

ALBERT MOREIRA, PHD

# GUIA PRÁTICO DE CIDADANIA E DIREITOS ESSENCIAIS

TUDO O QUE TODO BRASILEIRO DEVERIA  
SABER E QUASE NINGUÉM EXPLICA



**VIVA**  
ACADEMY

# OBJETIVO DO GUIA

Entregar, de forma simples e prática, os principais direitos e acessos que o cidadão tem e que frequentemente são esquecidos, ignorados ou desconhecidos — especialmente os que podem economizar dinheiro, evitar fraudes ou facilitar o dia a dia.



# 1. SEUS DIREITOS COMO CONSUMIDOR

Você sabia que o Código de Defesa do Consumidor (CDC) é uma das leis mais modernas e protetivas do mundo? Pois é. E mesmo com tantos avanços, ainda é comum vermos consumidores sendo lesados por falta de informação básica. Este tópico traz, de forma simples e objetiva, os principais direitos que todo brasileiro precisa conhecer.



- **Direito ao arrependimento: você tem 7 dias para cancelar compras online**

Toda compra feita fora do estabelecimento físico – como pela internet, telefone ou catálogo – garante ao consumidor o direito de desistir em até 7 dias corridos a partir do recebimento do produto ou da assinatura do contrato. Não precisa de justificativa. Arrependeu? Pode devolver. E o fornecedor é obrigado a devolver todo o valor pago, inclusive o frete.

O cancelamento deve ser formalizado por e-mail, chat, formulário do site ou qualquer outro meio que comprove o pedido. Guarde os protocolos.

- **Cobrança indevida? Você tem direito ao reembolso em dobro**

Pagou por algo que não devia? Uma taxa errada, um serviço que não contratou ou uma cobrança duplicada? Exija o reembolso em dobro do valor pago, corrigido monetariamente, conforme determina o artigo 42 do CDC. Isso vale para qualquer cobrança indevida, desde que não tenha ocorrido por erro justificável.



Ou seja, se você pagou R\$ 100, tem direito a receber R\$ 200 de volta. E isso é lei.

- **Bancos não podem empurrar serviços**

É comum bancos incluírem serviços sem solicitação: seguros, pacotes de tarifas, assinaturas de clube de vantagens e outros produtos. Isso é ilegal. Você não é obrigado a aceitar nenhum serviço que não pediu.

Se notar cobranças estranhas ou produtos ativados sem sua autorização, solicite o cancelamento imediato e exija o estorno dos valores pagos. Peça sempre um comprovante da solicitação.

- **Saiba onde reclamar: Procon e Consumidor.gov.br**

Nem sempre conversar com a empresa resolve. Por isso, o consumidor tem direito a buscar apoio em órgãos de defesa. Os principais canais são:

- » **Procon:** atua na sua cidade ou estado e pode intermediar o problema. Você pode registrar reclamações presencialmente ou pelo site.
- » **Consumidor.gov.br:** é uma plataforma online, gratuita e oficial do governo, onde empresas respondem diretamente às reclamações. Funciona bem, tem prazos para resposta e permite avaliar a solução apresentada.
- » **Ouvidorias:** se a empresa tiver ouvidoria, você também pode usar esse canal antes de buscar instâncias judiciais.

