

PROCON

CARTILHA DA
CONSUMIDORA

GUARULHOS

*Elas no
Controle*

*Elas
compram*

*Elas
decidem*

*Elas têm
direitos!*



Guarulhos



CIDADE DE
GUARULHOS

APRESENTAÇÃO

Esta cartilha foi elaborada com o objetivo de orientar, informar e fortalecer a atuação da mulher nas relações de consumo, promovendo o conhecimento de direitos e a prevenção de práticas abusivas.

O PROCON atua na defesa e proteção do consumidor, garantindo o equilíbrio nas relações de consumo, a transparência nas contratações e o respeito à dignidade da pessoa consumidora.

A informação é o principal instrumento de proteção.



1. DIREITOS BÁSICOS DA CONSUMIDORA

O Código de Defesa do Consumidor (CDC) reconhece a consumidora como parte vulnerável na relação de consumo, especialmente no que se refere ao acesso à informação técnica, jurídica e econômica. Por esse motivo, o ordenamento jurídico estabelece um sistema de proteção que visa a garantir o equilíbrio nas relações contratuais e a coibir abusos por parte dos fornecedores. Entre os direitos fundamentais da consumidora destacam-se:

- O direito à informação adequada, clara e ostensiva sobre produtos e serviços;
- A proteção contra práticas comerciais abusivas ou enganosas;
- A efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais.

É importante ressaltar que, nas relações de consumo, a responsabilidade do fornecedor é, em regra, objetiva, ou seja, independe da comprovação de culpa, bastando a existência do dano e do nexo causal com o serviço ou produto defeituoso.

FIQUE ATENTA:

- Exija transparência em todas as etapas da contratação
- Formalize sempre as relações de consumo
- Preserve documentos e registros de comunicação

BASE LEGAL: ART. 6º E ART. 14 DO CDC



PROCON
GUARULHOS



2. COMPRAS PELA INTERNET E DIREITO DE ARREPENDIMENTO

As contratações realizadas fora do estabelecimento comercial — especialmente por meio da internet, redes sociais e aplicativos — sujeitam-se a um regime jurídico diferenciado, justamente pela ausência de contato direto com o produto ou serviço.

Nesses casos, a consumidora possui o chamado direito de arrependimento, podendo desistir da contratação no prazo de até 7 dias, contados da assinatura do contrato ou do recebimento do produto, com direito à devolução integral dos valores pagos, inclusive do frete.

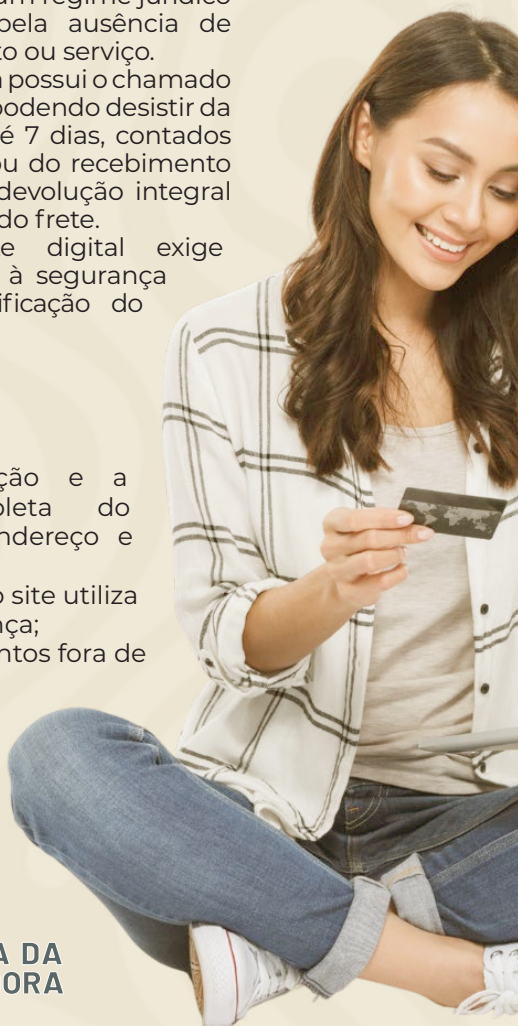
Além disso, o ambiente digital exige atenção redobrada quanto à segurança da informação e à identificação do fornecedor.

FIQUE ATENTA:

- Verifique a reputação e a identificação completa do fornecedor (CNPJ, endereço e canais de contato);
- Certifique-se de que o site utiliza protocolos de segurança;
- Evite realizar pagamentos fora de plataformas oficiais.

BASE LEGAL: ART. 49 E ART. 39
DO CDC

**CARTILHA DA
CONSUMIDORA**



3. CONTRATOS E PACOTES DE SERVIÇOS

A formalização contratual é essencial para garantir segurança jurídica à consumidora. Todo contrato deve conter informações claras, precisas e em linguagem acessível, evitando ambiguidades que possam gerar prejuízos futuros.

É dever do fornecedor apresentar previamente todas as condições da contratação, incluindo:

- Descrição detalhada do serviço;
- Valor total e forma de pagamento;
- Prazos de execução;
- Condições de cancelamento, reembolso e remarcação.

Cláusulas que coloquem a consumidora em desvantagem exagerada, restrinjam direitos ou contrariem a boa-fé objetiva são consideradas abusivas e, portanto, nulas de pleno direito.

FIQUE ATENTA:

- Nunca firme contratos sem leitura prévia integral;
- Exija cópia do documento assinado;
- Questione cláusulas que limitem direitos.

BASE LEGAL: ART. 20 E ART. 51 DO CDC

**CARTILHA DA
CONSUMIDORA**





4. PROCEDIMENTOS ESTÉTICOS E SEGURANÇA SANITÁRIA

Procedimentos estéticos, ainda que considerados minimamente invasivos, envolvem riscos à saúde e devem observar rigorosos padrões técnicos, sanitários e éticos.

Todos os produtos utilizados devem possuir regularização junto à Anvisa, sendo vedada a utilização de substâncias clandestinas, vencidas ou fora das indicações aprovadas.

A consumidora tem direito à **informação prévia, clara e completa**, incluindo:

- Riscos do procedimento;
- Possíveis efeitos adversos;
- Resultados esperados e limitações.

Em caso de dano, aplica-se a responsabilidade objetiva do fornecedor, podendo haver ainda responsabilidade solidária entre clínica, profissional e fabricante.

FIQUE ATENTA:

- Solicite informações detalhadas antes do procedimento
- Exija termo de consentimento informado
- Verifique a qualificação do profissional

BASE LEGAL: ART. 6º, III; ART. 14; ARTS. 7º E 25 DO CDC



5. CIRURGIA PLÁSTICA E SERVIÇOS DE SAÚDE

Os serviços de saúde exigem elevado grau de diligência e transparência, especialmente em procedimentos cirúrgicos. A consumidora deve ser devidamente informada sobre todos os aspectos envolvidos, inclusive riscos, alternativas terapêuticas e limitações do resultado.

A ausência de informação adequada pode configurar falha na prestação do serviço. No caso de planos de saúde, as operadoras devem respeitar as coberturas obrigatórias definidas pela regulamentação vigente, sendo vedadas negativas indevidas.

FIQUE ATENTA:

- Confirme o registro do profissional junto ao CRM;
- Solicite detalhamento completo do procedimento;
- Exija documentação formal de consentimento.

BASE LEGAL: ART. 6º E ART. 14 DO CDC





PROCON
GUARULHOS



6. GESTANTES E PLANOS DE SAÚDE

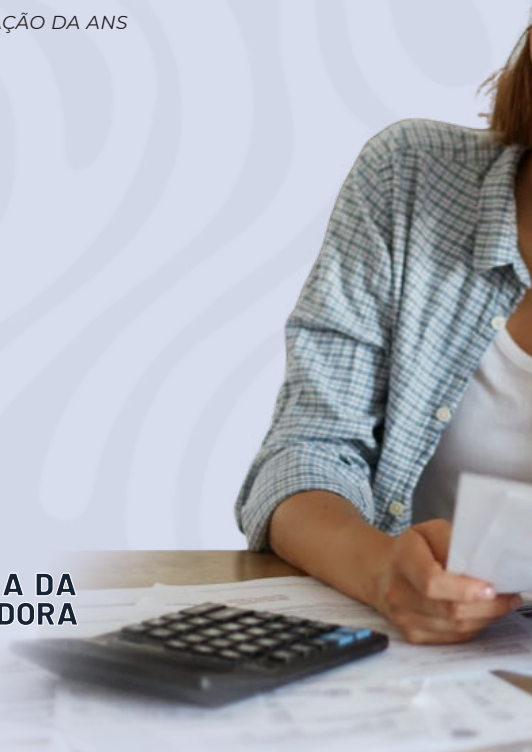
A consumidora gestante possui proteção especial no âmbito da saúde suplementar, garantindo acesso a serviços essenciais como pré-natal, parto e atendimentos de urgência. A negativa injustificada de cobertura configura prática abusiva e pode ensejar responsabilização do fornecedor.

FIQUE ATENTA:

- Observe os prazos de carência contratual;
- Exija o cumprimento integral do contrato;
- Procure a ANS em caso de recusa indevida.

BASE LEGAL: ART. 39 DO CDC E
REGULAMENTAÇÃO DA ANS

**CARTILHA DA
CONSUMIDORA**





7. SUPERENDIVIDAMENTO E PROTEÇÃO AO CRÉDITO

O superendividamento é caracterizado pela impossibilidade da consumidora, de boa-fé, arcar com suas dívidas sem comprometer seu mínimo existencial.

A legislação brasileira passou a tratar o tema de forma estruturada, promovendo:

- Educação financeira;
- Prevenção ao crédito irresponsável;
- Mecanismos de renegociação coletiva de dívidas.

Práticas como a oferta agressiva de crédito e a ausência de informação adequada são vedadas.

FIQUE ATENTA:

- Avalie sua capacidade de pagamento antes de contratar;
- Evite múltiplos empréstimos simultâneos;
- Busque apoio em órgãos de defesa do consumidor.

BASE LEGAL: LEI Nº 14.181/2021 E ART. 54-A DO CDC



8. ASSÉDIO COMERCIAL E PRÁTICAS ABUSIVAS

O assédio comercial ocorre quando o fornecedor utiliza métodos coercitivos, insistentes ou desleais para induzir a consumidora à contratação, violando sua liberdade de escolha.

Essa prática é especialmente grave quando direcionada a consumidoras vulneráveis, como idosas ou pessoas em situação de fragilidade econômica.

FIQUE ATENTA:

- Não tome decisões sob pressão;
- Solicite tempo para análise da proposta;
- Compare condições antes de contratar.

BASE LEGAL: ART. 39, IV
DO CDC





9. GOLPES, FRAUDES E FALSOS EMPRÉSTIMOS

Com o avanço dos meios digitais, aumentaram significativamente os golpes envolvendo crédito, principalmente os empréstimos consignados fraudulentos e a atuação de falsos profissionais.

Essas práticas frequentemente envolvem engenharia social para obtenção indevida de dados pessoais.

FIQUE ATENTA:

- Nunca forneça dados pessoais sem verificação;
- Desconfie de facilidades excessivas;
- Confirme sempre a autenticidade do contato.

EM CASO DE FRAUDE:

- Registre boletim de ocorrência
- Procure o PROCON
- Busque orientação jurídica junto à OAB

BASE LEGAL: ART. 14, ART. 39 E ART. 42 DO CDC



10. VIOLÊNCIA PATRIMONIAL

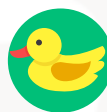
A violência patrimonial é uma forma de violência contra a mulher que se manifesta por meio do controle, retenção ou destruição de bens, valores e recursos econômicos.

Essa prática compromete a autonomia financeira da consumidora e pode impactar diretamente sua liberdade de decisão nas relações de consumo.

FIQUE ATENTA:

- Mantenha controle sobre seus recursos financeiros;
- Evite assinar documentos sob pressão;
- Denuncie situações de abuso.

BASE LEGAL: LEI MARIA DA PENHA E ART. 6º DO CDC



11. SEGURANÇA DE PRODUTOS – MÃE CONSUMIDORA

Produtos destinados ao público infantil devem cumprir rigorosos padrões de qualidade, segurança e higiene, sendo obrigatória a certificação por órgãos competentes.

Produtos que apresentem risco à saúde ou a segurança são considerados impróprios, independentemente de culpa do fornecedor.

Além disso, é fundamental que a consumidora esteja atenta à validade de produtos de uso íntimo e infantil, como absorventes e fraldas, os quais também estão sujeitos à degradação de seus componentes ao longo do tempo. Absorventes externos e internos, quando vencidos, podem perder sua capacidade de absorção e

favorecer a proliferação de micro-organismos, aumentando o risco de infecções e irritações.

Da mesma forma, fraldas infantis vencidas podem apresentar comprometimento da estrutura dos materiais, reduzindo a absorção e podendo causar assaduras, dermatites e desconforto na criança.

BASE LEGAL: ART. 8º E ART. 10 DO CDC

FIQUE ATENTA:

- Verifique a certificação do INMETRO;
- Observe a faixa etária indicada;
- Confira sempre a data de validade dos produtos;
- Armazene em local seco e arejado;
- Não utilize produtos com alteração de textura ou odor; Acompanhe campanhas de recall.

**CARTILHA DA
CONSUMIDORA**





PROCON

GUARULHOS

12. PRODUTOS IMPRÓPRIOS (VENCIDOS OU ALTERADOS)

Produtos vencidos, adulterados ou em desacordo com padrões de qualidade são considerados impróprios para consumo e geram direito à reparação.

O fornecedor responde pelos danos causados, independentemente de culpa.

No caso de maquiagem e cosméticos, a atenção deve ser redobrada, pois se tratam de produtos de uso direto na pele, mucosas e região ocular, o que aumenta significativamente os riscos à saúde quando utilizados fora do prazo de validade.

Além da data de validade indicada na embalagem, muitos produtos possuem prazo de uso após abertura PAO – Period After Opening - (Período Após Abertura), que deve ser rigorosamente observado.

FIQUE ATENTA:

- Verifique sempre a validade e o prazo após abertura;
- Observe alterações de cor, odor, textura ou consistência;
- Evite compartilhar produtos de uso pessoal;
- Armazene em local adequado, longe de calor e umidade;
- Exija substituição ou restituição em caso de produto impróprio.

O uso de maquiagem vencida pode ocasionar:

Infecções cutâneas e oculares;
Reações alérgicas e dermatites de contato;

Irritações, inflamações e obstrução dos poros;

Proliferação de bactérias e fungos, especialmente em produtos líquidos ou cremosos;

Produtos como máscara de cílios, bases e corretivos possuem maior risco de contaminação devido ao contato frequente com a pele e mucosas.

BASE LEGAL: ART. 12 E
ART. 18 DO CDC



**CARTILHA DA
CONSUMIDORA**



13. SEGURANÇA NO TRANSPORTE POR APLICATIVOS E COLETIVO

Empresas que prestam serviços de transporte têm o dever de garantir a segurança, a integridade física e a dignidade das usuárias. Falhas na prestação do serviço podem gerar responsabilidade civil do fornecedor.

FIQUE ATENTA:

- Compartilhe sua localização em tempo real;
- Utilize canais oficiais de denúncia;
- Procure autoridades em caso de risco.

BASE LEGAL: ART. 14 DO CDC



14. MULHER IDOSA CONSUMIDORA

A consumidora idosa possui proteção jurídica reforçada, especialmente contra práticas abusivas e ofertas enganosas. A legislação reconhece sua condição de maior vulnerabilidade, impondo deveres mais rigorosos aos fornecedores.

FIQUE ATENTA:

- Busque orientação antes de contratar;
- Evite decisões imediatas;
- Desconfie de abordagens insistentes.

BASE LEGAL:

ART. 39, IV DO CDC E
ESTATUTO DO IDOSO



MENSAGEM FINAL

A informação qualificada é o principal instrumento de proteção da consumidora.

O conhecimento dos direitos permite decisões mais seguras, fortalece a autonomia e contribui para a construção de relações de consumo mais justas e equilibradas.

O PROCON está à disposição para orientar, mediar conflitos e assegurar o cumprimento da legislação, promovendo a defesa efetiva da consumidora.





PROCON

GUARULHOS

