%, o valor a ser postergado agora deve ser a diferença entre o percentual de desconto e os 20% da decisão judicial.



Valores descontados poderão ser cobrados quando as aulas retornarem na modalidade presencial – situação sob análise da Justiça, pendente de recurso.

× Em caso de descumprimento ×

O consumidor deve procurar o NUDECON/DPE-AM para as medidas judiciais cabíveis, apresentando o contrato e a cobrança questionada.

PASSAGENS AÉREAS



Caso você seja impossibilitado de viajar por medidas restritivas ocasionadas pela pandemia (voo cancelado), poderá optar pelo reembolso no prazo de 12 meses a partir da data do voo ou remarcação do voo, sem custos. Este direito está previsto em uma Medida Provisória (MP 1.024/2020) e na Lei 14.034/20.



Tarifas aeroportuárias não serão reembolsadas

× Em caso de descumprimento ×

O consumidor deve procurar o NUDECON/DPE-AM para as medidas judiciais cabíveis, com o bilhete aéreo e o comprovante de pagamento.

ÁGUA E ENERGIA ELÉTRICA



As leis estaduais 5.143/20 e 5.145/20 proíbem corte no fornecimento de água e energia elétrica por falta de pagamento, enquanto durar a pandemia, para residências. Uma decisão judicial em Ação movida pela Defensoria Pública do Amazonas também proíbe o corte.



A proibição de corte do serviço não se aplica a casos de ligação clandestina (gato), que são considerados furto e são passíveis de punição legal.

× Em caso de descumprimento ×

O consumidor pode procurar o NUDECON/DPE-AM para ingresso de ação judicial, com o objetivo de solicitação imediata de religamento do serviço e/ou cobrança de multa por descumprimento da decisão judicial.

PLANOS DE SAÚDE



O reajuste anual de 2020 dos planos de saúde foi suspenso por determinação da Agência Nacional de Saúde (ANS). No entanto, ele será cobrado em 2021 de forma parcelada.

As operadoras dos planos de saúde devem discriminar nos boletos o valor referente às mensalidades e o valor do reajuste, atendendo a uma Recomendação feita pelo NUDECON/DPE-AM.

× Em caso de não cumprimento ×

O consumidor pode procurar o PROCON/AM, para que fiscais se dirijam até a operadora e, mediante poder de polícia, exijam que os boletos sejam discriminados devidamente, sob pena de multa.

INTERNAÇÃO HOSPITALAR



Diante da falta de leitos, planos de saúde e hospitais são obrigados a transferir os usuários para unidades hospitalares existentes em outras cidades, não podendo recusar atendimento. É o que consta em decisão judicial em Ação Civil Pública movida pelo Ministério Público do Amazonas.

× Em caso de descumprimento ×

O consumidor deve procurar a Defensoria, para ingressar com pedido judicial. Nesse caso, é preciso apresentar os seguintes documentos: requisição médica solicitando determinado procedimento clínico, laudo médico e exames médicos.

Como ser atendido pela Defensoria?

MANAUS

Para agendar atendimento com as Defensorias que integram o Núcleo de Defesa do Consumidor (NUDECON/DPE-AM), você deve ligar para o 129. Esse serviço por telefone funciona de segunda a sexta-feira, das 8h às 14h.

Em casos urgentes, como a recusa de internação hospitalar, você pode acionar o plantão da Defensoria, enviando mensagem pelo aplicativo Telegram para o número (92) 98436-1791. O plantão funciona de segunda a sexta-feira, das 14h às 17h. Aos sábados, domingos e feriados o atendimento é das 8h às 17h.

INTERIOR

Você deve entrar em contato pelo aplicativo de mensagens WhatsApp ou chamada, de acordo com o município onde ela precisa ser atendida.

Polo do Médio Amazonas | Telefone: (92) 98416-8722

Municípios Assistidos: Itacoatiara, Urucará, Urucurituba, São Sebastião do Uatumã, Silves e Itapiranga.

Polo do Baixo Amazonas | Telefone: (92) 98455-6153

Municípios assistidos: Parintins, Barreirinha e Nhamundá.

Polo do Madeira | Telefone: (92) 98416-5678

Municípios assistidos: Humaitá, Nova Olinda do Norte, Borba, Novo Aripuanã, Manicoré e Apuí.

Polo do Médio Solimões | Telefone: (92) 98417-2747

Municípios assistidos: Tefé, Maraã, Juruá, Uarini, Alvarães, Jutai, Fonte Boa e Japurá.

Polo do Alto Solimões | Telefone: (92) 98428-2843

Municípios assistidos: Tabatinga, Amaturá, Atalaia do Norte, Benjamin Constant, Santo Antônio do Içá, São Paulo de Olivença e Tonantins.

Polo de Maués | Telefone: (92) 98450-6020

Municípios assistidos: Maués e Boa Vista do Ramos.

Polo de Coari | Telefone: (92) 98452-7146

Municípios assistidos: Coari e Codajás.

Para atendimento nos demais municípios, você deve entrar em contato com o Grupo de Trabalho do Interior (GTI), enviando mensagem pelo aplicativo Telegram para o número (92) 98455-6664.

O atendimento acontece de segunda a sexta-feira, das 8h às 14h.

