



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**Secretaria de Estado da Justiça**  
**Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/ES**

**Enunciados lançados na 1ª Jornada Capixaba de Defesa do Consumidor em parceria com a Comissão de Defesa do Consumidor da OAB/ES.**

**ENUNCIADO 1:** Fica configurada prática abusiva pelo fornecedor que aceita vale-refeição, mas restringe data e horário para que o cartão seja utilizado.

**ENUNCIADO 2:** Bancos não podem exigir a aquisição de outros produtos ou serviços para manter uma conta - essa prática é a chamada "venda casada", considerada abusiva e proibida legalmente pelo código de defesa do consumidor em seu artigo 39.

**ENUNCIADO 3:** Havendo dúvidas sobre os valores cobrados em dívidas de financiamentos ou empréstimo, o consumidor poderá solicitar à instituição financeira o cálculo discriminado da importância que deve ser paga (planilha evolutiva/memória de cálculo do débito). O direito a esta informação está previsto no artigo 6º, inciso III do código de defesa do consumidor.

**ENUNCIADO 4:** A garantia legal ou contratual não é reiniciada após o conserto do produto pela assistência técnica autorizada. O prazo da garantia legal ou contratual é contínuo e contado a partir da entrega efetiva do produto. Não há reinício do prazo após o conserto pela assistência técnica autorizada.

**ENUNCIADO 5:** Fornecedores não podem cobrar pelo desbloqueio do aparelho celular, ainda que o contrato de telefonia móvel esteja no período de fidelização. (artigo 81, parágrafo 2º da resolução 477 da Anatel).

**ENUNCIADO 6:** O prazo máximo de fidelização do consumidor com a operadora de telefonia móvel em decorrência de vantagens auferidas na contratação do serviço e/ou compra do aparelho é de 12 (doze) meses.

**ENUNCIADO 7:** As empresas concessionárias de serviços públicos estão obrigadas a fornecer ao consumidor ou ao usuário, dentro do mês de vencimento, o mínimo de seis datas opcionais de vencimento da conta.

**ENUNCIADO 8:** O medidor e demais equipamentos de medição deverão ser fornecidos pela própria empresa, que, deve arcar com os gastos, inclusive referentes à instalação.



**GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**  
**Secretaria de Estado da Justiça**  
**Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/ES**

**ENUNCIADO 9:** O fornecedor, no caso de venda à vista, não pode optar por não vender o produto para determinados clientes.

**ENUNCIADO 10:** O fornecedor não é obrigado a aceitar cheque como forma de pagamento. Contudo, se o fornecedor não quiser aceitar cheque como forma de pagamento deverá informar de maneira clara, precisa e principalmente ostensiva, com cartazes em local de fácil visualização, sobre a restrição.

**ENUNCIADO 11:** O fornecedor não pode estabelecer parcela mínima para pagamentos de compras à vista.

**ENUNCIADO 12:** O fornecedor pode estabelecer parcela mínima e cobrar juros no parcelamento de um produto, quando pago com o cartão, porém deve informar previamente ao consumidor todas as condições da venda a prazo.

**ENUNCIADO 13:** A fixação de placas e/ou qualquer outro tipo de sinalização em estacionamentos isentando o fornecedor de responsabilidade em caso de furto e/ou roubo é considerada prática abusiva, pois, induz o consumidor a erro, haja vista que é responsabilidade do fornecedor a guarda e segurança dos veículos e bens deixados no estacionamento.

**ENUNCIADO 14:** Sem qualquer custo, o consumidor pode requerer a suspensão do fornecimento de TV por assinatura e internet pelo prazo mínimo de 30 dias e máximo de 120 dias. Resolução 632/2014 da Anatel.