

Perguntas frequentes para o site <https://cides.com.br/procon-regional/>

Selecione abaixo qual tema deseja saber mais:

1. ASSUNTOS FINANCEIROS - CARTÃO DE CRÉDITO^{1 2 3 4 5 6 7}

O que é cartão de crédito? O cartão de crédito é um meio que possibilita o pagamento à vista ou parcelado de produtos e serviços, obedecidos requisitos pré-determinados, tais como, validade, abrangência, limite do cartão, etc. Foi criado com a finalidade de promover o mercado de consumo, facilitando as operações de compra.

Quais as partes envolvidas numa operação com cartão de crédito? O consumidor, a administradora do cartão e o fornecedor de produtos e serviços que integra a rede credenciada.

São disponibilizados outros serviços pela administradora ao consumidor?

Algumas administradoras de cartão de crédito oferecem outros serviços ao consumidor, como crédito rotativo, contratação de financiamento para saldo devedor, seguros, saques em estabelecimentos bancários ou comerciais, que são prestados por empresas vinculadas contratualmente que formam a rede credenciada.

O que é um contrato de adesão? Um contrato de adesão é aquele em que todas as cláusulas são previamente elaboradas pelo fornecedor, cabendo ao consumidor apenas aceitar ou recusar o contrato, sem possibilidade real de discutir ou modificar seu conteúdo.

O contrato de cartão de crédito é um contrato de adesão? O contrato de cartão é um contrato de adesão, uma vez que suas cláusulas são estabelecidas unilateralmente pelo fornecedor, sem que o consumidor possa discutir ou modificar substancialmente seu conteúdo.

¹ CDC, Lei 8.078/90.

² Código Civil 2002.

³ Lei nº 14.690/2023 que institui o Programa Emergencial de Renegociação de Dívidas de Pessoas Físicas Inadimplentes – Desenrola Brasil; estabelece normas para facilitação de acesso a crédito e mitigação de riscos de inadimplimento e de superendividamento de pessoas físicas.

⁴ Resolução CMN nº 5.112/2023.

⁵ RESOLUÇÃO CMN Nº 4.549, de 26 de janeiro de 2017.

⁶ Resolução CMN nº 5.004, de 24 de março de 2022.

⁷ Resolução CMN nº 5.057, de 15 de dezembro de 2022.

Como se adere ao sistema de cartão de crédito? O consumidor adere ao sistema por meio do encaminhamento de proposta à administradora, que após o recebimento, efetua análise das informações, podendo haver ou não aceitação da proposta. Sendo esta aceita, a administradora emite o contrato de adesão e o cartão em nome do interessado.

A administradora de cartão é obrigada a aceitar a proposta enviada pelo consumidor? Não. A administradora, ao analisar a proposta encaminhada pelo consumidor, verificará o enquadramento nos requisitos impostos por ela. Contudo, a negativa deve ser justificada e informada ao consumidor.

Que providência o consumidor deve tomar ao receber um cartão de crédito sem ter solicitado? Primeiro, deve entrar em contato com a administradora exigindo os devidos esclarecimentos, formalmente. Poderá também registrar reclamação junto aos órgãos de defesa do consumidor para que sejam tomadas as providências cabíveis ao caso e no âmbito coletivo. Caso sejam emitidas faturas de cobrança (anuidade, cartão adicional etc.) que possam acarretar prejuízo ou dano poderá ser pleiteada indenização. Por último, você deve inutilizar o cartão ou devolvê-lo ao remetente.

Na abertura de conta corrente ou financiamento sou obrigado adquirir cartão de crédito? Não. Esse procedimento é a chamada “venda casada” que constitui prática abusiva sendo proibida pelo Código de Defesa do Consumidor e deve ser denunciada aos órgãos de proteção ao consumidor.

Quais são os encargos por atraso que podem incidir no cartão de crédito? Multa moratória de 2%, juros de mora de 1% mais os encargos contratuais.

Como o consumidor deve proceder no caso de extravio, furto ou roubo do cartão de crédito? O consumidor, ao verificar o extravio, furto ou roubo do cartão, deverá comunicar o fato à central de atendimento da administradora, o mais rápido possível, solicitando o bloqueio do mesmo, solicitar o número de protocolo do pedido formalizado anotando a data, horário e o nome do atendente. É importante também que seja lavrado um Boletim de Ocorrência (BO) sobre o fato, para afastar a responsabilidade sobre o uso indevido do mesmo.

Como deve proceder a rede credenciada no ato do pagamento com cartão de crédito? Para segurança do sistema e do consumidor, a rede credenciada deve checar as listagens fornecidas pelas empresas e tem ainda a obrigação de conferir a assinatura do consumidor, bem como solicitar a apresentação de documento pessoal que comprove a titularidade do usuário do cartão.

É seguro contatar a administradora de cartões, somente através da central de atendimento? Atualmente, a telefonia e a informática contam com recursos avançados, porém, para a segurança do consumidor é recomendável que sejam registrados alguns dados (nome do atendente, número de protocolo, horário, data e assunto tratado), os quais comprovam o contato. Questões mais complexas devem ser feitas por escrito, através da remessa de carta com aviso de recebimento ou e-mail.

O seguro de perda, furto ou roubo é obrigatório? O seguro de perda, furto ou roubo é OPCIONAL, sendo oferecido pelas administradoras de cartões de crédito e garantido por uma seguradora. O seguro tem a finalidade de cobrir as despesas derivadas de uso indevido por terceiros.

A administradora é obrigada a assumir o uso por terceiros relacionado a perda, furto ou roubo? Não. Embora os contratos de cartão de crédito usualmente prevejam cláusulas que atribuem ao titular a responsabilidade pelo uso indevido do cartão até a comunicação da perda, furto ou roubo, tal responsabilização não pode ser automática nem absoluta. À luz do Código de Defesa do Consumidor, a segurança na prestação do serviço integra o dever do fornecedor, que deve adotar mecanismos eficazes para prevenir fraudes e uso indevido. A simples transferência integral do risco ao consumidor viola o princípio da boa-fé objetiva, bem como os deveres de lealdade, cooperação e segurança previstos na legislação consumerista e no art. 422 do Código Civil. Considerando a vulnerabilidade do consumidor e as fragilidades inerentes aos sistemas de pagamento, a administradora de cartão pode ser responsabilizada pelo uso indevido por terceiros quando não houver culpa ou negligência do titular. Cláusulas contratuais que imponham desvantagem exagerada ao consumidor ou afastem a responsabilidade do fornecedor por falhas do serviço são abusivas e passíveis de nulidade.

Como deve o consumidor proceder ao receber fatura da qual não reconhece algum lançamento? O consumidor deve entrar em contato imediatamente com a administradora do cartão e registrar reclamação contestando os lançamentos. Em casos em que a compra é registrada em duplicidade, o consumidor deve contatar a loja para que a mesma faça o devido estorno junto à administradora do cartão.

Qual o procedimento a ser adotado quando a administradora não estornar os lançamentos indevidos? O consumidor deverá formalizar reclamação em um órgão de defesa do consumidor, no Juizado Especial Cível ou na Justiça Comum.

Como são feitos os pagamentos do cartão de crédito? A administradora de cartão de crédito, normalmente, disponibiliza algumas datas de vencimento da fatura. O consumidor ao fazer sua opção passará a receber as faturas para o pagamento na data ajustada. A possibilidade de escolha permite que o consumidor programe seus gastos. A falta de recebimento da fatura não exime o consumidor do pagamento, devendo este contatar a administradora antes do vencimento e efetuar o pagamento mediante boleto avulso ou outra forma disponibilizada.

Quais as opções de pagamento da fatura? As opções de pagamento são quatro: O consumidor paga a fatura com o valor integral, na data de vencimento; O consumidor pagará o valor discriminado como pagamento mínimo, que em média corresponde a 20% do valor integral da fatura e utiliza o chamado “crédito rotativo”. Assim o consumidor estará financiando o saldo da diferença verificada entre o valor total da fatura e o valor pago; O consumidor poderá ainda efetuar pagamento maior que o mínimo. Nessa opção o saldo será acrescido dos encargos contratuais (taxas de financiamento) que serão cobrados na próxima fatura; Ao consumidor, no ato da aquisição de produtos ou serviços nos estabelecimentos filiados, é oferecida a opção de parcelar a compra, devendo ser informado sobre eventuais acréscimos de juros no parcelamento. Verifique a real necessidade do pagamento mínimo ou parcelado das faturas do cartão de crédito, pois os percentuais de juros aplicados pelas administradoras são elevados e estão liberados pelo Banco Central.

Os juros incidem sobre o valor total da fatura, na opção de crédito rotativo? No financiamento do crédito rotativo, os juros somente incidem sobre o saldo remanescente verificado entre o valor da fatura e o valor pago. Exemplo: Valor para

pagamento total até o dia 30 – R\$ 400,00. Valor para pagamento mínimo – R\$ 80,00. Valor do saldo – R\$ 320,00. Portanto, somente o saldo de R\$ 320,00 é que será acrescido dos juros em virtude do consumidor ter optado por esta modalidade de pagamento.

As taxas de financiamento na modalidade de crédito rotativo, sofrem algum tipo de limitação? No Brasil, as taxas não são “tabeladas” e variam devido a diversos fatores. Portanto, o consumidor deverá ter cautela ao aderir a qualquer modalidade de financiamento. Na fatura do cartão de crédito, deverá estar expresso a taxa de juros que incidirá no período da fatura e a do próximo período.

A administradora de cartões pode exigir o pagamento total da fatura? Após o vencimento da fatura o valor lançado pode ser cobrado a qualquer momento, podendo a administradora retirar a opção do pagamento mínimo e exigir o valor integral da fatura.

A administradora é obrigada a parcelar o débito/dívida do cartão de crédito? A administradora não é obrigada a parcelar o débito/dívida do cartão de crédito. O valor lançado nas faturas após o vencimento e os encargos, poderão ser cobrados a qualquer momento. Qualquer negociação da dívida implicará em novo ajuste entre as partes.

2. SEGUROS

Qual a legislação utilizada nos contratos de seguro? A legislação relacionada aos contratos de seguro são: Decreto-lei 5384/43; Decreto-lei 73/66; Lei 15.040/2024 que só deverá ser aplicada em contratos celebrados após sua entrada em vigor 31/12/2025, e a Lei 8078/90 (Código de Defesa do Consumidor), caso se caracterize relação de consumo.

O que pode ser segurado? Atualmente, quase tudo pode ser segurado, existindo portanto, uma gama imensa de contratos de seguros. Os mais vendidos são os destinados a cobertura de veículos, saúde, imóveis, vida e acidentes pessoais e aparelho celular.

Um bem pode ser segurado mais de uma vez? Em regra, não. O seguro serve para repor o prejuízo, não para dar lucro. Exceção: seguro de vida, que pode ter mais de um.

Quais são as modalidades de seguro automóvel? Os principais são: 1) Valor de mercado, que paga o valor médio do carro no mercado no dia do sinistro; e, 2) Valor fixo, que paga um valor combinado no contrato.

O que fazer em caso de acidente, roubo ou outro sinistro? Avise a seguradora o quanto antes; Siga as orientações do contrato; Entregue os documentos pedidos; Guarde protocolos e comprovantes.

Existe um prazo para o segurado comunicar o sinistro? O segurado deverá verificar nas condições contratuais quais os procedimentos para comunicação, regulação e liquidação de sinistros e, em especial, a listagem dos documentos básicos que deve apresentar para poder receber a indenização. Em caso de dúvida fundada e justificável expressamente informada ao segurado, é facultado à seguradora solicitar documentos complementares aos expressamente relacionados nas condições contratuais. É vedada a inclusão de cláusula que fixe prazo máximo para a comunicação de sinistro, mas o segurado deve ficar atento ao prazo de prescrição de 1 (um) ano, contado a partir da data em que tomou ciência do fato gerador da indenização, conforme a alínea b, do inciso II, do §1º do artigo 206, da Lei nº 10.406/2002 (Código Civil).

O seguro automóvel é vinculado ao condutor ou ao veículo? O seguro automóvel pode ser contratado de forma tradicional, vinculado ao veículo, ou na modalidade vinculada ao condutor, permitida pela Circular SUSEP nº 639/2021. Nessa última hipótese, a cobertura acompanha o motorista, garantindo proteção independentemente do veículo conduzido, inclusive em casos de uso de automóveis alugados ou compartilhados. O modelo é especialmente vantajoso para quem utiliza mais de um veículo ou atua como motorista de aplicativo, pois amplia a proteção sem a necessidade de múltiplos seguros.

Posso contratar só uma parte do seguro do carro? Sim. Não é obrigatório contratar todas as coberturas.

O corretor de seguro é representante da seguradora? Nos termos da lei o corretor é o representante do segurado/consumidor junto às seguradoras, realizando a intermediação na contratação de seguro. Entretanto na prática, verifica-se cada vez mais que o corretor atua como representante da seguradora, apresentando somente a opção de uma única empresa, proposta inclusive em papel timbrado dessa e cartão de visita com o logotipo da seguradora. Dessa forma, para o consumidor o corretor é um representante da seguradora, motivo pelo qual, nos termos do Código de Defesa do Consumidor, a seguradora deve responder pela atuação desse agente.

Por que o seguro é mais caro em algumas cidades? Para calcular o valor do prêmio a ser pago para a aquisição do contrato de seguro, as seguradoras levam em consideração alguns itens de riscos, tais como furtos, acidentes, perfil do motorista, etc, que podem ou não aumentar o grau de sinistralidade em determinada região e época.

O que é perfil para o contrato de seguro? São informações sobre quem dirige o veículo, como idade, tempo de habilitação, onde o carro circula, onde fica guardado. **Atenção!** Responda tudo com verdade. Informação errada pode gerar problema na indenização.

Como pode ser contratado o seguro residencial? No seguro residencial, o contrato define um valor máximo de indenização. Existem dois tipos de contrato de seguro residencial: no primeiro, a seguradora faz constar que o segurado será obrigado, no caso de recebimento de indenização, apresentar documentos que comprovem a origem dos bens, obrigando o segurado a ter e manter guardados todos os comprovantes de aquisição de bens (notas fiscais) e contratação de serviços (contratos); no segundo, o contrato prevê que a seguradora fará uma vistoria prévia para identificar os bens que integram a residência. Neste caso é importante ter cópia assinada da vistoria prévia realizada.

Se o seguro for cancelado antes do fim, recebo parte do dinheiro? Sim. A seguradora pode devolver o valor proporcional ao tempo não usado, conforme o contrato.

A seguradora tem prazo para entregar a apólice de seguro? Sim. Em até 15 dias. Enquanto isso, o seguro já vale, se não houver recusa formal.

Como deve ser o pagamento do valor do prêmio/seguro? O pagamento pode ser feito por boleto bancário, cartão de crédito ou débito automático, com a seguradora enviando a cobrança antes do vencimento, conforme as condições pactuadas em contrato. Em se tratando de pagamento com cheques, eles devem ser nominais à seguradora que vai ser contratada, anotando-se no verso dos cheques a quem se destina e qual a razão da emissão.

Como devo proceder para saber se o pagamento à vista foi repassado à seguradora? Essa informação deve constar na apólice ou proposta.

O que fazer para contratar um seguro? Em primeiro lugar, verifique se o corretor é registrado na Susep (Superintendência de Seguros Privados) para atuar no mercado de seguros, leia o contrato com atenção e por fim peça cópia da proposta; Evite cheques pré-datados.

O seguro automóvel é vinculado ao condutor ou ao veículo? O seguro automóvel pode ser contratado de forma tradicional, vinculado ao veículo, ou na modalidade vinculada ao condutor, permitida pela Circular SUSEP nº 639/2021. Nessa última hipótese, a cobertura acompanha o motorista, garantindo proteção independentemente do veículo conduzido, inclusive em casos de uso de automóveis alugados ou compartilhados. O modelo é especialmente vantajoso para quem utiliza mais de um veículo ou atua como motorista de aplicativo, pois amplia a proteção sem a necessidade de múltiplos seguros.

3. SERVIÇOS ESSENCIAIS - ENERGIA ELÉTRICA^{8 9}

O que fazer em caso de dúvida no relógio de luz (medidor)? Se achar que o relógio está marcando errado, ligue para a empresa de energia. O relógio é da empresa, mas fica sob sua guarda. Você pode pedir verificação ou troca. Se não houver defeito, a empresa pode cobrar pelo serviço.

⁸ RESOLUÇÃO NORMATIVA ANEEL Nº 1.000/2021.

⁹ RESOLUÇÃO NORMATIVA ANEEL Nº 956/2021. CRITÉRIO DE DESLOCAMENTO E METODOLOGIA PARA COMPENSAÇÃO DE PERDAS EM LINHAS DE DISTRIBUIÇÃO.

O que pode acontecer quando o medidor abastece mais de um imóvel? Não é recomendado. É perigoso, pode causar incêndio e dificulta o controle do gasto. Para colocar mais de um relógio, procure a empresa de energia.

Posso ter problema em minha conta se o imóvel permanecer fechado o dia todo?

Sim, toda vez que o leiturista não conseguir realizar a leitura, por motivos que o impeçam como cão solto, portão fechado, imóvel vago, casa fechada, etc, a cobrança será feita pela média dos últimos três meses. Isto pode acarretar um acúmulo de consumo, bem como corte de energia por impedimento de acesso, devendo o consumidor ser notificado com antecedência. Sim, pode haver problemas. Pela Resolução ANEEL nº 1.000/2021, existe impedimento de acesso quando o medidor fica dentro do imóvel ou em local sem livre acesso e a leitura não é feita por responsabilidade do consumidor (portão fechado, casa trancada, animal solto, etc.). Medidor instalado no limite da rua não caracteriza impedimento. Quando isso acontece, a concessionária pode cobrar a conta pela média de consumo, deve registrar a tentativa de leitura e avisar o consumidor, informando como a conta foi calculada, quantas vezes já ocorreu o impedimento e quais soluções estão disponíveis. A empresa também é obrigada a oferecer alternativas, como agendar a leitura, permitir autoleitura, instalar medidor externo ou remoto, ou transferir o medidor para local acessível (alguns serviços podem ter custo). Tenha em mente que se o leiturista não conseguir acesso por três contas seguidas, a concessionária pode suspender o fornecimento de energia, mesmo sem atraso de pagamento. Portanto, mantenha o medidor sempre acessível ou utilize uma das opções oferecidas pela concessionária. Isso evita cobrança por média, diferenças futuras na conta e o risco de corte de energia.

Por que a leitura ocorre a cada 3 meses na área rural? A explicação decorre da engenharia do sistema elétrico, conforme disciplinado pelo PRODIST (Resolução ANEEL nº 956/2021, Anexo 5.A). Esse regulamento trata do deslocamento do sistema de medição — comum em áreas rurais, onde os medidores podem estar distantes do ponto de conexão —, das perdas técnicas ao longo das linhas de distribuição e da incerteza inerente aos equipamentos de medição. No meio rural, as linhas tendem a ser mais longas, o que aumenta as perdas técnicas naturais e faz com que a diferença entre o consumo real e o consumo medido mensalmente seja, muitas vezes, inferior

ao próprio erro técnico aceitável do sistema. O PRODIST estabelece que, quando a perda técnica é inferior à metade da incerteza do sistema de medição, não há ganho técnico relevante na realização de leituras mais frequentes. Em termos práticos, medir mensalmente nesses trechos não aumenta a precisão do faturamento, mas eleva significativamente os custos operacionais, o que justifica, sob a ótica técnica e regulatória, a adoção de leituras espaçadas, como a trimestral.

Por que o consumidor rural é orientado a informar a leitura mensalmente? A situação envolve um equilíbrio entre a eficiência do sistema elétrico e a proteção do consumidor. A ANEEL autoriza o faturamento por média, especialmente em áreas rurais, mas não impede que o consumidor informe a leitura real do medidor, quando este estiver acessível e houver interesse em evitar distorções no valor cobrado. Ao recomendar que o consumidor rural informe a leitura mensalmente, a concessionária atua com transparência, reduz o risco de acúmulo de diferenças e evita cobranças por média que não representem o consumo efetivo. Importante destacar que essa conduta constitui uma faculdade do consumidor, e não uma obrigação imposta pela distribuidora.

Posso pedir o desligamento da energia elétrica, enquanto o imóvel é reformado? Durante reforma, você pode pedir o desligamento da energia para evitar problemas. Para religar depois, há cobrança de taxa.

Ao adquirir um imóvel, que cuidados devem ser tomados com relação a energia elétrica? É importante verificar a fiação com um eletricista, veja se há contas atrasadas e peça a troca do nome da conta para o novo dono. Se quiser, peça vistoria da empresa.

No caso da fiação, até onde vai a responsabilidade da concessionária de energia elétrica? A empresa cuida da rede até o poste. Daí para dentro da casa, a responsabilidade é do consumidor.

O que fazer quando a concessionária de energia desliga o fornecimento sem haver débitos? Se cortarem a luz sem dívida, entre em contato imediatamente com a empresa. Nunca religue por conta própria, pois gera multa.

A data de vencimento da conta pode ser alterada? Sim. Segundo a Lei 9.791/99, as empresas concessionárias de serviços públicos estão obrigadas a fornecer ao

consumidor ou ao usuário, dentro do mês de vencimento, o mínimo de seis datas opcionais de vencimento da conta¹⁰. Assim, se houver interesse, o consumidor deve verificar as datas colocadas à disposição, e se for o caso solicitar a mudança da data de vencimento. Sempre que solicitar um serviço ou formular uma reclamação, solicite um número de protocolo e informe-se sobre o prazo de resposta ou regularização do serviço.

A empresa pode cortar a luz de minha casa se eu atrasar o pagamento? Sim. A legislação que trata especificamente desse assunto (Lei de Concessões e Resolução 414/10 da ANEEL) confere o direito da concessionária de energia elétrica interromper o serviço em caso de inadimplência. De qualquer modo, é obrigatória a prévia comunicação formal ao consumidor, com quinze dias de antecedência.

No caso de falta de pagamento, poderá haver a suspensão do serviço? Sim, desde que a concessionária comunique o consumidor por escrito com antecedência mínima de quinze dias, conforme o artigo 173, I, alínea “b” da Resolução 414/10 da ANEEL.

O que fazer quando o fornecimento é interrompido, sem comunicação, mesmo com pagamento em dia? A empresa deve religar em até 4 horas e o consumidor tem direito a desconto na conta.

Posso pagar a conta em débito automático? Quais os cuidados a serem tomados? Pode ser usado, mas a conta deve continuar chegando em casa antes do vencimento.

Como devo proceder se houver, na minha fatura de energia, cobranças que não reconheço? Ao identificar valores ou cobranças que não reconhece na fatura de energia, o consumidor deve entrar em contato imediatamente com a concessionária e solicitar a análise do consumo e da fatura, anotando sempre o número de protocolo do atendimento. De acordo com a Resolução ANEEL nº 1.000/2021, se for constatado erro no faturamento — como cobrança incorreta, ausência de fatura ou cobrança sem leitura válida do medidor — a distribuidora deve corrigir a situação. Se a cobrança foi

¹⁰ LEI No 9.791/1999 que alterou o art. 2º, do Capítulo III, da Lei nº 8.987/1995 (Lei de Concessões): Art. 7º-A: As concessionárias de serviços públicos, de direito público e privado, nos Estados e no Distrito Federal, são obrigadas a oferecer ao consumidor e ao usuário, dentro do mês de vencimento, o mínimo de seis datas opcionais para escolherem os dias de vencimento de seus débitos.

maior que o devido, a empresa é obrigada a devolver os valores pagos a mais, até o segundo ciclo de faturamento após a constatação do erro. Se a cobrança foi menor ou não houve faturamento, a concessionária pode cobrar a diferença, limitada aos últimos três meses anteriores. Não deixe de questionar cobranças indevidas. Caso o problema não seja resolvido, procure os órgãos de defesa do consumidor ou a ANEEL para registrar reclamação.

Haverá custos pela instalação do medidor? O relógio e a instalação são pagos pela empresa, sem custo ao consumidor.

Qual o procedimento que deve ser seguido pela empresa para ligação do serviço? Após o pedido de ligação feito pelo consumidor, a concessionária de energia deve realizar a vistoria do imóvel e instalar o medidor, respeitando os prazos definidos pela Resolução ANEEL nº 1.000/2021 (art. 91). Esses prazos variam conforme a tensão da ligação: Até 5 dias úteis para ligações em baixa tensão (residências e pequenos comércios); Até 10 dias úteis para ligações em média tensão; Até 15 dias úteis para ligações em alta tensão. A contagem do prazo começa no primeiro dia útil seguinte à conclusão das etapas necessárias, como: aprovação do orçamento, entrega dos contratos assinados, conclusão de eventuais obras ou nova solicitação de vistoria, se a anterior tiver sido reprovada. Importante: se não houver necessidade de obras e a documentação estiver correta, a empresa deve cumprir esses prazos. Caso a ligação não seja realizada dentro do tempo previsto, o consumidor pode reclamar diretamente à concessionária, à ANEEL ou aos órgãos de defesa do consumidor.

O que fazer quando a queda de energia elétrica danifica o aparelho elétrico? Quando um equipamento elétrico é danificado em razão de queda, oscilação ou descarga de energia, o consumidor tem direito de solicitar ressarcimento à distribuidora, conforme a Resolução ANEEL nº 1.000/2021. O pedido de ressarcimento deve ser registrado diretamente junto à empresa de energia, que é obrigada a tratar essa demanda como reclamação. A solicitação pode ser feita por telefone, internet ou atendimento presencial, sem que o consumidor precise sair do município onde está a unidade consumidora. O consumidor tem até 5 anos, contados da data provável do dano, para fazer o pedido. Quanto mais rápido a solicitação, mais simples é o processo: pedidos feitos em até 90 dias não podem ter exigida, por

exemplo, nota fiscal de compra do equipamento. No pedido, o consumidor deve informar, sempre que possível: número da unidade consumidora; data e horário aproximados do dano; descrição do problema ocorrido; marca e modelo do equipamento; canal de contato preferido. Se o equipamento já tiver sido consertado, podem ser exigidos orçamentos, laudo técnico e nota fiscal do conserto. O consumidor também pode consertar o aparelho antes da análise, desde que guarde a documentação. A empresa deve abrir um processo individualizado, informar o número de protocolo e esclarecer os prazos. O resultado da análise deve ser apresentado em: até 15 dias, se o pedido for feito em até 90 dias do dano; ou até 30 dias, se feito após esse prazo. A resposta deve ser formal, clara e indicar o direito de recorrer à Ouvidoria. Se o pedido for deferido, a distribuidora pode optar por: consertar o equipamento; substituir por outro equivalente; pagar o valor de um equipamento novo; ou pagar o valor do conserto. O ressarcimento deve ocorrer em até 20 dias, podendo ser feito por depósito em conta, cheque, ordem de pagamento ou crédito na fatura, conforme escolha do consumidor. O valor é atualizado pelo IPCA, não pode ser reduzido pela idade do equipamento e não exige nota fiscal de compra. Em caso de indeferimento, a distribuidora deve explicar o motivo com base na norma. Se o consumidor discordar, pode procurar a Ouvidoria da distribuidora, a ANEEL ou os órgãos de defesa do consumidor.

Posso ser responsabilizado por instalações que causem distúrbios ou danos ao sistema elétrico? *Sim, o consumidor pode ser responsabilizado, mas somente quando ficar comprovado que suas instalações elétricas ou seus equipamentos causaram distúrbios ou danos à rede de energia ou aos equipamentos da concessionária. De acordo com a Resolução ANEEL nº 1.000/2021 (arts. 44 e 241), a concessionária deve comprovar o problema e comunicar o consumidor por escrito, explicando o ocorrido e garantindo o direito de defesa. Se a responsabilidade for confirmada, o consumidor poderá ser obrigado a: reembolsar os danos causados aos equipamentos da rede; instalar equipamentos corretivos, dentro do prazo informado; pagar as obras necessárias para corrigir os efeitos do problema no sistema elétrico. O não cumprimento dessas exigências pode, em último caso, resultar na suspensão do fornecimento de energia. Além disso, o consumidor é responsável por danos causados por irregularidades ou defeitos técnicos de sua própria instalação elétrica; também é responsável pela guarda dos medidores instalados dentro do imóvel; não*

responde por danos em medidores externos, salvo se houver prova de que causou o prejuízo.

Quando falta energia tenho direito a descontos na conta? O serviço essencial de energia deve ser prestado ininterruptamente, com segurança e qualidade. Interrupções no fornecimento, frequentes ou de longa duração, caracterizam problemas de qualidade. A Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL), que regulamenta o setor e fiscaliza as concessionárias, fixa metas de qualidade para controle das interrupções e os tempos para restabelecimento do serviço. As contas de energia apresentam as informações das metas fixadas para o imóvel, ou unidade consumidora, com as seguintes siglas: DIC – Duração da Interrupção Individual por Unidade Consumidora – tempo máximo que a unidade poderá ficar sem o serviço de energia em determinado período (mês, trimestre, ano). Esse indicador representa o total em horas, em cada um dos intervalos. FIC – Frequência de Interrupção Individual por Unidade Consumidora – número máximo de interrupções. Representa o total de ocorrências ou episódios de falta de energia admissíveis, num período mensal, trimestral e anual. DMIC – Duração Máxima de Interrupção Contínua por Unidade Consumidora – duração máxima, em horas, de cada ocorrência de falta de energia, ou seja, o tempo máximo que o imóvel pode permanecer sem energia, fixado em horas. DICRI – Duração da interrupção individual ocorrida em dia crítico por unidade consumidora ou ponto de conexão – duração de cada interrupção ocorrida em dia crítico, para cada unidade consumidora ou ponto de conexão. Acompanhe, em sua conta de energia, esses indicadores e verifique se os mesmos estão sendo cumpridos. Se as metas não forem cumpridas, caberá o abatimento na conta. A regulamentação que estabelece os indicadores é a Resolução Normativa Aneel 1000/2021. **Fique atento! EXERÇA SEUS DIREITOS!** Consumidores dos municípios consorciados do Procon Regional CIDES são atendidos pela empresa Cemig, e podem solicitar informações ou reclamar da falta de energia elétrica no WhatsApp: (31) 3506-1160 ou site <https://atende.cemig.com.br/Login> , mediante cadastro prévio. Poderão, ainda, recorrer ao atendimento da Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL) pelos telefones 167 e 0800 7270167, de segunda a sábado, das 8h às 20h, ou site <https://www2.aneel.gov.br/faleconosco/login.asp?pFicar=1> mediante uso da sua conta E-Gov.

4. SERVIÇOS PRIVADOS - CURSOS LIVRES¹¹

Os cursos livres como informática, línguas, segurança, entre outros, têm legislação específica? Cursos de informática, idiomas, segurança e outros cursos livres não são fiscalizados pelo MEC. Mesmo assim, devem respeitar o Código de Defesa do Consumidor e podem ser fiscalizados pelo Procon e outros órgãos.

Cursos de nível superior (presenciais ou EAD), como graduação, especialização lato sensu e pós-graduação stricto sensu, podem ser oferecidos por qualquer instituição de ensino? O que fazer se, ao concluir o curso, o aluno não receber o certificado ou descobrir que o curso não era credenciado pelo MEC? Sim. Faculdades, graduações, pós-graduações e EAD só podem funcionar se forem credenciadas pelo MEC. Se o curso não for autorizado ou o certificado não for válido, o aluno pode denunciar ao MEC e procurar o Procon.

A escola pode pedir cheque, fiador ou nota promissória na matrícula? Não pode. Exigir esse tipo de garantia é prática abusiva e pode ser denunciada ao Procon.

O que fazer se as aulas forem ruins ou faltar material? Havendo problemas (vícios) na prestação do serviço o consumidor poderá exigir, alternativamente e à sua escolha: refazer as aulas sem pagar mais; receber o dinheiro de volta; pagar menos pelo curso. Se a escola não cumprir o que prometeu, o contrato pode ser cancelado.

Existe um prazo para o cancelamento do contrato antes do início do curso? Se a matrícula foi feita pela internet, telefone ou fora da escola, o consumidor tem 7 dias para desistir sem pagar nada. Se foi feita na escola, vale o que está no contrato, mas multa abusiva pode ser contestada.

Como fazer para cancelar o contrato quando o curso já iniciou? O pedido de cancelamento deve ser feito por escrito (na escola, correio, e-mail ou outro meio com prova). Atenção! Nunca pare de frequentar sem avisar, pois a escola pode continuar cobrando. Se a multa parecer injusta, procure o Procon para orientação.

¹¹ Dicas do Procon: Serviços. Cursos livres. Procon Assembleia: Belo Horizonte, 2025. Disponível em <https://www.almg.gov.br/servicos/procon/dicas/dica/Cursos-livres/>. Acesso em 30 dez. 2025.

5. SERVIÇOS PRIVADOS - INTERNET

O que deve ser observado ao contratar um provedor de acesso à Internet? O consumidor deve ficar atento para não contratar um provedor inidóneo. Deverá observar as informações sobre o serviço ofertado, especialmente, os valores cobrados (instalação, mensalidades), velocidade e limite de transmissão de dados. Se a contratação ocorrer por telefone, poderá requisitar uma cópia do contrato, discriminando detalhadamente o serviço contratado. Embora o acesso por banda larga (telefonia / ADSL, TV a cabo / cable modem) ofereça maior velocidade na transmissão dos dados, implica maiores gastos (instalação, aluguel de modem, etc), sendo indicado para quem faz muito download (vídeos, programas de computadores, etc). Para pessoas que não utilizam frequentemente a internet, existe a possibilidade da contratação de provedor de acesso discado, com velocidade e preço reduzidos.

Que cuidados devem ser observados antes da compra de produtos ou contratação de serviços? É importante observar os procedimentos e recursos adotados para garantir a segurança e a confidencialidade da transação eletrônica e de seus dados pessoais. Para isso, deverá buscar referências sobre o site onde pretende adquirir produtos ou contratar serviços. A escolha criteriosa do fornecedor não despende muito tempo e pode ser decisivo para garantir que suas expectativas sejam atendidas e que a solução de eventuais conflitos ocorra de forma prática e rápida. Confira todas as informações sobre o produto ou serviço ofertado, especialmente características, preços, valores de fretes, despesas adicionais, prazo de entrega ou execução, condições de pagamento. Na compra de produto, avalie se o custo total compensa a comodidade da contratação à distância, em caso de dúvidas utilize os telefones e endereços eletrônicos para obter esclarecimentos adicionais sobre o produto ou serviço que pretende contratar. Em sites estrangeiros, verifique também as taxas de importação e se o fornecedor possui representante no Brasil, o que lhe possibilitará contar com assistência técnica no país. Fique atento a política de trocas e os procedimentos que devem ser adotados em caso de problemas, tendo em vista que o Código de Defesa do Consumidor não será aplicado, pois sua abrangência é nacional. Ao confirmar a contratação não deixe de imprimir ou guardar todos os documentos que comprovem a relação, como número da compra, confirmação do pedido, comprovante de pagamento, contrato ou anúncios. O produto deverá estar

acompanhado de nota fiscal. Anote dados que permitam identificar e localizar a sede do fornecedor como razão social, CNPJ e endereço físico. Caso seja necessário formalizar reclamação junto ao órgão de defesa do consumidor ou recorrer ao Poder Judiciário, o consumidor terá que fornecê-los, bem como, a nota fiscal.

O que devo observar na entrega do produto? *Confira a qualidade do produto, se corresponde ao ofertado e se está acompanhado dos documentos necessários como, termo de garantia (quando superior a 90 dias) e a nota fiscal com a descrição completa do fornecedor e do produto ou serviço adquirido. Havendo irregularidade entre em contato com o fornecedor, solicitando a regularização do problema ou o cancelamento da compra.*

O que devo fazer quando um produto é entregue com problemas? *Entre em contato com o fornecedor e solicite a regularização do problema ou o cancelamento da compra. O Código de Defesa do Consumidor prevê prazo máximo de sete dias para cancelamento de compras efetuadas fora do estabelecimento comercial como, por exemplo, internet, contados a partir da data do recebimento do produto ou da assinatura do contrato. Para se utilizar do direito de arrependimento, o consumidor deverá protocolar o pedido de cancelamento ou encaminhá-lo pelo correio com aviso de recebimento (AR).*

Como devo proceder quando o produto não foi entregue ou serviço não foi executado? *A não entrega do produto ou a não execução do serviço caracteriza descumprimento de oferta, conforme artigo 35 do Código de Defesa do Consumidor. Nestes casos, o consumidor poderá, alternativamente e a sua livre escolha: exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade; aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente; rescindir o contrato, com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e a perdas e danos. Nestes casos, o consumidor, deverá protocolar seu pedido ou encaminhá-lo pelo correio com aviso de recebimento (AR).*

O que fazer quando recebo produto diferente do oferecido no site pelo fornecedor? *A entrega de produto que difere das características ofertadas pelo site configura-se descumprimento de oferta, conforme artigo 35 do Código de Defesa do Consumidor. Nestes casos, o consumidor poderá, alternativamente e a sua livre*

escolha: exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade; aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente; rescindir o contrato, com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e a perdas e danos. Nestes casos, o consumidor deverá protocolar seu pedido ou encaminhá-lo pelo correio com aviso de recebimento (AR).

Posso me arrepender e cancelar compras realizadas pela Internet? Sim. O Código de Defesa do Consumidor prevê prazo máximo de sete dias para cancelamento de compras efetuadas fora do estabelecimento comercial como, por exemplo, internet, contados a partir da data do recebimento do produto ou da assinatura do contrato. Para se utilizar do direito de arrependimento, o consumidor deverá protocolar o pedido de cancelamento ou encaminhá-lo pelo correio com aviso de recebimento (AR). O produto deve ser devolvido e o consumidor restituído de valores pagos.

Os fornecedores podem armazenar e compartilhar dados a meu respeito sem meu conhecimento? Não. Você deve ser comunicado, por escrito, sobre o armazenamento de informações a seu respeito. O responsável pelo arquivo deve assegurar o seu acesso às informações armazenadas e permitir a retificação de dados incorretos e/ou a supressão daqueles que se mostrem excessivos considerando as finalidades para as quais foi constituído o arquivo. O compartilhamento de dados com terceiros somente pode ser admitido quando atender à finalidade de uma relação concreta de consumo (cessão de dados pelos serviços de proteção ao crédito para balizar a contratação de produto ou serviço pelo consumidor, cessão de dados para empresa responsável pela entrega de produtos ao consumidor). A cessão de dados para empresas alheias à relação de consumo deve ocorrer somente com a expressa autorização do consumidor. O fornecedor responde pela coleta e conservação das informações armazenadas, devendo, para atender aos princípios do Código de Defesa do Consumidor, restringir a coleta aos dados que se mostrem pertinentes ao contexto da relação de consumo e manter o arquivo protegido do acesso de estranhos.

O Código de Defesa do Consumidor aplica-se às compras via leilão? O Código de Defesa do Consumidor poderá ser aplicado quando o vendedor, pessoa física ou jurídica, desenvolver atividade regular no mercado de consumo, mesmo que a oferta

por leilão seja ocasional ou, ainda, quando há remuneração pelo consumidor do serviço prestado pelo site. Nas relações entre particulares, aplica-se o Código Civil. O consumidor deverá redobrar a atenção com informações sobre o produto ou serviço pretendido e aquelas que permitem identificar o vendedor e sua localização física. Estes dados são importantes caso seja necessário acionar o vendedor administrativa ou judicialmente.

Como faço para saber se provedor de serviços e produtos possui reclamação registrada no Procon? Para verificar se o provedor de serviços e produtos possui reclamações fundamentadas junto à Fundação Procon-SP, você poderá acessar no site www.procon.sp.gov.br o link “Empresas Reclamadas” ou ligar para o número 151. No entanto, vale observar, que as informações obtidas estão relacionadas às reclamações efetuadas no município de São Paulo.

O que é Spam? Spam é a designação de mensagens eletrônicas não solicitadas, normalmente, enviadas com intuito de promover produtos ou serviços. Muito cuidado com o recebimento dessas mensagens que, não raro, disseminam vírus, spywares e outros programas, comprometendo o funcionamento de seu computador, podendo deixá-lo inoperante ou mesmo, permitir que terceiros tenham acesso a seus dados pessoais, como, por exemplo, senha e números de contas bancárias.

O que são cookies utilizados por alguns sites? Cookies são arquivos de textos, normalmente, instalados em seu computador quando do acesso de uma página na Internet. Os cookies são úteis quando empregados para facilitar a navegação no site, no entanto, podem ser usados indevidamente para coletar dados a seu respeito. As informações coletadas podem ser usadas para traçar seu perfil de consumo e envio posterior de material publicitário ou de mensagens eletrônicas não solicitadas. O consumidor deve ser informado sobre o uso dessas ferramentas, sendo-lhe permitido desabilitá-las, caso seja seu interesse, ou não autorizar o compartilhamento de qualquer informação com terceiros alheios à relação.

6. ASSUNTOS FINANCEIROS - CONSÓRCIOS

O que é o sistema de consórcio? O consórcio é um sistema que reúne grupos de pessoas, físicas ou jurídicas, para adquirir bens ou serviços por meio de sorteios ou lances.

O que se deve saber antes de assinar um contrato de adesão? O consumidor deve conhecer o sistema tirando todas as dúvidas junto à administradora. É importante observar alguns cuidados: Analisar o contrato de adesão e, não concordando com algum item, fazer uma observação no próprio documento; Verificar se a administradora está autorizada a funcionar no Banco Central; Contatar o Banco de Dados ou verificar o Cadastro de Reclamações Fundamentadas do Procon-MG. Para acessar essa informação **ACESSE O LINK**

Como pode ser adquirida uma cota de consórcio? A aquisição de cota ocorre mediante o ingresso em um grupo em formação ou em grupo já formado.

Que valor deve ser pago como taxa de adesão? Atualmente não é cobrada taxa de adesão. Na assinatura do contrato, a administradora poderá cobrar a primeira mensalidade e antecipação de recursos relativos à taxa de administração.

Como é calculada a prestação mensal? No sistema de consórcio os pagamentos mensais correspondem a percentuais do valor do crédito (fundo comum) e acréscimos previstos no contrato (taxa de administração, fundo de reserva e seguro). $PM = FC + TA + FR + Seguro$; Prestação mensal (PM) = Percentual do crédito dividido por número de meses (FC) + Taxa de administração (TA) + Percentual fixado referente ao fundo de reserva (FR) + Seguro. Eventuais diferenças nas prestações com relação ao preço do bem vigente na data da realização da Assembléia Geral deverão ser compensadas na próxima parcela.

O pagamento das parcelas mensais pode ser antecipado? Sim. O consorciado poderá abater o saldo devedor na ordem inversa, a contar da última parcela, observando-se o seguinte: Contemplação com lance vencedor; Aquisição do bem de valor inferior, utilizando a diferença do crédito; Quitação integral do saldo devedor desde que tenha sido contemplado e utilizado o respectivo crédito.

Quais os encargos incidentes sobre as parcelas em atraso? O consorciado estará sujeito: Multa moratória não superior a 2%; Juros de mora de 1% ao mês.

Quais são as regras para a contemplação? A contemplação será feita exclusivamente por sorteio ou lance, sendo que, a contemplação por lance somente ocorrerá após o sorteio. Caso não seja realizado o sorteio por insuficiência de recursos, poderá ser realizada apenas a contemplação por lance. A contemplação está condicionada à existência de recursos suficientes no grupo. A administradora colocará à disposição do consorciado contemplado o respectivo crédito até o terceiro dia útil após a contemplação, permanecendo os referidos recursos depositados em conta vinculada devidamente aplicados, revertendo os rendimentos líquidos da aplicação a favor do consorciado contemplado.

O que acontece no caso de substituição do bem? Quando o bem objeto do contrato é retirado de fabricação a administradora deve convocar Assembleia Extraordinária para deliberar sobre a substituição, no prazo máximo de cinco dias úteis após tomar conhecimento da alteração. Os valores pagos pelos consorciados obedecerão aos seguintes critérios de cobrança: As prestações dos contemplados, a vencer ou em atraso, permanecem no valor anterior e serão atualizadas quando houver alteração de preço do novo bem, na mesma proporção; As prestações dos não contemplados, tanto as pagas quanto as que irão vencer, serão calculadas com base no novo preço.

Quando ocorre o encerramento do grupo? Até 60 dias após a contemplação de todos os consorciados, devendo a administradora colocar os créditos a disposição na seguinte ordem: Consorciados que não tenham utilizado o crédito; Excluídos; Demais consorciados.

7. ASSUNTOS FINANCEIROS - TÍTULOS DE CAPITALIZAÇÃO

Na prática como podem ser entendidos os títulos de capitalização? Os títulos de capitalização podem ser entendidos como cotas de participação de uma espécie de “concurso”, que tem sorteios e premiações periódicas. Uma parte do valor arrecadado é utilizado para o pagamento dos prêmios e outra é provisionada (reservada) para o resgate do título, total ou parcial. Há várias espécies de títulos de capitalização, alguns sorteiam prêmios e outros valores em dinheiro.

Os títulos de capitalização são investimentos? Os títulos de capitalização não são investimentos, como as ações, caderneta de poupança ou fundos de renda fixa, uma

vez que têm por finalidade principal propiciar chances ao consumidor de concorrer a prêmios.

O desistente pode recuperar tudo aquilo que pagou? Não. O desistente de um plano de capitalização em prestações tem direito, após determinado número de parcelas, a receber uma proporção sobre a provisão matemática constituída. Quer dizer, uma parte daquela reserva feita para o resgate que não corresponde ao total pago. Quanto menos parcelas forem pagas, menor será a porcentagem a que o desistente tem direito. Os planos de capitalização oferecidos por bancos normalmente estabelecem períodos de contribuição longos (até 50 meses) e em muitos deles, a desistência antes de um ano inviabiliza qualquer resgate. Para o resgate é necessária a devida comprovação dos pagamentos efetuados.

Quem regulamenta os planos de capitalização? Os planos de capitalização são normatizados pela Superintendência de Seguros Privados (SUSEP) que aprova previamente os seus termos, conferindo-lhes um certificado de autorização. Assim como os seguros, os planos de capitalização não podem ser comercializados diretamente pelas empresas de capitalização e sim, por corretoras ou agentes credenciados. Da mesma forma que os bancos, as empresas de capitalização também estão sujeitas às normas estabelecidas pelo Código de Defesa do Consumidor.

8. SAÚDE - PLANOS DE SAÚDE

Existem prazos para atendimento das solicitações de consultas, exames e procedimentos? Quais são? Sim. De acordo com a Resoluções Normativas 259/2011 e 566/2022, ambas da ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar), as empresas privadas de assistência à saúde devem cumprir os seguintes prazos para atendimento:

Prazos máximos de atendimento

Após o período de carência, o beneficiário terá direito ao atendimento, conforme segmentação do plano (se odontológico ou médico-hospitalar; se ambulatorial ou hospitalar com ou sem obstetrícia; se referência), e este atendimento deverá ocorrer dentro dos prazos máximos.

Confira os prazos máximos para atendimento:

Serviços	Prazos máximos de atendimento (em dias úteis)
Consulta básica - pediatria, clínica médica, cirurgia geral, ginecologia e obstetrícia	07 (sete)
Consulta nas demais especialidades	14 (catorze)
Consulta/ sessão com fonoaudiólogo	10 (dez)
Consulta/ sessão com nutricionista	10 (dez)
Consulta/ sessão com psicólogo	10 (dez)
Consulta/ sessão com terapeuta ocupacional	10 (dez)
Consulta/ sessão com fisioterapeuta	10 (dez)
Consulta e procedimentos realizados em consultório/ clínica com cirurgião-dentista	07 (sete)
Serviços de diagnóstico por laboratório de análises clínicas em regime ambulatorial	03 (três)
Demais serviços de diagnóstico e terapia em regime ambulatorial	10 (dez)
Procedimentos de alta complexidade (PAC)	21 (vinte e um)
Atendimento em regime de hospital-dia	10 (dez)
Atendimento em regime de internação eletiva	21 (vinte e um)
Urgência e emergência	Imediato

Disponível em: <https://www.ans.gov.br/planos-de-saude-e-operadoras/espaco-do-consumidor/prazos-maximos-de-atendimento>. Acesso em 07 jan. 26.

O que fazer para que o atendimento ocorra no prazo mencionado? Caso não seja possível agendar o procedimento com os prestadores da rede assistencial credenciada, o consumidor deverá entrar ligar no SAC (Serviço de Atendimento ao Consumidor) da empresa privada de assistência à saúde para obter uma alternativa de atendimento. Nesta hipótese, o consumidor deve solicitar o número de protocolo de atendimento como comprovante da solicitação. Os prazos máximos para atendimento são contados a partir da data do protocolo.

Como proceder se o Plano de Saúde não cumprir com os prazos máximos de atendimento? No caso de descumprimento dos prazos para atendimento de consultas, exames e procedimentos o consumidor deverá registrar reclamação na ANS (Agência de Saúde Suplementar), no site www.ans.gov.br, telefone 0800 701 9556, com atendimento das 8h às 20h, de segunda a sexta-feira; ou pessoalmente, em um dos 12 Núcleos de Atendimento da agência. Em São Paulo, a Regional de

Atendimento e Fiscalização da ANS atende na rua Bela Cintra, n. 986, 4º andar, Jardim América. Poderá, ainda, recorrer a um órgão de defesa do consumidor.

Os prazos máximos de atendimento valem para todos os consumidores? Sim. De acordo com o artigo 11 da Resolução Normativa 259 da ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar), as regras se aplicam aos contratos individuais, familiares e coletivos, inclusive para aqueles celebrados antes da vigência da Lei 9.656, de 03.06.1998, Lei dos Planos de Saúde; desde que não exista previsão contratual em contrário. Em quais casos o Plano de Saúde deve garantir o transporte? A empresa privada de assistência à saúde deverá assegurar o transporte do consumidor (ida e volta) quando: não existir rede credenciada no município em que o consumidor está solicitando o atendimento, no município limítrofe ou na região de saúde; for impossível o atendimento nos prazos máximos de atendimento, mesmo existindo o prestador de serviço, credenciado ou não; no município ou município limítrofe.

Quando o plano deve garantir o transporte do acompanhante? O plano de saúde deve garantir o transporte do acompanhante quando o paciente for menor de 18 anos, maior de 60 anos, pessoa com deficiência ou pessoa com necessidades especiais, desde que haja declaração médica, observadas as regras da ANS que exigem a cobertura do acompanhante nesses casos.

O plano pode escolher o tipo de transporte? Sim. O plano escolhe o meio de transporte, mas ele deve ser adequado ao estado de saúde do paciente (por exemplo, ambulância quando necessário).

Existem casos em que o plano não é obrigado a pagar transporte? Sim. Quando o próprio procedimento, pelas regras da ANS, não exige transporte ou remoção, o plano não é obrigado a custear.

E se o plano não pagar e o paciente tiver que pagar do próprio bolso? Se o plano não cumprir a regra e o consumidor pagar o transporte ou atendimento, o plano deve devolver todo o valor pago, inclusive o transporte, em até 30 dias após o pedido de reembolso.

O Plano de Saúde é obrigado a reembolsar as despesas por descumprimento dos prazos? Sempre que a empresa privada de assistência à saúde descumprir os prazos máximos fixados, obrigando o consumidor a custear o atendimento, deverá

reembolsá-lo integralmente em até 30 (trinta) dias. Atenção! O reembolso irá ocorrer nos limites previstos no contrato, quando este permitir a livre escolha do prestador, exceto quando o procedimento não constar no contrato ou na tabela de reembolso, casos em que o reembolso será integral.

O que fazer caso não consiga ser atendido dentro dos prazos máximos estabelecidos? Após entrar em contato com médicos e estabelecimentos de saúde credenciados e não conseguir marcar o procedimento dentro do prazo máximo previsto em lei, você deverá entrar em contato com operadora do seu plano de saúde para obter uma alternativa para o atendimento solicitado. Você deverá solicitar o número de protocolo deste contato feito com a operadora como comprovante da solicitação e guardar a data deste contato. Se a operadora do plano de saúde não garantir o atendimento no prazo estabelecido, contado da data do contato com a operadora, você deverá fazer a denúncia à ANS por meio de um dos nossos canais de relacionamento. É importante ter em mãos o número e a data do protocolo do contato com a operadora.

O que é carência e quais os períodos máximos permitidos pela legislação? Carência é um período pré-determinado no início do contrato e respaldado na legislação, durante o qual o consumidor não pode usar integralmente os serviços contratados junto ao plano de saúde. Os períodos máximos de carência são: 24 horas para os casos de urgência e emergência; 300 dias para partos; 180 dias para os demais casos; 24 meses para cobertura de doenças ou lesões preexistentes, não agravadas.

Como fazer para cancelar o meu contrato de plano de saúde? Leia o contrato: as regras de cancelamento estão no contrato do plano. Peça o cancelamento por escrito (na empresa, por e-mail ou carta). Guarde o comprovante. Plano individual ou familiar: o consumidor pode pedir o cancelamento a qualquer momento. A empresa só pode cancelar por fraude ou falta de pagamento (mais de 60 dias). Plano coletivo (empresa, sindicato ou associação): o cancelamento ou saída do plano segue as regras do contrato. Em geral, quem pede é a empresa ou entidade. Atenção: até o cancelamento ser confirmado, o plano deve manter o atendimento. Se houver internação, o atendimento continua até a alta. Trocar de plano: antes de cancelar, informe-se sobre a portabilidade, que permite mudar de plano sem cumprir nova carência. Dica

importante: nunca pare de pagar ou “abandone” o plano sem pedir o cancelamento por escrito, para evitar cobranças depois. Em caso de dúvida ou problema, procure o Procon ou a ANS.

Em que situação as operadoras de planos poderão suspender ou rescindir contratos? No caso de Plano individual ou familiar: a empresa só pode cancelar o plano em dois casos: fraude ou falta de pagamento. Na falta de pagamento, o atraso precisa ser de mais de 60 dias, dentro de 12 meses, e o consumidor deve ser avisado antes do cancelamento. Plano coletivo (empresa, sindicato ou associação): o cancelamento segue o que está no contrato e a empresa deve avisar com antecedência. O beneficiário não pode ser surpreendido sem aviso. Para MEI (microempreendedor individual), o cancelamento pode ser pedido pelo próprio MEI ou pela operadora, conforme o contrato. A operadora só pode cancelar na data de aniversário do contrato e com aviso mínimo de 60 dias. *Importante saber:* 1) Até o cancelamento valer de fato, todos os atendimentos devem ser mantidos. 2) Durante internação, o plano não pode suspender o atendimento até a alta hospitalar. 3) Mesmo com dívida, o consumidor não pode ter atendimento negado. **Direito de trocar de plano:** Se o contrato for cancelado, o consumidor pode trocar de plano sem cumprir nova carência, pela chamada portabilidade, desde que seja avisado dentro do prazo.

Quando um plano de saúde de contratação individual pode ser reajustado? Os reajustes para essa modalidade de plano podem ocorrer, em regra, somente: Após o decurso de, no mínimo, um ano da data da assinatura do contrato, nos moldes determinados em lei (Plano Real); Quando o consumidor mudar de faixa etária, devendo os percentuais de reajuste estar claramente descritos em contrato. A partir da Lei 9656/98, passa a existir definição das faixas etárias para aplicação do reajuste, portanto, a partir de 02 de janeiro de 1999, os contratos passam a ter todos as mesmas faixas etárias. A partir de janeiro de 2004, com a vigência do Estatuto do Idoso ocorrem mudanças nas faixas etárias. *Veja a seguir as faixas etárias para o seu contrato, de acordo com a data em que foi assinado:* Contratos assinados no período de 02 de janeiro de 1999 a dezembro de 2003. Para os contratos novos (firmados a partir de 01/01/1999) a legislação estabeleceu sete faixas etárias, sendo: I. zero a 17 anos de idade; II. 18 a 29 anos de idade; III. 30 a 39 anos de idade; IV. 40 a 49 anos de idade; V. 50 a 59 anos de idade; VI. 60 a 69 anos de idade; VII. 70 anos

de idade ou mais. Contratos assinados a partir de 01 de janeiro de 2004. A ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar – alterou as faixas etárias para os contratos após a vigência do Estatuto do Idoso (janeiro/2004). Assim, os contratos firmados ou adaptados à Lei dos Planos de Saúde, a partir desta data, adotam as seguintes faixas etárias: I. zero a 18 anos de idade; II. 19 a 23 anos de idade; III. 24 a 28 anos de idade; IV. 29 a 33 anos de idade; V. 34 a 38 anos de idade; VI. 39 a 43 anos de idade; VII. 44 a 48 anos de idade; VIII. 49 a 53 anos de idade; IX. 54 a 58 anos de idade; X. 59 anos ou mais.

Qual o valor máximo de reajuste que pode ser aplicado por mudança de faixa etária? O plano de saúde pode aumentar a mensalidade quando a pessoa muda de faixa etária, mas esse aumento tem regras e não pode ser qualquer valor. O principal ponto é: O valor do plano na última faixa de idade não pode ser mais que 6 vezes o valor da primeira faixa. As regras mudam conforme a data em que o plano foi contratado: Planos feitos até 02/01/1999, vale o que está escrito no contrato; Planos feitos entre 02/01/1999 e 01/01/2004, o plano pode ter aumento por idade, seguindo faixas definidas. O valor da última faixa (70 anos ou mais) não pode passar de 6 vezes o valor da primeira. Se o aumento for abusivo ou não estiver previsto, o consumidor pode reclamar no Procon ou na ANS.

Tenho mais de 60 anos. Meu contrato pode ser reajustado? E o Estatuto do Idoso? Quem tem mais de 60 anos e está no plano há mais de 10 anos não pode sofrer aumento por idade¹². Planos feitos a partir de 01/01/2004 (Estatuto do Idoso), o último aumento acontece aos 59 anos ou mais. O valor nessa faixa não pode ser maior que 6 vezes o valor da primeira faixa. Os aumentos devem ser equilibrados, sem aumento exagerado nos últimos anos. Importante saber: Todos os percentuais de aumento por idade devem estar escritos no contrato.

Quais são os planos e as coberturas de saúde previstos na lei? A lei prevê cinco tipos de planos de saúde. O plano ambulatorial cobre consultas, exames e atendimentos em clínicas e consultórios, além de urgência e emergência por até 12 horas, mas não cobre internação em hospital. O plano hospitalar sem obstetria

¹² Brasil. Agência Nacional de Saúde Suplementar. Variação da mensalidade por mudança de faixa etária do beneficiário. Publicado em 16/03/2021. Atualizado em 23/04/2021. Disponível em: <https://www.gov.br/ans/pt-br/assuntos/consumidor/reajuste-variacao-de-mensalidade/reajuste-por-mudanca-de-faixa-etaria> . Acesso em 07 jan. 26.

garante internação, inclusive em UTI, com exames, cirurgias, transfusões, quimioterapia e radioterapia durante a internação, além de atendimentos de urgência e emergência quando há risco de vida, porém não cobre parto. Já o plano hospitalar com obstetrícia inclui todas as coberturas do plano hospitalar e acrescenta o pré-natal, o parto e os cuidados com o bebê nos primeiros 30 dias, permitindo ainda a inclusão do recém-nascido no plano sem carência, desde que isso seja feito até 30 dias após o nascimento. O plano odontológico cobre tratamentos dentários realizados em consultório, como limpeza, canal, tratamentos de gengiva, exames e pequenas cirurgias, sem cobertura para internação hospitalar. Por fim, o plano referência é o mais completo, pois reúne consultas, exames, internações, cirurgias, parto, urgência e emergência, somando todas as coberturas dos planos ambulatorial e hospitalar. É importante sempre conferir no contrato qual plano foi contratado e o que ele cobre;

Há limites para prazo de internação e realização de exames? A interrupção da internação hospitalar, mesmo em UTI, somente pode ocorrer por decisão do médico responsável pelo paciente. Durante a internação hospitalar, a operadora fica proibida de promover a suspensão ou a rescisão do contrato.

O filho adotivo tem direito a ser dependente no Plano de Saúde? Para os contratos regulamentados pela Lei 9656/98 (firmados a partir janeiro/1999): É assegurada a inscrição ao recém-nascido, filho natural ou adotivo do consumidor, como dependente, isento do cumprimento de carências, desde que a inscrição ocorra no prazo máximo de trinta dias do nascimento ou da adoção; É assegurada a inscrição de filho adotivo, menor de 12 anos de idade, aproveitando os períodos de carência já cumpridos pelo consumidor adotante.

Como ficam as coberturas para os casos de urgência e emergência? De acordo com a Lei nº 9.656/98, os atendimentos de urgência e emergência devem ser garantidos pelos planos de saúde após 24 horas da assinatura do contrato. Consideram-se emergências as situações que envolvem risco imediato à vida ou lesões irreparáveis, e urgências os casos decorrentes de acidentes pessoais ou complicações na gravidez. Passado esse prazo de 24 horas, o plano não pode negar atendimento nem limitar a cobertura, mesmo que o consumidor ainda não tenha cumprido o período de carência para internação. Esse é o entendimento adotado pelo Procon/SP e pela Secretaria de Estado da Saúde, que reforçam que todas as

despesas necessárias ao atendimento devem ser custeadas pela operadora. A negativa de cobertura com base em carência maior, como a de seis meses para internações, é considerada indevida.

A exigência de cheque caução para internação de um paciente em hospital é abusiva? De acordo com o artigo 39 do Código de Defesa do Consumidor, considera-se a conduta como PRÁTICA ABUSIVA, expondo o consumidor a uma desvantagem exagerada, causando desequilíbrio na relação contratual. O hospital não pode exigir esta garantia do consumidor, porque possui outros meios para acioná-lo caso as despesas hospitalares não sejam quitadas, inclusive judicialmente. O consumidor poderá ingressar com ação específica, e, através de liminar, requerer a internação sem o cumprimento de tal obrigação. Ou ainda, tratando-se de caso urgente, atender à exigência e registrar reclamação na Fundação Procon ou no Juizado Especial Cível, solicitando a devolução imediata do cheque.

Quais os documentos necessários para registrar reclamação no PROCON sobre Planos de Saúde? Os documentos necessários para registrar reclamações de Planos de Saúde são: Em caso de reajuste, o consumidor deverá apresentar a ficha de adesão, o contrato ou condições gerais do plano e os 12 últimos comprovantes de pagamento; Em caso de negativa de cobertura, deverá apresentar o pedido médico e/ou guia. Reclamações relacionadas a negativa de cobertura pela operadora, com cobrança pelo hospital, deverá ser apresentada nota fiscal ou cobrança discriminando os procedimentos e materiais não cobertos. Nas reclamações relativas a alteração da rede credenciada, deverá ser incluído o manual da rede credenciada. Os casos são analisados individualmente podendo ser necessário outros documentos. Somente com a análise da documentação o técnico do PROCON poderá indicar ao consumidor se a conduta da operadora é irregular.

9. SERVIÇOS ESSENCIAIS - ÁGUA E ESGOTO

Qual o consumo médio mensal de água? De acordo com dados mundiais o gasto médio de água, tratada e encanada, é em torno de 5,4 m³ (metros cúbicos) por pessoa/mês. Por exemplo, uma residência com quatro moradores terá seu consumo estimado em 22m³.

O que significa o campo economias na conta? Este campo expressa a quantidade de unidades habitacionais no terreno e a finalidade do imóvel que está utilizando o serviço de água/esgoto. Pode ser classificado em: Residência (“RES”); Comércio (“COM”); Indústria (“IND”); Público (“PUB”); Outros (“OUT”). Assim, por exemplo, se a ligação abastecer duas casas e um comércio, embaixo de “RES” estará o número 2 e embaixo de “COM” o número 1. É muito importante manter este cadastro atualizado, visto que tal informação influenciará no valor da conta. Assim, quando uma ligação abastecer mais de um de imóvel, deverá o consumidor ir à agência da concessionária constante em sua conta e solicitar a atualização e/ou correção do cadastro de economias de seu imóvel.

Em um terreno que possui várias casas é necessário a instalação de hidrômetro para cada imóvel? Não necessariamente, visto que a concessionária permite que uma única ligação abasteça mais de uma edificação no mesmo terreno. Assim, se não houver interesse do consumidor em instalar um hidrômetro para cada residência, o que implicará em gastos, deverá verificar se no campo “ECONOMIAS” consta o número 5 embaixo do código “RES” e caso não conste, deverá solicitar atualização do cadastro junto à prestadora de serviço. Por outro lado, caso seja do interesse do consumidor colocar um hidrômetro para cada casa, deverá solicitar tal serviço junto à agência de atendimento da concessionária, onde solicitará, mediante protocolo, vistoria para estudo de instalação de cavalete múltiplo. Depois que a empresa realizar a vistoria no imóvel a fim de verificar a possibilidade de atendimento do pedido, e caso positivo, deverá o consumidor exigir orçamento prévio por escrito discriminando o valor da mão-de-obra, dos materiais e equipamentos a serem utilizados, as condições de pagamento, as datas de início e término do serviço, enfim, todas as condições necessárias à sua execução. Somente após aprovação, também por escrito, do orçamento por parte do consumidor é que a empresa poderá iniciar a execução do serviço.

A data de vencimento da conta pode ser escolhida? Sim, segundo a Lei 9791/99, as empresas concessionárias de serviços públicos estão obrigadas a fornecer ao consumidor ou ao usuário, dentro do mês de vencimento, o mínimo de seis datas opcionais de vencimento da conta. Assim, o interessado deve dirigir-se à

concessionária e verificar as datas disponibilizadas solicitando a alteração da data de vencimento.

Quais as orientações gerais que o consumidor dos serviços de água e esgoto deve observar? Toda vez que o consumidor dirigir-se às agências de atendimento da concessionária a fim de relatar alguma ocorrência (alta no consumo, problemas no medidor, não emissão de contas, emissão de contas sem registro de consumo, cobrança indevida de esgotos, etc), deverá levar as últimas contas pagas e formular sua reclamação. Deverá exigir a entrega de protocolo do registro de ocorrência. Altas de consumo muitas vezes decorrem de vazamentos na rede de água. A conservação das instalações internas do imóvel é de responsabilidade do consumidor. Portanto, ao observar alta anormal de consumo, deve-se verificar previamente as condições do sistema hidráulico do imóvel (vazamentos de torneira, encanamentos, vaso sanitário, etc). O hidrômetro deve ser deixado livre de qualquer obstrução que possa impedir que se faça a leitura correta (cão solto, morador/zelador ausente, hidrômetro embaçado, entulho, etc). O consumidor pode colaborar, pois na conta há o campo “Previsão Próx.. Leitura”, no qual a concessionária indica a data aproximada para realização da leitura do medidor. Existem tarifas especiais para consumidores de baixo poder aquisitivo. O interessado pode obter maiores informações junto à agência de atendimento da empresa constante da conta. A água, produto essencial ao ser humano, deve ser utilizada criteriosamente evitando desperdícios.

10. ASSUNTOS FINANCEIROS – EMPRÉSTIMOS CONSIGNADOS

O que é empréstimo consignado? O empréstimo consignado é um tipo de crédito em que o desconto da prestação é feito diretamente na folha de pagamento ou de benefício previdenciário do contratante. Pode ser destinado a trabalhadores com carteira assinada, inclusive rurais e domésticos, do setor privado, servidores públicos, beneficiários do INSS ou de programas sociais que permitam essa modalidade. Não se deve confundir empréstimo consignado com renda! Cartão de crédito consignado é aquele em que o valor da fatura é automaticamente descontado, total ou parcialmente, na sua folha de pagamento, benefício do INSS ou de programas sociais que permitem essa modalidade de empréstimo.

O que é margem consignável? É o valor máximo que pode ser descontado da renda mensal de um trabalhador, seja aposentado, CLT, pensionista ou beneficiário de programas sociais, na modalidade do empréstimo consignado.

Quais os cuidados antes de tomar um empréstimo consignado? É obrigação do fornecedor de crédito informar ao consumidor: preço do serviço; total dos juros de mora e da taxa anual e mensal de juros; a taxa efetiva mensal de juros, a taxa de juros de mora, bem como o montante total de encargos, de qualquer natureza, incidentes em caso de atraso no pagamento; número e valor de cada prestação; soma total a pagar com ou sem financiamento; validade da oferta que deve ser, no mínimo, de 2 dias; o nome e o endereço, inclusive o eletrônico do fornecedor; o direito do consumidor à liquidação antecipada e não onerosa do débito.

Posso me arrepender e desistir da contratação? Caso a contratação do financiamento ocorra por telefone ou fora da instituição financeira, é possível desistir da transação no prazo de sete dias. Para isso, deve ser enviado um e-mail ou carta registrada à instituição que celebrou o contrato. A desistência também é válida para os casos em que os consumidores não reconhecem a contratação. Nessa situação, o empréstimo é nulo!

O que é portabilidade de dívidas? Esse tipo de alteração não pode ter nenhum custo para o consumidor. Para efetuar a portabilidade, pesquise as taxas de juros do mercado. Fique atento! Portabilidade é diferente de refinanciamento ou recompra da dívida! Recompras são ofertas feitas, geralmente, por "pastinhas" (intuito de refinar ou renegociar a dívida). Pessoas mal intencionadas se passam por correspondentes bancários ou intermediários financeiros, para oferecerem a possibilidade de transferência de empréstimos consignados para outra instituição financeira, prometendo taxas de juros mais baixas e melhores condições. Mas, na realidade, não realizam a portabilidade ofertada ao consumidor. Assim, continuam os descontos na folha de pagamento do consumidor, enquanto ele permanece vinculado ao empréstimo original. A portabilidade do empréstimo consignado é a transferência da contratação de uma determinada instituição financeira para outra. É regulamentada pela Resolução nº 5.057/2022, editada pelo Conselho Monetário Nacional (CMN). A norma garante a portabilidade como um direito do consumidor, pois a instituição bancária não pode negar a operação. No refinanciamento, o contrato originário é

encerrado e o saldo devedor é repactuado em um novo contrato, que restabelece o prazo inicial, em regra. Atenção: a portabilidade de cartão de crédito não se aplica ao caso do cartão consignado. Caso te ofereçam esse tipo de negócio, é golpe!

O banco pode usar o meu FGTS como garantia do consignado? A Lei Federal n.º 15.179/2025 permite ao trabalhador com carteira assinada (CLT), inclusive doméstico ou rural, utilizar o saldo do FGTS como garantia para contratar empréstimos consignados, que têm juros mais baixos. Pelo sistema do FGTS Digital, o empregador inclui o valor da parcela na guia de recolhimento e o desconto é debitado na conta vinculada do trabalhador em até cinco dias úteis, sem custo adicional. Qualquer cobrança por esse procedimento é golpe. Alerta PROCON: Confira se as parcelas não ultrapassam 40% da sua remuneração. Desconfie de cobranças por intermediação. Confirme no FGTS Digital e no RH os procedimentos oficiais. Em caso de erro ou cobrança indevida, procure o RH e registre denúncia no PROCON.

O que é assédio comercial e em quais casos ele se aplica? Assédio comercial é a prática consistente na realização insistente ou indevida de ofertas, publicidades ou propostas de contratação de produtos ou serviços, especialmente quando dirigidas a consumidores em situação de vulnerabilidade ou em desconformidade com normas legais e administrativas. No caso específico dos beneficiários do INSS, é expressamente proibida a realização de qualquer oferta, publicidade ou proposta de crédito consignado antes de transcorridos 180 dias contados da Data de Despacho do Benefício (DDB), que corresponde ao momento em que o INSS aprova oficialmente a aposentadoria ou a pensão. A inobservância dessa vedação caracteriza assédio comercial, configurando conduta irregular e passível de sanção pelos órgãos de defesa do consumidor, nos termos da Instrução Normativa PRES/INSS nº 138/2022. Assim, qualquer abordagem comercial realizada em desacordo com esse prazo legal constitui violação normativa e enquadra-se como assédio comercial.

Como autorizar a consignação? A contratação de crédito por beneficiários do INSS deve ocorrer mediante contrato assinado, acompanhado da autorização de consignação concedida por escrito ou por meio eletrônico. É vedada a autorização por telefone ou o uso de gravação de voz como prova do consentimento (Instrução Normativa PRES/INSS n.º 138/2022).

Onde posso pesquisar as taxas de juros desses empréstimos para conferir se estão dentro da legalidade? Para pesquisá-las, acesse:
<https://www.bcb.gov.br/estatisticas/txjuros>

REFERÊNCIAS

BRASIL. Procon-MPMG lança 2ª edição de cartilha com orientações sobre o empréstimo consignado. Notícias – Consumidor. Publicado em 19/12/2025. Procon MPMG: Belo Horizonte, 2025. Disponível em <https://www.mpmg.mp.br/portal/menu/comunicacao/noticias/procon-mpmg-lanca-2-edicao-de-cartilha-com-orientacoes-sobre-o-emprestimo-consignado-2C9F8AAB9B244BC3019B3824D8F90213-00.shtml> . Acesso em 29 dez. 2025.

BRASIL. CDC. Disponível em https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm

BRASIL. Código Civil Lei 10.406/2002. art. 422: Os contratantes são obrigados a guardar, assim na conclusão do contrato, como em sua execução, os princípios de probidade e boa-fé. alínea b do inciso II do §1º do artigo 206: Prescreve em um ano quanto aos demais seguros, da ciência do fato gerador da pretensão. LEI Nº 15.040, DE 9 DE DEZEMBRO DE 2024 que revogados o inciso II do § 1º do art. 206 e os arts. 757 a 802 da Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002 (Código Civil), bem como os arts. 9º a 14 do Decreto-Lei nº 73, de 21 de novembro de 1966, em vigor a partir de 10/12/2025.

BRASIL. Lei 15.040/2024: Art. 133. Ficam revogados o inciso II do § 1º do art. 206 e os arts. 757 a 802 da Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002 (Código Civil), bem como os arts. 9º a 14 do Decreto-Lei nº 73, de 21 de novembro de 1966.

BRASIL. Relatório de Taxa de Juros do Banco Central do Brasil. Disponível em <https://www.bcb.gov.br/estatisticas/txjuros> . Acesso em 29 dez. 2025.

BRASIL. Procon SP: São Paulo, 2025. Disponível em <https://www.procon.sp.gov.br/perguntas-frequentes/> Acesso em 29 dez. 2025.

BRASIL. Seguro de Automóveis. Publicado em 19/07/2022; Atualizado em 13/12/2024. Superintendência de Seguros Privados (SUSEP). Disponível em

https://www.gov.br/susep/pt-br/copy_of_planos-e-produtos/seguros/seguro-de-automoveis . Acesso em 29 dez. 2025.

BRASIL. RESOLUÇÃO NORMATIVA ANS Nº 566, DE 29 DE DEZEMBRO DE 2022. Dispõe sobre a garantia de atendimento dos beneficiários de plano privado de assistência à saúde. Disponível em https://bvs.saude.gov.br/bvs/saudelegis/ans/2023/res0566_02_01_2023.html . Acesso em 07 jan. 2026.

BRASIL. RESOLUÇÃO NORMATIVA Nº 259, DE 17 DE JUNHO DE 2011. Dispõe sobre a garantia de atendimento dos beneficiários de plano privado de assistência à saúde e altera a Instrução Normativa - IN nº 23, de 1º de dezembro de 2009, da Diretoria de Normas e Habilitação dos Produtos DIPRO. Disponível em https://bvsmis.saude.gov.br/bvs/saudelegis/ans/2011/res0259_17_06_2011.html . Acesso em: 07 jan. 2025.

BRASIL. RESOLUÇÃO NORMATIVA - RN Nº 268, DE 1º DE SETEMBRO DE 2011. Altera a Resolução Normativa - RN nº 259, de 17 de junho de 2011, que dispõe sobre a garantia de atendimento dos beneficiários de plano privado de assistência à saúde.

BRASIL. Nota da ANS sobre cancelamento e rescisão de contratos. Publicado em 20/05/2024. ANS, 2024. Disponível em: <https://www.gov.br/ans/pt-br/assuntos/noticias/beneficiario/nota-da-ans-sobre-cancelamento-e-rescisao-de-contratos> . Acesso em 07 jan. 26.

BRASIL. LEI Nº 9.656, DE 3 DE JUNHO DE 1998. Dispõe sobre os planos e seguros privados de assistência à saúde. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/19656.htm . Acesso em 07 jan. 26.