

APRESENTAÇÃO E INSTRUÇÕES PARA A IMPRESSÃO



O produto educacional “Jogo Pedagógico Direito & Consumo: o desafio da Cidadania” a seguir é parte integrante da pesquisa do Programa de Mestrado em Educação Profissional em Educação Profissional e Tecnológica – ProfEPT intitulada “O jogo pedagógico como ferramenta promotora do ensino em Direito do Consumidor e Consumo responsável no Curso Técnico em Administração integrado ao Ensino Médio”.

Trata-se de um jogo pedagógico do tipo Quiz (perguntas e respostas) com elementos de *Role Playing Game* (RPG) com o objetivo de promover o ensino da matéria de Direito do Consumidor e promover uma reflexão sobre o Consumo Responsável. O produto educacional é classificado pela CAPES como Material Interativo – Jogo pedagógico concreto.

FLÁVIA CIPRIANI - AUTORA

MICHELLE CAMARA PIZZATO - COAUTORA E ORIENTADORA

JOSEPH CIPRIANI DA SILVA – ILUSTRAÇÕES

DAVID HENRIQUE PIRES FERRAZ - PROJETO GRÁFICO E DIAGRAMAÇÃO

Jogo Pedagógico “Direito & Consumo: o desafio da cidadania”

INSTRUÇÕES PARA A IMPRESSÃO

Componentes do Jogo (Obrigatórios)

- 1 Livro de Regras
- 1 Manual de Apoio com as Soluções
- 1 Tabuleiro (dividido em Parte 1 e Parte 2)
- 36 cartas-pergunta (divididas por Local e numeradas de 1 a 6)
- 36 cartas-resposta (divididas por Local e numeradas de 1 a 6)
- 6 fichas pin - para marcar os Locais que já foram explorados (símbolo de localizador)
- 12 fichas de ponto - para atribuir a pontuação por resposta (símbolos cifrão e balança)
- 12 fichas “X” para marcar quem vence as Rodadas
- 1 dado de papel (com os Locais)

Componentes do Jogo (Opcionais)

Template para a tampa da caixa para acondicionar o jogo.

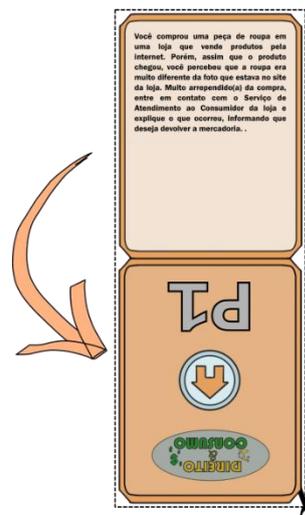
Template para as laterais da caixa para acondicionar o jogo.

OBS: Esses itens são de impressão opcional, para o caso de desejar-se identificar a caixa na qual o jogo será acondicionado.

Imprimir os componentes do jogo

Devem ser impressos os componentes do jogo. As cartas P e R, as fichas e o dado precisarão ser recortados, dobrados e colados, conforme o exemplo ao lado:

IMPORTANTE: Há dois modelos de cartas para impressão - tamanho MÉDIO ou tamanho GRANDE (com fonte maior para facilitar a leitura). Opta-se por um OU outro arquivo para imprimir o conjunto de cartas.



Livro de Regras

Jogo Pedagógico “Direito e Consumo: o desafio da cidadania”.

LIVRO DE REGRAS

Introdução

Duas equipes se revezam nos papéis de questionadores (consumidores) e respondentes (atendentes ou equivalentes), em uma jornada com situações-problema e conceitos, que se propõe a informar os jogadores sobre seus direitos como consumidores, e também promover a reflexão sobre o consumo/consumismo.

Objetivo do jogo

Os participantes se dividem em duas equipes, **A** e **B**, que se intercalam nos papéis de questionador (consumidor) e respondente (atendente ou equivalente), interpretando as situações-problema e as possíveis respostas. Cada rodada passará obrigatoriamente por todos os locais do jogo, e será atribuída pontuação conforme a resposta dada. Vence o jogo a equipe que vencer o maior número de rodadas.

Componentes do Jogo (Obrigatórios)

1 Livro de Regras

1 Manual de Apoio com as Soluções

1 Tabuleiro (dividido em Parte 1 e Parte 2)

36 cartas-pergunta (divididas por Local e numeradas de 1 a 6)

36 cartas-resposta (divididas por Local e numeradas de 1 a 6)

6 fichas pin - para marcar os Locais que já foram explorados (símbolo de localizador)

12 fichas de ponto - para atribuir a pontuação por resposta (símbolos cifrão e balança)

12 fichas “X” para marcar quem vence as Rodadas

1 dado de papel (com os Locais)

Componentes do Jogo (Opcionais)

Template para a tampa da caixa para acondicionar o jogo.

Template para as laterais da caixa para acondicionar o jogo.

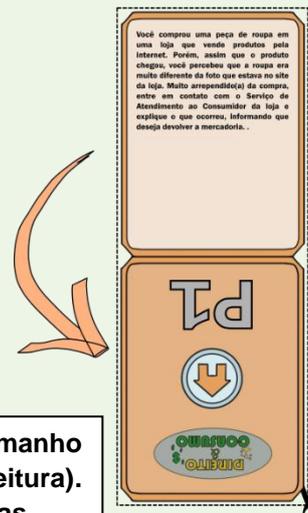
OBS: Esses itens são de impressão opcional, para o caso de desejar-se identificar a caixa na qual o jogo será acondicionado.

Preparação para o Jogo

1. Imprimir os componentes do jogo

Devem ser impressos os componentes do jogo. As cartas P e R, as fichas e o dado precisarão ser recortados, dobrados e colados, conforme o exemplo:

IMPORTANTE: Há dois modelos de cartas para impressão - tamanho **MÉDIO** ou tamanho **GRANDE** (com fonte maior para facilitar a leitura). Opta-se por um OU outro arquivo para imprimir o conjunto de cartas.



2. Separar os componentes do jogo

Os componentes do jogo devem ser separados e dispostos em uma mesa, da seguinte forma:

- o tabuleiro (montado com as partes 1 e 2) precisa estar à vista dos participantes.
- o dado deve estar montado.
- as fichas de pontos e as fichas “X” precisam estar agrupadas para facilitar a distribuição.
- as pilhas de cartas-pergunta e cartas-resposta devem estar prontas e separadas conforme o item seguinte.

3. Separar as pilhas de cartas

As cartas devem ser agrupadas em 12 pilhas de 6 cartas cada, separadas pelo **Local** e também de acordo com a letra **P** ou **R** (**P**erguntas ou **R**espostas).

As cartas de número 1 deverão ficar no topo da pilha, seguidas pelas demais, em ordem crescente.

4. Começo do jogo

As equipes dividem-se em **A** e **B**, o que pode ser decidido de comum acordo ou pode-se disputar no par ou ímpar. A partir disso, seguem-se as regras do jogo, intercalando-se os papéis das equipes, conforme exemplificado com a **Rodada 1** a seguir.

Regras do Jogo

Rodada 1

1º Local

A **equipe A** inicia, rolando o dado que determina o **Local** da situação problema.

Deve-se marcar o Local que será explorado com a ficha pin.

Os jogadores então localizam as pilhas de cartas **P1** e **R1** do **Local**, para iniciar a representação.

No **Local** será encenada a situação problema da carta-pergunta **P1** pela **equipe A**, enquanto a **equipe B** deverá escolher uma das três alternativas da carta-resposta **R1** e encená-la também.

Deve-se conferir a resposta escolhida pela **equipe B** no Manual de Apoio, para verificar se houve acerto da resposta.

Caso tenha acertado, a **equipe B** recebe **2 pontos** (fichas de pontos).

Caso não tenha acertado, a equipe B deverá reencenar a resposta correta para receber **1 ponto**.

2º Local

Na sequência, os papéis se invertem, e é a **equipe B** que deve rolar o dado para determinar o **Local** da próxima situação problema das cartas **P1** e **R1**.

IMPORTANTE: todos os locais deverão ser explorados na **Rodada 1**(todas as perguntas 1), **antes** de passar para a **Rodada 2** (todas as perguntas 2).

Isso significa que, caso a rolagem de dado selecione algum local que **já foi explorado** com a Pergunta 1, a equipe deverá rolar novamente, até que seja selecionado um local que ainda não foi explorado com a primeira pergunta. Isso deverá se repetir em **todas as rodadas**.

3º Local

Nesse **Local**, novamente a **equipe A** deverá rolar o dado para o **Local**, e encenar a Pergunta 1, enquanto a **equipe B** deverá responder/encenar a alternativa escolhida da Resposta 1.

4º Local

Equipe B joga o dado para o **Local** e encena a **pergunta**, enquanto a **equipe A** encena a **resposta**.

5º Local

Equipe A joga o dado para o **Local** e encena a **pergunta**, enquanto a **equipe B** encena a **resposta**.

6º Local

Equipe B joga o dado para o **Local** e encena a **pergunta**, enquanto a **equipe A** encena a **resposta**.

Final de Rodada

A Rodada 1 termina assim que todos os Locais tenham sido explorados e todas as Perguntas e Respostas 1 tenham sido encenadas.

Ao final da Rodada 1, contam-se os pontos que foram distribuídos a cada uma das equipes, sendo vencedora a equipe que tiver obtido mais pontos na Rodada.

Marca-se no tabuleiro a equipe vencedora da rodada com a ficha "X", no grid da equipe A ou B. Caso haja empate no número de pontos, marca-se as duas equipes empatadas como vencedoras da Rodada.

Para as demais Rodadas, **repetem-se os procedimentos e as regras** que já foram explicadas para a Rodada 1.

Equipe vencedora

Ao final das 6 Rodadas, **vence o jogo** a equipe que tiver vencido **mais Rodadas**.

Regras Variantes

- É possível que se dispense a utilização do dado, seguindo-se a sequência de locais conforme estes aparecem no mapa, ou até mesmo deixando à livre escolha da equipe que interpretará a carta-desafio **P**, a cada vez.
- É possível que se escolha trabalhar apenas uma das duas temáticas (Direito do Consumidor ou Consumo Responsável). Para isso basta eliminar as cartas-desafio ímpares (Direito do Consumidor) ou as cartas-desafio pares (Consumo Responsável). Nesse caso, serão apenas 3 rodadas para o término do jogo.
- Pode-se determinar um menor número de Rodadas para o término do jogo, no caso de haver menor disponibilidade de tempo.

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

C577 Cipriani, Flávia

Jogo Pedagógico Direito e Consumo: o desafio da cidadania / Flávia Cipriani; coautora: Michelle Camara Pizzato – Porto Alegre: 2021.

ISBN: 978-65-86734-64-5
Recurso Digital [ebook]

Produto Educacional (Mestrado) – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul – Campus Porto Alegre. Mestrado Profissional em Educação Profissional e Tecnológica - PROFEPT. Porto Alegre, 2021. Coautora: Profa. Dra. Michelle Camara Pizzato

1. Direito do Consumidor – 2. Jogo Pedagógico. 3. Ensino Médio integrado.
I. Pizzato, Michele Camara II. Título

CDU: 37:004

Elaborada por: Débora Cristina Daenecke Albuquerque Moura – CRB 10/2229

FLÁVIA CIPRIANI

AUTORA

MICHELLE CAMARA PIZZATO

COAUTORA E ORIENTADORA

JOSEPH CIPRIANI DA SILVA

ILUSTRAÇÕES

DAVID HENRIQUE PIRES FERRAZ

PROJETO GRÁFICO E DIAGRAMAÇÃO



Manual de Apoio e Soluções





O trabalho "Jogo Pedagógico Direito & Consumo: o desafio da cidadania" de Flávia Cipriani e Michelle Camara Pizzato está licenciado com uma Licença Creative Commons - Atribuição- NãoComercial 4.0 Internacional

FLÁVIA CIPRIANI
AUTORA

MICHELLE CAMARA PIZZATO
COAUTORA E ORIENTADORA

JOSEPH CIPRIANI DA SILVA
ILUSTRAÇÕES

DAVID HENRIQUE PIRES FERRAZ
PROJETO GRÁFICO E DIAGRAMAÇÃO

Apresentação

O jogo pedagógico **Direito & Consumo: o desafio da cidadania** é um produto educacional que faz parte da pesquisa de Mestrado em Educação Profissional e Tecnológica – ProfEPT intitulada “O jogo pedagógico como ferramenta promotora do ensino em Direito do Consumidor e Consumo Responsável no Curso Técnico em Administração integrado ao Ensino Médio” desenvolvida junto ao Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul – *Campus* Porto Alegre.

Trata-se de um jogo do tipo *Quiz* – de Perguntas e Respostas - com elementos de RPG (*Role Playing Game*), que objetiva auxiliar no ensino de aspectos relacionados ao Direito do Consumidor e também promover a reflexão acerca do Consumo Responsável, passando por temas como o Consumismo e a Educação Financeira.

O produto educacional, desenvolvido no ano de 2021, é classificado pela CAPES como jogo pedagógico concreto, e traz situações do cotidiano com desafios ou situações-problema, para que, a partir dos conhecimentos prévios, e/ou do conteúdo constante nas cartas resposta do jogo, seja possível chegar a uma solução para a situação-problema proposta.

As situações foram elaboradas de modo a incentivar a representação de papéis pelos participantes, com ênfase na aprendizagem por meio da interação social que isso proporciona. Os papéis para a representação se intercalam, de modo a oportunizar a interpretação dos dois ou mais lados das relações de consumo, e também de diversos outros papéis que podem se apresentar em situações reais, nos desafios ligados ao consumo responsável.

Muito embora tenha sido originalmente concebido para aplicação junto às turmas do Curso Técnico em Administração integrado ao Ensino Médio que possuíssem em seu componente curricular a disciplina Direito do Consumidor, nada impede que o jogo pedagógico possa ser utilizado por estudantes de cursos diversos, visto que as temáticas Direito do Consumidor e Consumo Responsável estão presentes na vida diária de todas as pessoas.

O objetivo principal do jogo é desenvolver a consciência dos participantes quanto a seus direitos como consumidores, fornecendo elementos para que possam exercê-los efetivamente, ao mesmo tempo em que busca incentivar a reflexão sobre o consumo responsável em vários aspectos e sua integração à realidade do cotidiano.

Organização das temáticas no jogo

Para favorecer a aplicação do jogo de forma personalizada, o conjunto de desafios ímpares (1, 3 e 5) aborda a temática do Direito do Consumidor, enquanto o conjunto de desafios pares (2, 4 e 6) aborda a temática do Consumo Responsável.

Desse modo, é possível que se escolha: trabalhar o jogo do modo convencional, com os desafios na sequência (de 1 a 6) e de modo interdisciplinar; ou trabalhar apenas uma das duas temáticas, bastando para isso eliminar as cartas-desafio pares ou ímpares.

Soluções para as Cartas-Desafio

Apresentamos a seguir as soluções para os desafios do jogo, que estão ordenadas de acordo com o número das cartas-desafio, iniciando-se pelas de número 1 e prosseguindo até as de número 6.

Cada conjunto de soluções para as cartas-desafio apresenta as respostas corretas para cada um dos locais do jogo, representados com o seu símbolo:



Casa



Farmácia



Loja



Banco



Supermercado



Oficina Mecânica/Posto de Gasolina

Abaixo de cada uma das soluções para as cartas-desafio, está o fundamento para a resposta, o que permite que sejam ampliadas as possibilidades de aprendizado e também de discussões sobre as situações-problema e sobre as temáticas.

Ao final, são apresentadas em ordem alfabética as referências bibliográficas utilizadas na elaboração dos fundamentos para as soluções, possibilitando eventuais pesquisas complementares sobre os temas dos desafios.

Cartas-desafio 1



Solução: C

Fundamento:

De acordo com o CDC (Código de Defesa do Consumidor):

*Art. 49. O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de **7 dias** a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e **serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial**, especialmente por telefone ou a domicílio. (Lei 8.078/90 – CDC, destaques nossos).*

Atenção: Esse artigo também se aplica às vendas por internet.



Solução: B

Fundamento:

O CDC (Código de Defesa do Consumidor) traz em seu texto:

Art. 37. É proibida toda publicidade enganosa ou abusiva.

*§ 1º É **enganosa** qualquer modalidade de informação ou comunicação de caráter publicitário, inteira ou parcialmente falsa, ou, por qualquer outro modo, mesmo por omissão, capaz de induzir em erro o consumidor a respeito da natureza, características, qualidade, quantidade, propriedades, origem, preço e quaisquer outros dados sobre produtos e serviços.*

*§ 2º É **abusiva**, dentre outras a publicidade discriminatória de qualquer natureza, a que incite à violência, explore o medo ou a superstição, se aproveite da deficiência de julgamento e experiência da criança, desrespeita valores ambientais, ou que seja capaz de induzir o consumidor a se comportar de forma prejudicial ou perigosa à sua saúde ou segurança. (Lei 8.078/90 – CDC, destaques nossos).*



Solução: C

Fundamento:

O CDC (Código de Defesa do Consumidor) estabelece que:

Art. 26. O direito de reclamar pelos vícios aparentes ou de fácil constatação caduca em:

I - trinta dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos não duráveis;

*II - **noventa dias**, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos duráveis.*

*Art. 50. A garantia contratual é **complementar** à legal e será conferida mediante termo escrito. (Lei 8.078/90 – CDC, destaques nossos).*

Atenção: Devemos ficar atentos, pois a garantia contratual (do estabelecimento) é complementar à garantia legal. Desse modo, para os produtos duráveis (eletroeletrônicos e etc.) geralmente o estabelecimento oferece a garantia de 9 meses ou 12 meses. Se for de 9 meses, o consumidor terá 1 ano para acionar a garantia em caso de defeitos, pois é feita a soma da garantia contratual com a legal de 03 meses (90 dias). Se for de 12 meses, o consumidor terá 1 ano e 03 meses para acioná-la.



Solução: C

Fundamento:

Conforme o IDEC (Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor):

*Quando você for pedir um empréstimo e o gerente exigir que você contrate um seguro ou título de capitalização você tem direito de rejeitá-lo. Ele não é obrigatório, isso é **venda casada!** (IDEC, Website, 2019, destaques nossos).*

E de acordo com o CDC (Código de Defesa do Consumidor):

*Art. 39. É **vedado** ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:*

*I - **condicionar** o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de **outro produto ou serviço**, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos; (Lei 8.078/90 – CDC, destaques nossos).*



Solução: B

Fundamento:

Conforme o CDC (Código de Defesa do Consumidor):

Art. 37. É proibida toda publicidade enganosa ou abusiva.

§ 1º É **enganosa** qualquer modalidade de informação ou comunicação de caráter publicitário, inteira ou parcialmente falsa, ou, por qualquer outro modo, mesmo por omissão, **capaz de induzir em erro o consumidor** a respeito da natureza, características, qualidade, **quantidade**, propriedades, origem, **preço** e quaisquer outros dados sobre produtos e serviços.

§ 2º É **abusiva**, dentre outras a publicidade discriminatória de qualquer natureza, a que incite à violência, explore o medo ou a superstição, se aproveite da deficiência de julgamento e experiência da criança, desrespeita valores ambientais, ou que seja capaz de induzir o consumidor a se comportar de forma prejudicial ou perigosa à sua saúde ou segurança. (Lei 8.078/90 – CDC, destaques nossos).



Solução: A

Fundamento:

O CDC (Código de Defesa do Consumidor) estabelece que:

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:

*VI - executar serviços **sem a prévia elaboração de orçamento e autorização expressa do consumidor**, ressalvadas as decorrentes de práticas anteriores entre as partes;*

[...]

*Art. 40. O fornecedor de serviço será obrigado a entregar ao consumidor **orçamento prévio** discriminando o valor da mão-de-obra, dos materiais e equipamentos a serem empregados, as condições de pagamento, bem como as datas de início e término dos serviços. (Lei 8.078/90 – CDC, destaques nossos).*

Cartas-desafio 2



Solução: A

Fundamento:

Em relação à obsolescência programada, o sociólogo polonês Zygmunt Bauman (2008, p.31) afirma que:

*A **curta expectativa de vida** de um produto na prática e na utilidade proclamada está incluída na estratégia de marketing e no cálculo de lucros: tende a ser **preconcebida**, prescrita e instilada nas práticas dos consumidores mediante a apoteose de novas ofertas (de hoje) e a difamação das antigas (de ontem). (Zygmunt Bauman, *Vida para consumo: a transformação das pessoas em mercadoria*, 2008, destaques nossos).*

Além disso, Bauman destaca:

*Novas necessidades exigem novas mercadorias, que por sua vez exigem novas necessidades e desejos; o advento do consumismo augura uma era de “**obsolescência embutida**” dos bens oferecidos no mercado e assinala um aumento espetacular na indústria da remoção do lixo. (*Vida para consumo: a transformação das pessoas em mercadoria*. Rio de Janeiro: Zahar, 2008, p. 45, destaques nossos).*



Solução: C

Fundamento:

De acordo com a Lei da Política Nacional de Resíduos Sólidos:

Art. 3º Para os efeitos desta Lei, entende-se por:

[...]

*XII - **logística reversa**: instrumento de desenvolvimento econômico e social caracterizado por um conjunto de ações, procedimentos e meios destinados a viabilizar a coleta e a restituição dos resíduos sólidos ao setor empresarial, para reaproveitamento, em seu ciclo ou em outros ciclos produtivos, ou outra destinação*

final ambientalmente adequada; (Política Nacional de Resíduos Sólidos, Lei 12.305/2010).

Já o Decreto nº 10.388 traz, quanto ao descarte, a seguinte instrução:

Art. 9º Os consumidores deverão efetuar o descarte dos medicamentos domiciliares vencidos ou em desuso e de suas embalagens de acordo com as normas estabelecidas pelos órgãos integrantes do Sistema Nacional do Meio Ambiente - Sisnama.

[...]

§ 2º O descarte dos medicamentos domiciliares vencidos ou em desuso pelos consumidores será realizado de acordo com as instruções descritas no material de divulgação disponível nos pontos fixos de recebimento ou, no caso de realização de campanhas de coleta, em pontos de coleta definidos para esse fim. (Decreto nº 10.388, de 5 de junho de 2020).

Atenção: Diversas farmácias possuem pontos de coleta fixos para o recebimento e descarte correto de medicamentos vencidos. Caso tenha dificuldade em localizar os estabelecimentos, entre em contato com a Vigilância Sanitária ou a Secretaria de Meio Ambiente de seu município e busque informações quanto à localização dos pontos de coleta para medicamentos vencidos.



Solução: C

Fundamento:

O sociólogo Zygmunt Bauman afirma que:

O consumo – cuja ação é definida pelos dicionários como sinônimo de “usar”, “comer”, “ingerir (líquido ou comida)” e, por extensão, “gastar”, “dilapidar”, “exaurir” – **é uma necessidade**. Mas o “**consumismo**”, a tendência a situar a preocupação com o consumo no centro de todos os demais focos de interesse e quase sempre como aquilo que distingue o foco último desses interesses, **não é**. (Zygmunt Bauman. 44 cartas ao mundo líquido, 2011, destaques nossos.).



Solução: B

Fundamento:

O BCB (Banco Central do Brasil) publicou um Caderno de Educação Financeira que esclarece que:

*O crédito é uma fonte adicional de recursos **que não são seus**, mas obtidos de terceiros (bancos, financeiras, cooperativas de crédito e outros), que possibilita a antecipação do consumo para a aquisição de bens ou contratação de serviços. Existem várias modalidades de crédito. Por exemplo: limite do cheque especial, cartão de crédito, empréstimos, financiamentos imobiliários ou de veículos, compra a prazo em lojas comerciais etc.*

É muito importante para sua vida financeira saber escolher a modalidade de crédito mais adequada para cada situação. Com a devida compreensão dos custos envolvidos nas operações de crédito, é mais fácil o uso do crédito de forma consciente.

(Caderno de Educação Financeira - Gestão de Finanças Pessoais – BCB- p. 25, 2013, destaques nossos).

Por outro lado, Bauman deixa claro que o objetivo dos bancos é justamente transformar as pessoas em devedores:

*As pessoas que se recusam a gastar um dinheiro que ainda não ganharam, abstendo-se de pedi-lo emprestado, não têm utilidade alguma para os emprestadores, assim como as pessoas que (levadas pela prudência ou por uma honra hoje fora de moda) se esforçam para pagar seus débitos nos prazos estabelecidos. **Para garantir seu lucro**, assim como o de seus acionistas, **bancos e empresas de cartões de crédito** contam mais com o "**serviço**" **continuado das dívidas** do que com seu pronto pagamento. Para eles, o "**devedor ideal**" é **aquele que jamais paga integralmente suas dívidas**. (Zygmunt Bauman, *Capitalismo Parasitário*, 2010, p. 15, destaques nossos).*



Solução: A

Fundamento:

A definição de desenvolvimento sustentável surgiu em 1983 na Comissão Mundial sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento da Organização das Nações Unidas (ONU, 1983).

Já o item 5 da Declaração de Joanesburgo (2002) estabelece que o desenvolvimento sustentável se baseia em três pilares: **desenvolvimento econômico, desenvolvimento social e proteção ambiental**. No texto original:

5. *Accordingly, we assume a collective responsibility to advance and strengthen the interdependent and mutually reinforcing **pillars of sustainable development — economic development, social development and environmental protection** — at the local, national, regional and global levels.* (Johannesburg Declaration on Sustainable Development, 2002, *destaques nossos*).



Solução: A

Fundamento:

De acordo com o MEC (Ministério da Educação) -CONEF (Comitê Nacional de Educação Financeira):

*Em linhas gerais, um **orçamento doméstico ou pessoal** é uma ferramenta financeira, geralmente uma tabela na qual em um dos lados entra quanto você ganha (**receitas**) e no outro, quanto você gasta (**despesas**). (MEC-CONEF, Educação Financeira nas Escolas, Livro 1, p. 15, 2013, *destaques nossos*).*

*O orçamento pode ser visto como uma ferramenta do **planejamento financeiro** pessoal, que contribui **para a realização de sonhos e projetos**. Para que se tenha um bom planejamento, é necessário saber aonde se quer chegar; é necessário internalizar a visão de futuro trazida pela perspectiva de realização do projeto e estabelecer metas claras e objetivas, as quais geralmente precisam de recursos financeiros para que sejam alcançadas ou para que ajudem a atingir objetivos maiores. (Caderno de Educação Financeira - Gestão de Finanças Pessoais – BCB- p. 20, 2013, *destaques nossos*).*

Cartas-desafio 3



Solução: B

Fundamento:

Conforme o CDC (Código de Defesa do Consumidor):

Art. 57. A Prestadora pode oferecer benefícios ao Consumidor e, em contrapartida, exigir que permaneça vinculado ao Contrato de Prestação do Serviço por um prazo mínimo.

§ 1º O tempo máximo para o prazo de permanência é de 12 (doze) meses.

[...]

*Art. 58. Rescindido o Contrato de Prestação de Serviço antes do final do prazo de permanência, a Prestadora **pode exigir o valor da multa** estipulada no Contrato de Permanência, a qual deve ser proporcional ao valor do benefício e ao tempo restante para o término do prazo de permanência.*

*§ 2º É **vedada** a cobrança prevista no caput na hipótese de rescisão em **razão de descumprimento de obrigação contratual** ou legal por parte da Prestadora, cabendo a ela o ônus da prova da não-procedência do alegado pelo Consumidor. (Resolução Anatel nº 632/2014, destaques nossos).*

Atenção: Segundo os Tribunais e a própria Anatel, não há irregularidade na previsão de multa para o rompimento da cláusula de fidelidade em contratos de telefonia, desde que:

- o período de fidelidade não seja superior a 12 meses;
- tenha havido algum benefício em contrapartida no momento da contratação, como um desconto, por exemplo;
- o serviço esteja sendo prestado **adequadamente**.



Solução: C

Fundamento:

Conforme o CDC (Código de Defesa do Consumidor):

*Art. 18. Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, assim como por **aqueles decorrentes da disparidade**, com as indicações constantes do **recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária**, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, podendo o **consumidor exigir a substituição das partes viciadas**.*

[...]

*§ 1º Não sendo o vício sanado no prazo máximo de trinta dias, **pode o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:***

I - a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso;

II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;

III - o abatimento proporcional do preço.

[...]

§ 3º O consumidor poderá fazer uso imediato das alternativas do § 1º deste artigo sempre que, em razão da extensão do vício, a substituição das partes viciadas puder comprometer a qualidade ou características do produto, diminuir-lhe o valor ou se tratar de produto essencial.

[...]

§ 6º São impróprios ao uso e consumo:

[...]

*II - os **produtos deteriorados, alterados**, adulterados, **avariados**, falsificados, corrompidos, fraudados, nocivos à vida ou à saúde, perigosos ou, ainda, aqueles em desacordo com as normas regulamentares de fabricação, distribuição ou apresentação; (Lei 8.078/90 – CDC, destaques nossos).*



Solução: B

Fundamento:

EMENTA. CONSUMIDOR. INSCRIÇÃO EM CADASTRO DE INADIMPLENTES. QUITAÇÃO DA DÍVIDA. CANCELAMENTO DO REGISTRO. OBRIGAÇÃO DO CREDOR. PRAZO. NEGLIGÊNCIA. DANO MORAL. PRESUNÇÃO.

2. Quitada a dívida pelo devedor, **a exclusão do seu nome deverá ser requerida pelo credor no prazo de 05 dias**, contados da data em que houver o pagamento efetivo, sendo certo que as quitações realizadas mediante cheque, boleto bancário, transferência interbancária ou outro meio sujeito a confirmação, dependerão do efetivo ingresso do numerário na esfera de disponibilidade do credor. (STJ, RECURSO ESPECIAL Nº 1.149.998 - RS (2009/0139891-0), destaques nossos).

Atenção: O STJ (Supremo Tribunal de Justiça) assim decidiu com base em uma analogia do art. 43, § 3º do CDC (Código de Defesa do Consumidor):

Art. 43. O consumidor, sem prejuízo do disposto no art. 86, terá acesso às informações existentes em cadastros, fichas, registros e dados pessoais e de consumo arquivados sobre ele, bem como sobre as suas respectivas fontes.

[...]

§ 3º O consumidor, sempre que encontrar inexatidão nos seus dados e cadastros, poderá exigir sua imediata correção, devendo o arquivista, **no prazo de cinco dias úteis, comunicar a alteração** aos eventuais destinatários das informações incorretas. (Lei 8.078/90 – CDC, destaques nossos).



Solução: A

Fundamento:

De acordo com o CDC (código de Defesa do Consumidor):

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:

[...]

III - enviar ou entregar ao consumidor, **sem solicitação prévia**, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço; (Lei 8.078/90 – CDC, destaques nossos)



Solução: C

Fundamento:

Conforme o BCB (Banco Central do Brasil):

As pessoas físicas ou jurídicas **são obrigadas a receber até 100 moedas de cada valor por compra**. Assim, desde que observado esse limite, elas não podem se recusar a receber as moedas sob o argumento de que somente aceitam pagamentos em cédulas ou de que não aceitam pagamento total ou parcial da compra em moedas. (Banco Central do Brasil – BCB – Perguntas e Respostas, Website, 2021, destaques nossos).

E de acordo com o CDC (Código de Defesa do Consumidor):

Art. 39. É **vedado** ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:

[...]

IX - **recusar a venda** de bens ou a prestação de serviços, diretamente a quem se disponha a adquiri-los **mediante pronto pagamento**, ressalvados os casos de intermediação regulados em leis especiais; (Lei 8.078/90 – CDC, destaques nossos).



Solução: C

Fundamento:

De acordo com o IDEC (Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor), todos os estabelecimentos (inclusive pequenos comércios) estão **proibidos de exigir um valor mínimo** de compras para pagar com **cartão de crédito ou de débito**. (IDEC, Website, 2013, destaques nossos).

Isso ocorre pois essa exigência é considerada uma **vantagem excessiva** para o estabelecimento frente ao consumidor, conforme o próprio CDC (Código de Defesa do Consumidor):

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:

[...]

*V - exigir do consumidor **vantagem manifestamente excessiva**; (Lei 8.078/90 – CDC, destaques nossos).*

Cartas-desafio 4



Solução: A

Fundamento:

O sociólogo polonês Zygmunt Bauman cunhou o termo “modernidade líquida”, para descrever o período que se iniciou após a Segunda Guerra Mundial (segunda metade do século XX) e que se estende até os dias atuais. Para este pensador, a transformação nas relações sociais, econômicas e de produção, desencadeadas pela globalização, criaram uma realidade de incertezas, com a substituição da coletividade pelo individualismo. Nesse contexto, com a evolução do capitalismo, as pessoas são transformadas em mercadorias, pois elas passam a valer na medida do que consomem, e consomem para estabelecer seu sentimento de pertencimento e identidade. (Zygmunt Bauman, Modernidade Líquida, 2001).



Solução: A

Fundamento:

De acordo com a PEBMED (Portal de pesquisas médicas):

Os autores de um artigo publicado [...] no JAMA trazem respostas para perguntas frequentes sobre suplementação de micronutrientes, esclarecendo pontos sobre o uso adequado, além de desencorajar o consumo inapropriado desses produtos por indivíduos saudáveis.

Pontos importantes:

- Os pacientes devem ser alertados de que a suplementação não substitui uma dieta equilibrada e, na maioria dos casos, não traz benefícios adicionais.*
- As muitas vantagens de obter vitaminas e minerais de alimentos, e não de suplementos, devem ser destacadas:*

[...]

4) Suplementação multivitamínica/multimineral

A suplementação com **polivitamínicos não é recomendada para adultos saudáveis**. (PEBMED, Website, 2018, destaques nossos).

Corroborando essa ideia, Bauman afirma:

*Esta é, aliás, uma prática normal para as indústrias médica e farmacêutica: uma vez reclassificadas como patológicas, **as condições humanas antes não comercializadas (e portanto não lucrativas) transformam-se em territórios de exploração potencial (ou seja, mais rentáveis)**. As ocasiões para tal reclassificação brotam onde quer que os departamentos de Pesquisa & Desenvolvimento deparem com uma nova engenhoca ou com compostos capazes de dar respostas a perguntas até então não formuladas, numa sequência de eventos em conformidade com a regra: “Eis a resposta... Qual é a pergunta?”. (Zygmunt Bauman, Vida a crédito, 2010. p. 194, destaques nossos).*



Solução: B

Fundamento:

O MEC (Ministério da Educação) - Comitê Nacional de Educação Financeira (CONEF) esclarece:

*É preciso entender que quando você faz um **crediário**, não “ganhou mais dinheiro”, apenas **adiou a despesa** e ainda por **cima contraiu uma dívida maior** do que o valor à vista: **despesa adiada + juros + outros encargos**. (MEC-CONEF, Educação Financeira nas Escolas, Livro 1, 2013, p. 74, destaques nossos).*

*Os consumidores podem **se planejar** para comprar de forma mais consciente, pesquisando preços, avaliando as características dos produtos e buscando similares mais baratos. Muitas vezes, economizando uma quantia por mês e programando a compra, é possível **evitar financiamentos**, que sempre implicam o pagamento de juros. (Ministério da Educação e Cultura - MEC-CONEF, Educação Financeira nas Escolas, Livro 1, p. 126, 2013, destaques nossos).*



Solução: C

Fundamento:

De acordo com a Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN):

Golpe do Whatsapp

[...]

*Neste golpe, bandidos clonam o WhatsApp. Eles fingem ser do serviço de atendimento de sites de compra, **para roubar sua conta no aplicativo**. Com ela em mãos, enviam mensagens pelo aplicativo, para seus contatos, se fazendo passar por você e pedindo dinheiro emprestado.*

Como evitar?

*Uma medida simples para evitar que o WhatsApp seja clonado é habilitar a opção “Verificação em duas etapas” (Configurações/Ajustes > Conta > Verificação em duas etapas). Desta forma é possível cadastrar uma senha que será solicitada periodicamente pelo aplicativo. E se alguém pedir dinheiro emprestado pra você, **ligue pra confirmar se é realmente a pessoa**. (FEBRABAN, Website, [s.d.], destaques nossos).*



Solução: A

Fundamento:

De acordo com o MEC (Ministério da Educação) - Comitê Nacional de Educação Financeira (CONEF):

*[...] as **pirâmides financeiras** são práticas ilegais. Trata-se de esquemas irregulares de captação de recursos da população em que **os ganhos, prometidos aos atuais integrantes, são pagos com os recursos dos novos participantes** (“investimento inicial”) e não os lucros do empreendimento anunciado. Esse modelo não é sustentável, pois quando a velocidade de novas captações diminui, atrasos começarão a ocorrer e o esquema desmorona.*

(Ministério da Educação e Cultura - MEC-CONEF, Educação Financeira nas Escolas, Livro 2, p. 160, 2013, destaques nossos).



Solução: B

Fundamento:

No exemplo da questão, é possível identificar uma estratégia para promover a compra por impulso, uma armadilha de consumo. Nela, os itens para venda são colocados em um padrão lógico de atração.

Por exemplo:

*Se estamos em um supermercado, produtos pequenos devem estar próximos aos caixas. Isso porque doces e guloseimas, geralmente, **são comprados mais por impulso do que por necessidade**. Por isso, se eles estão próximos do momento em que os clientes já estão prestes a finalizar a compra [...]. (Hotmart Blog. Empreendedorismo. O que é merchandising e como aplicá-lo em seu negócio?, Website, 2018, destaques nossos).*

*Reconheça as estratégias de vendas. Ao tomar conhecimento do que o marketing e o comércio fazem, você está **mais capaz de resistir às tentações** de consumo e das armadilhas que aparecem. (Caderno de Educação Financeira - Gestão de Finanças Pessoais – BCB - Banco Central do Brasil - p.41, 2013, destaques nossos).*

Cartas-desafio 5



Solução: B

Fundamento:

O CDC (Código de Defesa do Consumidor) prescreve que:

*Art. 2º **Consumidor** é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.*

Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

*Art. 3º **Fornecedor** é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, **que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.** (Lei 8.078/90 – CDC, destaques nossos).*

Atenção: Para que possa ser aplicado o CDC (Código de Defesa do Consumidor), é necessário que a venda seja realizada por um **fornecedor** diretamente ao **consumidor**. Assim, as operações de compra e venda **entre particulares não são reguladas pelo CDC, mas pelo Código Civil**. Por isso o Procon não pode intervir nesse caso. Caso o particular que se sinta lesado não consiga solucionar o problema diretamente com o vendedor, e acredite que tenha sido vítima de estelionato ou má-fé, deverá procurar a delegacia para registro de boletim de ocorrência e a Defensoria Pública ou um advogado, para a defesa de seus direitos.



Solução: B

Fundamento:

De acordo com o IDEC (Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor): **Ninguém é obrigado a levar um fardo inteiro de um produto quando só precisa de uma unidade. O consumidor pode fazer a compra fracionada desde que a separação preserve as**

informações obrigatórias do fabricante na embalagem, segundo o artigo 39, I, do CDC. (IDEC, Website ,2019, destaques nossos).

Conforme o CDC (Código de Defesa do Consumidor):

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:

*I - condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, **sem justa causa**, a **limites quantitativos**; (Lei 8.078/90 – CDC, destaques nossos).*

Atenção: É possível estabelecer a quantidade mínima quando houver **justa causa**. É o caso, por exemplo, de ovos, que são vendidos normalmente à dúzia, ou à meia dúzia. Nesse caso, o acondicionamento já vem desse modo, sendo inviável vender, por exemplo, 2 unidades apenas.



Solução: A

Fundamento:

*De acordo com o Procon, uma das práticas abusivas mais comuns é a **maquiagem de preços**. É quando os fornecedores **elevam artificialmente** os valores dos produtos no período anterior para anunciá-los com **descontos fictícios** na Black Friday, causando uma falsa impressão de vantagem para o comprador. (Prefeitura de São José dos Campos; Secretaria de Apoio Jurídico, 2018, destaques nossos).*

Do CDC (Código de Defesa do Consumidor):

Art. 37. É proibida toda publicidade enganosa ou abusiva.

*§ 1º É **enganosa** qualquer modalidade de informação ou comunicação de caráter publicitário, inteira ou parcialmente falsa, ou, por qualquer outro modo, mesmo por omissão, **capaz de induzir em erro o consumidor** a respeito da natureza, características, qualidade, quantidade, propriedades, origem, **preço** e quaisquer outros dados sobre produtos e serviços. (Lei 8.078/90 – CDC, destaques nossos).*



Solução: B

Fundamento:

O CDC (Código de Defesa do Consumidor) estabelece que:

*Art. 42. Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, **nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.***

[...]

*Art. 61. Constituem **crimes contra as relações de consumo** previstas neste código, sem prejuízo do disposto no Código Penal e leis especiais, as condutas tipificadas nos artigos seguintes.*

[...]

*Art. 71. Utilizar, na cobrança de dívidas, de ameaça, coação, constrangimento físico ou moral, afirmações falsas incorretas ou enganosas ou de qualquer outro procedimento **que exponha o consumidor, injustificadamente, a ridículo ou interfira com seu trabalho, descanso ou lazer:***

Pena Detenção de três meses a um ano e multa. (Lei 8.078/90 – CDC, destaques nossos).



Solução: B

Fundamento:

O Procon-RS (Programa de Proteção e Defesa do Consumidor do Rio Grande do Sul) afirma que:

*A **cobrança de multa por perda da comanda** é considerada **prática abusiva** de acordo com o Código de Defesa do Consumidor (CDC). A responsabilidade pelo controle é **do estabelecimento** e não deve ser transferida ao cliente. (Procon-RS. Website, 2019, destaques nossos).*

De fato, o CDC (Código de Defesa do Consumidor) estabelece o seguinte:

*Art. 39. É **vedado** ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:*

[...]

V - exigir do consumidor vantagem **manifestamente excessiva**;

[...]

Art. 51. São **nulas** de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

[...]

IV - **estabeleçam obrigações** consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em **desvantagem exagerada**, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade; (Lei 8.078/90 – CDC, destaques nossos).



Solução: C

Fundamento:

Conforme o CDC (Código de Defesa do Consumidor):

Art. 26. O direito de reclamar pelos vícios aparentes ou de fácil constatação caduca em:

I - trinta dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos não duráveis;

II - **noventa dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos duráveis.**

§ 1º Inicia-se a contagem do prazo decadencial a partir da entrega efetiva do produto ou do término da execução dos serviços. (Lei 8.078/90 – CDC, destaques nossos).

Cartas-desafio 6



Solução: C

Fundamento:

[..] o golpe do envelope vazio é uma prática criminal realizada por um estelionatário em que **o envelope depositado não tem conteúdo**. Esse crime é um aproveitamento da inocência do vendedor ou beneficiado que **esquece de checar junto ao banco se o valor foi depositado**. (*Empreender Dinheiro, Website, destaques nossos*).

Atenção: Na maioria das vezes o estelionatário demonstra muita pressa para que o vendedor realize o envio ou a entrega do produto, justamente para evitar que este verifique junto ao banco se o valor foi realmente depositado. Para evitar esse golpe, sempre confira junto ao banco ou no seu extrato se o valor foi realmente depositado antes de entregar o produto.



Solução: A

Fundamento:

De acordo com o SERASA (Centralização de Serviço dos Bancos):

O cartão de crédito é uma forma de empréstimo com prazo de pagamento de até 40 dias, e disponibilizado por bancos e instituições financeiras. Quando você pede o cartão, recebe um limite de crédito para fazer compras de bens e serviços.

[...]

Todo mês você recebe uma fatura referente ao gasto do mês anterior. Deve ser paga até a data de vencimento, para ter seu limite restabelecido. Se você atrasar o pagamento, serão cobrados juros, além de correr o risco de ser negativado.

*Existem as opções **de pagamento do mínimo da fatura** ou **parcelamento** em caso de não ter dinheiro para pagar o valor inteiro. Essa é uma **alternativa arriscada**, pois*

a chance de você se enrolar e acabar se endividando é **muito grande**. (Serasa, Website, [s.d.]).

Atenção: O cartão de crédito, por si só, não chega a ser um problema, pois pode realmente auxiliar com a programação e pagamento das compras. O problema é quando o cartão de crédito é utilizado para compras as quais o consumidor não terá condições de pagar, ou seja: estão acima de suas possibilidades.

Caso a fatura do cartão não seja totalmente paga, quando apenas o valor mínimo é pago, a diferença de valor (que não foi paga) se transforma em um empréstimo com juros muito altos (algo entre 10% e 15% ao mês), o que pode se transformar em uma verdadeira bola de neve.

Resumindo: o cartão de crédito pode ser uma boa opção, mas deve ser usado com responsabilidade.



Solução: A

Fundamento:

Essa estratégia de marketing, conhecida como marketing de escassez, passa a mensagem de que a oportunidade precisa ser aproveitada imediatamente, e visa favorecer o impulso consumista.

De acordo com Bauman, esse tipo de mensagem:

*[...] se adapta bem à experiência de tempo pontilhistas composto de instantes, de episódios com tempo fixo e novos começos; ela libera o presente que deve ser explorado, e explorado em sua plenitude... [...] Consumidores experientes com certeza vão captar a mensagem, **que os estimulará a se apressarem e os lembrará que não há tempo a perder.***

*A mensagem, portanto, implica uma advertência que só será negligenciada sob grande risco: **seja lá o que você ganhe atendendo com prontidão ao apelo, não vai durar para sempre.*** (Zygmunt Bauman, *Vida para consumo: a transformação das pessoas em mercadoria*, 2008, p. 109 destaques nossos).



Solução: A

Fundamento:

De acordo com o IDEC (Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor),:

O **superendividado** é aquele cuja renda está tão comprometida, que perdeu a capacidade de pagar suas dívidas, a ponto de pôr em risco sua subsistência, ou seja, de quitar contas básicas como alimentação e moradia. (IDEC, Website, 2019b, destaques nossos).

Essa condição de superendividamento é estimulada pelos bancos que, segundo Bauman, alcançaram seu objetivo, que era criar:

*[...] uma raça de devedores eternos e a autoperpetuação do "estar endividado", à medida que **fazer mais dívidas** é visto como o único instrumento verdadeiro de salvação das dívidas já contraídas. Hoje, ingressar nessa condição é mais fácil do que nunca antes na história da humanidade, assim como escapar dessa condição jamais foi tão difícil. Todos os que podiam se transformar em devedores e milhões de outros que não podiam e não deviam ser induzidos a pedir empréstimos já foram fisgados e seduzidos para fazer dívidas. (Zygmunt Bauman, Capitalismo Parasitário, 2010, p. 18/19, destaques nossos).*

Por outro lado, conforme o MEC (Ministério da Educação) - Comitê Nacional de Educação Financeira (CONEF):

*Uma dívida contraída de forma impensada **pode ser trocada por outra que custe menos**. Há pessoas que preferem quitar uma dívida cara (como a do cheque especial) contraindo outra menos custosa (empréstimo consignado). O valor da dívida pode ser o mesmo, mas as condições (juros, prazo etc.) podem fazer uma grande diferença no valor das parcelas. (MEC-CONEF, Educação Financeira nas Escolas, Livro 1, 2013, p. 82.).*



Solução: C

Fundamento:

No mundo, mais de 500 bilhões de sacolas plásticas são distribuídas ao ano. No Brasil, cerca de 1,5 milhão saem das lojas para as mãos dos consumidores por dia - aproximadamente 35 mil por minuto! Estima-se que este tipo de saco plástico demore 450 anos para se decompor. (Ministério do Meio Ambiente, Produção de Consumo Sustentáveis, 2012, destaques nossos).

*O descarte diário de sacolas plásticas, aliás, provoca o assoreamento das galerias pluviais, entupimento de bueiros e córregos, entre outras consequências. Uma boa alternativa para esse problema é o uso de **sacolas retornáveis**, ou **ecobags**, que são fabricadas com produtos químicos que não agredem o meio ambiente, consomem menos energia na produção, têm um design moderno e são práticas: podem ser dobradas e guardadas em bolsas e porta-luvas e usadas em diversas ocasiões, não só na ida ao supermercado.[...](ECYCLE. Website, 2013, destaques nossos).*



Solução: B

Fundamento:

Uma das maiores facilidades financeiras oferecidas pelos estabelecimentos comerciais é o parcelamento de compras no cartão de crédito.

Mas aquilo que é uma facilidade quase irrecusável deve ser, sim, totalmente recusada. Compras recorrentes, periódicas e constantes, como despesas com supermercado, gastos com combustível, e outras despesas cuja frequência no seu orçamento doméstico é certa e ocorre todo mês, devem ser quitadas imediatamente. À vista – no débito, no dinheiro, ou no próprio cartão de crédito (mas em uma parcela só!), desde que a liquidação ocorra no próprio mês em que a despesa é criada. (Valores Reais. Website, 2018)

O costume de entrar no crédito rotativo e fazer compras compulsivamente acabam refletindo nos meses seguintes por conta da alta carga de juros cobradas pelas operadoras do cartão de crédito. Todo o imprevisto que o atraso, falta ou pagamento do valor mínimo da fatura do cartão irá aumentar o valor da sua dívida no mês seguinte.

*Porém, é possível **reduzir a dívida do cartão de crédito** através de uma **negociação com a instituição financeira**. Apesar de muitos não acharem, para as operadoras de cartão de crédito também é uma vantagem que a dívida seja renegociada. (Juros Baixos, Website, 2017, destaques nossos).*

REFERÊNCIAS:

ANATEL. Agência Nacional de Telecomunicações. **Resolução nº 632, de 7 de março de 2014**. Disponível em: <https://informacoes.anatel.gov.br/legislacao/resolucoes/2014/750-resolucao-632> . Acesso em: 17 mai. 2021.

BANCO CENTRAL DO BRASIL - BCB. **Caderno de Educação Financeira - Gestão de Finanças Pessoais**. 2013. Disponível em: https://www.bcb.gov.br/pre/pef/port/caderno_cidadania_financeira.pdf. Acesso em: 05 mai. 2021.

BANCO CENTRAL DO BRASIL - BCB. **Acesso à Informação>Perguntas e Respostas**. 2021. Disponível em: https://www.bcb.gov.br/acessoinformacao/perguntasfrequentes-respostas/faq_usododinheiro. Acesso em: 05 mai. 2021.

BAUMAN, Zygmunt. **44 cartas ao mundo líquido**. Rio de Janeiro: Zahar, 2011.

BAUMAN, Zygmunt. **Capitalismo parasitário**. Rio de Janeiro: Zahar, 2010.

BAUMAN, Zygmunt. **Modernidade Líquida**. Rio de Janeiro: Zahar, 2001.

BAUMAN, Zygmunt. **Vida para consumo: a transformação das pessoas em mercadoria**. Rio de Janeiro: Zahar, 2008.

BAUMAN, Zygmunt. **Vida a crédito**. Rio de Janeiro: Zahar, 2010.

BRASIL. Decreto nº 10.388, de 5 de junho de 2020. Regulamenta o § 1º do caput do art. 33 da Lei nº 12.305, de 2 de agosto de 2010, e institui o sistema de logística reversa de medicamentos domiciliares vencidos ou em desuso, de uso humano, industrializados e manipulados, e de suas embalagens após o descarte pelos consumidores. In: SENADO FEDERAL. **Legislação Republicana Brasileira**. Brasília, 2020. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/decreto-n-10.388-de-5-de-junho-de-2020-260391756>. Acesso em: 20 mai. 2021.

BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. In: SENADO FEDERAL. **Legislação Republicana Brasileira**. Brasília, 1990. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8078.htm. Acesso em: 30 mai. 2021.

BRASIL. Lei nº 12.305, de 2 de agosto de 2010. Institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos; altera a Lei no 9.605, de 12 de fevereiro de 1998. In: SENADO FEDERAL. **Legislação Republicana Brasileira**. Brasília, 2010. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2010/lei/l12305.htm. Acesso em: 12 abr. 2021.

BRASIL. Ministério da Educação – MEC. Conef. **Educação Financeira nas Escolas – Ensino Médio – Livro 1**. 2013. Disponível em: https://www.vidaedinheiro.gov.br/em-livro1/?doing_wp_cron=1625641891.0846140384674072265625. Acesso em: 15 mai. 2021.

BRASIL. Ministério da Educação – MEC. Conef. **Educação Financeira nas Escolas – Ensino Médio – Livro 2**. 2013. Disponível em: https://www.vidaedinheiro.gov.br/em-livro2/?doing_wp_cron=1625646316.7302930355072021484375. Acesso em: 15 mai. 2021.

BRASIL. Ministério do Meio Ambiente. **Produção de Consumo Sustentáveis. Soluções Alternativas**. 2012. Disponível em: <https://antigo.mma.gov.br/clima/politica-nacional-sobre-mudanca-do-clima/siderurgia-sustentavel/itemlist/category/109-producao-de-consumo-sustentaveis.html?start=28>. Acesso em: 20 abr. 2021.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Recurso Especial - REsp nº 1.149.998-RS. Relator (a) Min. Nancy Andrighi. Por unanimidade. Julgado em 07/08/2012. DJe 15/08/2012. Disponível em: https://processo.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=1166810&num_registro=200901398910&data=20120815&peticao_numero=-1&formato=PDF. Acesso em: 15 abr. 2021.

ECYCLE. **Pequenas atitudes ecológicas ajudam a economizar e trazem benefícios no dia a dia**. 2013. Disponível em: <https://www.ecycle.com.br/pequenas-atitudes-ecologicas-te-ajudam-a-economizar-e-trazem-beneficios-no-dia-a-dia/>. Acesso em: 12 abr. 2021.

FEBRABAN. Federação Brasileira de Bancos. **Golpe do Whatsapp**. [s.d.]. Disponível em: <https://antifraudes.febraban.org.br/whats.html>. Acesso em: 05 mai. 2021.

HOTMART BLOG. **O que é merchandising e como aplicá-lo em seu negócio?**. Empreendedorismo. 2018. Disponível em: <https://blog.hotmart.com/pt-br/merchandising/>. Acesso em: 10 mai. 2021.

INSTITUTO BRASILEIRO DE DEFESA DO CONSUMIDOR – IDEC. **32 direitos do consumidor que você precisa conhecer**. 2019. Disponível em: <https://idec.org.br/dicas-e-direitos/32-direitos-do-consumidor-que-voce-precisa-conhecer>. Acesso em: 25 abr. 2021.

INSTITUTO BRASILEIRO DE DEFESA DO CONSUMIDOR – IDEC. **Preço diferenciado no pagamento com cartão. Pode?**. 2013. Disponível em: <https://idec.org.br/consultas/dicas-e-direitos/preco-diferenciado-no-pagamento-com-cartao-pode>. Acesso em: 25 abr. 2021.

INSTITUTO BRASILEIRO DE DEFESA DO CONSUMIDOR – IDEC. **Superendividamento? Saiba o que é e como fugir**. 2019b. Disponível em:

<https://idec.org.br/idec-na-imprensa/superendividamento-saiba-o-que-e-e-como-fugir>. Acesso em: 25 abr. 2021.

JUROS BAIXOS. **O que fazer para reduzir a dívida do cartão de crédito?**. 2017. Disponível em:

https://jurosbaixos.com.br/conteudo/o-que-fazer-para-reduzir-a-divida-do-cartao-de-credito__/. Acesso em: 16 abr. 2021.

LEMOS, Arthur Dantas. **O que é o golpe do envelope vazio? Saiba como se proteger!** Empreender Dinheiro. 2019. Disponível em:

<https://empreenderdinheiro.com.br/blog/envelope-vazio/>. Acesso em: 06 mai. 2021.

PEBMED. **Suplementação de vitaminas e minerais: o que é preciso saber.** 2018.

Disponível em: <https://pebmed.com.br/suplementacao-de-vitaminas-e-minerais-o-que-e-preciso-saber/>. Acesso em: 25 abr. 2021.

PREFEITURA DE SÃO JOSÉ DOS CAMPOS. Secretaria de Apoio Jurídico. **Procon monitora preços para coibir descontos fakes na Black Friday.** 2018. Disponível em: <https://www.sjc.sp.gov.br/noticias/2018/outubro/31/procon-monitora-precos-para-coibir-descontos-fakes-na-black-friday/>. Acesso em: 10 mai. 2021.

PROCON-RS. **Conheça seus direitos em bares, restaurantes e casas noturnas.** 2019. Disponível em: <https://www.procon.rs.gov.br/conheca-seus-direitos-em-bares-restaurantes-e-casas-noturnas>. Acesso em: 10 mai. 2021.

SERASA. **Cartão de Crédito: o que é e como funciona.** [s.d.]. Disponível em: <https://www.serasa.com.br/ensina/seu-credito/cartao-de-credito-o-que-e-e-como-funciona/>. Acesso em: 12 abr. 2021.

UNITED NATIONS. **Johannesburg Declaration on Sustainable Development.** 2002. Disponível em: <http://www.un-documents.net/jburgdec.htm>. Acesso em: 05 mai. 2021.

VALORES REAIS. **Nunca parcele compras recorrentes (supermercado, combustível etc.).** 2018. Disponível em:

<http://valoresreais.com/2018/04/16/nunca-parcele-compras-recorrentes-supermercado-combustivel-etc/>. Acesso em: 05 mai. 2021.

WORLD WIDE FUND FOR NATURE – WWF. **O que é desenvolvimento sustentável?** Disponível em:

https://www.wwf.org.br/natureza_brasileira/questoes_ambientais/desenvolvimento_sustentavel/. Acesso em: 12 abr. 2021.

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

C577 Cipriani, Flávia

Jogo Pedagógico Direito e Consumo: o desafio da cidadania / Flávia Cipriani; coautora: Michelle Camara Pizzato – Porto Alegre: 2021.

ISBN: 978-65-86734-64-5
Recurso Digital [ebook]

Produto Educacional (Mestrado) – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul – Campus Porto Alegre. Mestrado Profissional em Educação Profissional e Tecnológica - PROFEPT. Porto Alegre, 2021. Coautora: Profa. Dra. Michelle Camara Pizzato

1. Direito do Consumidor 2. Jogo Pedagógico. 3. Ensino Médio integrado.
I. Pizzato, Michele Camara II. Título

CDU: 37:004

Elaborada por: Débora Cristina Daenecke Albuquerque Moura – CRB 10/2229

FLÁVIA CIPRIANI
AUTORA

MICHELLE CAMARA PIZZATO
COAUTORA E ORIENTADORA

JOSEPH CIPRIANI DA SILVA
ILUSTRAÇÕES

DAVID HENRIQUE PIRES FERRAZ
PROJETO GRÁFICO E DIAGRAMAÇÃO



Casa



Farmácia



DIREITO & CONSUMO



Banco



Supermercado



A

--	--	--	--	--	--	--

B

--	--	--	--	--	--	--

R

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---



Loja



O desafio da cidadania



Oficina

Posto



Você comprou uma peça de roupa em uma loja que vende produtos pela internet. Porém, assim que o produto chegou, você percebeu que a roupa era muito diferente da foto que estava no site da loja. Muito arrependido(a) da compra, entre em contato com o Serviço de Atendimento ao Consumidor da loja e explique o que ocorreu, informando que deseja devolver a mercadoria. .

P1



Você trabalha no Serviço de Atendimento ao Consumidor da loja. Encene a situação, respondendo ao(a) cliente com a alternativa que julgar mais adequada:

- a) No prazo de 10 dias, contados do recebimento da mercadoria, o(a) cliente poderá exercer o direito de arrependimento, devolvendo o produto e recebendo de volta o valor.
- b) No prazo de 30 dias, contados do recebimento da mercadoria, o(a) cliente poderá exercer o direito de arrependimento, devolvendo o produto e recebendo de volta o valor.
- c) No prazo de 7 dias, contados do recebimento da mercadoria, o(a) cliente poderá exercer o direito de arrependimento, devolvendo o produto e recebendo de volta o valor.

R1



Você comprou um celular há alguns anos e o aparelho está funcionando perfeitamente. Para sua surpresa, você tem recebido mensagens de um aplicativo de troca de mensagens bastante popular, avisando que em breve, seu aparelho não poderá mais rodar esse aplicativo, pois a empresa fabricante não dará mais o suporte para aparelhos mais antigos. Em uma conversa com um(a) amigo(a) explique a situação pela qual está passando e veja qual a opinião dele(a) sobre o assunto.

P2



Ouça seu(sua) amigo(a) e converse com ele(a) sobre o problema, argumentando que essa prática gera a necessidade de certa forma “fabricada” para que os usuários adquiram um novo aparelho, mesmo que os seus ainda estejam em condições de uso. Explique a ele(a) (escolhendo entre as opções abaixo) que essa estratégia das empresas fabricantes, de criarem condições de uso específicas, ou por prazo limitado, fazendo com que o consumidor se veja obrigado a substituir o aparelho antes mesmo do fim de sua vida útil, é chamada de:

- a) Obsolescência programada.
- b) Substituição programada.
- c) Troca programada.

R2



Você contratou um plano de telefonia fixo e móvel para a sua Casa e telefone celular, com um valor promocional, no qual estava prevista uma cláusula de fidelidade de 12 meses. Mas, passados apenas 2 meses, você percebe que o serviço daquela operadora é bastante instável na região em que mora e trabalha, inclusive deixando você incommunicável por alguns períodos. Descontente, entre em contato com a operadora de telefonia para cancelar o seu plano e explique a situação.

P3



DIREITO & CONSUMO

Você é um(a) atendente do Serviço de Atendimento ao Consumidor da empresa de telefonia. Ouça a reclamação do(a) cliente e responda da forma que julgar mais correta, dentre as opções abaixo:

- a) O(A) cliente poderá cancelar o plano, sem cobrança de multa pois, apesar de ter concordado com a cláusula de fidelidade, esta é ilegal.
- b) O(A) cliente poderá cancelar o plano, sem cobrança de multa, pois a cláusula de fidelidade não se aplica a casos em que o serviço não está sendo prestado adequadamente.
- c) O(A) cliente poderá cancelar o plano, mas terá que pagar uma multa pelo rompimento do contrato, garantida pela cláusula de fidelidade.

R3



DIREITO & CONSUMO

Para um trabalho escolar que trata sobre a sociedade de consumo, você precisa realizar uma pesquisa sobre o conceito de “modernidade líquida”, desenvolvido pelo sociólogo polonês Zygmunt Bauman. Para você isso é uma completa novidade e, por isso, está tendo dificuldade com o conceito. Ligue para o(a) seu(sua) amigo(a) que é sociólogo(a), e veja se ele(a) consegue lhe explicar.

P4



DIREITO & CONSUMO

Você recebe a ligação de seu(sua) amigo(a), questionando sobre o conceito de “modernidade líquida”. Explique que se trata de uma era (a atual), também conhecida como pós-modernidade, em que as relações sociais, econômicas e de produção se transformam com imensa facilidade e rapidez, sendo maleáveis, como os líquidos. Complemente a resposta utilizando uma das opções abaixo, e explique que duas das características da modernidade líquida são:

- a) A substituição da ideia de coletividade e de solidariedade pelo individualismo; e a transformação do cidadão em consumidor.
- b) A junção das ideias de coletividade e de solidariedade com a ideia de individualismo; e a transformação do ser humano em cidadão.
- c) A inversão da ideia de coletividade, substituída pela solidariedade e pelo individualismo, e a transformação do consumidor em ser humano.

R4



DIREITO & CONSUMO

Você comprou um celular usado de uma outra pessoa (particular), por meio de um anúncio nos classificados. No momento da entrega do aparelho, apresentava estar tudo bem com o telefone. Porém, assim que chegou em Casa e tentou instalar o chip do seu celular antigo, o aparelho recém-comprado começou a apresentar falhas. Sentindo-se enganado(a), dirija-se ao Procon de sua cidade, querendo saber se pode fazer algo a respeito, com base no Código de Defesa do Consumidor.

P5



DIREITO & CONSUMO

Você trabalha no Procon, e está atendendo o(a) particular que se sente lesado pelos defeitos apresentados pelo celular comprado. Explique, utilizando uma das alternativas abaixo, se a pessoa tem ou não a possibilidade de utilizar o Código de Defesa do Consumidor (CDC) como base para a defesa de seus direitos nesse caso:

- a) É possível utilizar o CDC, pois os(as) particulares envolvidos no ato de compra e venda podem ser considerados fornecedor(a) e consumidor(a), respectivamente.
- b) Não é possível utilizar o CDC, pois a relação de compra e venda não se estabeleceu entre consumidor(a) e fornecedor(a), mas entre particulares.
- c) É possível utilizar o CDC, desde que a compra e venda seja realizada por meio de um contrato entre os(as) particulares.

R5



DIREITO & CONSUMO

Você anunciou um fogão usado para venda nos classificados do Jornal de sua cidade. Um possível comprador entrou em contato com você por telefone. Após a negociação, em uma sexta-feira à tarde, o comprador disse que realizou o depósito após às 16h daquele dia no caixa eletrônico e que está com o comprovante do valor da venda. Ele quer combinar a entrega para o dia seguinte, sábado de manhã, e pretende vir à sua casa para retirar o fogão. Você está em dúvida e decide perguntar para o(a) seu(sua) vizinho(a), que trabalha em um banco, se ele(a) acha confiável e segura essa negociação.

P6



DIREITO & CONSUMO

Seu(sua) vizinho(a) acabou de lhe explicar a negociação que fez. Você sabe, por várias situações que já ocorreram no banco no qual trabalha, que pode se tratar de um golpe. Explique a ele(a) o porquê de haver o risco de ele(a) ficar sem receber o valor, caso entregue o fogão à pessoa, com base em uma das alternativas abaixo:

- a) O comprador pode ir ao banco e desfazer o depósito que já foi compensado, mesmo sem apresentar justificativa para o gerente.
- b) O comprador pode alegar que fez o depósito por engano, e o gerente do banco pode cancelar o depósito e retirar o dinheiro da conta do(a) seu vizinho(a).
- c) O comprador pode ter feito o depósito com o envelope vazio no caixa eletrônico, que gerou um comprovante provisório, e isso só será descoberto na segunda-feira, quando o funcionário do banco abrir o envelope para realizar o depósito na conta.

R6



DIREITO & CONSUMO

Precisando adquirir uma escova de dentes, você vai até a farmácia. Ao chegar lá, percebe que há vários cartazes anunciando uma vitamina que promete proteger contra todos os vírus. Como você já sabe, nenhuma vitamina é capaz de garantir a imunidade contra quaisquer vírus. Indignado(a) e preocupado(a) com a segurança das pessoas que poderiam acreditar nesses cartazes, ligue para o Procon de sua cidade e explique a situação, querendo de algum modo denunciar a farmácia.

P1



DIREITO & CONSUMO

Você trabalha no Procon e atende à ligação de um (a) consumidor(a). Encene a resposta que julgar mais correta, informando se se trata de publicidade enganosa e/ou abusiva, escolhendo dentre as opções abaixo:

- Trata-se de propaganda abusiva apenas, pois está induzindo o consumidor a se comportar de forma prejudicial à sua segurança.
- Trata-se de propaganda enganosa e abusiva, pois contém informação que pode induzir em erro ao consumidor em relação às propriedades do produto, e também pode induzir a um comportamento prejudicial à sua saúde ou segurança.
- Trata-se de propaganda enganosa apenas, pois utiliza informação que pode induzir em erro ao consumidor, em relação à quantidade e ao preço do produto.

R1



DIREITO & CONSUMO

Ao realizar uma limpeza em seus armários, você encontrou vários medicamentos já vencidos, que não podem mais ser utilizados. No entanto, tem dúvidas se pode descartá-los no lixo comum ou até mesmo no lixo reciclável. Preocupado(a), entre em contato, por telefone, com a Secretaria de Meio Ambiente de seu município para saber o que fazer nessa situação.

P2



DIREITO & CONSUMO

Você é funcionário da Secretaria de Meio Ambiente. Escolha dentre as opções abaixo a que julgar mais correta e informe à(o) cidadã(o) que há uma ferramenta para o desenvolvimento sustentável, que engloba ações para a coleta e a restituição dos resíduos sólidos aos fornecedores para reaproveitamento, ou outra destinação ambientalmente adequada. Explique para o(a) cidadã(o) que essa ferramenta recebe o nome de:

- Logística ambiental, e os medicamentos poderão ser descartados como lixo reciclável.
- Descarte consciente, e os medicamentos deverão ser descartados como lixo reciclável, dentro de suas embalagens originais.
- Logística reversa, e os medicamentos deverão ser depositados no ponto de coleta em uma farmácia.

R2



DIREITO & CONSUMO

Você necessitou realizar um tratamento prescrito por seu médico. Para isso, adquiriu 1 caixa de medicamento anti-inflamatório em comprimidos, que deveriam ser tomados 1 vez ao dia, por 10 dias. Iniciou o tratamento no mesmo dia e saiu de férias, indo até a praia. No quarto dia de tratamento, ao retirar o comprimido da cartela, percebeu que este e os demais comprimidos da cartela estavam de uma cor diferente dos anteriores e completamente esfarelados. Para não interromper o tratamento, você foi à outra farmácia e adquiriu novamente o remédio para completar o tratamento. Agora que retornou de férias, vá até a farmácia e explique o que aconteceu para o(a) atendente para tentar receber de volta o valor pago pelo remédio.

P3



DIREITO & CONSUMO

No papel de atendente da farmácia, ouça a reclamação do(a) cliente e responda da forma que julgar mais adequada, dentre as opções abaixo:

- a) O(A) cliente só tem direito à substituição da medicação por outra idêntica, e não tem direito à devolução em dinheiro.
- b) O(A) cliente tem direito à substituição da medicação por outro produto (idêntico ou não), e também pode optar pela devolução do valor, desde que realize a reclamação dentro de 48h da compra.
- c) O(A) cliente tem direito à substituição da medicação por outra de mesma espécie em perfeitíssimas condições de uso ou à restituição imediata da quantia paga.

R3



DIREITO & CONSUMO

Em uma consulta com seu(sua) médico(a) clínico(a) geral, você comenta que sempre que vai à farmácia, um atendente lhe oferece um multivitamínico, que supostamente atenderia todas as necessidades nutricionais do seu organismo, melhorando a sua saúde. Pergunte ao(à) seu(sua) médico(a) se esse tipo de suplemento, que é ofertado indiscriminadamente pela indústria farmacêutica e vendido sem prescrição médica.

P4



DIREITO & CONSUMO

Seu(sua) paciente está perguntando sobre a suplementação com multivitamínicos. Responda, com base em uma das opções abaixo:

- a) Não é indicada para adultos saudáveis sem prescrição médica, podendo prejudicar a saúde. Há também um movimento das indústrias farmacêuticas no sentido de "produzir" doenças ou condições médicas que na realidade não existem, apenas para vender seus produtos.
- b) Pode ser feita para qualquer pessoa, pois vitaminas são naturais e não fazem mal à saúde. O movimento da indústria farmacêutica é positivo, pois previne doenças antes mesmo que elas apareçam.
- c) É indicada para adultos, mas não para crianças, pois elas têm necessidades nutricionais diferentes. A indústria farmacêutica deseja que as pessoas tenham saúde perfeita e não adoçam jamais.

R4



DIREITO & CONSUMO

Ao passar em frente à uma farmácia em seu bairro, você lembra que precisa comprar sabonetes. Você entra na farmácia e localiza uma marca em especial, que é sua favorita. Só que os sabonetes dessa marca estão todos separados em pacotes (fardos) com 12 unidades, presos com uma fita adesiva bastante resistente na qual está escrito "Leve mais e pague menos". Pergunte para o(a) atendente da farmácia se poderia levar apenas 04 unidades, já que 12 seria uma quantidade grande demais para o seu consumo.

P5



No papel de atendente da farmácia, responda para o(a) cliente, conforme julgar mais correto, elegendo uma das alternativas abaixo para fundamentar a sua resposta:

- a) Não é possível separar as unidades que estão no fardo, pois essas vieram assim de fábrica, e representam uma economia para os clientes.
- b) É possível separar as unidades, e vender apenas a quantidade solicitada pelo(a) cliente.
- c) É possível separar as unidades, e vender apenas a quantidade solicitada pelo cliente, desde que seja no mínimo a metade da quantidade total.

R5



Em uma farmácia de seu bairro você encontra o medicamento de uso contínuo que você precisa usar sempre, em uma promoção com 50% de desconto. Mas você tem dinheiro em sua conta apenas para uma caixa de remédio (o que estava programado para gastar). Pergunte ao(a) atendente da farmácia se seria possível comprar mais de uma unidade e pagar com cartão de crédito, para não perder a promoção, e também pergunte se ele(a) acredita que valeria a pena fazer isso.

P6



Você é o(a) atendente da farmácia e acaba de ser perguntado sobre o uso do cartão de crédito pelo(a) seu(sua) cliente. Seja sincero e explique se a compra vale a pena ou não, utilizando uma das opções abaixo:

- a) A compra somente vai valer a pena se o(a) cliente tiver a certeza de que terá o valor para pagar a fatura completa do cartão de crédito na data de seu vencimento. Assim estará economizando no valor do remédio, sem se sobrecarregar com juros e taxas pelo não pagamento da fatura total.
- b) A compra no cartão de crédito vai valer a pena de qualquer jeito, pois o remédio está com 50% de desconto, o que faz com que possam ser compradas 2 unidades pelo preço de 1.
- c) A compra não vai valer a pena, pois sempre é melhor comprar apenas o que temos condições de pagar à vista e usar o cartão de crédito nunca é uma boa ideia.

R6



Você adquiriu uma televisão em uma Loja na cidade onde reside. No entanto, passados 14 meses, a televisão simplesmente parou de funcionar. Na embalagem e manual do televisor estava escrito que o período de garantia da Loja era de 12 meses. Vá até a Loja e explique a situação para o(a) vendedor(a), dizendo que gostaria de poder mandá-la para o conserto, sem custo, ou até mesmo trocar a televisão por outra que esteja funcionando.

P1



DIREITO & CONSUMO

Você é o(a) vendedor(a) da Loja e precisa verificar se o consumidor(a) tem direito à cobertura da garantia, respondendo ao cliente e escolhendo dentre as opções abaixo:

- a) O(A) consumidor(a) não tem direito à troca ou devolução, pois o período de garantia contratual é de apenas 12 meses.
- b) O(A) consumidor(a) não tem direito à troca ou devolução, pois o período de garantia legal é de apenas 3 meses.
- c) O(A) consumidor(a) tem direito à troca ou devolução, pois o período de garantia legal, seguida da contratual é de 15 meses.

R1



DIREITO & CONSUMO

Você precisa adquirir um sapato para trabalhar, pois o seu já está bastante deteriorado. Ao chegar na Loja, o vendedor apresenta diversos modelos confortáveis e bonitos. Ao verificar os preços, descobre que um dos modelos, embora não apresente diferenças notáveis em relação aos demais, está custando o triplo do preço, por se tratar da marca Pé-de-Anjo, muito valorizada no mercado. Encantado(o) pelo sapato, você se dirige ao caixa e entra na fila para realizar o pagamento. Enquanto aguarda, um(a) amigo(a) entra na fila logo atrás de você. Comente com ele(a) a diferença de preço que observou entre as marcas e peça-lhe que opine sobre a compra.

P2



DIREITO & CONSUMO

Você está em uma loja para pagar um carrê e o(a) seu(sua) amigo(a) lhe pede uma opinião sobre a compra de um sapato que custa 3 vezes mais do que outro, bem similar. Aconselhe-o(a) sobre a compra, escolhendo dentre as alternativas abaixo e explicando que essa aquisição pode ser considerada como:

- a) Consumo, que é a compra para a satisfação dos desejos, vontades e anseios, que vão além das necessidades.
- b) Consumismo, que é a compra para a satisfação das necessidades básicas apenas.
- c) Consumismo, pois embora seu(sua) amigo(a) realmente precisasse do par de sapatos, a opção pela compra de um sapato três vezes mais caro do que os demais, apenas por ser de marca e com características muito semelhantes, não se justifica.

R2



DIREITO & CONSUMO

Você recebeu um aviso por correios, de que uma Loja na qual comprou a prazo, iria inscrever o seu nome nos cadastros negativos de proteção ao crédito (SPC/SERASA), por você não ter pago a última prestação do carne. Conferindo o carne, você verifica que realmente se esqueceu de pagar a parcela, que venceu há dois meses. Como está sem tempo, aguarda mais alguns dias e vai até a Loja para efetuar o pagamento, recebendo a informação de que infelizmente seu nome já foi negativado. Ao realizar o pagamento em dinheiro, pergunte para o(a) gerente em quanto tempo o seu nome ficará "limpo" novamente.

P3



DIREITO & CONSUMO

Você é o(a) gerente da Loja, e precisa responder para a(o) cliente em quanto tempo o nome dele(a) deverá ser retirado dos cadastros dos órgãos de proteção ao crédito. Dentre as opções abaixo, escolha a que julgar correta e responda para o(a) cliente:

a) O prazo é de 10 dias úteis após o pagamento da dívida. Só poderá ser maior que isso se o pagamento for realizado por boleto

b) O prazo é de 5 dias úteis após o pagamento da dívida. Só poderá ser maior que isso se o pagamento for realizado por boleto ou cheque.

c) O prazo é de 15 dias úteis após o pagamento da dívida. Só poderá ser maior que isso se o pagamento for realizado por boleto ou cheque.

R3



DIREITO & CONSUMO

Precisando de um aparelho de celular novo, você vai até uma Loja de sua cidade, para verificar quais são as condições para a compra. Chegando lá, verifica que o modelo que você quer está custando R\$ 1.000,00. Mas esse valor pode ser parcelado em 12 vezes, com parcelas de R\$ 150,00 no crediário da Loja. Você não tem o valor para pagar à vista, mas R\$ 150,00 cabem no seu orçamento mensal. Pergunte ao(a) vendedor(a) da loja qual o valor total dos juros que estão sendo cobrados no valor a prazo, e se essa compra a prazo seria uma boa decisão.

P4



DIREITO & CONSUMO

Você é vendedora na Loja de celulares e o(a) seu(sua) cliente acaba de lhe fazer uma pergunta. Seja sincero e responda a ele(a), com base em uma das alternativas abaixo:

a) O valor dos juros nessa compra é de R\$ 150,00 e representa 15% a mais do que o valor que seria pago à vista, ou seja, é um bom negócio.

b) O valor dos juros nessa compra é de R\$ 500,00 e representa 50% a mais do que o valor que seria pago à vista, ou seja, não é um bom negócio.

c) O valor dos juros nessa compra é de R\$ 300,00 e representa 30% a mais do que o valor que seria pago à vista, ou seja, não é um bom negócio.

R4



DIREITO & CONSUMO

Animados(as) com as ofertas da Black Friday, você e um(a) amigo(a) decidem ir até uma Loja para verificar se vale a pena o desconto oferecido, já que um(a) de vocês está precisando de um liquidificador e o(a) outro(a) precisa de um secador de cabelo. Porém, ao chegar à Loja e verificar os preços nas etiquetas, você repara que o liquidificador está sendo anunciado com 50% de desconto, mas o preço é exatamente o mesmo que você havia visto na vitrine na semana anterior. Avise o(a) seu (sua) amigo(a) e pergunte se ele sabe o que fazer nessa situação.

P5



DIREITO & CONSUMO

Seu(sua) amigo(a) acabou de lhe avisar sobre a tática utilizada pela Loja para iludir os(as) clientes. Como você já conhece o CDC, sabe que essa prática de aumentar o preço artificialmente, anunciando o produto como se estivesse com desconto, é considerada publicidade enganosa, e pode ser denunciada ao Procon. Inclusive, essa é uma das reclamações mais comuns durante a chamada Black Friday no Brasil. Explique para o(a) seu(sua) amigo(a) que essa prática é conhecida como:

- a) Maquiagem de preços.
- b) Duplicação de preços.
- c) Inflação de preços.

R5



DIREITO & CONSUMO

Você acaba de passar em frente a uma vitrine na qual, em um cartaz, se lê a frase “Fique na Modal Novidades do estação! Somente hoje pela metade do preço! Últimas unidades!”. Você fica muito interessado(a) na promoção, e já está prestes a entrar na loja. Com você está um(a) amigo(a). Convide-o(a) para entrar na loja com você e aproveitar a promoção.

P6



DIREITO & CONSUMO

Seu(sua) amigo(a) lhe convida para entrar na Loja e aproveitar a promoção. Mas seu orçamento já está muito apertado esse mês. Explique a ele(a) que essa impressão de falta ou urgência que está expressa no cartaz, ao usar expressões como “últimas unidades” e “somente hoje”, é um:

- a) Recurso do marketing, para que o consumidor tenha pressa e não perca tempo, adquirindo o produto o quanto antes.
- b) Recurso da escrita, que deixa claro para os clientes que a promoção é somente para aquele dia.
- c) Recurso da administração de estoques, para que o empresário saiba que precisará renovar seus estoques em breve.

R6



DIREITO & CONSUMO

Depois de muito pesquisar sobre taxas e juros, você decide contratar um empréstimo no Banco em que recebe seu salário. Porém, no momento de assinar o contrato, o(a) gerente também lhe entrega uma apólice de seguro residencial para assinatura, dizendo que o empréstimo só será liberado se você contratar também o seguro. Isso não lhe parece certo, e você diz para o(a) gerente que vai se informar melhor a respeito disso. Saindo do banco, entre em contato com o Procon de sua cidade e explique a situação para o(a) atendente.

P1



DIREITO & CONSUMO

Você é o(a) atendente do Procon. Explique para o consumidor(a) que essa prática por parte do Banco - que é considerada abusiva e pode gerar uma reclamação - é popularmente conhecida como:

- Venda conjunta, pois o consumidor adquire um conjunto de produtos.
- Venda dupla, pois obriga o consumidor a comprar uma dupla de produtos.
- Venda casada, pois o fornecimento do produto ou serviço está sendo condicionado a outro produto ou serviço.

R1



DIREITO & CONSUMO

Você precisa abrir uma conta corrente para receber o seu salário. Por isso, foi até o banco, onde o(a) gerente explicou quais documentos seriam necessários e também os detalhes para a movimentação da conta. O (A) gerente também lhe informa que a sua conta corrente terá um limite de crédito, conhecido como cheque especial. Peça ao(a) gerente que explique melhor sobre esse limite de crédito, pois não ficou claro para você.

P2



DIREITO & CONSUMO

Você é o(a) gerente do Banco, e precisa explicar ao(a) cliente sobre o conceito de crédito. Escolha, dentre as opções abaixo, a que achar mais adequada para que ele entenda bem do que se trata e explique:

- O crédito é um valor a que temos direito, como o cheque especial ou o empréstimo em folha, que pode ser utilizado como se fosse um dinheiro a mais para comprarmos itens necessários.
- O crédito é a mesma coisa que dívida pois, ao contratá-lo ou utilizá-lo, temos a incidência de juros e taxas que precisarão ser pagos, juntamente com o valor utilizado/contratado.
- O crédito pode ser usado para todos os gastos do dia-a-dia, já que é apenas um adiantamento de valor que será pago mais adiante, sem juros ou taxas.

R2



DIREITO & CONSUMO

Você abriu uma conta salário em um Banco, para que a empresa onde trabalha possa depositar o seu salário todos os meses. Na abertura da conta, foi informado que receberia um cartão de débito para poder sacar o dinheiro nos caixas eletrônicos, para facilitar a movimentação da conta. No entanto, 10 dias depois da abertura da conta, você recebe em casa um cartão múltiplo (de débito e de crédito), que você não havia solicitado. Além disso, no contrato que veio junto com o cartão, está escrito que você pagará uma taxa mensal de R\$ 10,00 para utilizar o cartão. Ligue para o Banco e explique a situação.

P3



DIREITO & CONSUMO

Você é o(a) gerente do Banco que recebe a ligação do consumidor. Dentre as opções abaixo, escolha a que achar mais adequada e responda para o(a) cliente:

- a) O(A) cliente tem direito de ter o cartão cancelado sem custo, e de receber um cartão de débito apenas, que foi o combinado.
- b) O(A) cliente não precisa desbloquear a função crédito do cartão, então ele não tem razão em reclamar, pois pode utilizar a função débito que também está no cartão.
- c) O(A) cliente tem direito de solicitar o cancelamento do cartão, mas sem ele não poderá movimentar a conta por meio dos caixas eletrônicos.

R3



DIREITO & CONSUMO

Você está no centro da cidade fazendo compras, quando começa a receber mensagens do aplicativo WhatsApp de um amigo, solicitando que você lhe empreste um valor com urgência, pois ele teve um imprevisto e precisa que você deposite o valor em uma conta bancária, e que será devolvido no dia seguinte. Você responde que vai depositar, mas para isso precisa ir ao banco, que fica perto de onde você está. Ao chegar no banco, você pede ajuda à um(a) atendente, pois não tem prática na realização desse depósito por meio do caixa eletrônico. Diga ao(a) atendente que você tem muita pressa para ajudar o seu amigo, que não sabe como fazer o depósito e que está bastante nervoso(a).

P4



DIREITO & CONSUMO

Você trabalha no setor de autoatendimento e está atendendo uma pessoa que parece muito nervosa e com pressa para realizar um depósito. Após ouvir a história, lhe parece que poderia ser um golpe, e que na verdade a pessoa pedindo o dinheiro pode estar se fazendo passar pelo amigo do(a) cliente. Explique para o(a) cliente como ele(a) pode se certificar de que não é um golpe, utilizando uma das alternativas abaixo:

- a) O(A) cliente deve continuar trocando mensagens com o suposto amigo para ter certeza de que é ele, depois de efetuar o depósito.
- b) O(A) cliente deve ir imediatamente à delegacia para que lá verifiquem se isso é um golpe ou não.
- c) O(A) cliente deve entrar em contato com o amigo via telefone e confirmar se é ele mesmo quem está solicitando o valor, antes de efetuar o depósito.

R4



DIREITO & CONSUMO

Você teve um imprevisto financeiro, pois precisou comprar remédio para um tratamento médico que foi bastante caro. Como não possuía reserva de dinheiro, precisou utilizar todo o limite do cheque especial vinculado à sua conta. O problema é que o gerente do Banco tem ligado várias vezes ao dia para o seu trabalho, inclusive deixando recados desagradáveis e expondo a sua situação de devedor inadimplente para seus colegas de trabalho. Sentindo-se envergonhado, vá até o Procon de sua cidade e pergunte o que pode ser feito a respeito.

P5



DIREITO & CONSUMO

Você trabalha no setor de atendimento do Procon e atende o(a) consumidor(a) que expõe uma situação de cobrança. Após ouvir o(a), oriente-o(a) da melhor forma, escolhendo a alternativa que julgar mais correta, dentre as opções abaixo:

a) Esse tipo de cobrança está dentro da legalidade, já que o consumidor realmente está devendo o valor ao banco.
b) Esse tipo de cobrança vexatória é proibida, pode ser considerada também crime, e o consumidor poderá fazer uma denúncia no Procon.
c) Esse tipo de cobrança vexatória é proibida e o consumidor poderá denunciar no Procon.

R5



DIREITO & CONSUMO

Depois de ter utilizado todo o limite do cheque especial de sua conta corrente, e ainda ter contratado um empréstimo pessoal, você está tendo dificuldade para manter os seus pagamentos em dia, pois precisa pagar as suas contas básicas. Seu(sua) gerente de conta entra em contato com você, oferecendo um terceiro empréstimo, do tipo consignado, que será descontado do seu salário. Confuso(a) com essa oferta, pergunte para o(a) gerente se isso não vai fazer você ficar ainda mais endividado(a) do que já está.

P6



DIREITO & CONSUMO

Como gerente do banco, você deve explicar ao(a) cliente que no caso dele(a), esse novo empréstimo não vai levar a um superendividamento ainda maior, pois os juros do empréstimo consignado são mais baixos do que os demais empréstimos que o(a) cliente já tem. Explique o que ele(a) deve fazer com o valor que será contratado, para resolver o seu superendividamento, utilizando uma das opções abaixo:

a) Todo o novo valor contratado deverá ser usado para quitar ou reduzir as parcelas dos outros dois empréstimos, que têm juros mais altos.
b) Metade do novo valor contratado deverá ser usado para quitar ou reduzir as parcelas dos outros empréstimos, e a outra metade investida para gerar juros.
c) Todo o novo valor contratado deverá ser investido em aplicações financeiras, para gerar juros.

R6



DIREITO & CONSUMO

Ao realizar uma compra no supermercado, você percebe que um produto está anunciado como se seu preço tivesse sido reduzido pela metade. Mas você também percebe que a quantidade do produto havia sido reduzida na nova embalagem, inclusive para menos da metade da embalagem anterior, retirando qualquer vantagem que poderia haver na compra que estava sendo anunciada. Confuso(a), você decide se informar no Procon de sua cidade.



P1

DIREITO & CONSUMO

Você, como agente do Procon, está atendendo o(a) consumidor(a) que relata uma situação de prática proibida, relacionada com o anúncio de um produto. Utilizando uma das alternativas abaixo, responda se a publicidade utilizada pode ser considerada enganosa e/ou abusiva:

a) A publicidade é enganosa e abusiva, pois além de utilizar informação que pode induzir em erro ao consumidor em relação à quantidade e ao preço do produto, também está incitando a violência e explorando o medo do consumidor.

b) A publicidade é enganosa, pois utiliza informação que pode induzir em erro ao consumidor, em relação à quantidade e ao preço do produto.

c) A publicidade é abusiva, pois está induzindo o consumidor a se comportar de forma prejudicial à sua saúde ou segurança.



R1

DIREITO & CONSUMO

Nos últimos anos você tem reparado que muitos dos produtos nas prateleiras do supermercado e da farmácia apresentam a informação de que se tratam de produtos orgânicos, e/ou que suas embalagens são recicláveis ou até mesmo totalmente biodegradáveis. Esse assunto está sendo debatido durante uma aula em sua escola, e você decide questionar o(a) seu(sua) professor(a) sobre o assunto.



P2

DIREITO & CONSUMO

Você é o(a) professor(a), e deve explicar que essas mudanças se devem ao movimento ligado ao conceito de desenvolvimento sustentável, que é o desenvolvimento capaz de suprir as necessidades da geração atual, sem comprometer a capacidade de atender as necessidades das futuras gerações. Explique também, escolhendo dentre as opções abaixo, que segundo a Organização das Nações Unidas, o desenvolvimento sustentável tem como base os seguintes três pilares:

a) O desenvolvimento econômico, o desenvolvimento social e a proteção ambiental.

b) O desenvolvimento científico, o desenvolvimento social e a proteção ambiental.

b) A proteção ambiental, o desenvolvimento tecnológico e o desenvolvimento social.



R2

DIREITO & CONSUMO

Você guardou todas as moedas que recebeu de troco em suas compras por 6 meses, e juntou o valor de R\$100,00, dividido da seguinte forma: 96 moedas de R\$ 0,25; 90 moedas de R\$ 0,10; 80 moedas de R\$ 0,05; 70 moedas de R\$ 0,50; e 28 moedas de R\$1,00. Já que estava precisando comprar alguns itens no supermercado, resolveu utilizar este dinheiro para fazer o pagamento. Mas ao chegar na caixa, o(a) funcionário(a) se recusou a receber, alegando que seriam muitas moedas para contar e que não poderia parar a fila para isso. Indignado(a) e considerando a situação injusta pois precisava dos itens e só havia levado as moedas para o pagamento, vá até o Procon e se informe sobre a situação.

P3



DIREITO & CONSUMO

Você trabalha no Procon e está atendendo o(a) consumidor(a). Explique a ele(a) se a prática do supermercado foi abusiva ou não, com base na alternativa que julgar mais adequada:

- A prática não foi abusiva, pois não é razoável esperar que o supermercado aceite tantas moedas para pagamento, atrasando o andamento da fila do caixa.
- A prática foi abusiva, pois o supermercado deve aceitar qualquer quantidade de moedas para pagamento, pois se trata de moeda corrente nacional.
- A prática foi abusiva, pois o supermercado deve aceitar pagamento em moedas, até 100 moedas de cada valor por compra.

R3



DIREITO & CONSUMO

Enquanto fazia compras em um supermercado, você encontra um conhecido de longa data, que lhe convida a participar de um programa de marketing de rede, que envolve a venda de produtos naturais. Seu amigo lhe explica que, quanto mais pessoas ingressarem no negócio com o seu convite, maiores serão os seus lucros. Você fica verdadeiramente encantado(a) com a proposta. Assim, diz a ele que vai conversar com o(a) seu(sua) gerente de conta sobre isso, já que é necessário um valor inicial para ingressar nesse programa, que você precisará retirar no banco. Assim que o seu conhecido se afasta, você liga para seu(sua) gerente. Conte a ele(a) sobre o novo negócio e pergunte quando poderá sacar o valor necessário para investir.

P4



DIREITO & CONSUMO

Seu(sua) cliente lhe liga para solicitar quando pode retirar o valor para investir em um novo negócio com urgência e você identifica que se trata de um programa de marketing multinível. Explique a ele(a), utilizando uma das opções abaixo, que esse tipo de negócio, que parece bom demais para ser verdade, se trata de um provável golpe, conhecido como:

- Pirâmide financeira, no qual os golpistas se disfarçam de empresas de venda direta de produtos ou serviços, utilizando estratégias como marketing de rede, para fazer com que mais pessoas participem.
- Triângulo financeiro, no qual os golpistas se disfarçam de empresas de empréstimos e o fazem convidar amigos para contratarem empréstimos.
- Círculo financeiro, no qual os golpistas se disfarçam de empresas colaborativas e lhe pedem para encontrar novos colaboradores.

R4



DIREITO & CONSUMO

Após concluir as suas compras no Supermercado, você resolveu tomar um café na lanchonete que funciona junto ao mercado. Ao fazer o pedido, recebeu uma comanda com o valor a ser pago na hora da saída. Enquanto lanchava, afastou-se da mesa por alguns minutos para conversar com um(a) amigo(a), que decidiu sentar-se com você. Quando retornaram à mesa, a sua comanda não estava mais lá. No caixa, você explica a situação para o(a) atendente, mas ele informa que você terá que pagar uma multa de R\$100,00 pela perda da comanda (informação que estava escrita na comanda perdida). Assustado(a), pergunte para o(a) seu(sua) amigo(a) se ele(a) sabe algo sobre isso.

P5



DIREITO & CONSUMO

Você vê seu (sua) amigo (a) passando por essa situação difícil e, como tem conhecimento de alguns aspectos do Código de Defesa do Consumidor, responde para ele(a), com base em uma das alternativas abaixo:

a) A lanchonete pode cobrar a multa pela perda, pois a informação estava escrita em letras garrafais na comanda, e é responsabilidade do(a) cliente guardá-la com cuidado.

b) A lanchonete não pode cobrar a multa pela perda da comanda, pois a responsabilidade de controlar o consumo dos(as) clientes é da empresa.

c) A lanchonete pode cobrar a multa pela perda, pois a informação estava escrita em letras garrafais na comanda, mas essa multa não pode ser mais do que 5 vezes o valor consumido.

R5



DIREITO & CONSUMO

Na fila do supermercado, você observa que alguns clientes estão carregando sacolas diferentes, e não estão utilizando as sacolas plásticas oferecidas no caixa. Também repara que há um cartaz, próximo as sacolas, com os dizeres: "Sacolas plásticas: Reduzir. Reutilizar. Reciclar.". Curioso(a), ao passar as suas compras pelo caixa, pergunte ao(a) funcionário(a) o porquê disso.

P6



DIREITO & CONSUMO

Você é o(a) funcionário(a) do caixa do supermercado, e um(a) cliente está lhe perguntando o porquê de alguns outros clientes não estarem utilizando as sacolas de plástico comuns. Responda a ele(a), escolhendo uma das opções abaixo:

a) O supermercado passou a cobrar pelas sacolas plásticas, para ampliar os lucros. Assim, quem não quiser pagar pelas sacolas, deve trazer as suas de casa.

b) O supermercado não consegue mais fornecer de sacolas plásticas e logo não mais as oferecerá para os clientes. E as pessoas já se acostumaram a trazer as próprias sacolas.

c) O supermercado passou a incentivar o uso de sacolas retornáveis, ou ecobags, pois as plásticas têm um impacto ambiental imenso, já que não se deterioram com facilidade, poluindo o solo e acumulando-se nos oceanos, prejudicando a vida marinha.

R6



DIREITO & CONSUMO

Na última semana você percebeu que seu carro estava com um barulho diferente do normal. Preocupado(a), você o levou à uma oficina mecânica. O atendente solicitou que o veículo ficasse na oficina para avaliação e elaboração de um orçamento. O orçamento passado após a avaliação incluía uma peça nova e a mão de obra para trocá-la. Você aceitou o orçamento e autorizou a execução do serviço. Entretanto, ao retirar o veículo, foi informado(a) de que durante o conserto, havia sido necessário trocar mais uma peça, razão pela qual estavam lhe cobrando também esse serviço e material. Isso não lhe pareceu correto. Entre em contato com o Procon de sua cidade e se informe sobre a legalidade dessa prática da oficina mecânica.

P1



DIREITO & CONSUMO

Como atendente do Procon, você imediatamente percebe que a prática da oficina é considerada abusiva. Assim, explique para o(a) consumidor(a) o porquê disso, utilizando a opção que julgar a mais adequada dentre as alternativas abaixo:

- A prática é abusiva, pois em toda a execução de serviços deve haver a prévia elaboração de orçamento, que deverá ser aceito pelo(a) contratante.
- A prática é abusiva, pois a peça e o serviço não eram necessários para o conserto do veículo.
- A prática é abusiva, pois o atendente não poderia ter solicitado que você deixasse o veículo para avaliação, já que precisava dele para trabalhar.

R1



DIREITO & CONSUMO

Você precisa ir até o Posto de Gasolina para abastecer a sua motocicleta, e dá carona a um(a) amigo(a), que ia na mesma direção que você. Mas ao chegar lá, percebe que não tem dinheiro suficiente para pagar o valor do combustível. Você iniciou em um novo emprego há dois meses. Tinha intenção de guardar uma parte do seu salário, mas percebeu que, de pouco em pouco, acabou gastando todo o valor recebido em itens, na maioria das vezes, supérfluos. Exponha a situação ao(a) seu(sua) amigo(a), e peça se ele(a) pode lhe ajudar a pagar a gasolina, prometendo lhe dar carona no retorno para casa também.

P2



DIREITO & CONSUMO

Seu(sua) amigo(a), lhe pede o favor e você aceita ajudá-lo(a). Porém, você sabe que para que isso não mais aconteça com ele(a), pode-se elaborar um Orçamento Doméstico e realizar um Planejamento Financeiro. Escolha dentre as alternativas abaixo, e explique a diferença entre os conceitos:

- Orçamento Doméstico lista a previsão de despesas e o valor que será recebido, e o Planejamento Financeiro também inclui projetos, sonhos e objetivos de curto, médio e longo prazo.
- Planejamento Financeiro é apenas a forma como se organizam os investimentos e os empréstimos de longo prazo, e Orçamento Doméstico é a previsão diária, com os custos das mercadorias a serem compradas.
- O Orçamento Doméstico só prevê os gastos relacionados com a casa, enquanto o Planejamento Financeiro prevê todos os tipos de gastos, inclusive com lazer.

R2



DIREITO & CONSUMO

Aguardando enquanto é realizada a troca de óleo do veículo da sua empresa em um Posto de Gasolina, você decide ir até a loja de conveniência e comprar um lanche para a viagem, que custa R\$ 7,00. Ao tentar pagar com o cartão de débito, o(a) caixa lhe informa que o valor mínimo para a cobrança no cartão de débito ou de crédito é de R\$ 10,00, e que por isso não pode aceitar o pagamento em cartão. Infelizmente você não tem o valor em dinheiro para pagar pelo lanche, e retorna para o carro, onde está o(a) seu(sua) colega de trabalho, que ficou aguardando no veículo. Você desabafa com ele(a) sobre o que aconteceu. Em dúvida, pergunte para o(a) seu(sua) colega se ele(a) acha isso correto.

P3



DIREITO & CONSUMO

Você acaba de ouvir o desabato do(a) seu(sua) colega sobre o que ocorreu na loja de conveniência do Posto, e já teve um problema similar. Com base nas opções abaixo, escolha a alternativa que julgar mais adequada e responda à dúvida do(a) colega:

a) O estabelecimento pode exigir um valor mínimo para o pagamento em cartão, pois se trata de um pequeno comércio, e nesse caso isso não é considerado como uma vantagem excessiva para o fornecedor.

b) O estabelecimento pode exigir um valor mínimo para o pagamento em cartão, pois as taxas pagas para a cobrança são muito altas, e nesse caso isso não é considerado como uma vantagem excessiva para o fornecedor.

c) O estabelecimento não pode exigir valor mínimo para o pagamento em cartão, pois isso é considerado como uma vantagem excessiva para o fornecedor.

R3



DIREITO & CONSUMO

Após abastecer seu carro em um Posto de Gasolina, você precisa entrar na Loja de Conveniência para realizar o pagamento. No balcão do caixa, você percebe uma imensa variedade de doces, lanches e guloseimas. Mesmo não estando com fome, você acaba comprando 3 doces, que não estavam na sua programação de gastos para aquele dia. Pergunte ao(a) atendente do caixa, em tom de brincadeira, se é de propósito que eles fazem as pessoas entrarem na Loja de Conveniência para pagar pelo combustível, e deixam os doces bem visíveis sobre o balcão.

P4



DIREITO & CONSUMO

O(A) seu(sua) cliente acaba de lhe perguntar, em tom de brincadeira, se a disposição das guloseimas no balcão do caixa é proposital. Responda sinceramente, com base em uma das alternativas abaixo, que se trata de:

a) Mera coincidência, pois esses produtos poderiam estar em qualquer parte da Loja de Conveniência.

b) Uma estratégia de marketing e vendas, destinada a estimular as compras por impulso, uma das "armadilhas de consumo".

c) Apenas uma questão de gosto e estética, pois é preferível ter esses itens próximos ao caixa, com fácil acesso.

R4



DIREITO & CONSUMO

Sua motocicleta estava apresentando falhas no sistema de injeção eletrônica, causando problemas no desempenho e no consumo de combustível, além de fazer com que saísse fumaça em excesso do escapamento. Para resolver isso, você a levou até uma Oficina Mecânica, que realizou o reparo e a troca das peças necessárias para o conserto. Passados apenas 46 dias, a motocicleta voltou a apresentar exatamente os mesmos problemas. Inconformado(a), vá até a oficina mecânica e converse com o(a) gerente sobre a garantia do serviço prestado, exigindo que este seja refeito.

P5



DIREITO & CONSUMO

Como gerente da Oficina Mecânica, explique para o(a) seu(sua) cliente o porquê de ele(a) ter ou não ter o direito à garantia do serviço nesse caso, escolhendo para embasar a sua resposta, uma das opções a seguir:

- O período de garantia para serviços duráveis é de 30 dias, por isso o(a) cliente não tem direito ao novo conserto.
- O período de garantia para serviços não duráveis é de 45 dias, por isso o(a) cliente não tem direito ao novo conserto.
- O período de garantia para serviços duráveis é de 90 dias, por isso o(a) cliente tem direito ao novo conserto.

R5



DIREITO & CONSUMO

No posto de gasolina onde você sempre abastece, o gerente lhe ofereceu a possibilidade de parcelar o valor do combustível em até 10 vezes sem juros no cartão. Acharo isso uma ótima opção (pois não iria pagar juros), você aceitou, e acabou realizando todos os pagamentos de combustível dos últimos 5 meses desse modo. O problema é que agora você está com diversas parcelas fixas na fatura de seu cartão de crédito, que são cobradas todos os meses, comprometendo o seu orçamento familiar, e tornando impossível o pagamento. Ligue para a operadora do cartão de crédito e veja se há algo que possa ser feito para resolver o seu problema de inadimplência, já que o seu endividamento está acima das suas possibilidades.

P6



DIREITO & CONSUMO

Você é atendente do Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) da operadora de cartão de crédito e está atendendo o(a) cliente. Responda o que poderá ser feito, para evitar que o(a) cliente fique ainda mais inadimplente, com base em uma das alternativas abaixo.

- É possível oferecer a ele(a) outro cartão de crédito, para que possa utilizar e pagar suas despesas sem se preocupar com o limite, já que o novo cartão possuirá um limite ainda maior que o anterior.
- É possível negociar uma redução das parcelas, com aumento de prazo. Assim, a operadora de Cartão de Crédito evita que o(a) seu(sua) cliente chegue ao ponto de ficar totalmente impossibilitado(a) de pagar.
- É possível oferecer a ele(a) um aumento do limite da fatura do cartão, o que permitirá que as suas próximas compras possam ser novamente parceladas.

R6



DIREITO & CONSUMO

Você comprou uma peça de roupa em uma loja que vende produtos pela internet. Porém, assim que o produto chegou, você percebeu que a roupa era muito diferente da foto que estava no site da loja. Muito arrependido(a) da compra, entre em contato com o Serviço de Atendimento ao Consumidor da loja e explique o que ocorreu, informando que deseja devolver a mercadoria. .

Você trabalha no Serviço de Atendimento ao Consumidor da loja. Encene a situação, respondendo ao(à) cliente com a alternativa que jogar mais adequada:

- a) No prazo de 10 dias, contados do recebimento da mercadoria, o(a) cliente poderá exercer o direito de arrependimento, devolvendo o produto e recebendo de volta o valor.
- b) No prazo de 30 dias, contados do recebimento da mercadoria, o(a) cliente poderá exercer o direito de arrependimento, devolvendo o produto e recebendo de volta o valor.
- c) No prazo de 7 dias, contados do recebimento da mercadoria, o(a) cliente poderá exercer o direito de arrependimento, devolvendo o produto e recebendo de volta o valor.

P1



R1



Você comprou um celular há alguns anos e o aparelho está funcionando perfeitamente. Para sua surpresa, você tem recebido mensagens de um aplicativo de troca de mensagens bastante popular, avisando que em breve, seu aparelho não poderá mais rodar esse aplicativo, pois a empresa fabricante não dará mais o suporte para aparelhos mais antigos. Em uma conversa com um(a) amigo(a) explique a situação pela qual está passando e veja qual a opinião dele(a) sobre o assunto.

Ouçá seu(sua) amigo(a) e converse com ele(a) sobre o problema, argumentando que essa prática gera a necessidade de certa forma “fabricada” para que os usuários adquiram um novo aparelho, mesmo que os seus ainda estejam em condições de uso. Explique a ele(a) (escolhendo entre as opções abaixo) que essa estratégia das empresas fabricantes, de criarem condições de uso específicas, ou por prazo limitado, fazendo com que o consumidor se veja obrigado a substituir o aparelho antes mesmo do fim de sua vida útil, é chamada de:

- a) Obsolescência programada.
- b) Substituição programada.
- c) Troca programada.

P2



R2



Você contratou um plano de telefonia fixo e móvel para a sua Casa e telefone celular, com um valor promocional, no qual estava prevista uma cláusula de fidelidade de 12 meses. Mas, passados apenas 2 meses, você percebe que o serviço daquela operadora é bastante instável na região em que mora e trabalha, inclusive deixando você incomunicável por alguns períodos. Descontente, entre em contato com a operadora de telefonia para cancelar o seu plano e explique a situação.

Você é um(a) atendente do Serviço de Atendimento ao Consumidor da empresa de telefonia. Ouça a reclamação do(a) cliente e responda da forma que julgar mais correta, dentre as opções abaixo:

- a) O(A) cliente poderá cancelar o plano, sem cobrança de multa pois, apesar de ter concordado com a cláusula de fidelidade, esta é ilegal.
- b) O(A) cliente poderá cancelar o plano, sem cobrança de multa, pois a cláusula de fidelidade não se aplica a casos em que o serviço não está sendo prestado adequadamente.
- c) O(A) cliente poderá cancelar o plano, mas terá que pagar uma multa pelo rompimento do contrato, garantida pela cláusula de fidelidade.

P3



R3



Para um trabalho escolar que trata sobre a sociedade de consumo, você precisa realizar uma pesquisa sobre o conceito de “modernidade líquida”, desenvolvido pelo sociólogo polonês Zygmunt Bauman. Para você isso é uma completa novidade e, por isso, está tendo dificuldade com o conceito. Ligue para o(a) seu(sua) amigo(a) que é sociólogo(a), e veja se ele(a) consegue lhe explicar.

Você recebe a ligação de seu(sua) amigo(a), questionando sobre o conceito de “modernidade líquida”. Explique que se trata de uma era (a atual), também conhecida como pós-modernidade, em que as relações sociais, econômicas e de produção se transformam com imensa facilidade e rapidez, sendo maleáveis, como os líquidos. Complemente a resposta utilizando uma das opções abaixo, e explique que duas das características da modernidade líquida são:

- a) A substituição da ideia de coletividade e de solidariedade pelo individualismo; e a transformação do cidadão em consumidor.
- b) A junção das ideias de coletividade e de solidariedade com a ideia de individualismo; e a transformação do ser humano em cidadão.
- c) A inversão da ideia de coletividade, substituída pela solidariedade e pelo individualismo, e a transformação do consumidor em ser humano.

P4



R4



Você comprou um celular usado de uma outra pessoa (particular), por meio de um anúncio nos classificados. No momento da entrega do aparelho, aparentava estar tudo bem com o telefone. Porém, assim que chegou em Casa e tentou instalar o chip do seu celular antigo, o aparelho recém-comprado começou a apresentar falhas. Sentindo-se enganado(a), dirija-se ao Procon de sua cidade, querendo saber se pode fazer algo a respeito, com base no Código de Defesa do Consumidor.

Você trabalha no Procon, e está atendendo o(a) particular que se sente lesado pelos defeitos apresentados pelo celular comprado. Explique, utilizando uma das alternativas abaixo, se a pessoa tem ou não a possibilidade de utilizar o Código de Defesa do Consumidor (CDC) como base para a defesa de seus direitos nesse caso:

- a) É possível utilizar o CDC, pois os(as) particulares envolvidos no ato de compra e venda podem ser considerados fornecedor(a) e consumidor(a), respectivamente.
- b) Não é possível utilizar o CDC, pois a relação de compra e venda não se estabeleceu entre consumidor(a) e fornecedor(a), mas entre particulares.
- c) É possível utilizar o CDC, desde que a compra e venda seja realizada por meio de um contrato entre os(as) particulares.

P5



R5



Você anunciou um fogão usado para venda nos classificados do jornal de sua cidade. Um possível comprador entrou em contato com você por telefone. Após a negociação, em uma sexta-feira à tarde, o comprador disse que realizou o depósito após às 16h daquele dia no caixa eletrônico e que está com o comprovante do valor da venda. Ele quer combinar a entrega para o dia seguinte, sábado de manhã, e pretende vir à sua casa para retirar o fogão. Você está em dúvida e decide perguntar para o(a) seu(sua) vizinho(a), que trabalha em um banco, se ele(a) acha confiável e segura essa negociação.

Seu(sua) vizinho(a) acabou de lhe explicar a negociação que fez. Você sabe, por várias situações que já ocorreram no banco no qual trabalha, que pode se tratar de um golpe. Explique a ele(a) o porquê de haver o risco de ele(a) ficar sem receber o valor, caso entregue o fogão à pessoa, com base em uma das alternativas abaixo:

- O comprador pode ir ao banco e desfazer o depósito que já foi compensado, mesmo sem apresentar justificativa para o gerente.
- O comprador pode alegar que fez o depósito por engano, e o gerente do banco pode cancelar o depósito e retirar o dinheiro da conta do(a) seu vizinho(a).
- O comprador pode ter feito o depósito com o envelope vazio no caixa eletrônico, que gerou um comprovante provisório, e isso só será descoberto na segunda-feira, quando o funcionário do banco abrir o envelope para realizar o depósito na conta.

P6



R6



Precisando adquirir uma escova de dentes, você vai até a farmácia. Ao chegar lá, percebe que há vários cartazes anunciando uma vitamina que promete proteger contra todos os vírus. Como você já sabe, nenhuma vitamina é capaz de garantir a imunidade contra quaisquer vírus. Indignado(a) e preocupado(a) com a segurança das pessoas que poderiam acreditar nesses cartazes, ligue para o Procon de sua cidade e explique a situação, querendo de algum modo denunciar a farmácia.

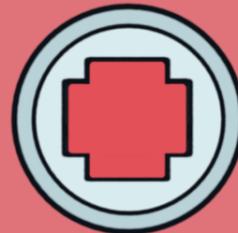
Você trabalha no Procon e atende à ligação de um (a) consumidor(a). Encene a resposta que julgar mais correta, informando se se trata de publicidade enganosa e/ou abusiva, escolhendo dentre as opções abaixo:

- a) Trata-se de propaganda abusiva apenas, pois está induzindo o consumidor a se comportar de forma prejudicial à sua segurança.
- b) Trata-se de propaganda enganosa e abusiva, pois contém informação que pode induzir em erro ao consumidor em relação às propriedades do produto, e também pode induzir a um comportamento prejudicial à sua saúde ou segurança.
- c) Trata-se de propaganda enganosa apenas, pois utiliza informação que pode induzir em erro ao consumidor, em relação à quantidade e ao preço do produto.

P1



R1

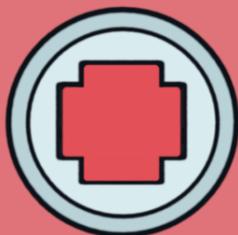


Ao realizar uma limpeza em seus armários, você encontrou vários medicamentos já vencidos, que não podem mais ser utilizados. No entanto, tem dúvidas se pode descartá-los no lixo comum ou até mesmo no lixo reciclável. Preocupado(a), entre em contato, por telefone, com a Secretaria de Meio Ambiente de seu município para saber o que fazer nessa situação.

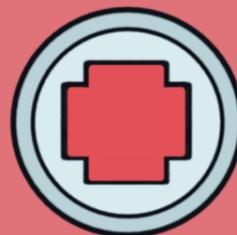
Você é funcionário da Secretaria de Meio Ambiente. Escolha dentre as opções abaixo a que julgar mais correta e informe à(o) cidadã(o) que há uma ferramenta para o desenvolvimento sustentável, que engloba ações para a coleta e a restituição dos resíduos sólidos aos fornecedores para reaproveitamento, ou outra destinação ambientalmente adequada. Explique para o(a) cidadão(ã) que essa ferramenta recebe o nome de:

- a) Logística ambiental, e os medicamentos poderão ser descartados como lixo reciclável.
- b) Descarte consciente, e os medicamentos deverão ser descartados como lixo reciclável, dentro de suas embalagens originais.
- c) Logística reversa, e os medicamentos deverão ser depositados no ponto de coleta em uma farmácia.

P2



R2



Você necessitou realizar um tratamento prescrito por seu médico. Para isso, adquiriu 1 caixa de medicamento anti-inflamatório em comprimidos, que deveriam ser tomados 1 vez ao dia, por 10 dias. Iniciou o tratamento no mesmo dia e saiu de férias, indo até a praia. No quarto dia de tratamento, ao retirar o comprimido da cartela, percebeu que este e os demais comprimidos da cartela estavam de uma cor diferente dos anteriores e completamente esfarelados. Para não interromper o tratamento, você foi à outra farmácia e adquiriu novamente o remédio para completar o tratamento. Agora que retornou de férias, vá até a farmácia e explique o que aconteceu para o(a) atendente para tentar receber de volta o valor pago pelo remédio.

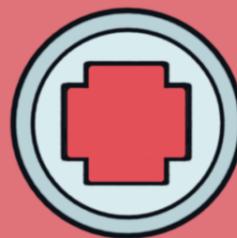
No papel de atendente da farmácia, ouça a reclamação do(a) cliente e responda da forma que julgar mais adequada, dentre as opções abaixo:

- a) O(A) cliente só tem direito à substituição da medicação por outra idêntica, e não tem direito à devolução em dinheiro.
- b) O(A) cliente tem direito à substituição da medicação por outro produto (idêntico ou não), e também pode optar pela devolução do valor, desde que realize a reclamação dentro de 48h da compra.
- c) O(A) cliente tem direito à substituição da medicação por outra de mesma espécie em perfeitas condições de uso ou à restituição imediata da quantia paga.

P3



R3



Em uma consulta com seu(sua) médico(a) clínico(a) geral, você comenta que sempre que vai à farmácia, um atendente lhe oferece um multivitamínico, que supostamente atenderia todas as necessidades nutricionais do seu organismo, melhorando a sua saúde. Pergunte ao(à) seu(sua) médico(a) se realmente é necessário e seguro tomar esse tipo de suplemento, que é ofertado indiscriminadamente pela indústria farmacêutica e vendido sem prescrição médica.

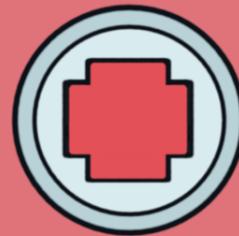
Seu(sua) paciente está perguntando sobre a suplementação com multivitamínicos. Responda, com base em uma das opções abaixo:

- a) Não é indicada para adultos saudáveis sem prescrição médica, podendo prejudicar a saúde. Há também um movimento das indústrias farmacêuticas no sentido de “produzir” doenças ou condições médicas que na realidade não existem, apenas para vender seus produtos.
- b) Pode ser feita para qualquer pessoa, pois vitaminas são naturais e não fazem mal à saúde. O movimento da indústria farmacêutica é positivo, pois previne doenças antes mesmo que elas apareçam.
- c) É indicada para adultos, mas não para crianças, pois elas têm necessidades nutricionais diferentes. A indústria farmacêutica deseja que as pessoas tenham saúde perfeita e não adoeçam jamais.

P4



R4

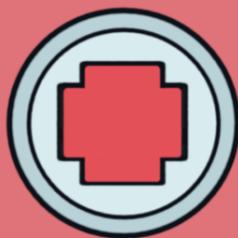


Ao passar em frente à uma farmácia em seu bairro, você lembra que precisa comprar sabonetes. Você entra na farmácia e localiza uma marca em especial, que é sua favorita. Só que os sabonetes dessa marca estão todos separados em pacotes (fardos) com 12 unidades, presos com uma fita adesiva bastante resistente na qual está escrito “Leve mais e pague menos”. Pergunte para o(a) atendente da farmácia se poderia levar apenas 04 unidades, já que 12 seria uma quantidade grande demais para o seu consumo.

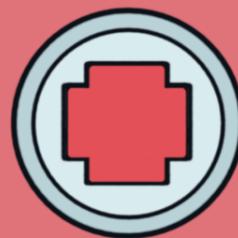
No papel de atendente da farmácia, responda para o(a) cliente, conforme julgar mais correto, elegendo uma das alternativas abaixo para fundamentar a sua resposta:

- a) Não é possível separar as unidades que estão no fardo, pois essas vieram assim de fábrica, e representam uma economia para os clientes.
- b) É possível separar as unidades, e vender apenas a quantidade solicitada pelo(a) cliente.
- c) É possível separar as unidades, e vender apenas a quantidade solicitada pelo cliente, desde que seja no mínimo a metade da quantidade total.

P5



R5



Em uma farmácia de seu bairro você encontra o medicamento de uso contínuo que você precisa usar sempre, em uma promoção com 50% de desconto. Mas você tem dinheiro em sua conta apenas para uma caixa de remédio (o que estava programado para gastar). Pergunte ao(à) atendente da farmácia se seria possível comprar mais de uma unidade e pagar com cartão de crédito, para não perder a promoção, e também pergunte se ele(a) acredita que valeria a pena fazer isso.

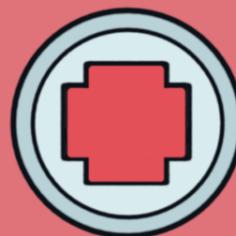
Você é o(a) atendente da farmácia e acaba de ser perguntado sobre o uso do cartão de crédito pelo(a) seu(sua) cliente. Seja sincero e explique se a compra vale a pena ou não, utilizando uma das opções abaixo:

- a) A compra somente vai valer a pena se o(a) cliente tiver a certeza de que terá o valor para pagar a fatura completa do cartão de crédito na data de seu vencimento. Assim estará economizando no valor do remédio, sem se sobrecarregar com juros e taxas pelo não pagamento da fatura total.
- b) A compra no cartão de crédito vai valer a pena de qualquer jeito, pois o remédio está com 50% de desconto, o que faz com que possam ser compradas 2 unidades pelo preço de 1.
- c) A compra não vai valer a pena, pois sempre é melhor comprar apenas o que temos condições de pagar à vista e usar o cartão de crédito nunca é uma boa ideia.

P6



R6



Você adquiriu uma televisão em uma Loja na cidade onde reside. No entanto, passados 14 meses, a televisão simplesmente parou de funcionar. Na embalagem e manual do televisor estava escrito que o período de garantia da Loja era de 12 meses. Vá até a Loja e explique a situação para o(a) vendedor(a), dizendo que gostaria de poder mandá-la para o conserto, sem custo, ou até mesmo trocar a televisão por outra que esteja funcionando.

Você é o(a) vendedor(a) da Loja e precisa verificar se o consumidor(a) tem direito à cobertura da garantia, respondendo ao cliente e escolhendo dentre as opções abaixo:

- a) O(A) consumidor(a) não tem direito à troca ou devolução, pois o período de garantia contratual é de apenas 12 meses.
- b) O(A) consumidor(a) não tem direito à troca ou devolução, pois o período de garantia legal é de apenas 3 meses.
- c) O(A) consumidor(a) tem direito à troca ou devolução, pois o período de garantia legal, seguida da contratual é de 15 meses.

P1



R1



Você precisa adquirir um sapato para trabalhar, pois o seu já está bastante deteriorado. Ao chegar na Loja, o vendedor apresenta diversos modelos confortáveis e bonitos. Ao verificar os preços, descobre que um dos modelos, embora não apresente diferenças notáveis em relação aos demais, está custando o triplo do preço, por se tratar da marca Pé-de-Anjo, muito valorizada no mercado. Encantada(o) pelo sapato, você se dirige ao caixa e entra na fila para realizar o pagamento. Enquanto aguarda, um(a) amigo(a) entra na fila logo atrás de você. Comente com ele(a) a diferença de preço que observou entre as marcas e peça-lhe que opine sobre a compra.

Você está em uma loja para pagar um carnê e o(a) seu(sua) amigo(a) lhe pede uma opinião sobre a compra de um sapato que custa 3 vezes mais do que outro, bem similar. Aconselhe-o(a) sobre a compra, escolhendo dentre as alternativas abaixo e explicando que essa aquisição pode ser considerada como:

- a) Consumo, que é a compra para a satisfação dos desejos, vontades e anseios, que vão além das necessidades.
- b) Consumismo, que é a compra para a satisfação das necessidades básicas apenas.
- c) Consumismo, pois embora seu(sua) amigo(a) realmente precisasse do par de sapatos, a opção pela compra de um sapato três vezes mais caro do que os demais, apenas por ser de marca e com características muito semelhantes, não se justifica.

P2



R2



Você recebeu um aviso por correios, de que uma Loja na qual comprou a prazo, iria inscrever o seu nome nos cadastros negativos de proteção ao crédito (SPC/SERASA), por você não ter pago a última prestação do carnê. Conferindo o carnê, você verifica que realmente se esqueceu de pagar a parcela, que venceu há dois meses. Como está sem tempo, aguarda mais alguns dias e vai até a Loja para efetuar o pagamento, recebendo a informação de que infelizmente seu nome já foi negativado. Ao realizar o pagamento em dinheiro, pergunte para o(a) gerente em quanto tempo o seu nome ficará “limpo” novamente.

Você é o(a) gerente da Loja, e precisa responder para a(o) cliente em quanto tempo o nome dele(a) deverá ser retirado dos cadastros dos órgãos de proteção ao crédito. Dentre as opções abaixo, escolha a que julgar correta e responda para o(a) cliente:

- a) O prazo é de 10 dias úteis após o pagamento da dívida. Só poderá ser maior que isso se o pagamento for realizado por boleto ou cheque.
- b) O prazo é de 5 dias úteis após o pagamento da dívida. Só poderá ser maior que isso se o pagamento for realizado por boleto ou cheque.
- c) O prazo é de 15 dias úteis após o pagamento da dívida. Só poderá ser maior que isso se o pagamento for realizado por boleto ou cheque.

P3



R3



Precisando de um aparelho de celular novo, você vai até uma Loja de sua cidade, para verificar quais são as condições para a compra. Chegando lá, verifica que o modelo que você quer está custando R\$ 1.000,00. Mas esse valor pode ser parcelado em 12 vezes, com parcelas de R\$ 150,00 no crediário da Loja. Você não tem o valor para pagar à vista, mas R\$ 150,00 cabem no seu orçamento mensal. Pergunte ao(a) vendedor(a) da loja qual o valor total dos juros que estão sendo cobrados no valor a prazo, e se essa compra a prazo seria uma boa decisão.

Você é vendedor(a) na Loja de celulares e o(a) seu(sua) cliente acaba de lhe fazer uma pergunta. Seja sincero e responda a ele(a), com base em uma das alternativas abaixo:

- a) O valor dos juros nessa compra é de R\$ 150,00 e representa 15% a mais do que o valor que seria pago à vista, ou seja, é um bom negócio.
- b) O valor dos juros nessa compra é de R\$ 500,00 e representa 50% a mais do que o valor que seria pago à vista, ou seja, não é um bom negócio.
- c) O valor dos juros nessa compra é de R\$ 300,00 e representa 30% a mais do que o valor que seria pago à vista, ou seja, não é um bom negócio.

R\$ 150,00



R\$ 500,00



Animados(as) com as ofertas da Black Friday, você e um(a) amigo(a) decidem ir até uma Loja para verificar se vale a pena o desconto oferecido, já que um(a) de vocês está precisando de um liquidificador e o(a) outro(a) precisa de um secador de cabelo. Porém, ao chegar à Loja e verificar os preços nas etiquetas, você repara que o liquidificador está sendo anunciado com 50% de desconto, mas o preço é exatamente o mesmo que você havia visto na vitrine na semana anterior. Avise o(a) seu (sua) amigo(a) e pergunte se ele sabe o que fazer nessa situação.

Seu(sua) amigo(a) acabou de lhe avisar sobre a tática utilizada pela Loja para iludir os(as) clientes. Como você já conhece o CDC, sabe que essa prática de aumentar o preço artificialmente, anunciando o produto como se estivesse com desconto, é considerada publicidade enganosa, e pode ser denunciada ao Procon. Inclusive, essa é uma das reclamações mais comuns durante a chamada Black Friday no Brasil. Explique para o(a) seu(sua) amigo(a) que essa prática é conhecida como:

- a) Maquiagem de preços.
- b) Duplicação de preços.
- c) Inflação de preços.

PS



RS



Você acaba de passar em frente a uma vitrine na qual, em um cartaz, se lê a frase “Fique na Moda! Novidades da estação! Somente hoje pela metade do preço! Últimas unidades!”. Você fica muito interessado(a) na promoção, e já está prestes a entrar na loja. Com você está um(a) amigo(a). Convide-o(a) para entrar na loja com você e aproveitar a promoção.

Seu(sua) amigo(a) lhe convida para entrar na Loja e aproveitar a promoção. Mas seu orçamento já está muito apertado esse mês. Explique a ele(a) que essa impressão de falta ou urgência que está expressa no cartaz, ao usar expressões como “últimas unidades” e “somente hoje”, é um:

- a) Recurso do marketing, para que o consumidor tenha pressa e não perca tempo, adquirindo o produto o quanto antes.
- b) Recurso da escrita, que deixa claro para os clientes que a promoção é somente para aquele dia.
- c) Recurso da administração de estoques, para que o empresário saiba que precisará renovar seus estoques em breve.

P6



R6



Depois de muito pesquisar sobre taxas e juros, você decide contratar um empréstimo no Banco em que recebe seu salário. Porém, no momento de assinar o contrato, o(a) gerente também lhe entrega uma apólice de seguro residencial para assinatura, dizendo que o empréstimo só será liberado se você contratar também o seguro. Isso não lhe parece certo, e você diz para o(a) gerente que vai se informar melhor a respeito disso. Saindo do banco, entre em contato com o Procon de sua cidade e explique a situação para o(a) atendente.

Você é o(a) atendente do Procon. Explique para o consumidor(a) que essa prática por parte do Banco - que é considerada abusiva e pode gerar uma reclamação - é popularmente conhecida como:

- a) Venda conjunta, pois o consumidor adquire um conjunto de produtos.
- b) Venda dupla, pois obriga o consumidor a comprar uma dupla de produtos.
- c) Venda casada, pois o fornecimento do produto ou serviço está sendo condicionado a outro produto ou serviço.

P1



R1



Você precisa abrir uma conta corrente para receber o seu salário. Por isso, foi até o banco, onde o(a) gerente explicou quais documentos seriam necessários e também os detalhes para a movimentação da conta. O (A) gerente também lhe informa que a sua conta corrente terá um limite de crédito, conhecido como cheque especial. Peça ao(à) gerente que explique melhor sobre esse limite de crédito, pois não ficou claro para você.

Você é o(a) gerente do Banco, e precisa explicar ao(à) cliente sobre o conceito de crédito. Escolha, dentre as opções abaixo, a que achar mais adequada para que ele entenda bem do que se trata e explique:

a) O crédito é um valor a que temos direito, como o cheque especial ou o empréstimo em folha, que pode ser utilizado como se fosse um dinheiro a mais para comprarmos itens necessários.

b) O crédito é a mesma coisa que dívida pois, ao contratá-lo ou utilizá-lo, temos a incidência de juros e taxas que precisarão ser pagos, juntamente com o valor utilizado/contratado.

c) O crédito pode ser usado para todos os gastos do dia-a-dia, já que é apenas um adiantamento de valor que será pago mais adiante, sem juros ou taxas.

P2



R2



Você abriu uma conta salário em um Banco, para que a empresa onde trabalha possa depositar o seu salário todos os meses. Na abertura da conta, foi informado que receberia um cartão de débito para poder sacar o dinheiro nos caixas eletrônicos, para facilitar a movimentação da conta. No entanto, 10 dias depois da abertura da conta, você recebe em casa um cartão múltiplo (de débito e de crédito), que você não havia solicitado. Além disso, no contrato que veio junto com o cartão, está escrito que você pagará uma taxa mensal de R\$ 10,00 para utilizar o cartão. Ligue para o Banco e explique a situação.

Você é o(a) gerente do Banco que recebe a ligação do consumidor. Dentre as opções abaixo, escolha a que achar mais adequada e responda para o(a) cliente:

- a) O(A) cliente tem direito de ter o cartão cancelado sem custo, e de receber um cartão de débito apenas, que foi o combinado.
- b) O(A) cliente não precisa desbloquear a função crédito do cartão, então ele não tem razão em reclamar, pois pode utilizar a função débito que também está no cartão.
- c) O(A) cliente tem direito de solicitar o cancelamento do cartão, mas sem ele não poderá movimentar a conta por meio dos caixas eletrônicos.

R\$



R\$



Você está no centro da cidade fazendo compras, quando começa a receber mensagens do aplicativo Whatsapp de um amigo, solicitando que você lhe empreste um valor com urgência, pois ele teve um imprevisto e precisa que você deposite o valor em uma conta bancária, e que será devolvido no dia seguinte. Você responde que vai depositar, mas para isso precisa ir ao banco, que fica perto de onde você está. Ao chegar no banco, você pede ajuda à um(a) atendente, pois não tem prática na realização desse depósito por meio do caixa eletrônico. Diga ao(à) atendente que você tem muita pressa para ajudar o seu amigo, que não sabe como fazer o depósito e que está bastante nervoso(a).

R\$ 4



Você trabalha no setor de autoatendimento e está atendendo uma pessoa que parece muito nervosa e com pressa para realizar um depósito. Após ouvir a história, lhe parece que poderia ser um golpe, e que na verdade a pessoa pedindo o dinheiro pode estar se fazendo passar pelo amigo do(a) cliente. Explique para o(a) cliente como ele(a) pode se certificar de que não é um golpe, utilizando uma das alternativas abaixo:

- O(A) cliente deve continuar trocando mensagens com o suposto amigo para ter certeza de que é ele, depois de efetuar o depósito.
- O(A) cliente deve ir imediatamente à delegacia para que lá verifiquem se isso é um golpe ou não.
- O(A) cliente deve entrar em contato com o amigo via telefone e confirmar se é ele mesmo quem está solicitando o valor, antes de efetuar o depósito.

R\$ 4



Você teve um imprevisto financeiro, pois precisou comprar remédio para um tratamento médico que foi bastante caro. Como não possuía reserva de dinheiro, precisou utilizar todo o limite do cheque especial vinculado à sua conta. O problema é que o gerente do Banco tem ligado várias vezes ao dia para o seu trabalho, inclusive deixando recados desagradáveis e expondo a sua situação de devedor inadimplente para seus colegas de trabalho. Sentindo-se envergonhado, vá até o Procon de sua cidade e pergunte o que pode ser feito a respeito.

Você trabalha no setor de atendimento do Procon e atende o(a) consumidor(a) que expõe uma situação de cobrança. Após ouvi-lo(a), oriente-o(a) da melhor forma, escolhendo a alternativa que julgar mais correta, dentre as opções abaixo:

- a) Esse tipo de cobrança está dentro da legalidade, já que o consumidor realmente está devendo o valor ao banco.
- b) Esse tipo de cobrança vexatória é proibida, pode ser considerada também crime, e o consumidor poderá fazer uma denúncia no Procon.
- c) Esse tipo de cobrança vexatória é proibida e o consumidor poderá denunciar no Procon.

P5



R5



Depois de ter utilizado todo o limite do cheque especial de sua conta corrente, e ainda ter contratado um empréstimo pessoal, você está tendo dificuldade para manter os seus pagamentos em dia, pois precisa pagar as suas contas básicas. Seu(sua) gerente de conta entra em contato com você, oferecendo um terceiro empréstimo, do tipo consignado, que será descontado do seu salário. Confuso(a) com essa oferta, pergunte para o(a) gerente se isso não vai fazer você ficar ainda mais endividado(a) do que já está.

Como gerente do banco, você deve explicar ao(à) cliente que no caso dele(a), esse novo empréstimo não vai levar a um superendividamento ainda maior, pois os juros do empréstimo consignado são mais baixos do que os demais empréstimos que o(a) cliente já tem. Explique o que ele(a) deve fazer com o valor que será contratado, para resolver o seu superendividamento, utilizando uma das opções abaixo:

- a) Todo o novo valor contratado deverá ser usado para quitar ou reduzir as parcelas dos outros dois empréstimos, que têm juros mais altos.
- b) Metade do novo valor contratado deverá ser usado para quitar ou reduzir as parcelas dos outros empréstimos, e a outra metade investida para gerar juros.
- c) Todo o novo valor contratado deverá ser investido em aplicações financeiras, para gerar juros.

P6



R6



Ao realizar uma compra no supermercado, você percebe que um produto está anunciado como se seu preço tivesse sido reduzido pela metade. Mas você também percebe que a quantidade do produto havia sido reduzida na nova embalagem, inclusive para menos da metade da embalagem anterior, retirando qualquer vantagem que poderia haver na compra que estava sendo anunciada. Confuso(a), você decide se informar no Procon de sua cidade.

Você, como agente do Procon, está atendendo o(a) consumidor(a) que relata uma situação de prática proibida, relacionada com o anúncio de um produto. Utilizando uma das alternativas abaixo, responda se a publicidade utilizada pode ser considerada enganosa e/ou abusiva:

- a) A publicidade é enganosa e abusiva, pois além de utilizar informação que pode induzir em erro ao consumidor em relação à quantidade e ao preço do produto, também está incitando a violência e explorando o medo do consumidor.
- b) A publicidade é enganosa, pois utiliza informação que pode induzir em erro ao consumidor, em relação à quantidade e ao preço do produto.
- c) A publicidade é abusiva, pois está induzindo o consumidor a se comportar de forma prejudicial à sua saúde ou segurança.

P1



R1



Nos últimos anos você têm reparado que muitos dos produtos nas prateleiras do supermercado e da farmácia apresentam a informação de que se tratam de produtos orgânicos, e/ou que suas embalagens são recicláveis ou até mesmo totalmente biodegradáveis. Esse assunto está sendo debatido durante uma aula em sua escola, e você decide questionar o(a) seu(sua) professor(a) sobre o assunto.

Você é o(a) professor(a), e deve explicar que essas mudanças se devem ao movimento ligado ao conceito de desenvolvimento sustentável, que é o desenvolvimento capaz de suprir as necessidades da geração atual, sem comprometer a capacidade de atender as necessidades das futuras gerações. Explique também, escolhendo dentre as opções abaixo, que segundo a Organização das Nações Unidas, o desenvolvimento sustentável tem como base os seguintes três pilares:

- a) O desenvolvimento econômico, o desenvolvimento social e a proteção ambiental.
- b) O desenvolvimento científico, o desenvolvimento social e a proteção ambiental.
- b) A proteção ambiental, o desenvolvimento tecnológico e o desenvolvimento social.

P2



R2



Você guardou todas as moedas que recebeu de troco em suas compras por 6 meses, e juntou o valor de R\$100,00, dividido da seguinte forma: 96 moedas de R\$ 0,25; 90 moedas de R\$ 0,10; 80 moedas de R\$ 0,05; 70 moedas de R\$ 0,50; e 28 moedas de R\$1,00. Já que estava precisando comprar alguns itens no supermercado, resolveu utilizar este dinheiro para fazer o pagamento. Mas ao chegar no caixa, o(a) funcionário(a) se recusou a receber, alegando que seriam muitas moedas para contar e que não poderia parar a fila para isso. Indignado(a) e considerando a situação injusta pois precisava dos itens e só havia levado as moedas para o pagamento, vá até o Procon e se informe sobre a situação.

R\$



Você trabalha no Procon e está atendendo o(a) consumidor(a). Explique a ele(a) se a prática do supermercado foi abusiva ou não, com base na alternativa que julgar mais adequada:

- a) A prática não foi abusiva, pois não é razoável esperar que o supermercado aceite tantas moedas para pagamento, atrasando o andamento da fila do caixa.
- b) A prática foi abusiva, pois o supermercado deve aceitar qualquer quantidade de moedas para pagamento, pois se trata de moeda corrente nacional.
- c) A prática foi abusiva, pois o supermercado deve aceitar pagamento em moedas, até 100 moedas de cada valor por compra.

R\$



Enquanto fazia compras em um supermercado, você encontra um conhecido de longa data, que lhe convida a participar de um programa de marketing de rede, que envolve a venda de produtos naturais. Seu amigo lhe explica que, quanto mais pessoas ingressarem no negócio com o seu convite, maiores serão os seus lucros. Você fica verdadeiramente encantado(a) com a proposta. Assim, diz a ele que vai conversar com o(a) seu(sua) gerente de conta sobre isso, já que é necessário um valor inicial para ingressar nesse programa, que você precisará retirar no banco. Assim que o seu conhecido se afasta, você liga para seu(sua) gerente. Conte a ele(a) sobre o novo negócio e pergunte quando poderá sacar o valor necessário para investir.

Seu(sua) cliente lhe liga para solicitar quando pode retirar o valor para investir em um novo negócio com urgência e você identifica que se trata de um programa de marketing multinível. Explique a ele(a), utilizando uma das opções abaixo, que esse tipo de negócio, que parece bom demais para ser verdade, se trata de um provável golpe, conhecido como:

- a) Pirâmide financeira, no qual os golpistas se disfarçam de empresas de venda direta de produtos ou serviços, utilizando estratégias como marketing de rede, para fazer com que mais pessoas participem.
- b) Triângulo financeiro, no qual os golpistas se disfarçam de empresas de empréstimos e o fazem convidar amigos para contratarem empréstimos.
- c) Círculo financeiro, no qual os golpistas se disfarçam de empresas colaborativas e lhe pedem para encontrar novos colaboradores.

P4



R4



Após concluir as suas compras no Supermercado, você resolveu tomar um café na lanchonete que funciona junto ao mercado. Ao fazer o pedido, recebeu uma comanda com o valor a ser pago na hora da saída. Enquanto lanchava, afastou-se da mesa por alguns minutos para conversar com um(a) amigo(a), que decidiu sentar-se com você. Quando retornaram à mesa, a sua comanda não estava mais lá. No caixa, você explica a situação para o(a) atendente, mas ele informa que você terá que pagar uma multa de R\$100,00 pela perda da comanda (informação que estava escrita na comanda perdida). Assustado(a), pergunte para o(a) seu(sua) amigo(a) se ele(a) sabe algo sobre isso.

Você vê seu (sua) amigo (a) passando por essa situação difícil e, como tem conhecimento de alguns aspectos do Código de Defesa do Consumidor, responda para ele(a), com base em uma das alternativas abaixo:

- a) A lanchonete pode cobrar a multa pela perda, pois a informação estava escrita em letras garrafais na comanda, e é responsabilidade do(a) cliente guardá-la com cuidado.
- b) A lanchonete não pode cobrar a multa pela perda da comanda, pois a responsabilidade de controlar o consumo dos(as) clientes é da empresa.
- c) A lanchonete pode cobrar a multa pela perda, pois a informação estava escrita em letras garrafais na comanda, mas essa multa não pode ser mais do que 5 vezes o valor consumido.

R\$5



R\$5



Na fila do supermercado, você observa que alguns clientes estão carregando sacolas diferentes, e não estão utilizando as sacolas plásticas oferecidas no caixa. Também repara que há um cartaz, próximo as sacolas, com os dizeres: "Sacolas plásticas: Reduzir. Reutilizar. Reciclar.". Curioso(a), ao passar as suas compras pelo caixa, pergunte ao(à) funcionário(a) o porquê disso.

Você é o(a) funcionário(a) do caixa do supermercado, e um(a) cliente está lhe perguntando o porquê de alguns outros clientes não estarem utilizando as sacolas de plástico comuns. Responda a ele(a), escolhendo uma das opções abaixo:

- a) O supermercado passou a cobrar pelas sacolas plásticas, para ampliar os lucros. Assim, quem não quiser pagar pelas sacolas, deve trazer as suas de casa.
- b) O supermercado não consegue mais fornecedor de sacolas plásticas e logo não mais as oferecerá para os clientes. E as pessoas já se acostumaram a trazer as próprias sacolas.
- c) O supermercado passou a incentivar o uso de sacolas retornáveis, ou ecobags, pois as plásticas têm um impacto ambiental imenso, já que não se deterioram com facilidade, poluindo o solo e acumulando-se nos oceanos, prejudicando a vida marinha.

P6



R6



Na última semana você percebeu que seu carro estava com um barulho diferente do normal. Preocupado(a), você o levou à uma oficina mecânica. O atendente solicitou que o veículo ficasse na oficina para avaliação e elaboração de um orçamento. O orçamento passado após a avaliação incluía uma peça nova e a mão de obra para trocá-la. Você aceitou o orçamento e autorizou a execução do serviço. Entretanto, ao retirar o veículo, foi informado(a) de que durante o conserto, havia sido necessário trocar mais uma peça, razão pela qual estavam lhe cobrando também esse serviço e material. Isso não lhe pareceu correto. Entre em contato com o Procon de sua cidade e se informe sobre a legalidade dessa prática da oficina mecânica.

Como atendente do Procon, você imediatamente percebe que a prática da oficina é considerada abusiva. Assim, explique para o(a) consumidor(a) o porquê disso, utilizando a opção que julgar a mais adequada dentre as alternativas abaixo:

- a) A prática é abusiva, pois em toda a execução de serviços deve haver a prévia elaboração de orçamento, que deverá ser aceito pelo(a) contratante.
- b) A prática é abusiva, pois a peça e o serviço não eram necessários para o conserto do veículo.
- c) A prática é abusiva, pois o atendente não poderia ter solicitado que você deixasse o veículo para avaliação, já que precisava dele para trabalhar.

P1



R1



Você precisa ir até o Posto de Gasolina para abastecer a sua motocicleta, e dá carona a um(a) amigo(a), que ia na mesma direção que você. Mas ao chegar lá, percebe que não tem dinheiro suficiente para pagar o valor do combustível. Você iniciou em um novo emprego há dois meses. Tinha intenção de guardar uma parte do seu salário, mas percebeu que, de pouco em pouco, acabou gastando todo o valor recebido em itens, na maioria das vezes, supérfluos. Exponha a situação ao(a) seu(sua) amigo(a), e peça se ele(a) pode lhe ajudar a pagar a gasolina, prometendo lhe dar carona no retorno para casa também.

P2



Seu(sua) amigo(a), lhe pede o favor e você aceita ajudá-lo(a). Porém, você sabe que para que isso não mais aconteça com ele(a), pode-se elaborar um Orçamento Doméstico e realizar um Planejamento Financeiro. Escolha dentre as alternativas abaixo, e explique a diferença entre os conceitos:

- Orçamento Doméstico lista a previsão de despesas e o valor que será recebido, e o Planejamento Financeiro também inclui projetos, sonhos e objetivos de curto, médio e longo prazo.
- Planejamento Financeiro é apenas a forma como se organizam os investimentos e os empréstimos de longo prazo, e Orçamento Doméstico é a previsão diária, com os custos das mercadorias a serem compradas.
- O Orçamento Doméstico só prevê os gastos relacionados com a casa, enquanto o Planejamento Financeiro prevê todos os tipos de gastos, inclusive com lazer.

R2



Aguardando enquanto é realizada a troca de óleo do veículo da sua empresa em um Posto de Gasolina, você decide ir até a loja de conveniência e comprar um lanche para a viagem, que custa R\$ 7,00. Ao tentar pagar com o cartão de débito, o(a) caixa lhe informa que o valor mínimo para a cobrança no cartão de débito ou de crédito é de R\$ 10,00, e que por isso não pode aceitar o pagamento em cartão. Infelizmente você não tem o valor em dinheiro para pagar pelo lanche, e retorna para o carro, onde está o(a) seu(sua) colega de trabalho, que ficou aguardando no veículo. Você desabafa com ele(a) sobre o que aconteceu. Em dúvida, pergunte para o(a) seu(sua) colega se ele(a) acha isso correto.

Você acaba de ouvir o desabafo do(a) seu(sua) colega sobre o que ocorreu na loja de conveniência do Posto, e já teve um problema similar. Com base nas opções abaixo, escolha a alternativa que julgar mais adequada e responda à dúvida do(a) colega:

- a) O estabelecimento pode exigir um valor mínimo para o pagamento em cartão, pois se trata de um pequeno comércio, e nesse caso isso não é considerado como uma vantagem excessiva para o fornecedor.
- b) O estabelecimento pode exigir um valor mínimo para o pagamento em cartão, pois as taxas pagas para a cobrança são muito altas, e nesse caso isso não é considerado como uma vantagem excessiva para o fornecedor.
- c) O estabelecimento não pode exigir valor mínimo para o pagamento em cartão, pois isso é considerado como uma vantagem excessiva para o fornecedor.

R\$ 3



R\$ 3



Após abastecer seu carro em um Posto de Gasolina, você precisa entrar na Loja de Conveniência para realizar o pagamento. No balcão do caixa, você percebe uma imensa variedade de doces, lanches e guloseimas. Mesmo não estando com fome, você acaba comprando 3 doces, que não estavam na sua programação de gastos para aquele dia. Pergunte ao(à) atendente do caixa, em tom de brincadeira, se é de propósito que eles fazem as pessoas entrarem na Loja de Conveniência para pagar pelo combustível, e deixam os doces bem visíveis sobre o balcão.

O(A) seu(sua) cliente acaba de lhe perguntar, em tom de brincadeira, se a disposição das guloseimas no balcão do caixa é proposital. Responda sinceramente, com base em uma das alternativas abaixo, que se trata de:

- a) Mera coincidência, pois esses produtos poderiam estar em qualquer parte da Loja de Conveniência.
- b) Uma estratégia de marketing e vendas, destinada a estimular as compras por impulso, uma das “armadilhas de consumo”.
- c) Apenas uma questão de gosto e estética, pois é preferível ter esses itens próximos ao caixa, com fácil acesso.

P4



R4



Sua motocicleta estava apresentando falhas no sistema de injeção eletrônica, causando problemas no desempenho e no consumo de combustível, além de fazer com que saísse fumaça em excesso do escapamento. Para resolver isso, você a levou até uma Oficina Mecânica, que realizou o reparo e a troca das peças necessárias para o conserto. Passados apenas 46 dias, a motocicleta voltou a apresentar exatamente os mesmos problemas. Inconformado(a), vá até a oficina mecânica e converse com o(a) gerente sobre a garantia do serviço prestado, exigindo que este seja refeito.

Como gerente da Oficina Mecânica, explique para o(a) seu(sua) cliente o porquê de ele(a) ter ou não ter o direito à garantia do serviço nesse caso, escolhendo para embasar a sua resposta, uma das opções a seguir:

- a) O período de garantia para serviços duráveis é de 30 dias, por isso o(a) cliente não tem direito ao novo conserto.
- b) O período de garantia para serviços não duráveis é de 45 dias, por isso o(a) cliente não tem direito ao novo conserto.
- c) O período de garantia para serviços duráveis é de 90 dias, por isso o(a) cliente tem direito ao novo conserto.

P5



R5

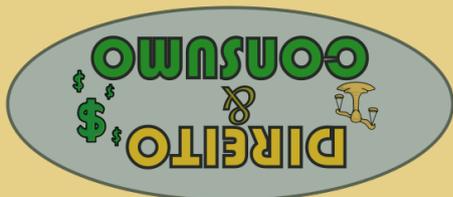


No posto de gasolina onde você sempre abastece, o gerente lhe ofereceu a possibilidade de parcelar o valor do combustível em até 10 vezes sem juros no cartão. Achando isso uma ótima opção (pois não iria pagar juros), você aceitou, e acabou realizando todos os pagamentos de combustível dos últimos 5 meses desse modo. O problema é que agora você está com diversas parcelas fixas na fatura de seu cartão de crédito, que são cobradas todos os meses, comprometendo o seu orçamento familiar, e tornando impossível o pagamento. Ligue para a operadora do cartão de crédito e veja se há algo que possa ser feito para resolver o seu problema de inadimplência, já que o seu endividamento está acima das suas possibilidades.

Você é atendente do Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) da operadora de cartão de crédito e está atendendo o(a) cliente. Responda o que poderá ser feito, para evitar que o(a) cliente fique ainda mais inadimplente, com base em uma das alternativas abaixo.

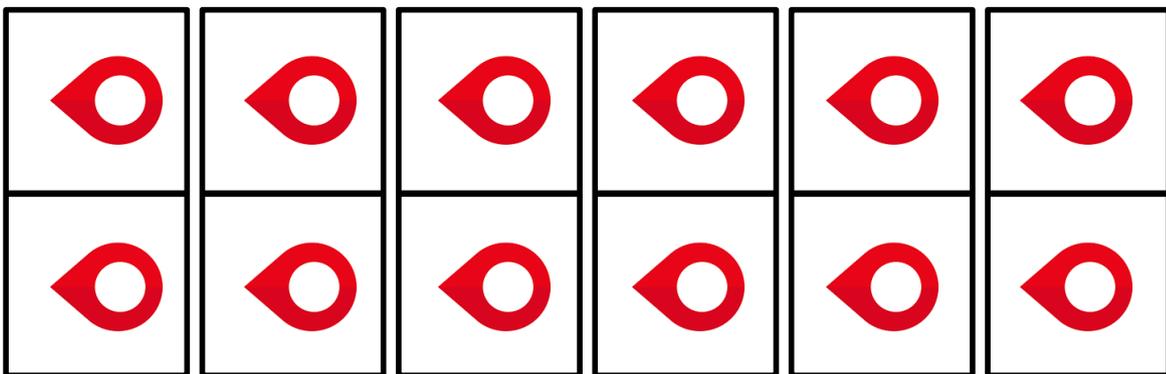
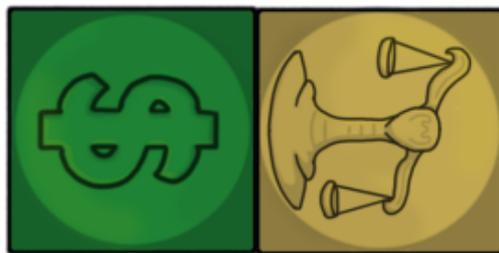
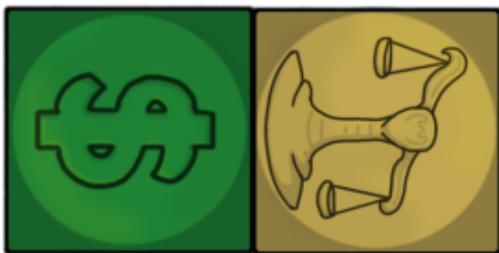
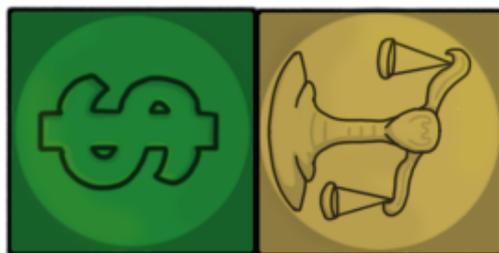
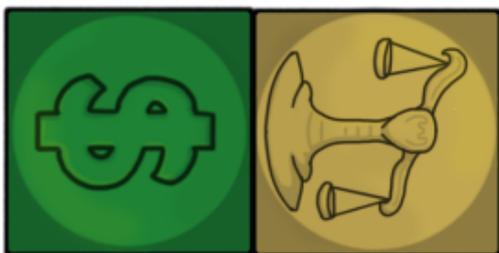
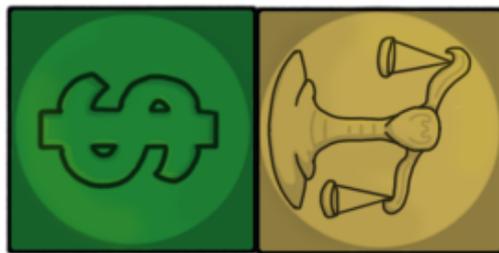
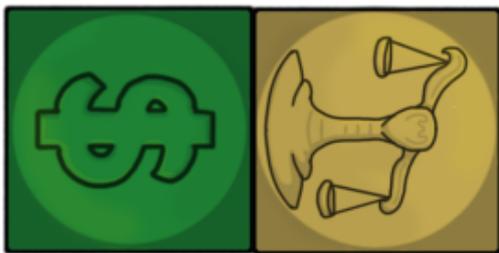
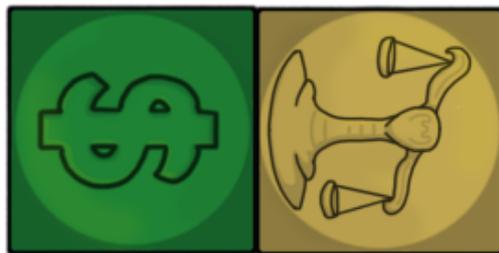
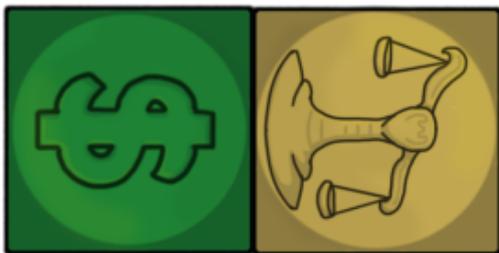
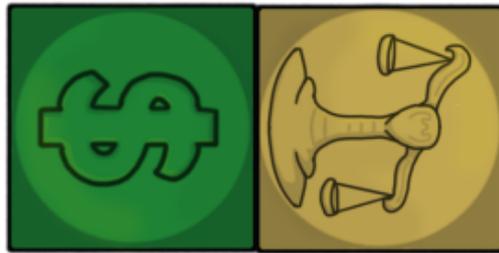
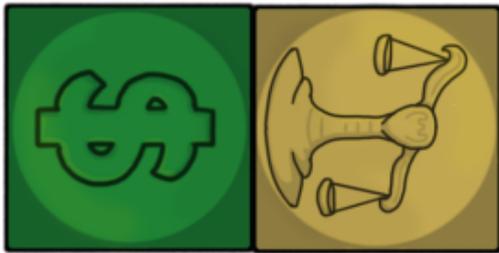
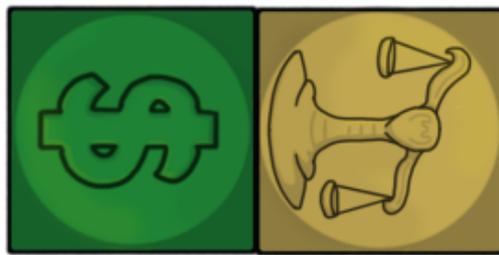
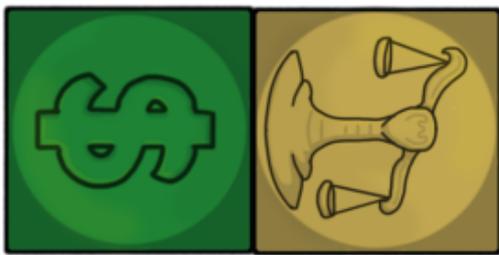
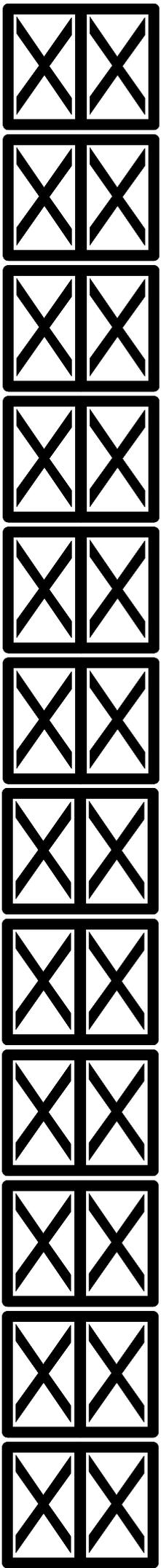
- a) É possível oferecer a ele(a) outro cartão de crédito, para que possa utilizar e pagar suas despesas sem se preocupar com o limite, já que o novo cartão possuirá um limite ainda maior que o anterior.
- b) É possível negociar uma redução das parcelas, com aumento de prazo. Assim, a operadora de Cartão de Crédito evita que o(a) seu(sua) cliente chegue ao ponto de ficar totalmente impossibilitado(a) de pagar.
- c) É possível oferecer a ele(a) um aumento do limite da fatura do cartão, o que permitirá que as suas próximas compras possam ser novamente parceladas.

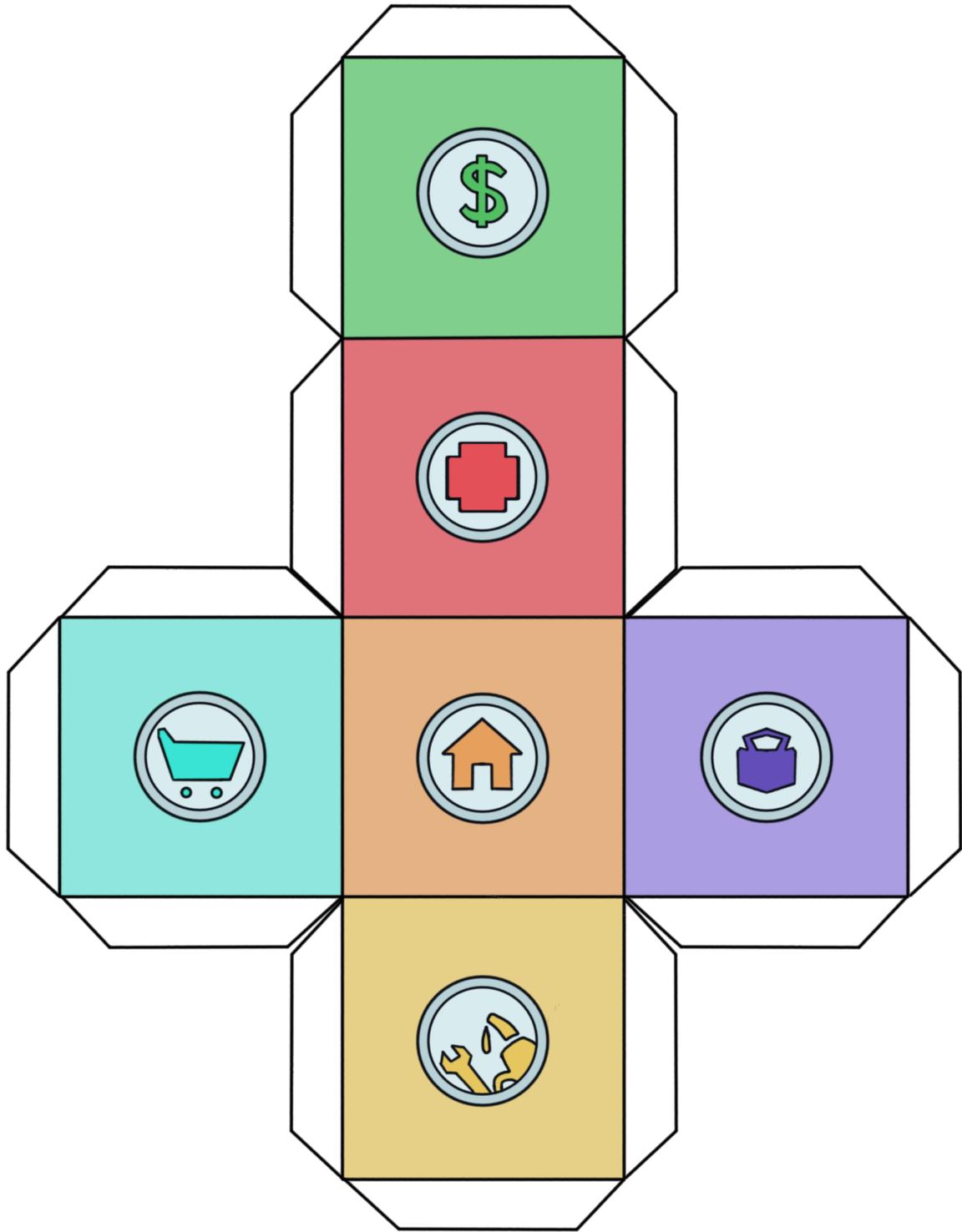
P6



R6







PIREITO & CONSUMO



o desafio
da cidadania



