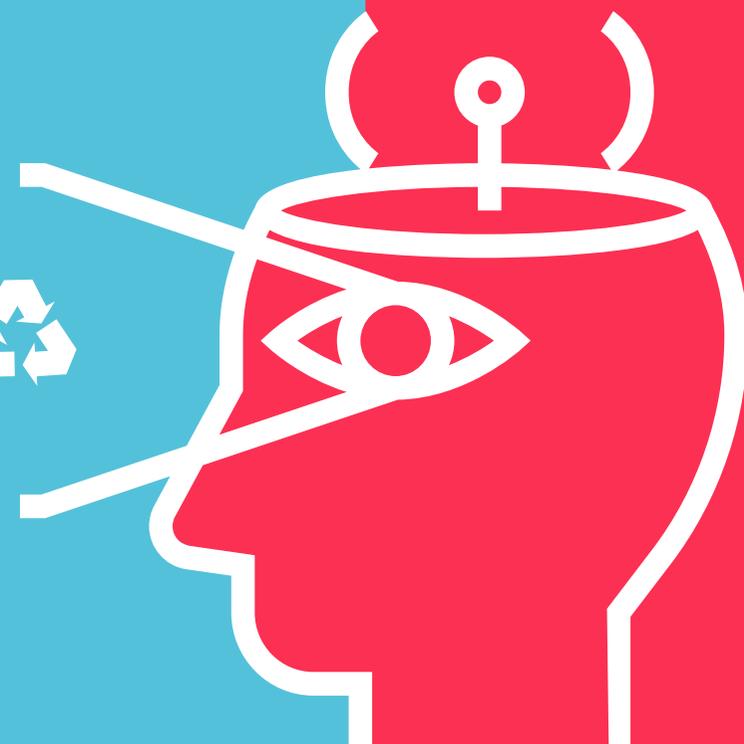


# PROTEÇÃO E SUSTENTABILIDADE

30 dicas sobre como se prevenir de abusos e consumir com mais consciência



**idec**  
Instituto Brasileiro de  
Defesa do Consumidor





Organização: **Anne Galvão**

Pesquisa e produção de textos: **Anne Galvão e Hélen Freitas**

Revisão: **Hélen Freitas e Laise Guedes**

Design: **Loredana de Oliveira**

Supervisão: **Carla Yue e Luive Osiano**

Equipe técnica: **Ana Navarrete, Ana Paula Bortoletto, Barbara Prado Simão, Clauber Leite, Gustavo Melo Souza, Ione Amorim, Júlia Rosa Ferreira, Marina Pauledli, Rafael Gândara Calabria, Rafael Rioja Arantes e Rafael Zanatta**

Revisão jurídica: **Christian Printes**

Coordenação executiva: **Elici Bueno**

Esse material contém adaptações de conteúdo do “Guia Alimentar para a População Brasileira” (2006), do Ministério da Saúde, e do “Manual de Educação para o Consumo Sustentável” (2005), do Idec, Consumers International, Ministério do Meio Ambiente e Ministério da Educação.

Realização:



**Idec - Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor**

Rua Desembargador Guimarães, 21 - Água Branca

CEP 05002-050 - São Paulo-SP

Telefone: 11 3874-2150

[institucional@idec.org.br](mailto:institucional@idec.org.br)

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

**Setembro de 2018**



# ÍNDICE

## INTRODUÇÃO

Consumidor protegido	6
Consumo consciente	7
Arrependimento e troca de produtos	8
Publicidades enganosa e abusiva	9

## FINANÇAS 10

Prazo de dívidas	11
Planejamento financeiro	11
Portabilidade de crédito	12
Ferramenta: Guia dos Bancos Responsáveis	13
Planilha: Orçamento doméstico	13
Documentário: No caminho do superendividamento	13

## ALIMENTAÇÃO 14

Hábitos alimentares saudáveis	15
Rótulo confuso	16
Alimentos transgênicos	17
Campanha: Movimento Comer Livre	18
Plataforma: Mapa de feiras orgânicas	18
Cartilha: Alimentação saudável nas escolas	18
Suas escolhas fazem a diferença	19

## SAÚDE 20

Funcionamento do SUS	21
Reajuste anual	21
Planos com coparticipação	22
Cartilha: Guia sobre erro médico	23
Cartilha: Medicamento - Um direito essencial	23

## ENERGIA 24

Bandeiras tarifárias	25
Aquecedor elétrico	26
Prejuízos por queda de energia	27
Suas escolhas fazem a diferença	29

## MOBILIDADE 32

Má qualidade do transporte	33
Gestão da mobilidade	33
Aplicativo: Movecidade	35
Vídeo: Mobilidade urbana - Um guia rápido	35

## TELEFONIA, INTERNET E DIREITOS DIGITAIS 36

Dados pessoais na rede	37
Serviços no celular	38
Vídeo: Caixa preta do crédito	39
Livro: Escassez artificial	39

## A QUESTÃO DOS RESÍDUOS 40

Mais consumo, mais "lixo"	41
Suas escolhas fazem a diferença	43



Clique no assunto de seu interesse para ser levado diretamente para a parte que quer ler. Ao terminar, clique em "voltar para o índice", no canto inferior esquerdo da página, para escolher o próximo assunto.



**Contribua com nosso trabalho**



Selecionamos 30 dicas e informações úteis sobre como você pode fazer escolhas mais confiáveis, saudáveis e ecológicas nas compras do dia a dia, com o propósito de também esclarecer quais são os seus direitos como consumidor em situações que costumam gerar dúvidas para nosso público.

**Esperamos que você aproveite o conteúdo e tenha uma boa leitura!**

Se você gostar das dicas, por favor compartilhe com outras pessoas que possam se interessar.



**idec**  
Instituto Brasileiro de  
Defesa do Consumidor



**O Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor.**

Constituição Brasileira (1988) - Artigo que abriu caminho para a criação do Código de Defesa do Consumidor (1991)





## CONSUMIDOR PROTEGIDO

Além de estabelecer nossos direitos, o Código de Defesa do Consumidor cria normas de conduta que devem ser seguidas pelos fornecedores de produtos e serviços. Seu objetivo é **preservar a vida, a saúde, a segurança e a dignidade do consumidor, responsabilizando o fornecedor por qualidade** do que coloca no mercado e exigindo dele a informação necessária sobre seus produtos, além da garantia de reparação de eventuais danos causados ao meio ambiente, à comunidade ou a cidadãos.

**Um ponto chave para a exercer a nossa cidadania enquanto consumidores é não abrir mão da nota fiscal.** Ela nos dá a segurança de que o fornecedor está em dia com os impostos e regulação do seu setor. Os tributos devem ser usados pelo governo para construir e manter serviços públicos, como escolas, hospitais, parques e rodovias. Já regulação determina as regras da produção e oferta de dos produtos e serviços, dialogando diretamente com o Código de Defesa do Consumidor.

## CONSUMO CONSCIENTE

Devido ao crescimento rápido da população mundial e à limitação de seus recursos naturais, iniciou-se um movimento para considerar o impacto dos indivíduos, em suas tarefas cotidianas, para o agravamento da crise ambiental. A partir daí, atividades simples como ir às compras, seja para necessidades básicas ou itens considerados luxuosos, começaram a ser percebidas como comportamentos e escolhas que afetam a qualidade do meio ambiente e a coletividade.

---

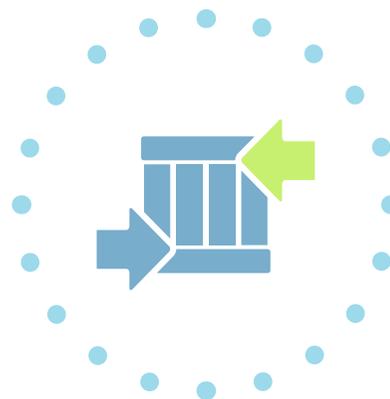
### Antes de comprar, pergunte a si mesmo:

- Necessito realmente do produto que vou comprar?
- É durável e de boa qualidade? Como posso ter certeza disso?
- É possível consertá-lo, reutilizá-lo ou reciclá-lo?
- Posso compartilhá-lo com outras pessoas?
- Escolhi o produto que faz menos mal ao meio ambiente?

Mas não podemos assumir a responsabilidade sozinhos. Ela deve ser compartilhada por todos, em cada esfera do ciclo de produção e consumo. Quando lidamos com dilemas diários relacionados ao nosso papel pela melhoria ambiental mediante a nossas escolhas e comportamentos, **estamos aprendendo a nos posicionar sobre quem são os atores e quais são as instituições responsáveis por cada problema e cada solução.**

Os esforços para garantir a sustentabilidade no consumo não devem se limitar a comportamentos individuais ou a mudanças tecnológicas adotadas por fornecedores para atender este novo nicho de mercado. Para além disso, devem **valorizar nossos papéis como consumidores, compreendendo a ação de compra enquanto prática política.**

Por esses motivos, a divulgação dos nossos direitos é essencial para que produção e consumo sejam vistas como áreas de interesse coletivo. É o que pretendemos com as dicas a seguir.



## Lidando com **ARREPENDIMENTO E TROCA DE PRODUTOS**

### **Direito de arrependimento**

Você tem o direito de se arrepender de compras realizadas fora de estabelecimentos comerciais - pela internet, telefone ou catálogos. O prazo é de sete dias a contar da data da compra ou do recebimento do produto, sem necessidade de justificar o motivo, com direito à devolução de todo o valor pago e sem custos adicionais.

### **Produto sem defeito**

O direito à troca depende da política interna do fornecedor para regulamentar a prática. Nesse caso, o estabelecimento pode estipular o prazo e outras condições, como a de que o produto ainda esteja com a etiqueta.

### **Produto com defeito**

O fornecedor tem um mês para consertar a falha. Se o produto não for reparado no prazo de 30 dias, você tem direito a troca.

+ Há especificidades de troca em casos de produtos essenciais, como geladeira e fogão, e também em casos de defeitos aparentes e ocultos. [Clique aqui](#) para acessar todos os detalhes.

## Lidando com **PUBLICIDADES**

A publicidade, ou propaganda comercial, está dedicada à difusão de empresas, produtos ou serviços. Como sua finalidade é de estimular o consumo, deve-se tomar cuidado com o teor das mensagens e saber como identificar práticas inadequadas para o mercado.

### **Enganosa**

A publicidade tem o mesmo efeito de um contrato, devendo cumprir tudo o que foi prometido em anúncio para nós, consumidores. Portanto, a publicidade que contém informações falsas e que induzem a erros na decisão de compra é proibida. Geralmente só percebemos que fomos enganados depois que pagamos a conta, mas temos o direito de exigir da própria empresa o cumprimento dos termos anunciados. Se o fornecedor se recusar, devemos denunciar o ocorrido ao Procon ou ao Ministério Público, que poderão inclusive exigir que a propaganda seja suspensa. Em último caso, pode-se levar a situação à Justiça.

### **Abusiva**

Já a publicidade abusiva é aquela que explora nossas fragilidades, incitando o medo, a violência ou qualquer comportamento prejudicial à saúde, à segurança e ao meio ambiente. É importante tomar medidas para tirar esse tipo de propaganda de veiculação, denunciando o problema ao Procon ou ao Ministério Público. Como o caso envolve a prática de um crime, também é possível procurar uma Delegacia de Defesa do Consumidor para registrar queixa.

Nos próximos capítulos apresentaremos orientações sobre como lidar com diversas situações de consumo, de acordo com os temas que trabalhamos, e também sobre como você pode fazer escolhas de produtos e serviços mais sustentáveis.





### Lidando com **PRAZO DE DÉVIDAS**

Todas as dívidas têm um tempo determinado para que possam ser cobradas. Dívidas de serviços como água, luz, telefone, cartões de loja e serviços bancários em geral, ficam ativas por 5 anos após o vencimento da conta.

Durante esse período, as dívidas podem ser repassadas para empresas especializadas em cobrança que tentarão o pagamento, muitas vezes concedendo descontos. Após o prazo de 5 anos, o débito não pode mais constar no SPC (Serviço de Proteção ao Crédito) e o nome da pessoa sai da lista de devedores. Mas atenção: caso os credores entrem com ação de cobrança judicial, o prazo da dívida será alterado.

O nome do consumidor não pode ser negativado sem que ele receba um aviso com 10 dias de antecedência.

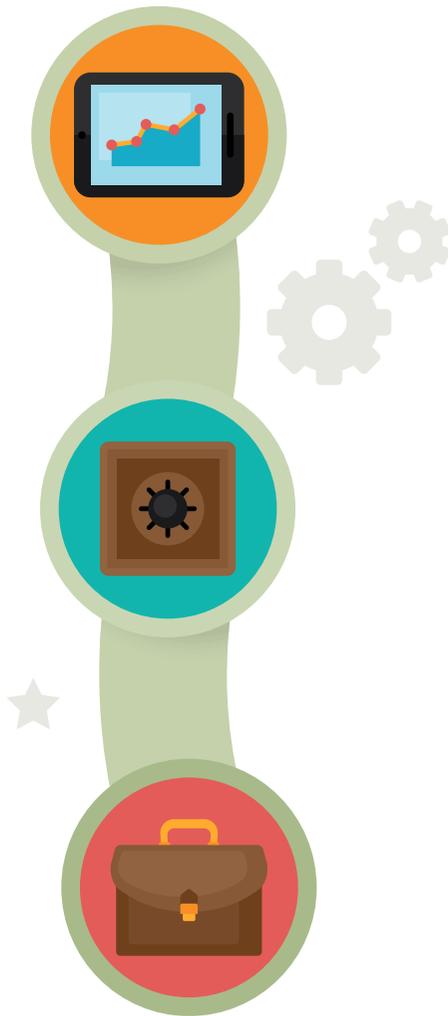
+ Confira perguntas e respostas sobre dívidas [clcando aqui](#).

### Lidando com **PLANEJAMENTO FINANCEIRO**

Desenvolver um plano orçamentário é ir além de cortar despesas. É importante ter planos e realizar projetos que melhorem a sua sustentabilidade financeira e a qualidade de vida da sua família. Organize-se:

#### **1. Controle de gastos**

Anote regularmente todas as receitas e despesas da família e avalie possibilidades de economia ou renda extra. Utilize nossa **planilha de orçamento**, como ferramenta de monitoramento para controlar em um só lugar as despesas fixas (contas), as despesas variáveis (compras) e os pagamentos em dinheiro e cartões de crédito.



## 2. Acompanhamento mês a mês

Avalie como será o seu orçamento durante o ano, projete as receitas e despesas com base na sua condição financeira atual. Mensalmente, faça o equilíbrio das contas, comparando o orçamento previsto e o orçamento realizado.

Gaste apenas de acordo com o que ganha, planeje os gastos e pague as contas em dia, evitando as multas e os juros. Sempre que possível, escolha o pagamento à vista e negocie um desconto.

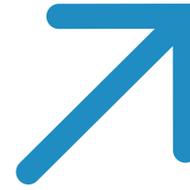
## Lidando com

### **PORTABILIDADE DE CRÉDITO**

Este mecanismo foi criado em 2013 para estimular a concorrência entre as instituições financeiras e possibilitar que os consumidores transfiram suas dívidas de um banco para outro, com taxas de juros menores.

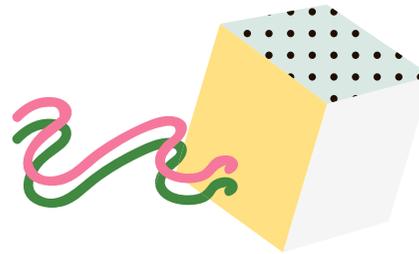
Exemplo: você pode transferir um empréstimo ou financiamento contraído há 10 anos, com prazo de 15 anos e taxa de 12% ao ano para outro banco que tenha juros de 9% ao ano, resultando na redução do saldo devedor e do valor das parcelas. Essa operação é permitida em linhas de crédito para pessoa física, como cartão de crédito, cheque especial, financiamento de veículo, crédito imobiliário, crédito pessoal e crédito consignado.

+ Para entender mais sobre a portabilidade de crédito, [clique aqui](#).



## CONSUMA INFORMAÇÃO

Acesse alguns materiais que produzimos para contribuir com o debate sobre tema e fortalecer consumidores.



ferramenta  
**GUIA DOS**

### **BANCOS RESPONSÁVEIS**

As políticas socioambientais dos maiores bancos brasileiros foram avaliadas e estão disponíveis para que os consumidores possam comparar e escolher onde contratar serviços. Os critérios abordam desde relação comercial com produtores de armas e munições até ocorrências de violações de direitos trabalhistas.

[Confira os resultados](#)

planilha

### **ORÇAMENTO DOMÉSTICO**

Organizar e gerenciar as contas pessoais exige muita dedicação, porém é uma tarefa necessária para quem deseja ter mais tranquilidade para lidar com as contas e tem planos para o futuro. Elaboramos esta ferramenta para auxiliar na administração do seu orçamento doméstico e contribuir para que você alcance seus objetivos. [Baixe agora](#)

minidocumentário

### **NO CAMINHO**

### **DO SUPERENDIVIDAMENTO**

Atualmente, cerca de 61 milhões de brasileiros estão endividados. Muitos fazem novos empréstimos para pagar outras dívidas, numa bola de neve de juros e sem perspectivas de negociação para encerrar esse ciclo. Acompanhamos o caso de superendividamento de um professor aposentado e ouvimos especialistas sobre a falta de regulação da oferta de crédito e ausência de políticas públicas para tratar o endividamento no País. [Assista agora](#)



# ALIMENTAÇÃO

Adotar hábitos alimentares mais saudáveis e sustentáveis é muito importante, mas não depende só de você. Nós acreditamos que é necessário criar um ambiente de consumo favorável e, por isso, pressionamos a indústria e o governo a adotar políticas que induzam mudanças no mercado.

Defendemos, por exemplo, uma informação nutricional mais clara e simples no rótulo dos produtos e regras para a publicidade de alimentos, principalmente para crianças. Além disso, queremos ampliar o acesso a alimentos orgânicos e restringir o uso de agrotóxicos.

A seguir, confira algumas dicas sobre como ter uma alimentação mais saudável e que leva em conta o impacto das formas de produção e distribuição dos alimentos.

[VOLTAR PARA O ÍNDICE](#)



### Lidando com **HÁBITOS ALIMENTARES**

Para manter nosso corpo com um bom funcionamento, precisamos nos alimentar de forma saudável diariamente. A falta de tempo e de conhecimento sobre as necessidades do organismo podem ser grandes obstáculos para isso, mas aos poucos você pode adotar alguns comportamentos muito benéficos:

#### **Priorize alimentos in natura**

Alimentos in natura (como frutas, verduras, legumes, ovos e carnes) ou minimamente processados (como leite, farinha, frutas secas, castanhas) são a base ideal para uma alimentação nutricionalmente balanceada, saborosa e promotora de um sistema alimentar socialmente e ambientalmente sustentável.

#### **Utilize pouco óleo, sal e açúcar**

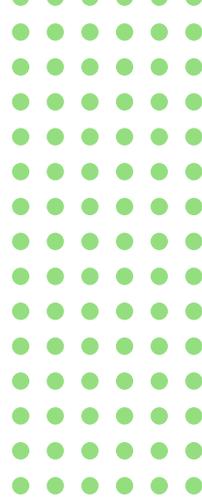
Ao preparar ou temperar refeições, utilize pequenas quantidades de óleos, gorduras, sal e açúcar. Se o uso for moderado, esses ingredientes contribuem para deixar a alimentação mais saborosa sem torná-la nutricionalmente desbalanceada.

#### **Evite ultraprocessados**

Ultraprocessados são alimentos que passaram por técnicas e processamentos com alta quantidade de açúcar, sódio, gorduras totais e saturadas (como biscoitos recheados, salgadinhos, refrigerantes e macarrão instantâneo). Além de serem nutricionalmente desbalanceados, suas formas de produção, distribuição, comercialização e consumo afetam negativamente a cultura, a vida social e o meio ambiente.

#### **Compre alimentos na feira**

Procure fazer compras de alimentos em mercados, feiras e outros locais que comercializam variedades de alimentos in natura ou minimamente processados. Prefira legumes, verduras e frutas da estação cultivados localmente. Sempre que possível, adquira alimentos orgânicos, de preferência diretamente dos produtores.



## Seja crítico com a publicidade

Lembre-se de que a função essencial da publicidade é aumentar a venda de produtos, e não informar ou educar as pessoas. Avalie o que você lê, vê e ouve sobre alimentação em propagandas e estimule outras pessoas a fazerem o mesmo, principalmente crianças e jovens.

+ Conteúdo adaptado do Guia Alimentar para a População Brasileira, do Ministério da Saúde. Acesse mais dicas e informações como essas [clikando aqui](#).

## Lidando com RÓTULO CONFUSO

Para definir o que entra ou não no seu carrinho, o rótulo dos alimentos é decisivo. No entanto, as informações descritas na embalagem não são de fácil compreensão. Algumas dicas que podem ajudar:

### Leia a lista de ingredientes

A lista de ingredientes é organizada de forma que o primeiro item é o que está presente em maior quantidade e o último, em menor. Evite aqueles que contenham açúcar ou sódio entre os primeiros itens da

lista e também produtos com ingredientes de nomes complicados, que você não sabe o significado, pois há grandes chances de serem ultraprocessados.

### Confira as porções

A quantidade de nutrientes indicada na tabela nutricional diz respeito a uma determinada porção do produto e não ao conteúdo total da embalagem. A porção pode se referir a apenas uma colher de sopa, uma xícara ou algumas unidades do alimento. Fique atento ao comparar diferentes marcas de um mesmo produto, pois elas podem adotar porções variadas.

### Porcentagens de Valor Diário

O Valor Diário (%VD) revela o percentual dos nutrientes presentes em determinada porção frente à quantidade máxima recomendada para ingestão em um dia inteiro. Preste atenção principalmente ao %VD de calorias, gordura saturada e sódio.

+ Para obter outras informações, como prazo de validade, tipo de gordura e nutrientes, [clique aqui](#).



## Lidando com **ALIMENTOS TRANSGÊNICOS**

Transgênicos são os alimentos que sofrem alteração do código genético em laboratório. Ou seja, um organismo recebe genes de outro artificialmente, que inclusive pode ser de espécie diferente. A introdução de transgênicos na natureza ameaça seriamente a nossa biodiversidade, já que prioriza a monocultura - modelo agrícola que gera pouca variedade de fauna e flora e a consequente degradação do solo.

### **Agrotóxicos**

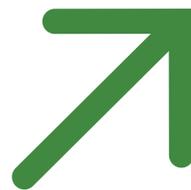
As alterações no patrimônio genético das nossas plantas e sementes estão diretamente ligadas ao aumento do uso de agrotóxicos, pois muitas sementes são modificadas para que sejam resistentes a estes produtos químicos.

## **Impacto na saúde**

São graves os riscos potenciais do consumo de transgênicos, sendo os principais deles o aumento das alergias, o aumento de resistência aos antibióticos e o aumento das substâncias tóxicas, que causam mal às pessoas, aos insetos benéficos e aos outros animais.

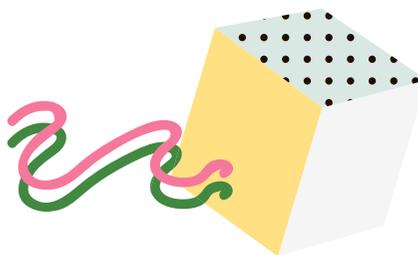
Desde 2003, conquistamos a obrigatoriedade de ter a informação no rótulo de produtos com qualquer quantidade de transgênicos, garantindo que possamos escolher o que queremos comer.

+ Entenda os riscos do cultivo e ingestão desse tipo de alimento [clikando aqui](#).



## CONSUMA INFORMAÇÃO

**Acesse alguns materiais que produzimos para contribuir com o debate sobre tema e fortalecer consumidores.**



**campanha**  
**MOVIMENTO COMER LIVRE**

Acreditamos que a alimentação deve ser livre de conservantes, aromatizantes e outras substâncias nocivas à saúde, além de ser livre da influência da publicidade e da desinformação promovida por empresas de alimentos ultraprocessados. Ter uma alimentação livre inclui saber o que se come e decidir sobre sua alimentação. **Entenda e se envolva**

**plataforma**  
**MAPA DE FEIRAS ORGÂNICAS**

Essa ferramenta de busca tem o objetivo de encurtar o caminho entre o consumidor e o produtor orgânico para ampliar o acesso aos alimentos saudáveis. As feiras são os espaços mais antigos de comercialização e que ainda resistem. Estimulam a autonomia do produtor e valorizam a produção local de alimentos, além de geralmente ter mercadorias mais em conta. **Acesse agora**

**cartilha**  
**ALIMENTAÇÃO SAUDÁVEL  
NAS ESCOLAS**

Em função de sua ampla abrangência, escolas têm um grande potencial para a formação de uma cultura de atitudes mais saudáveis. Esse material aborda ações como a regulamentação da cantina escolar, a capacitação dos cantineiros, a proibição da publicidade de alimentos nas escolas e a promoção efetiva da educação alimentar e nutricional. **Baixar agora**



## SUAS ESCOLHAS FAZEM A DIFERENÇA

**O que você pode fazer para gerar menor impacto ao meio ambiente:**

- Planeje a compra de alimentos para não haver desperdício, dimensionando o consumo de produtos perecíveis com as necessidades da família;
- Use sacolas duráveis para levar as compras do supermercado para casa, evitando consumir sacolas e sacos plásticos;
- Organize-se em grupos de consumo que estimulem a produção sustentável local e regional;
- Informe-se sobre a importância da agricultura sustentável e seus benefícios para a produção de alimentos, inclusive em relação à saúde dos indivíduos e ambientes;
- Apoie a produção regional, com o objetivo de fortalecer a segurança alimentar local e reduzir o consumo de energia com o transporte;
- Exija que os produtores respeitem as leis ambientais e legislação trabalhista, utilizando métodos menos impactantes ao meio ambiente e à saúde de seus colaboradores;
- Faça sua própria compostagem - um tipo de reciclagem de resíduo orgânico -, quando for possível.



# SAÚDE

A saúde é um direito social, previsto pela Constituição brasileira. Na prática, porém, sabemos que há muitas barreiras para que ele seja de fato exercido pelos cidadãos, no sistema público e privado.

Nesse cenário, defendemos o SUS (Sistema Único de Saúde) como garantidor do direito à saúde de todos, lutamos pela melhora da qualidade dos planos de saúde e pela oferta adequada de medicamentos. Além disso, orientamos sobre direitos e estimulamos a denúncia de práticas abusivas.

A seguir, algumas informações relevantes sobre a área.

[VOLTAR PARA O ÍNDICE](#)



## Lidando com **FUNCIONAMENTO DO SUS**

O Sistema Único de Saúde (SUS) é um sistema formado por várias instituições do governo e pelo setor privado, com o qual são feitos contratos e convênios para a realização de serviços e ações, como se fosse um mesmo corpo. É organizado para obedecer a mesma lógica de atuação em todo o território nacional.

Algumas das principais características do SUS são a universalidade, a gratuidade, a equidade e a integralidade. Esses princípios determinam que o SUS deve atender a todos, gratuitamente, de acordo com suas necessidades e tratando a pessoa como um todo. Além disso, suas ações de saúde também devem estar voltadas para a comunidade, para a prevenção e para o tratamento, sempre respeitando a dignidade humana.

### **Cartão para atendimento**

O cartão SUS facilita o processo de agendamento e marcação de consultas, garantindo também o acesso a medicamentos gratuitos. Para fazer um, dirija-se até a unidade de saúde mais próxima de sua residência portando RG, CPF e comprovante de residência.

## Lidando com **REAJUSTE ANUAL**

O reajuste de planos de saúde é aplicado uma vez por ano, no mês de aniversário da contratação, e as regras para sua aplicação dependem do tipo de plano.

### **Planos individuais/familiares**

#### **> Contratados a partir de janeiro de 1999**

O percentual máximo de aumento é definido pela ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar) e deveria servir para repor a inflação do período, mas os aumentos autorizados pela agência costumam ficar bem acima do IPCA (Índice de Preços ao Consumidor Amplo). Um dos motivos para isso é que a ANS leva em conta a média de reajustes dos planos coletivos para calcular o reajuste, sendo que esse tipo de plano não tem regulação - o reajuste é definido pelas próprias operadoras.

#### **> Contratados até dezembro de 1998**

O reajuste anual segue as regras definidas no contrato, desde que elas sejam claras e específicas. Contudo, muitos contratos trazem expressões vagas e genéricas, como “variações monetárias” e “aumento



de acordo com os custos médico-hospitalares”. Com isso, os aumentos podem ser imprevisíveis. Caso os critérios de reajuste não sejam claros e objetivos, deve ser aplicado o mesmo índice de reajuste anual autorizado pela ANS para os contratos feitos a partir de 1999.

### Planos coletivos

#### > Empresarial ou por adesão

Os planos coletivos são aqueles contratados por intermédio de uma Pessoa Jurídica (empregador, associação ou sindicato). O reajuste anual desses contratos não é controlado pela ANS, com o argumento de que nesta modalidade o poder de negociação entre a empresa contratante e a operadora de plano de saúde é mais equilibrado, o que não reflete a verdade. Como é livremente definido pelas operadoras, o percentual de aumento anual varia de um contrato para o outro e podem ser muito elevados.

#### > Ajustes abusivos

Caso você tenha recebido um reajuste muito elevado, solicite esclarecimento junto ao plano de saúde. Se não resolver, faça uma reclamação na ANS ou no Procon de seu Município. O próximo passo é questionar judicialmente.

+ Para entender como funcionam os reajustes por mudança de faixa etária e por sinistralidade, [clique aqui](#).

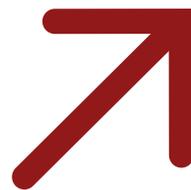
### Lidando com PLANOS

#### COM COPARTICIPAÇÃO

Nessa modalidade de planos de saúde, além de pagar a mensalidade do plano, o usuário paga uma parte da despesa da operadora pelo atendimento prestado. Como a cobertura é a mesma que de um plano tradicional, muitos consumidores optam por esse serviço devido ao seu menor valor mensal.

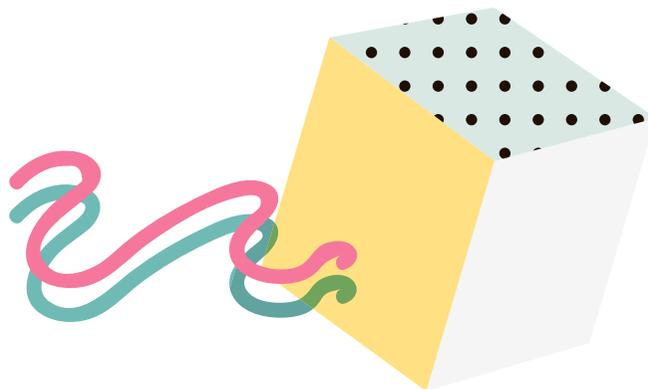
Mas cuidado: o barato pode sair caro, porque você terá que pagar uma taxa a cada vez que passar por uma consulta ou fizer um exame, por exemplo. Esse custo varia de uma operadora para outra, e pode ser cobrado por meio de um valor fixo ou um percentual, o que é determinado pelo próprio plano.

+ Para entender melhor, [clique aqui](#).



## CONSUMA INFORMAÇÃO

Acesse alguns materiais que produzimos para contribuir com o debate sobre tema e fortalecer consumidores.



cartilha

### GUIA SOBRE ERRO MÉDICO

Ao lado das iniciativas governamentais para resolver as carências do sistema de saúde brasileiro, a relação entre o médico e o paciente é fundamental para o sucesso de um tratamento e contribui muito para evitar danos decorrentes dos chamados “erros médicos”. Aqui, trazemos algumas orientações sobre como lidar com a situação. [Baixe agora](#)

cartilha

### MEDICAMENTO: UM DIREITO ESSENCIAL

Em linguagem simples e acessível, a publicação trata do direito de acesso aos medicamentos, os tipos, a utilização correta, os riscos da automedicação, o papel de médicos e farmacêuticos, além da responsabilidade dos governos e dos planos de saúde sobre o tema.

[Baixe agora](#)





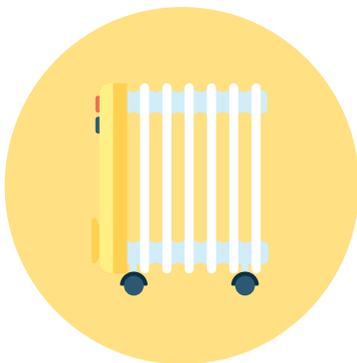
### Lidando com **BANDEIRAS TARIFÁRIAS**

Quando há pouca chuva, o nível dos reservatórios das hidrelétricas cai e, como consequência, a produção de energia diminui. Para compensar, o governo manda acionar as termelétricas, que são mais caras.

O sistema de bandeiras foi criado para cobrir esses custos adicionais na produção de energia, antecipando a receita das distribuidoras. Por isso, bandeiras tarifárias começaram a aparecer nas contas de luz de quase todo o País desde 2015.

As tarifas são classificadas pelas cores verde, amarela e vermelha, e indicam se haverá ou não acréscimo no valor da energia devido ao uso das termelétricas. Segundo a Aneel (Agência Nacional de Energia Elétrica), essa tarifa deixa mais transparente o sistema de energia, dando a possibilidade ao consumidor de adaptar seu consumo quando as termelétricas são acionadas.

+ [Clique aqui](#) para entender melhor.



### Lidando com

## AQUECEDOR ELÉTRICO

Para comprar o aquecedor mais adequado para a casa, é importante analisar o tamanho do ambiente e o tipo de piso onde ele será instalado, além das características do modelo.

### Incandescente

Modelo mais comum no mercado, principalmente devido ao seu baixo preço, esse aquecedor funciona por meio de resistências incandescentes, protegidas por grades metálicas.

Vantagens: tem um bom desempenho, pois quase toda a energia consumida por ele é transformada em calor.

Desvantagens: esse tipo de aquecedor não é recomendado para quem tem crianças e animais de estimação em casa, já que pode causar queimaduras. Ele também deixa o ambiente mais seco.

### Termoventilador

Esse aquecedor funciona de forma parecida com o incandescente, a diferença é que o modelo espalha o calor pelo ambiente por meio de um ventilador.

Vantagem: facilidade de transporte.

Desvantagens: desempenho inferior ao do incandescente, ambiente mais seco e risco de queimaduras.

### Cerâmico

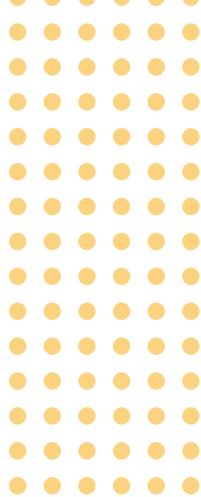
Assim como os dois primeiros modelos, esse também conta com uma resistência para aquecimento, mas ela é protegida por uma cerâmica, que retém o calor e depois o dissipa de forma mais uniforme com uma ventoinha.

Vantagens: aquece mais rapidamente, pode ser portátil ou embutido na parede, não resseca tanto o ar e não pesa tanto na conta de luz.

Desvantagem: o seu barulho, semelhante ao do ar-condicionado, pode incomodar.

Procure instalar o aquecedor o mais próximo possível dos pontos de consumo e ligue apenas durante o tempo necessário.

+ Para saber sobre mais tipos de aquecedor, [clique aqui](#).



## Lidando com **PREJUÍZOS POR QUEDA DE ENERGIA**

As fortes chuvas que atingem várias regiões do País na versão causam recorrentes interrupções no fornecimento de energia elétrica. Com isso, você pode sofrer prejuízos materiais e não materiais. A responsabilidade pela reparação dos danos é da concessionária de energia. Assim, se houver danos a aparelhos elétricos, por exemplo, a distribuidora de energia deve consertar, substituir ou ressarcir o consumidor.

## **Prazos**

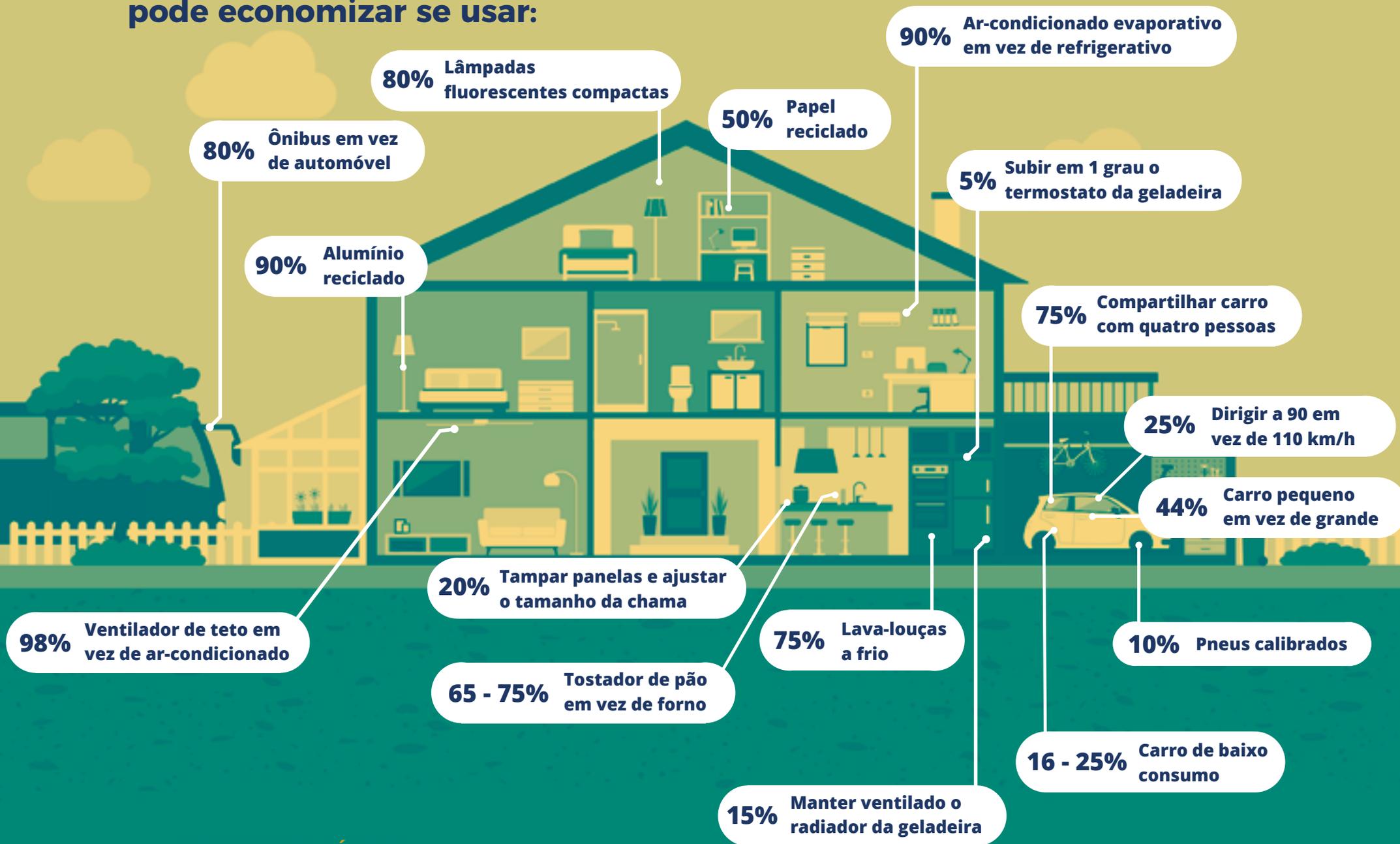
A empresa terá 10 dias corridos, a partir da data do pedido de ressarcimento, para a inspeção e vistoria do aparelho - exceto se o equipamento danificado for utilizado para conservar alimentos perecíveis ou medicamentos, cujo prazo é de um dia útil.

A distribuidora só fica livre da responsabilidade pelo ressarcimento se comprovar uso incorreto do equipamento por parte do dono, defeitos gerados por instalações internas, inexistência de relação entre o estrago do aparelho e a provável causa alegada ou se for providenciada a reparação do equipamento antes do término do prazo para a inspeção.

+ Obtenha mais informações sobre como proceder [clikando aqui](#).



## Veja quanta energia você pode economizar se usar:



VOLTAR PARA O ÍNDICE



## SUAS ESCOLHAS FAZEM A DIFERENÇA

**O que você pode fazer para gerar menor impacto ao meio ambiente:**

- Utilize pilhas recarregáveis ou alcalinas;
- Deixe a bateria usada do seu carro no local onde adquiriu a nova e certifique-se que existe um sistema de retorno ao fabricante.

### **Chuveiro**

- Quando o tempo não estiver frio, procure usar o chuveiro com a chave na posição verão (morno). O consumo é 30% menor do que na posição inverno;
- Tente limitar seus banhos em aproximadamente cinco minutos. Feche o chuveiro enquanto se ensaboa.

### **Máquinas de lavar e ferro elétrico**

- Procure usar máquinas de lavar louças e roupas com toda a sua capacidade preenchida;
- Habitue-se a juntar a maior quantidade possível de roupas para passá-las de uma só vez;

Se o ferro for automático, regule sua temperatura. Passe primeiro as roupas delicadas, que precisam de menos calor. No final, depois de desligá-lo, você ainda pode aproveitar o calor para passar algumas roupas leves.



## SUAS ESCOLHAS FAZEM A DIFERENÇA

### **Geladeira e freezer**

- De forma geral, esses equipamentos são responsáveis por cerca de 30% do consumo de uma residência. Na hora de comprar, leve em conta a eficiência energética certificada pelo selo Procel (Programa Nacional de Conservação de Energia Elétrica);
- Não guarde alimentos e/ou líquidos quentes, nem recipientes sem tampa na geladeira;
- Evite a proximidade com o fogão, aquecedores ou áreas expostas ao sol; No caso de instalação entre armários e paredes, deixe um espaço mínimo de 15 cm dos lados, acima e no fundo do aparelho;
- Evite abrir a porta da geladeira muitas vezes e/ou por muito tempo;
- Não forre as prateleiras com vidros ou plásticos, pois isso dificulta a circulação interna de ar;
- No inverno, a temperatura interna do refrigerador não precisa ser tão baixa como no verão. Regule o termostato;
- Quando você se ausentar de casa por tempo prolongado, esvazie o freezer e a geladeira e deixe-os desligados.



## SUAS ESCOLHAS FAZEM A DIFERENÇA

### Lâmpadas

- Dê preferência a lâmpadas fluorescentes e LEDs para ambientes que fiquem com as luzes acesas por mais de quatro horas por dia. Além de consumir menos energia, elas duram mais;
- Evite acender lâmpadas durante o dia. Aproveite melhor a iluminação natural abrindo bem as janelas, cortinas e persianas. Apague as lâmpadas dos ambientes que estiverem desocupados;
- Procure pintar a casa com cores claras nos tetos e paredes. Elas refletem melhor a luz, reduzindo a necessidade de luz artificial.

Periodicamente, faça a manutenção das

instalações elétricas. Fios mal encapados, desencapados e mal isolados causam fuga de corrente.

### Ar-condicionado

- Na hora da compra, escolha um modelo adequado ao tamanho do ambiente em que será utilizado. Prefira os aparelhos com controle automático de temperatura e dê preferência às marcas de maior eficiência energética certificadas com o selo Procel;
- Na instalação, procure proteger a parte externa da incidência do sol (mas sem bloquear as grades de ventilação);
- Quando o aparelho estiver funcionando, mantenha as janelas e as portas fechadas;
- Desligue-o quando o ambiente estiver desocupado;
- Evite o frio excessivo, regulando o termostato;
- Mantenha limpos os filtros do aparelho para não prejudicar a circulação e a qualidade do ar.



# MOBILIDADE

Nossa atuação nesse tema visa melhorar a qualidade do serviço de transporte público, levando informação sobre seus direitos e estimulando você a exigí-los.

Além disso, pretendemos levantar o debate sobre meios de transporte ativos, em um cenário histórico de políticas que privilegiaram o uso do automóvel e cujos resultados afetam toda a sociedade com congestionamentos, poluição do ar e emissão de gases que contribuem para o aquecimento global.

Confira, a seguir, algumas dicas sobre o tema.

[VOLTAR PARA O ÍNDICE](#)



## Lidando com MÁ QUALIDADE DO TRANSPORTE

De acordo com a Constituição Federal, o transporte público é um direito social de responsabilidade do Estado. Porém, em muitas cidades brasileiras, são empresas privadas que fornecem esse serviço para o governo.



Sendo assim, ao pagar uma tarifa para utilizar o transporte público, o passageiro está firmando um contrato com a companhia privada e estabelecendo uma relação de consumo. Ou seja: em caso de transtornos, como falha no serviço, superlotação e atraso, o usuário pode pedir o valor da passagem de volta.

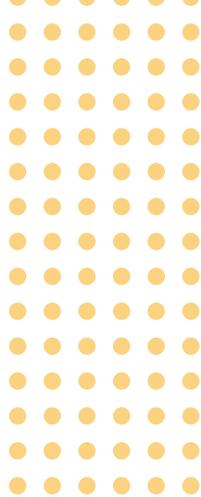
+ Entenda melhor os direitos do passageiro [clcando aqui](#).

## Lidando com GESTÃO DA MOBILIDADE

O transporte é uma estrutura de responsabilidade compartilhada, que muitas vezes pode confundir sobre onde se dirigir para reclamar de diferentes tipos de serviço. Entenda quem é quem dentro desse sistema.

### Prefeitura

As prefeituras e seus órgãos são os principais responsáveis pela mobilidade urbana. Cabe a eles a ampliação e manutenção de ônibus municipais, corredores e ciclovias. A sinalização de trânsito também é uma obrigação das prefeituras, assim como o monitoramento e a aplicação de multas. O órgão ainda é responsável por elaborar o Plano de Mobilidade Municipal, que deve ter como prioridade os meios de transporte ativo - caminhada e bicicletas - e coletivos.



## **Estado**

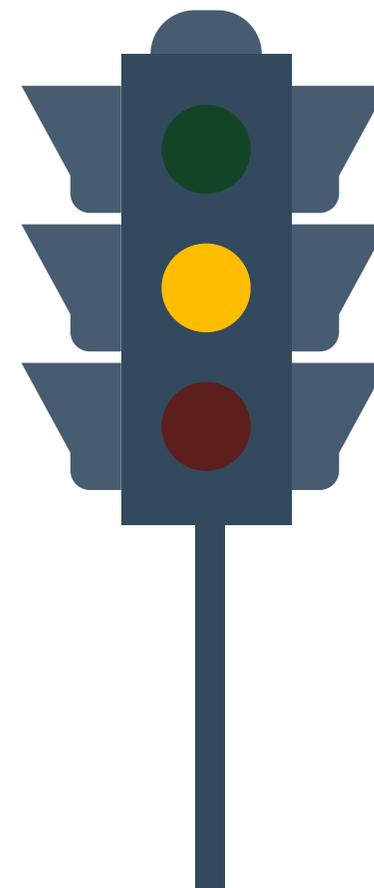
A obrigação dos estados na mobilidade urbana é integrar seus meios de transporte aos municípios. Compete a ele a criação e ampliação de linhas de ônibus interestaduais, assim como da maior parte dos metrô e trens. No âmbito estadual, cabe ao Detran (Departamento de Trânsito) administrar e fiscalizar o trânsito de veículos, assim como a formação de condutores.

## **Governo federal**

É o órgão responsável por definir regras gerais de trânsito, como o Código de Trânsito Brasileiro e a Política Nacional de Mobilidade Urbana. Cabe a ele também a manutenção e construção de estradas federais, além da ampliação do transporte rodoviário, fluvial interestadual e ferroviário, como a Companhia Brasileira de Trens Urbanos.

## **Concessionária**

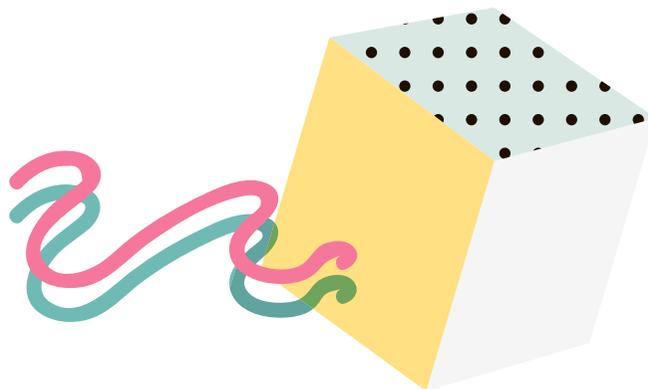
Tanto o governo federal, quanto o Estado e prefeitura podem transferir a gestão da rede de transportes para concessionárias, porém ainda é responsabilidade dos governos criar agências reguladoras que fiscalizem essas companhias privadas.





## CONSUMA INFORMAÇÃO

Acesse alguns materiais que produzimos para contribuir com o debate sobre tema e fortalecer consumidores.



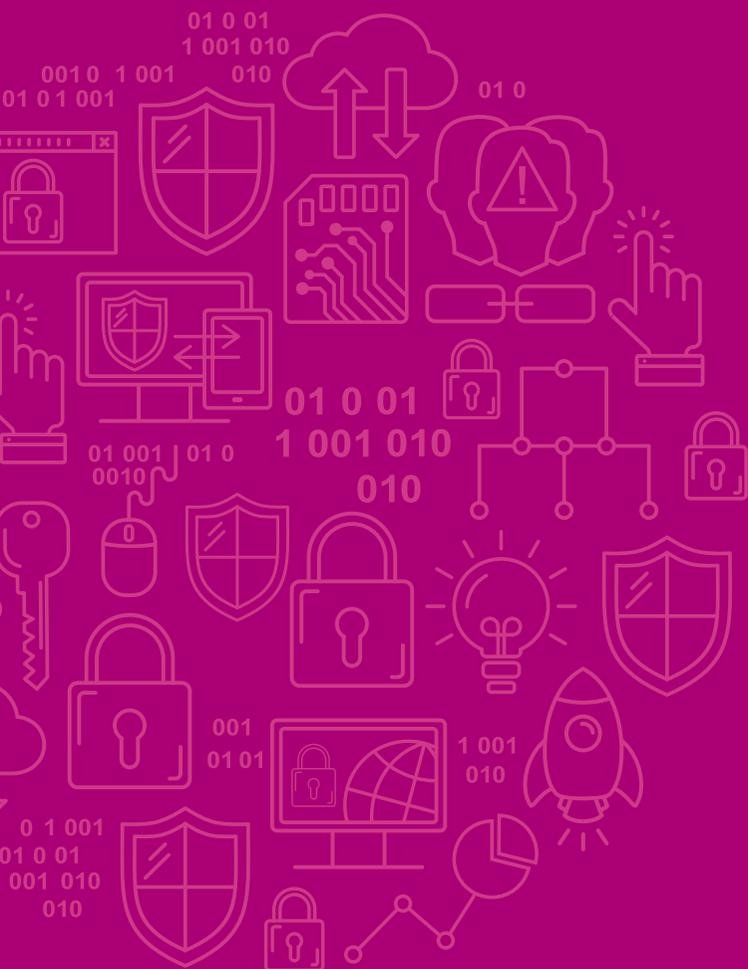
### aplicativo **MOVECIDADE**

Ferramenta para o usuário avaliar os sistemas de transporte da cidade, gerando dados sobre pontualidade, segurança, conforto e estado de conservação de linhas e estações. Com essas informações, encaminhamos demandas de melhorias para as empresas e autoridades responsáveis como forma de pressão e reivindicação.

[Baixe agora](#)

### vídeo-animação **MOBILIDADE URBANA: UM GUIA RÁPIDO**

O conceito de mobilidade urbana envolve uma mudança de paradigma no modo de pensar o transporte e as cidades. Visa aumentar a eficiência e a capacidade de circulação, influenciando também a qualidade de vida na cidade. Entenda mais sobre a importância de investimentos em mobilidade. [Assista agora](#)



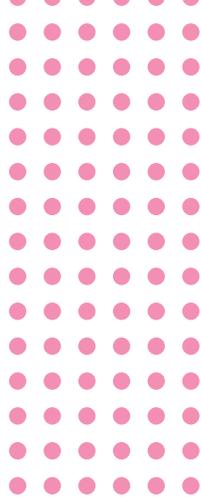
# TELEFONIA, INTERNET E DIREITOS DIGITAIS

Os serviços de telecomunicações e de internet vêm passando por mudanças muito rápidas. Em meio às inovações, nosso intuito é de buscar a efetivação de direitos nos serviços tradicionais desse setor, orientando o consumidor para combater problemas frequentes, como a cobrança indevida em planos de telefonia móvel.

Ao mesmo tempo, lutamos para garantir acesso adequado à internet, que se tornou um instrumento fundamental para a cidadania, e atuamos para consolidar os chamados direitos digitais, como a proteção de dados pessoais, informando e buscando a aprovação de regulação das práticas no ambiente digital.

[VOLTAR PARA O ÍNDICE](#)

A seguir, algumas dicas sobre a área.



### Lidando com

## DADOS PESSOAIS NA REDE

O surgimento de novas plataformas tecnológicas traz diversos desafios para manter a segurança. Cada vez mais conectados, cadastramos nossos dados em uma série de serviços online, muitas vezes sem nos preocupar com a vulnerabilidade dessas informações. Mas os riscos existem.

Plataformas famosas já foram alvos de ataques hackers no mundo inteiro. Entre as informações roubadas havia nomes, senhas, endereços de e-mail, números de telefone, entre outros dados que são de interesse de grupos para comercialização.

Seguem algumas dicas para navegar de forma mais segura na internet:



### Conta segura

O primeiro passo para ter uma conta segura é verificar se ela já foi invadida alguma vez e se seus dados estão vulneráveis. Para isso, consulte o site [haveibeenpwned.com](https://haveibeenpwned.com) (em inglês). Basta inserir seu endereço de e-mail e clicar em “pwned”. Automaticamente, o site verifica se a conta está na lista de mais de 1 trilhão de e-mails hackeados nos últimos anos.

Caso apareça a frase “Good news — no pwnage found!”, o endereço fornecido não foi afetado. Já se o resultado for “Oh no — pwned!”, o endereço está comprometido. Nesse caso, é importante mudar imediatamente sua senha nos serviços mais utilizados, como conta de e-mail e redes sociais.

Uma dica importante é criar senhas fortes que misturem letras, números e formem uma frase. Por exemplo: Am0P1zzaDeQueij0. Também é recomendável trocar periodicamente as senhas. Vale lembrar que não é seguro utilizar a mesma frase em todos os serviços. Se tiver medo de esquecê-la, anote-a em um papel e deixe em um lugar seguro.



### Fui vítima, e agora?

Em casos mais graves, como vazamento de fotos íntimas, dados de cartões de crédito ou outros danos causados por falhas de segurança, por exemplo, o consumidor pode exigir a retirada do conteúdo e a reparação aos provedores do serviço. Eles são responsáveis mesmo se não tiverem causado o problema e independentemente do serviço ser pago ou gratuito.

O primeiro passo é contatar os provedores por meio de seus canais de ajuda. Caso o problema não seja resolvido, procure os órgãos de defesa do consumidor ou ingresse com ação de reparação no Juizado Especial Cível.

+ [Clique aqui](#) para saber muito mais sobre como proteger seus dados pessoais.



### Lidando com SERVIÇOS NO CELULAR

Provavelmente você já recebeu mensagens de texto de sua operadora oferecendo serviços de jogos, horóscopos, notícias, cursos, backup de arquivos etc - são os SVAs (Serviços de Valor Adicionado). Muitos consumidores acabam contratando o serviço sem perceber, sem ter solicitado ou por não entender que ele é pago.

Mas o SVA só pode ser cobrado se houver autorização prévia e expressa pelo consumidor. Assim, caso não tenha contratado o serviço, você tem direito de

receber os valores pagos indevidamente em dobro, com juros e correção monetária.

### Será que contratei um SVA sem ter solicitado?

Há algumas maneiras de descobrir se você contratou o serviço adicional.

**Celular pré-pago:** ao fazer uma recarga, verifique se há redução imediata de seus créditos, antes de usá-lo para fazer ligações, enviar mensagens ou acessar a internet. Caso isso aconteça, algum serviço deve estar embutido em seu plano.

**Celular pós-pago:** analise sua conta e verifique se há serviços desconhecidos, como por exemplo, "Cobrança Serviços de Terceiro TDATA" ou "SVA Engineering". Como não há regulação para os SVAs, as empresas utilizam nomes complicados, e muitas vezes em língua estrangeira, que podem confundir.

Caso fique em dúvida, você pode entrar em contato com a sua operadora, que é obrigada a explicar que tipo de serviço está sendo cobrado. Lembre-se de anotar o protocolo para ter um registro de seu atendimento.

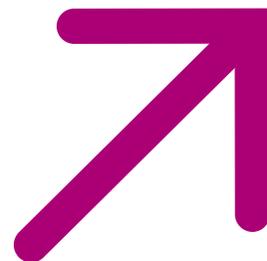
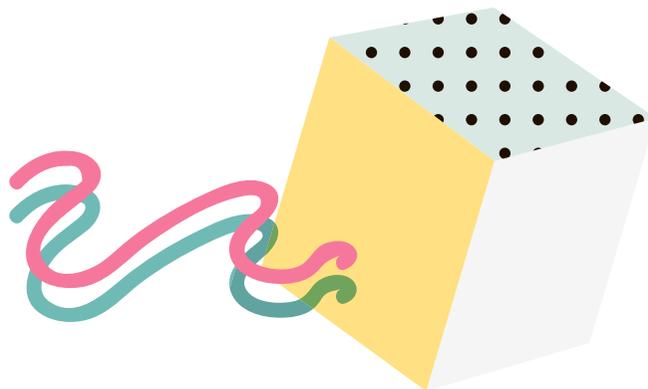
+ Saiba mais sobre o SVA e como reaver valores pagos indevidamente [clique aqui](#).

VOLTAR PARA O ÍNDICE



## CONSUMA INFORMAÇÃO

Acesse alguns materiais que produzimos para contribuir com o debate sobre tema e fortalecer consumidores.



**vídeo-animação**

### CAIXA PRETA DO CRÉDITO

Existe uma nota que diz o quão confiável você é. Ela se chama pontuação de crédito e indica o quão apto você é para parcelar uma compra, financiar um carro ou uma casa ou qual o limite do seu cartão de crédito. Mas já imaginou se dados de saúde ou redes sociais fossem utilizados para compor essa nota?

[Assista agora.](#)

**livro**

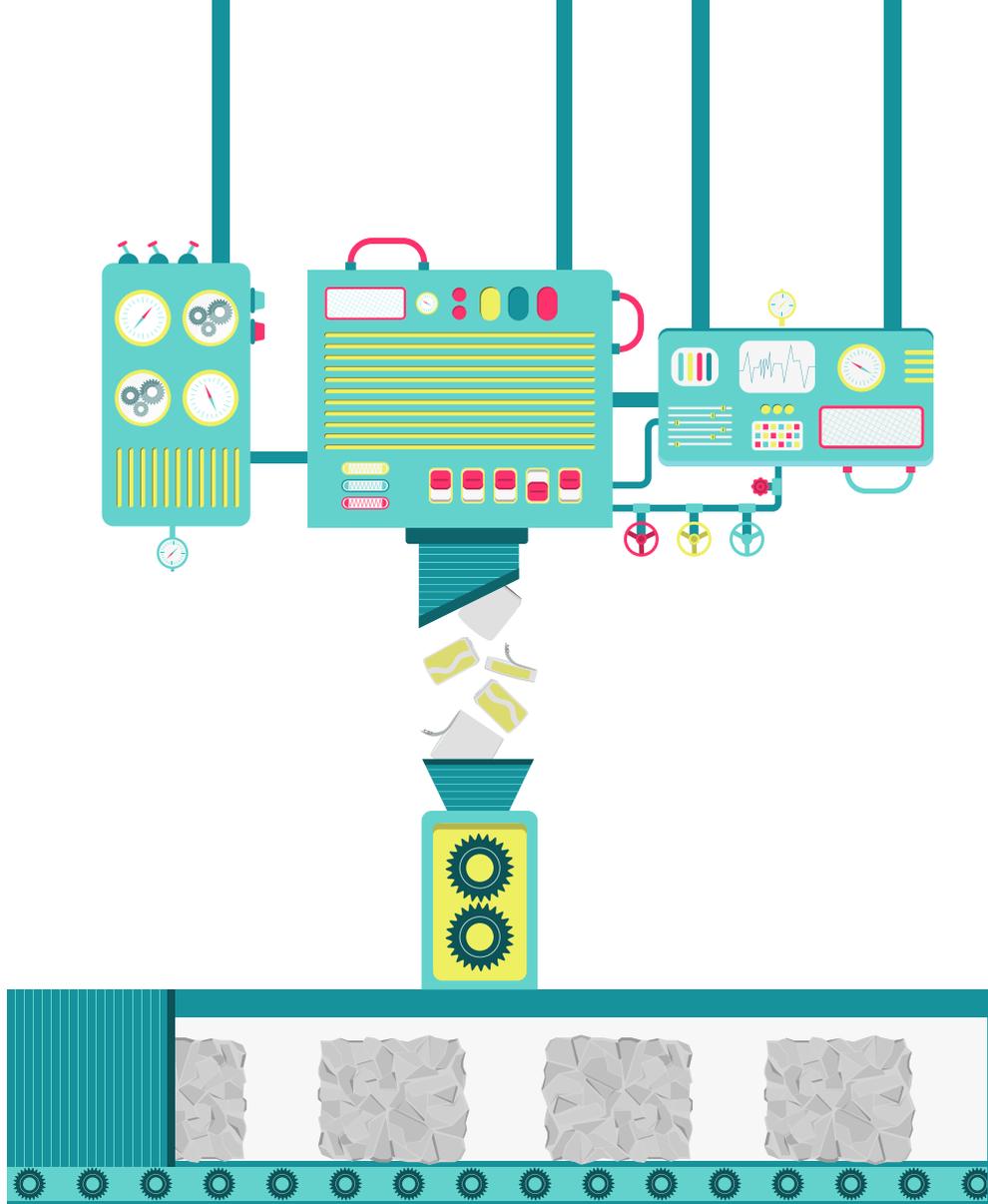
### ESCASSEZ ARTIFICIAL

Compilação do seminário “Franquias de dados na Internet fixa: a dimensão técnica, jurídica e social”, feito para debater alternativas regulatórias para o problema das franquias. Além de um ótimo material de estudo para entender os aspectos técnicos, jurídicos e sociais que envolvem a questão, o livro é material de consulta para alguns deputados que votam sobre a questão. [Baixe agora](#)





# A QUESTÃO DOS RESÍDUOS



## MAIS CONSUMO, MAIS “LIXO”

A geração de resíduos cresce no mesmo ritmo em que aumenta o consumo. Quanto mais mercadorias adquirimos, mais recursos naturais consumimos e mais resíduos geramos. Desta forma, os custos são cada vez mais altos para coleta e tratamento deles, além de haver um grande desperdício de matérias-primas e ser cada vez mais difícil encontrar áreas disponíveis para depositar os resíduos.

O desafio é de todos: consumir de forma sustentável implica poupar os recursos naturais, conter o desperdício, reutilizar e reciclar a maior quantidade possível de resíduos. Só assim conseguiremos prolongar o tempo de vida dos recursos naturais do planeta.



# TEMPO DE DECOMPOSIÇÃO



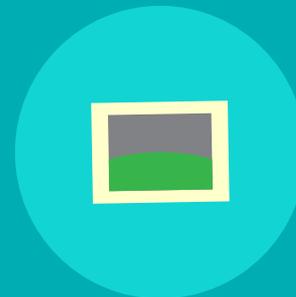
**Papel**  
DE 3 A 6 MESES



**Pano**  
DE 6 MESES A 1 ANO



**Filtro de cigarro**  
MAIS DE 5 ANOS



**Madeira Pintada**  
MAIS DE 13 ANOS



**Náilon**  
MAIS DE 20 ANOS



**Metal**  
MAIS DE 100 ANOS



**Alumínio**  
MAIS DE 200 ANOS



**Plástico**  
MAIS DE 400 ANOS



**Vidro**  
MAIS DE 1000 ANOS



**Borracha**  
INDETERMINADO

VOLTAR PARA O ÍNDICE



## SUAS ESCOLHAS FAZEM A DIFERENÇA

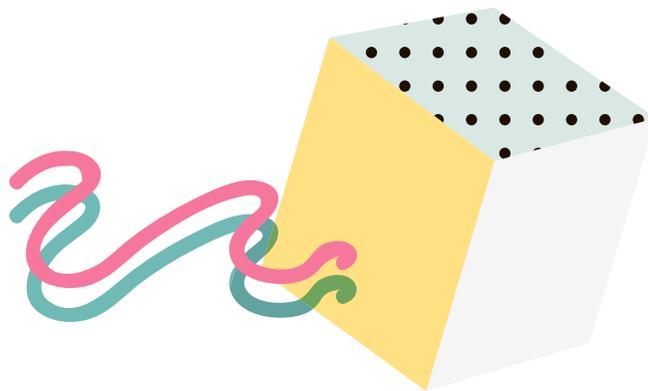
**O que você pode fazer para gerar menor impacto ao meio ambiente:**

- Compre produtos duráveis e resistentes, evitando comprar produtos descartáveis;
- Compre produtos cujas embalagens são reutilizáveis e/ou recicláveis;
- Escolha produtos de empresas com selos ambientais, que desenvolvem programas socioambientais e/ou que sejam responsáveis pelos produtos pós-consumo;
- Conserte produtos em vez de descartá-los e substituí-los por novos;
- Doe produtos que possam servir a outras pessoas;
- Separe os materiais recicláveis e encaminhe para catadores, artesãos, entidades ou empresas que possam reutilizar ou reciclar os materiais;



## SUAS ESCOLHAS FAZEM A DIFERENÇA

- Organize-se nos ambientes onde frequenta para iniciar um projeto de separação de materiais recicláveis;
- Não queime qualquer tipo de lixo. Se não houver coleta no seu bairro, exija o serviço pra prefeitura;
- Faça a compostagem de resíduos orgânicos - um processo natural em que micro-organismos como fungos e bactérias realizam a degradação da matéria, transformando-a num produto muito rico em nutrientes para a terra, o húmus;
- Leia os rótulos dos produtos para conhecer as suas recomendações ou informações ambientais;
- **Colecione dicas ambientais sobre consumo sustentável, como as que contém nesse material, e compartilhe com seus amigos.**





A produção de todo esse trabalho só é possível com o apoio de nossos associados. Em 2017, gastamos 55% de nossos recursos arrecadados em mobilização e comunicação.

[Confira a transparência de nossos gastos e contribua!](#)



**idec**  
Instituto Brasileiro de  
Defesa do Consumidor