

# FINANÇAS DOMÉSTICAS ORGANIZADAS

## MÓDULO I - ESCOLA DE CONSUMO



## Bem-vindos à Escola do Consumo!

A PROTESTE preparou cursos exclusivos e gratuitos destinados a todos os consumidores que querem se tornar mais conscientes em suas práticas diárias. O curso Finanças Domésticas Organizadas é o primeiro passo para que você organize o orçamento familiar, evite ficar no vermelho e tenha condições de planejar e realizar desejos e investimentos. Esta apostila, complementarà as aulas ministradas por vídeo. Ela está dividida em três capítulos: Do mercado à Casa, Cuidados na Manipulação dos alimentos e Aproveitamento Integral dos Alimentos. Boa leitura e boas aulas.

## Sobre a PROTESTE

Somos a maior associação de consumidores da América Latina, uma organização do Grupo Euroconsumers, líder global em informações inovadoras, serviços especializados e defesa dos direitos dos consumidores. Apoiamos os brasileiros em suas escolhas diárias de compras e contratação de serviços, seja por meio de nossos testes comparativos e estudos de mercado; seja por meio de eventos e debates de alto nível, com a participação de reguladores, instituições acadêmicas, empresas e organizações da sociedade civil; ou por meio de nosso serviço de defesa do consumidor, que pode ser acessado diretamente pela plataforma Reclame ([www.proteste.org.br/reclame](http://www.proteste.org.br/reclame)). Visite também o nosso site e saiba como se associar à Proteste.

[www.proteste.org.br](http://www.proteste.org.br)

## Índice

**Introdução ----- Pg. 3**

**Capítulo 1: Finanças de Casa Organizadas ----- Pg. 4**

Colocando no papel: onde estou e onde quero chegar? ----- Pg. 4

A regra de ouro para economizar ----- Pg.6

Opções para Aplicar o Dinheiro que sobra ----- Pg. 7

Confrontando as Despesas com as Receitas ----- Pg. 9

Planejando e definindo as reais necessidades----- Pg. 12

**Capítulo 2: Escolhas mais conscientes ----- Pg. 16**

Da lista de supermercado à escolha de bens duráveis ----- Pg. 16

Dicas para a escolha FLV----- Pg. 19

A compra de bens duráveis----- Pg. 22

**Capítulo 3: Direitos do consumidor: desperdícios que podem ser evitados-- Pg. 25**

Conta de luz ----- Pvg. 25

Conta de água ----- Pg. 28

Contas de telecomunicações----- Pg. 29

**Conclusão ----- Pg. 32**

## Introdução

O curso Finanças Domésticas Organizadas é o pontapé inicial para o início da sua jornada para a construção de um orçamento doméstico bem estruturado que lhe permita se livrar de dívidas e planejar o futuro. Ter controle da economia doméstica, identificar receitas e despesas, definir planos para poupar e aplicar o seu dinheiro, além de descobrir como fazer compras mais inteligentes e evitar gastos desnecessários faz parte do aprendizado que a Proteste traz para os consumidores neste curso. Mas, vamos além: empregamos o nosso expertise em Direitos do Consumidor e análise e testes de produtos para garantir que cada aluno torne-se cada vez mais consciente de que boas atitudes fazem toda a diferença ao final do mês. Contamos com a parceria da Decisões Financeiras, empresa de gestão financeira, na elaboração de todo o conteúdo do Módulo 1 do curso. Está pronto para começar a planejar uma vida mais tranquila e um futuro promissor? O controle sobre os seus gastos mensais é crucial para isso!

Neste módulo vamos discutir cuidados que devem ser adicionados e/ou reforçados durante a compra, o transporte e armazenamento dos alimentos.



## 1. Finanças de Casa Organizadas

### COLOCANDO NO PAPEL: ONDE ESTOU E ONDE QUERO CHEGAR?

O primeiro passo para organizar o orçamento doméstico é definir e atuar em cada um dos seus itens. Você precisa entender o seu cenário atual e, também, as suas metas. É a partir da análise do seu cenário, que você será capaz de colocar em prática ações que irão te ajudar a sair da atual situação ou acelerar o crescimento rumo às suas conquistas. Para isso, você precisa conhecer as suas contas, o que é essencial ou não em seu orçamento, para, por fim, mudar os hábitos que te impedem de economizar. Em muitos casos, o problema não está no dinheiro e sim no nosso comportamento.

Anote no papel onde você está e onde quer chegar. As metas são subjetivas, pode ser que para a sua família, sua meta seja ter as contas pagas e melhorar a qualidade de vida, enquanto para outra família, a meta é viajar duas vezes ao ano, por exemplo. Então, tire um momento para refletir: o que eu desejo? Quais sonhos eu quero realizar? Onde eu quero chegar?

Depois que você pensou sobre o seu cenário atual e a sua expectativa para o futuro, podemos começar a elaborar o orçamento doméstico. E a primeira pergunta é: quais são as suas despesas? Vamos dividir as despesas em duas bem simples: despesas mensais e despesas eventuais.

As despesas mensais são todas as que você e sua família dependem para sobreviver ou até mesmo aquelas que influenciam de forma substancial o seu dia-a-dia. Por exemplo, o supermercado ou até mesmo a conta da internet que já não conseguimos viver sem! O que mais podemos citar como despesa mensal? Itens de padaria, farmácia, luz e água, mensalidade escolar. Aluguel ou financiamento do imóvel, condomínio, plano de saúde... Outra despesa que hoje se tornou fixa em muitos lares são os gastos com pets, gatos cachorros, pássaros, etc, uma vez que a ração é essencial para a sobrevivência deles.

Já as despesas eventuais, são todas aquelas que se não as tivermos, não comprometeremos a nossa sobrevivência, como restaurantes, despesas com o carro, esportes... Elas são opcionais, mas se não tiver cuidado, podem parecer essenciais. A dica é manter em mente a definição de sobrevivência para decidir se continua com uma certa despesa eventual na mesma frequência e de uma forma definitiva no orçamento familiar.

Vamos a alguns exemplos de despesas eventuais: despesas com carro, seguro do carro, combustível, cartão de crédito, festas, presentes, restaurantes, comidas pelo aplicativo, cabeleireiro, manicure, faxineira, TV a cabo, Netflix, natação, balé, inglês. Todas são opcionais!

Abaixo, um exemplo de um orçamento doméstico organizado em despesas mensais ou essenciais e despesas eventuais:



Despesas Mensais		Despesas Eventuais	
	Valor		Valor
Aluguel	R\$ 950,00	Cartão de Crédito	R\$ 800,00
Energia	R\$ 120,00	Combustível	R\$ 300,00
Água	R\$ 55,00	Restaurantes	R\$ 250,00
Supermercado	R\$ 900,00	Academia	R\$ 80,00
Escola	R\$ 550,00	Netflix	R\$ 45,00
Farmácia	R\$ 250,00	Salão	R\$ 150,00
<b>Total</b>	<b>R\$ 2.825,00</b>	<b>Total</b>	<b>R\$ 1.625,00</b>

Com as despesas mensais e eventuais definidas, precisamos organizá-las com a receita - o quanto sua família recebe. Mas, isso será assunto para a próxima aula. Uma dica para detalhar as contas é organizá-las de acordo com a importância. Mais uma vez, a prioridade é subjetiva e depende da sua família. No caso desta família, que gasta R\$ 4.450 por mês, a receita é de R\$ 5 mil mensais. Somente o aluguel representa 19% da receita total.

Se fôssemos analisar todas as despesas mensais (as essenciais), quanto elas representam no total das receitas? Para fazer este cálculo, basta eu dividir os 2.825 reais, que é o total das despesas mensais, por 5.000 reais, que é a receita da família. E eu vou chegar a 56,5% da receita total.

E as despesas eventuais? Fazemos a mesma continha: R\$ 1.625,90 divididos por R\$ 5.000, que dá 32,52% do total das receitas.

Então, o total das despesas R\$ 4.450,90 representam 89,02% do total das receitas.

Conclusão? Esse é um exemplo de um orçamento superavitário, onde as receitas cobrem todas as despesas e deixa um saldo positivo de R\$ 549,10 no mês analisado.

Quando você faz esse cálculo, você consegue detalhar todas as contas, saber qual delas tem maior peso e traçar metas para reduzir ou até mesmo cortar algum gasto do orçamento mensal.

## A REGRA DE OURO PRA ECONOMIZAR

50X30X30



O método 50 x 30 x 20 vai trazer clareza sobre a real situação financeira do seu orçamento versus a sua receita. Para quem deseja se organizar financeiramente é importante:

- Ter noção do quanto suas despesas mensais representam em seu orçamento;
- Quanto as despesas tidas como eventuais comprometem o seu orçamento;
- e se existe sobra para a reserva financeira ou de emergência e, depois, para os investimentos.

O método não é engessado. Você pode configurar conforme a sua atual realidade. Seguindo esse método, você deverá destinar 50% do seu orçamento para as despesas mensais, 30% para os desejos imediatos, de curto e médio prazo e as despesas eventuais, e os 20% restantes para sua reserva financeira ou de emergência e depois os investimentos.

No entanto, se sua condição atual com as despesas mensais são elevadas e, em um cenário de curto ou médio prazo, você não tem como mudar essa situação, você poderá alocar 60% para as despesas mensais, 30% para os desejos imediatos e despesas eventuais, de curto e médio prazo e 10% para reserva financeira ou de emergência e, depois, os investimentos.

Em outro cenário, se sobra dinheiro, que tal a opção 40% x 30% x 30%, aumentando o aporte para formar a reserva financeira ou de emergência e depois alocando para os

investimentos? Assim, você diminui o tempo para alcançar o objetivo da família, ou até mesmo sacrificar um pouco seus desejos de curto prazo e as despesas eventuais, para ter ganhos permanentes no futuro utilizando 50% x 20% x 30%. Enfim, o melhor mesmo será o que se encaixa à sua realidade!

No exemplo da tabela anterior, em um orçamento doméstico com receita de R\$ 5.000,00 o método 50% x 30% x 20% funcionaria assim:

- 50% para as despesas Mensais = R\$ 2.500
- 30% para despesas Eventuais = R\$ 1.500
- 20% para a reserva Financeira e/ou de Emergência = R\$ 1.000

Ou nas suas variações conforme exemplos anteriores:

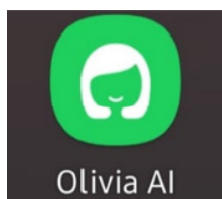
- 60% para Despesas Mensais = R\$ 3.000
- 30% para as Despesas Eventuais = R\$ 1.500
- 10% para a Reserva Financeira/ Emergência = R\$ 500

No caso de quem consegue poupar um pouco mais, as contas seriam:

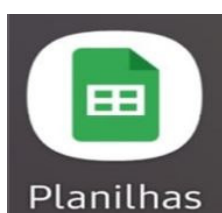
- 40% para despesas Mensais = R\$ 2.000
- 30% para despesas Eventuais = R\$ 1.500
- 30% para Reserva Financeira/ Emergência = R\$ 1.500

Ressalvamos: esses são apenas exemplos e a melhor prática será aquela que se encaixa no seu orçamento.

Para se organizar e controlar os gastos do dia a dia, alguns aplicativos permitem anotação o orçamento diário, semanal, quinzenal e mensal. Esses aplicativos são interativos, propõem desafios de gastos semanais, nos avisam quando ultrapassamos a média dos gastos com determinada conta, mostram possibilidades de renda extra, dicas de supermercados, informações sobre a economia em geral. O Olivia é uma desses aplicativos.



Você também tem a opção da construção do orçamento através da planilha do Excel, que traz inúmeras ferramentas de acompanhamento, medição e informação sobre o desempenho do seu orçamento mensal, como o fluxo de caixa, receitas e despesas, percentuais, planejamento mensal, gráficos e relatórios de desempenho.



No link abaixo sugerimos um canal bem interessante para você aprender em um passo a passo como construir seu controle financeiro com a planilha do Excel. <https://www.youtube.com/watch?v=8qD8pE2jlbQ>

Por fim, você tem o tradicional caderno para fazer seu controle financeiro e todas as anotações das entradas e saídas de dinheiro, separar e dividir todas as despesas e todas as receitas. No entanto, você não terá maiores informações sobre o percentual das contas, desde que você calcule uma por uma, o quanto cada conta pesa no seu orçamento e nem contará com um gráfico que possa te auxiliar na tomada de decisão em relação ao seu orçamento.

O que é importante é escolher a melhor forma de anotar, a que lhe traga mais conforto e que você já esteja acostumado. Aprender novas formas é bem interessante para aumentar seus conhecimentos e melhor gerenciar seu orçamento.

### **OPÇÕES PARA APLICAR O DINHEIRO QUE SOBRA**

Qual é o seu perfil de investidor? Se formos comparar o “mundo” financeiro, de forma bem didática, com a vida, onde temos quatro fases - nascimento, crescimento, reprodução e morte, poderíamos dizer que nas finanças temos as fases do endividado, pequeno investidor, investidor de médio e longo prazo e liberdade financeira.

No caso dos investimentos, escolher opções de renda fixa indica a fase do pequeno investidor, em que o primeiro passo é pegar o dinheiro que sobra e fazer sua reserva financeira também conhecida como reserva de emergência. E por quê? Uma pesquisa realizada em outubro de 2020 pela Acordo Certo, empresa de renegociação de dívidas, realizada com 1.428 entrevistados, mostrou que 73% das pessoas não guardam dinheiro, ou seja, 3 em cada 4 brasileiros não poupam. Isso é um indício da falta de planejamento financeiro, admitido por 59% dos entrevistados.

Por isso, é na fase do pequeno investidor, quando mês a mês você já consegue separar uma quantia que sobra do seu orçamento, que você começará a fazer seu, colchão financeiro, para resguardar você e a sua família quando algo inesperado vir a acontecer. Por exemplo, perda de renda ou emprego, acidente ou manutenção do carro, doença grave, desastre natural ou pandemia e dívidas inesperadas. Pode ser pouco dinheiro, mas é um começo e você já se destaca da maioria da população brasileira. Então, vamos aprender a poupar, minha gente.

E como faço para calcular o valor dessa reserva de emergência? Simples, pegue o valor das suas despesas mensais e multiplique por no mínimo seis vezes, acima desse número será sua escolha e o quanto você vai se sentir confortável. Se suas despesas mensais são de R\$ 2.000, logo o valor mínimo para sua reserva de emergência será de R\$ 12.000. Por que esse valor?

Caso aconteça algo que fuja ao nosso controle, você terá no mínimo seis meses de tranquilidade e não vai perder o seu padrão de vida. Depois de formada sua reserva vem o segundo passo que são os investimentos, mas não se esqueça que o valor da reserva de emergência é diretamente proporcional ao valor de suas despesas. Quanto maior as despesas, maior terá que ser a reserva e mais tempo você vai levar para construí-la.



Já o contrário também é verdadeiro: quanto menor a despesa, menor o valor da reserva. E o planejamento do orçamento tem papel fundamental nessa questão.

Sobrou dinheiro onde colocar para começar a formar a reserva de emergência? A reserva de emergência tem por características três aspectos: segurança, liquidez e rentabilidade. Vamos explicar o que significa cada termos deste.

O que significa segurança? O local onde deve ficar sua reserva tem por obrigação ser muito seguro, isso significa que a instituição onde você vai guardar o seu dinheiro terá que ter o chamado FGC – Fundo Garantidor de Crédito, que é uma espécie de seguro que garante que seu dinheiro, até 250 mil reais, está garantido caso o banco venha a pedir falência.

Liquidez significa a velocidade de resgate do seu dinheiro e nesse caso o ideal é de um dia, para que depois da sua solicitação de resgate, o dinheiro já esteja em suas mãos para você agir diante do acontecimento inesperado. Esses dois critérios são os mais importantes na hora de escolher onde deixar ou “investir” sua reserva de emergência. Mas, não se esqueça: existem opções que atendem a estes dois critérios e ainda rendem juros para você, que é a terceira característica a rentabilidade.

A gente sabe que a Poupança ainda é muito utilizada pelos brasileiros. No entanto, o que os brasileiros que investem em poupança não sabem é que, hoje, a poupança tem o menor rendimento de todos os tempos. Ela tem como parâmetro a Taxa Selic que é a taxa referencial de juros no Brasil. O cálculo do rendimento da poupança está atrelado a essa taxa. Se a Taxa Selic estiver abaixo de 8,5% ao ano o cálculo é  $70\% + TR$  (Taxa Referencial) que está hoje em 0,0% desse valor se a Taxa Selic estiver acima de 8,5% ao ano a poupança rende 6,17% ao ano.

E nessa hora não esqueça que temos um “inimigo” rondando nosso dinheiro: a inflação!

### Rendimento Poupança

Taxa Selic: 3,5% ao ano  
Abaixo de 8,5% x 70%  
 $70\% \times 3,5\% = 2,45\%$  ao ano  
 $2,45/12 = 0,20\%$  ao mês  
Inflação = 0,41%

Vamos à prática: se formos calcular o rendimento da poupança por mês para quem depositou em 01/06/2021. Pegamos o valor da Taxa Selic, que hoje está em 3,5% ao ano ou 0,29% ao mês e sobre esse valor multiplicamos por 70%, pois está abaixo de 8,5% ao ano. O Resultado é 2,45% ao ano, ou 0,20% ao mês. Ainda tem uma questão para o exemplo dado, caso você necessite tirar o dinheiro antes de 30 dias a sua remuneração é zero, pois o percentual de 0,20% sobre o valor só é acrescido quando completa o chamado dia de aniversário do depósito.

Já o “inimigo” nosso de cada dia, a inflação no mês de maio de 2021 foi de 0,41% segundo IPC-FIPE e o acumulado no ano de 2021 já está em 2,67%, superando os 2,45% de rendimento anual da poupança e, a partir de maio, ainda restam sete meses para acabar o ano, isso significa que deixando o seu dinheiro hoje na poupança você perde cada vez mais o seu poder de compra.

E quais as alternativas para obter maiores rentabilidades e me proteger melhor contra a inflação? Não esqueça que a reserva de emergência deve estar em um lugar seguro, ter liquidez e por último buscar uma melhor rentabilidade. E nesse caso em renda fixa temos: CDB, LCA, LCI, Tesouro Direto na opção Taxa Selic. Vamos entender melhor essas siglas?

CDB é a sigla de Certificado de Depósito Bancário: você empresta seu

dinheiro ao banco e eles te pagam uma taxa atrelada à Selic. Sempre você terá CDB pagando 95% da Selic, 100% da Selic, 110% da Selic, 150% da Selic, etc. Ao se deparar com essa nomenclatura entenda um CDB que paga 100% da Selic vai lhe remunerar exatamente 3,5% ao ano; se pagar 150% estará lhe remunerando 5,25% ao ano, valor bem acima dos 2,45% da poupança ao ano. Então o CDB ideal é aquele que lhe paga no mínimo 100% da Selic. A todo CDB incide Imposto de Renda Regressivo, apenas sobre os juros e não do valor total depositado, eis as taxas: 22,5% se você retirar seu dinheiro antes de 6 meses; 20% até 1 ano; 17,5% até 2 anos; e 15% acima de 2 anos.

O LCA e LCI (Letra de Câmbio do Agronegócio e Imobiliários) têm as mesmas características do CDB: você empresta o seu dinheiro ao banco, porém, o banco aloca no setor do Agronegócio ou no setor Imobiliário. Outra diferença é que não incide Imposto de Renda, mas normalmente pagam um pouco menos que o CDB. Você encontrará no mercado LCA e LCI que pagam 85%, 90%, 95% da Selic, mas têm opções pagando 100%, 105% e até 110%. Normalmente, quando estão remunerando acima de 100% da Selic existe o prazo de carência para retirar o valor e falando-se de reserva de emergência a carência esbarra no critério liquidez e nesse caso não é interessante.

E por fim, Tesouro Direto, opção Tesouro Selic, que são títulos do tesouro nacional. Você empresta seu dinheiro ao governo e ele aloca em setores estratégicos no país. Dentro do Tesouro Direto temos 3 opções de investimentos: o Tesouro Selic, mais recomendado para a reserva de emergência pela sua liquidez diária, Tesouro Pré-fixado médio prazo e Tesouro IPCA+ para o longo prazo. Como estamos falando da reserva de emergência, o Tesouro Selic é a opção e ele remunera 100% da taxa Selic + 0,02% de bônus, hoje, 3,52% ao ano.

Viu como temos opções seguras e

mais rentáveis para você deixar seu dinheiro rendendo mais que a poupança? Assim você se protege e protege a sua família. Lembre-se: com planejamento, organização, você consegue poupar seu dinheiro, formar seu colchão financeiro e assim, subir de degrau nas fases financeiras da vida. Lembramos que isso é um esforço coletivo, de toda família, e todos devem participar das decisões para que tenham ideia de como funciona o orçamento familiar. Educação Financeira, desde cedo vai transformar a próxima geração, que vai lidar melhor com o dinheiro, e isso tem um impacto importante na economia do país e na sociedade em geral.

### CONFRONTANDO AS DESPESAS COM AS RECEITAS

Escolhido o método de investimento que melhor se encaixa na sua realidade orçamentaria, chegou um momento importante: analisar cada despesa versus receita e atuar para definir se tal despesa está condizente com a realidade do orçamento da família. De forma didática vamos utilizar o sinal de trânsito como exemplo para facilitar.



- Verde – até 5%
- Amarela – até 9,99%
- Vermelha – acima de 10%

Cada cor representa o peso de cada despesa no orçamento. Até 5%, as despesas ganharão a cor verde, sinônimo que aquela conta está legal, pode seguir com ela com segurança. Se a despesa representa entre 5,01%

até 9,99% será enquadrada na cor amarela, o que significa atenção! Requer um olhar mais atento. E se essa despesa se enquadra nas chamadas Despesas Eventuais, será hora de agir para trazê-la a cor verde.

E por último se a despesa estiver em 10% em diante - cor vermelha-, então PARE! Requer providências imediatas para não comprometer no longo prazo o orçamento doméstico. Vamos utilizar outro exemplo de orçamento para melhor visualização:



Despesas Mensais	Valor	Despesas Eventuais	Valor
Aluguel	R\$ 750,00	Cartão de Crédito	R\$ 500,00
Energia	R\$ 90,00	Combustível	R\$ 150,00
Água	R\$ 25,00	Restaurantes	R\$ 180,00
Supermercado	R\$ 700,00	Academia	R\$ 120,00
Escola	R\$ 80,00	Netflix	R\$ 22,00
Farmácia	R\$ 100,00	Salão	R\$ 100,00
Total	R\$ 1.745,00	Total	R\$ 1.072,00

**DESPESAS = R\$ 2.817,00 - RECEITAS = R\$ 2.500,00**

Vamos a divisão:

Aluguel -  $750/2500 = 30\%$

Energia -  $90/2500 = 3,6\%$

Água -  $25/2500 = 1\%$

Supermercado -  $700/2500 = 28\%$

Internet -  $80/2500 = 3,2\%$

Cartão Crédito -  $500/2500 = 20\%$

Combustível -  $150/2500 = 6\%$

Restaurantes -  $180/2500 = 7,2\%$

Netflix -  $22/2500 = 0,88\%$

Salão -  $100/2500 = 4\%$

Neste exemplo, o orçamento está negativo em (- R\$ 317), primeiro sinal que as coisas não vão bem, confrontando as despesas e utilizando o modelo sinal de trânsito logo verificamos que, as despesas energia, água, internet, Netflix e salão terão a cor verde, ou seja, estão ok, dentro do orçamento cujo valor total é R\$ 2.500. Já as despesas com combustível e restaurante serão enquadradas na cor amarela, logo requerem atenção! E por se tratarem de despesas eventuais, ou seja, podem ser cortadas, não impactam na sua sobrevivência, fica mais fácil controlar e planejar mês a mês o limite máximo para ambas. Vamos reduzir em 27,78% restaurantes e 20% combustível e ver o quanto este corte vai contribuir no equilíbrio do orçamento.

O corte de 27,78% em restaurantes significa R\$ 50 a menos ficando R\$ 130 o que passa a representar 5,2% - ainda amarelo, mas bem pertinho do verde. Para migrar para o verde, em vez de frequentar um restaurante de duas a três vezes ao mês, passe a apenas uma vez, até reorganizar o orçamento ou aumentar suas receitas.

Com o combustível o corte de 20% significa R\$ 30 a menos, ficando a R\$ 120, o que representa 4,8%. Saímos do amarelo para o verde.

Por último, temos as três contas que mais impactam negativamente no orçamento: aluguel, supermercado e cartão de crédito. A soma das três despesas representa 78% do orçamento total, logo estão entre os vilões deste orçamento. O procedimento é: pare! Providências urgentes precisam ser tomadas. Neste caso vamos iniciar pela despesa eventual cartão de crédito. Hoje no Brasil o crédito “fácil” vem atrapalhando muitas famílias brasileiras, pois é muito fácil perder o controle e se endividar.

### O que fazer com os gastos do meu cartão de crédito?

- Primeiro passo? Analisar toda a fatura e pontuar todos os gastos;
- Não ter o limite do cartão maior que a sua renda;
- Ter apenas um, no máximo dois cartões, desde que a soma dos limites dos dois também não ultrapasse suas receitas. No caso, reduzir em 30% a fatura do próximo mês já seria um passo
- Importante para equilibrar o orçamento que estamos exemplificado: precisamos fazer um corte de R\$ 150, passando para R\$ 350, o que passaria a representar 14% do orçamento, ainda acima dos 10%, o que significa ainda vermelho, ficando no alerta para os meses subsequentes até reduzir para menos de 10%.

Agora vamos à conta do supermercado, que representa 28% do orçamento. Essa despesa, atualmente, tem sofrido bastante por conta da inflação dos últimos meses, intensificada pela pandemia, mas, também com planejamento e algumas estratégias, é possível controlar essa despesa até que a “normalidade” volte. Vamos a algumas dicas:

- Compre apenas o essencial;
- Substitua a carne por frango, peixe e ovos, verduras e legumes ao invés dos industrializados e procure marcas mais baratas.

Nessa despesa um corte também de 15% vai representar uma economia de R\$ 105 passando para R\$ 595, o que representa 23,8% do orçamento, ainda bem acima dos 10%. Importante: por se tratar de uma despesa essencial sempre adeque à sua realidade.

Agindo nas duas contas amarelas e nestas duas vermelhas a economia já é de R\$ 335, o que torna o orçamento positivo

em R\$ 18. Lembrando que analisando todas as despesas, uma a uma, sempre podemos melhorar alguma coisa. Mas, não se esqueça: para orçamentos muito apertados um excelente caminho é aumentar as receitas!

Resta a conta do aluguel como a despesa mais pesada do orçamento. Sabemos que aluguel envolve contrato etc. mas, você pode conversar e pedir um desconto, caso seja um inquilino que sempre pagou em dia, ou ainda existe a possibilidade de mudar para uma região que atenda às suas necessidades com um custo menor.

Lembre-se sempre: o não você já tem, vá em busca do sim. Peça entre 5% e 6% de desconto. Para critério de arredondamento iremos utilizar 6%, o valor vai representar um corte de R\$ 45,00 passando para R\$ 705.

Assim, o total economizado com essas atitudes será de R\$ 380 e o orçamento ficará positivo em R\$ 63. Digno de comemoração. Percebe que são nos pequenos passos que se chega longe. Esse exercício exigirá disciplina, foco, atitude e tudo isso valerá a pena para os próximos passos.

## **PLANEJANDO E DEFININDO AS REAIS NECESSIDADES**

Planejar e definir quais são as nossas reais necessidades é fundamental ao observar e organizar o nosso orçamento. Os exemplos mostrados nas aulas anteriores são aleatórios, foram usados apenas para fins didáticos. Na Proteste, sabemos que cada família tem suas peculiaridades e objetivos. E a organização das finanças domésticas é uma trilha a ser seguida e adaptada a cada realidade.

Neste momento, eu quero que você faça um convite à sua família. É hora de sentar

com todos e planejar o orçamento familiar. O diálogo é fundamental, para que todos tenham plena consciência do atual momento da família, sintam-se parte importante e também observem a responsabilidade que é lidar com as finanças. Nesta conversa, siga os critérios das despesas mensais ou essenciais e das despesas eventuais ou variáveis. Deixe claro que as despesas mensais são as que comprometem a sobrevivência, e é por ela que definimos quais são as de primeira escolha, por exemplo, moradia, alimentação. São essas que na maioria das famílias têm os maiores pesos. Elas requerem total atenção. Voltamos a lembrar: adapte à sua realidade. Pode ser que moradia ou alimentação não sejam as suas maiores despesas. custo menor.

Do essencial ao supérfluo, vá categorizando as despesas e delimitando os gastos de cada uma, observando o critério do sinal de trânsito: verde, amarelo e vermelho, com todos participando e chegando a um denominador comum.

O que é considerado supérfluo? O que é descabido, desnecessário, excessivo, impróprio... Essas são apenas algumas definições que você vai encontrar no dicionário. Saber o que é supérfluo no seu consumo diário tem a ver com distinguir o Querer do Precisar. É cortando as coisas supérfluas que você terá sucesso no equilíbrio de um orçamento doméstico.

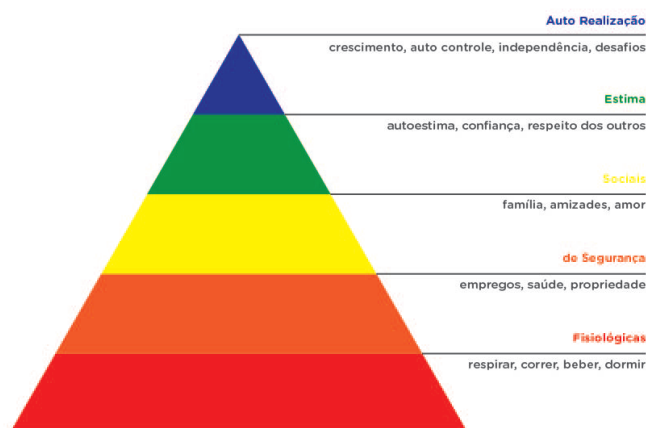
Coisas supérfluas em um orçamento podem ser consideradas alimentação fora de casa em excesso, aqueles biscoitos, chocolates, salgadinhos, iogurtes, bebidas alcoólicas, cigarros, nas compras do supermercado. Artigos de luxo, tratamento estético, cosméticos, jogos. Claro que vamos sempre utilizar o bom senso e a moderação. Uma dica para supermercado sempre faça a lista e a siga à risca.

O contrário do supérfluo é o necessário. E o que são as necessidades? Tudo aquilo que você depende para sobreviver ou atrapa-lha substancialmente sua vida se não compor seu orçamento, dentre eles moradia (aluguel/ financiamento imóvel, contas de água, luz, telefone, internet, condomínio, gás), alimentação básica, transporte, saúde, higiene, impostos. Também existe a categoria dos gastos necessários, que ficam entre os essenciais ou de necessidades e os supérfluos: seguros, carro particular, clube, academia, educação privada, diarista, cursos.

Nesta reflexão e conversa familiar vocês precisam aprender a distinguir o Querido do Precioso. O chamado QP2A, Quero? Preciso? Posso? Agora? E finaliza com tá caro? E isso é começar pelo óbvio, mas o que é óbvio para uns não é óbvio para outros. É preciso que o óbvio seja dito. Não é à toa que 65% das famílias brasileiras estão endividadas e para aqueles que têm problemas com os hábitos de consumo, vamos trazer esse método e ele funciona da seguinte forma:

A ideia é nos questionarmos antes de agirmos por impulso, se você estiver comprando algo pela emoção, se faça as seguintes perguntas – Quero? Posso? Agora? Tá caro? Se você estiver comprando pela necessidade porque realmente está precisando de algo, se faça as seguintes perguntas – Preciso? Agora? Tá caro?

Independente do caso, só compre se todas as respostas estiverem de acordo com o que for melhor para você. Caso contrário, você estará se expondo a um risco desnecessário, então o primeiro passo é saber como gastar bem. E gastar bem é saber diferenciar o que você quer, do que você precisa. Anote esta estratégia e ande com ela no bolso ou na bolsa: nem sempre querer é poder. Aja com estratégia e sabedoria: cuide bem do seu orçamento, seu bolso agradece.



A famosa hierarquia de necessidades de Maslow, proposta pelo psicólogo americano Abraham H. Maslow baseia-se na ideia de que cada ser humano esforça-se muito para satisfazer suas necessidades pessoais e profissionais. É um esquema que apresenta uma divisão hierárquica em que as necessidades consideradas de nível mais baixo devem ser satisfeitas antes das necessidades de nível mais alto. Segundo esta teoria, cada indivíduo tem de realizar uma “escalada” hierárquica de necessidades para atingir a sua plena realização. Mostraremos os conceitos, depois como se encaixa na organização e planejamento de um orçamento doméstico.

Existem as necessidades primárias (básicas) que são as fisiológicas e as de segurança e as necessidades secundárias, que são as sociais, estima e auto realização. Vou explicar brevemente o que significa cada uma delas:

- As necessidades fisiológicas são aquelas que se relacionam com o ser humano como ser biológico. São as mais importantes: necessidades de manter-se vivo, de respirar, de comer, de descansar, beber, dormir, ter relações sexuais, etc. No trabalho podemos dizer que são as necessidades de horários flexíveis, conforto físico, intervalos de trabalho etc

- As necessidades de segurança são aquelas que estão vinculadas com as necessidades de nos sentirmos seguros: sem perigo, em ordem, com segurança, de conservar o emprego etc. No trabalho é a necessidade de ter um emprego estável, plano de saúde, seguro de vida, boa remuneração, etc..
- As Necessidades sociais envolvem a harmonia das relações humanas: sentir-se parte de um grupo, ser membro de um clube, receber carinho e afeto dos familiares, amigos e pessoas do sexo oposto. No trabalho: a necessidade de conquistar amizades, manter boas relações, ter superiores gentis etc.
- As necessidades de estima podem ser divididas em dois tipos: o reconhecimento das nossas capacidades por nós mesmos e o reconhecimento dos outros da nossa capacidade de adequação. Em geral é a necessidade de sentir-se digno, respeitado por si e pelos outros, com prestígio e reconhecimento, poder, orgulho etc. Incluem-se também as necessidades de autoestima. Podemos dizer que a necessidade de estima no trabalho tem a ver com a nossa responsabilidade pelos resultados, reconhecimento, promoções ao longo da carreira, feedback etc.
- As necessidades de auto realização, também conhecidas como necessidades de crescimento, incluem a realização, aproveitar todo o potencial próprio, ser aquilo que se pode ser, fazer o que a pessoa gosta e é capaz de conseguir. Relaciona-se com as necessidades de estima: a autonomia, a independência e o autocontrole. No trabalho, envolve os desafios, influência nas decisões, autonomia etc.

Porque eu trouxe aqui para o curso a hierarquia de necessidades de Maslow? Porque para alcançar uma nova etapa, a anterior deve estar satisfeita, ao menos parcialmente.

Isto se dá uma vez que, quando uma etapa está satisfeita ela deixa de ser o elemento motivador do comportamento do ser, fazendo com que outra necessidade tenha destaque como motivação.

Os quatros primeiros níveis destas necessidades podem ser satisfeitos por aspectos extrínsecos (externos) ao ser humano, e não apenas por sua vontade. Importante! A necessidade de auto realização nunca é saciada, ou seja, quanto mais se sacia, mais a necessidade aumenta.

Acredita-se que as necessidades fisiológicas já nascem com o indivíduo. As outras mostradas no esquema acima são adquiridas com o tempo. As necessidades primárias, ou básicas, se satisfazem mais rapidamente que as necessidades secundárias, ou superiores. O indivíduo será sempre motivado pelas necessidades que se apresentarem mais importantes para ele. Como em toda teoria, há sempre aqueles que não concordam com ela em parte ou totalmente. Os críticos desta teoria afirmam que nem todas as pessoas são iguais e, por isso, um aspecto que se mostra como uma necessidade para uma pessoa, pode não ser para outra. Outras críticas dão conta de que esta teoria analisa o desenvolvimento das pessoas, mas não considera em nenhum momento o incentivo dado pela organização.

Há quem diga, também, que Maslow contemplou as necessidades do indivíduo em uma ordem muito rígida, sem a possibilidade de inversão ou troca de necessidades. Mas nenhuma destas críticas descaracterizam a teoria ou a tornam menos atual que as demais, apenas nascem de algumas confusões que são feitas com a definição de “necessidade”, muitas vezes confundida com “desejo” ou “vontade”.

Dentre muitos estudos e análises, Maslow identificou duas necessidades adicionais à pirâmide de necessidades já criada. Estas

novas descobertas que davam conta das pessoas que já possuíam todas as necessidades satisfeitas (pouquíssimas pessoas) foram chamadas de cognitivas. São elas: necessidade de conhecer e entender. Elas estão relacionadas com os desejos do indivíduo de conhecer e entender o mundo ao seu redor, as pessoas e a natureza.

E a necessidade de satisfação estética, que está relacionada às necessidades de beleza, simetria e arte em geral. Ligada à necessidade que o ser humano tem de estar sempre ao lado e em harmonia com o belo.

Associando a teoria de Maslow em sua teoria das necessidades, fica evidente que você ou sua família irão avançar nos degraus da pirâmide na medida em que o orçamento vai ficando cada vez mais “folgado”. Quanto mais sobrar, mais as necessidades básicas serão supridas e será possível buscar o próximo degrau na escala. Então, ter o controle do seu orçamento é fundamental para que novos objetivos possam ser alcançados. Sem isso você sempre estará em busca de atender suas necessidades básicas não aproveitando as oportunidades de melhores opções de

viver e evoluir.

Outro ponto chave é crescer seu orçamento. Para isso, será preciso aumentar as receitas e manter controladas as despesas. Isso gerará uma folga cada vez maior em seu orçamento, você estará no caminho da independência financeira e a consequência é chegar mais alto na escala e atingir a liberdade financeira. Neste momento você e sua família terão a liberdade de tempo e escolha, pois não mais será necessário trabalhar para manter as despesas mensais e nem as eventuais. Imagina: estar no topo da pirâmide, auto realizado, desfrutando de conhecimento, da satisfação estética... Parece interessante, não? Portanto, defina para você o que será o topo e avance!

É isso: colocando em prática todo o planejamento, conhecendo a necessidade e objetivos da família e utilizando os métodos do módulo muito provavelmente você e sua família terá sucesso na construção de um orçamento à prova de crise e que ao longo do tempo trará frutos na realização de todos os sonhos e desejos. Esperamos que tenham gostado e até breve!





## 2. Escolhas mais conscientes

### HÁBITOS DE COMPRA: DA LISTA DE SUPERMERCADOS A ESCOLHA DE BENS DURÁVEIS

Neste segundo capítulo, você vai aprender a planejar sua lista de compras, entender como escolher alimentos de qualidade e na quantidade ideal e ter acesso a um calendário dos alimentos “da época”. Nas compras de eletrodomésticos, vamos mostrar como uma escolha acertada pode ajudar na economia de gás, luz e água no seu dia a dia!

Nossos hábitos influenciam muito na forma em que o dinheiro é utilizado. Ir ao mercado é comum a muitas rotinas, há quem gosta e quem vai mais por obrigação, mas não deixa de ir. Por serem compras de uso diário e que fazemos diversas vezes durante o mês, o risco de sair comprando vários produtos e perder o controle é grande. Ainda mais quando nos deparamos com um corredor cheio de marcas e opções! A decisão consciente parece quase impossível. Mas, vamos ensiná-lo como fazer boas escolhas. A solução é planejar as idas ao mercado e feira com uma quantidade de dinheiro estabelecida para a ocasião, assim já limitamos as compras desnecessárias. Além disso, o principal para quem quer economizar é, também, criar uma lista de compras eficiente.

Ela pode ser feita seguindo cinco passos:

1. O primeiro deles é acompanhar por um tempo a rotina da sua casa, bem de perto. Só depois de alguns meses, você vai conseguir entender o nível de consumo da sua família.
2. O segundo passo é separar os produtos por setores: padaria, carnes, frios, bebidas, limpe-

za... por aí, vai. É uma sugestão: você separa do jeito que acha mais tranquilo de gerenciar.

3. O terceiro é sempre olhar na despensa antes para conferir quais produtos realmente precisam ser comprados e acrescentados à lista, de acordo com a separação definida no passo 2.

4. Depois, faça um cardápio semanal que aproveite o que está na sua despensa e geladeira.

5. O último passo é estipular a quantidade de cada item.

Para as pessoas mais tecnológicas, existem diversos aplicativos de lista de compra disponíveis para Android e IOS que possuem uma série de funcionalidades. Abaixo, seguem alguns deles:

O **Out of Milk** está disponível para Android e IOS e umas das funcionalidades que eu acho mais interessante é a possibilidade de monitoramento da despensa, o que é importante para atualização da lista de compras, além de evitar que você se esqueça de produtos que estão faltando ou chegando perto do fim. Além disso, ele possui outras funções bem legais, como:

- Acesso às suas listas online em qualquer lugar através do site [outofmilk.com](http://outofmilk.com);
- Compartilhamento de listas por sms ou e-mail;
- Armazenamento do histórico de compras;
- Categorização de artigos para facilitar o agrupamento de itens;
- Facilidade de digitalizar para ou adicionar

artigos às suas listas;

- Opção de “lista de tarefas”;
- Inventário da despensa, que permite guardar qualquer coisa para que saiba sempre o que tem em casa;
- Visibilidade sobre o total parcial da sua lista de compras;
- Possibilidade de criação de várias listas de compras;
- Sincronização e compartilhamento de listas de compras em tempo real.

Já o **Listonic**, também disponível para Android e IOS, é um aplicativo que permite adição de foto, preços e disponibiliza a quantidade e o volume de cada item adicionado. Além disso, possui funções de Controle de gastos – bem importante para o nosso curso –; criação de lista por comando de voz e classificação de produtos.

O **Softlist** só é encontrado na Plataforma Google Play. Ele permite a criação de uma lista mais detalhada. Permite também criar uma lista apenas com nome dos produtos, uma lista completa com preços, foto, quantidade e volume, apresenta o valor total da compra e compara preços.

O **Kiwi3**, disponível apenas para Android, é bem intuitivo e simples de usar. Permite editar os itens da lista, criar múltiplas lista de compras, inserir sugestões personalizadas e reorganizar os produtos que já foram adquiridos, separando-os daqueles que ainda estão no carrinho.

Tem muitos outros aplicativos por aí. É só fazer uma busca pelo tema na internet.

É bom lembrar de manter a lista atualizada entre uma compra e outra. Alguns consumidores podem ir mais vezes às compras durante a semana e aí é preciso ficar atento de que, dependendo dos itens que serão adquiridos, o supermercado, por exemplo, tem dias específicos da semana em que as promoções estão focadas em determinadas categorias. Isso é importante, para o planejamento e para economia com as compras.



Pronto! Lista feita! Cuidado com as promoções e descontos, que chamam muito a atenção na hora da compra, e que estimulam os gastos desnecessários. É preciso controlar os impulsos e ficar de olho nas nossas necessidades para evitar passar do orçamento planejado e aproveitar, de verdade, as ofertas.

No mercado, com a sua lista pronta e a ida planejada, o processo fica mais rápido e objetivo. A organização do seu carrinho também pode te ajudar a tornar mais produtiva a visita ao mercado. Se liga nessas dicas:

O ideal é começar por produtos de limpeza e higiene. Eles costumam ser os mais pesados e, se possível, tente evitar o contato deles com os alimentos. Depois, continue levando o peso em conta para organizar o seu carrinho.

Vá para a seção de bebidas, depois alimentos perecíveis, hortifruti e, por último, os produtos congelados e resfriados. Dessa forma diminuimos o tempo que eles ficam

fora do refrigerador. Quando chegar em casa, organize a despensa e a geladeira segundo a data de vencimento dos produtos. O produto com a data mais próxima de vencer deve ficar na frente para o uso ser mais imediato.

Ah! Uma dica para evitar o impulso no mercado é não fazer compras com fome para não pensar tanto com a barriga. Você pode até estar cansado de saber o que vou falar agora, mas não custa reforçar alguns bons hábitos para evitar cair nas armadilhas do consumo.

- Não basta fazer a lista de compras antes de sair de casa. Seja fiel a ela;
- Jamais faça compras com fome, pois você tende a comprar mais produtos do que realmente precisa;
- Se possível, não leve crianças ao mercado;
- Leve uma calculadora (a maioria dos celulares de hoje em dia possuem este recurso, vale utilizar a tecnologia ao seu favor) some o que se está colocando no carrinho. Por melhor que seja a promoção você pode ultrapassar o seu limite;
- Não deixe passar muito tempo entre uma compra e outra. A possibilidade de comprar produtos supérfluos aumenta;
- Tenha cuidado com a compra de grandes embalagens de produtos perecíveis. Compre apenas o que puder consumir;
- Estabeleça um tempo para estar no supermercado. Quanto mais tempo em uma loja, maior será o tempo de circulação por áreas com produtos que não há necessidade de comprar;
- Observe as prateleiras acima ou abaixo da altura dos olhos. Se não tiver uma preferência de marca de um determinado produto, provavelmente você vai pegar a primeira que ver. Os produtos posicionados na altura dos olhos estão ali estrategicamente, com base na estatura média de homens e mulheres de uma determinada região, portanto, não é de se espantar encontrar os produtos mais caros nessa posição;

- Observe a data de validade dos produtos, pois, muitas vezes, produtos com validade próxima ao vencimento estão mais em conta, o que pode ser uma boa opção caso a intenção seja consumir num curto espaço de tempo. Avale se irá consumir de imediato, caso contrário, o você pode desperdiçar seu dinheiro, ao invés de economizar.
- Caso aquela marca ou alimento esteja muito caro, uma boa solução é optar por uma marca que esteja com melhores preços, ou outro alimento com fonte de nutrientes similar

### Agora, vamos para as feiras?

Diferente do mercado, lá podemos pedir descontos e aproveitar a hora da Xepa. Durante a compra, dê preferência para os produtos da época, eles ficam mais baratos e são de maior qualidade. Temos um calendário sazonal muito bacana que você pode baixar aqui na seção de conteúdo da Escola do Consumo. Para outros calendários de comercialização (ou sazonalidade) consulte o site do CEASA de cada estado.

Escolher os melhores alimentos também ajuda a economizar, já que eles duram por mais tempo evitando desperdício. Então, fique atento à cor e ao odor, analise se tem amassado ou manchas. Lembrando que os alimentos orgânicos apresentam formas e aparências diferentes entre eles. Mas, dicas completas sobre o assunto você vai ter com a minha colega, Fernanda Taveira, no curso Aproveitamento Integral dos Alimentos.

Mas, eu vou adiantar aqui alguns ensinamentos em relação à compra dos alimentos, especialmente aqueles de aparência “misteriosa”, muitas vezes provocam dúvidas na hora da compra.

## DICAS PARA ESCOLHA FLV

A cebola, por exemplo? Você sabe como escolher a melhor? O principal é verificar se a textura está lisa e firme. Se a casca tiver furinhos e o miolo parecer murcho, não leve! No caso do alho, a dica aqui é a mesma da cebola. Além disso, vale ainda tirar a casca para ver se o dente está com boa aparência.

Os legumes, de forma geral, devem apresentar a textura lisa e resistente ao toque. Vamos a alguns exemplos:

- **Cebola:** O principal é verificar se a textura está lisa e firme. Se a casca tiver furinhos e o miolo parecer murcho, não leve!
- **Alho:** A dica aqui é a mesma do caso da cebola. Além disso, vale ainda tirar a casca para ver se o dente está com boa aparência.
- **Legumes:** Além da textura lisa, certifique-se de que eles estão resistentes ao toque.
- **Berinjela:** Veja se a casca está fina, lisa e brilhante. As folhas na ponta devem estar verdes e grudadas à casca.
- **Batata:** Sabe aquelas manchinhas pretas presentes em algumas batatas? Aquilo são brotos que crescem no alimento que está velho. Por isso, atente o olhar para esse detalhe ao comprar esse tubérculo.
- **Mandioca:** Para ter certeza se a mandioca está boa para consumo, basta verificar se a casca se solta com facilidade. Se isso acontecer e o interior dela estiver com coloração branca e sem manchas, pode comprar sem receio.
- **Verduras:** Neste caso, o importante é verificar se as folhas estão com cores vivas, sem furos, folhas queimadas, amareladas ou amolecidas.
- **Brócolis e couve flor:** Nos dois casos, os produtos devem estar firmes e sem manchas amareladas. Prefira aqueles com as flores bem fechadas, as folhas frescas e os talos mais firmes.
- **Quiabo e cenoura:** A dica aqui é quebrar a pontinha do alimento para verificar se está crocante. Se estiver, ele está novo.
- **Milho verde:** Prefira espigas com a palha ver-



- de e macia, grãos grandes e brilhantes.
- **Abacaxi:** Tire uma das folhas da coroa da fruta. Se sair fácil, é porque o abacaxi está no ponto.
- **Frutas cítricas:** No caso de frutas como a laranja e o limão, o importante é verificar se a casca está lisa e brilhante, pois isso é sinal de que possui mais suco. Confira ainda se elas estão macias ao toque.
- **Maçã:** Quanto mais vermelha a maçã, mais doce ela está. Certifique-se ainda de que a fruta não tem machucados e prefira as mais pesadas.
- **Mamão:** Veja se a casca da fruta bem firme, se não tem machucados, rachaduras e nem manchas brancas de fungo. Prefira aqueles que têm casca amarelada.
- **Abacate:** O abacate maduro tem a casca firme e macia, ao mesmo tempo. Prefira aqueles sem manchas e mais pesados.
- **Maracujá:** Quanto mais pesado, mais poupa tem. No caso do maracujá azedo, a casca enrugada é sinal de que a fruta está madura. Já no do maracujá doce, a casca deve estar lisa e brilhante.
- **Melancia e melão:** Analise se a casca está firme, brilhosa e sem manchas escuras. Para saber se estão no ponto, bata com o nó do dedo na casca. Se sair um som abafado, estão prontas para o consumo.
- **Banana:** Prefira as frutas menores e mais gordinhas, pois é sinal de mais nutrientes e um melhor sabor.

Tipos	Produto	jan n	fev v	mar r	abr r	mai i	jun n	jul l	ago o	set t	out t	nov v	dez z
Frutas	Abacate												
Frutas	Banana Prata												
Frutas	Laranja Lima												
Frutas	Limão Taiti												
Frutas	Maçã Gala Nacional												
Frutas	Mamão Papaia												
Frutas	Manga Tommy												
Frutas	Melancia												
Frutas	Pêra Williams												
Frutas	Uva Roxa												
Legumes	Alho												
Legumes	Batata												
Legumes	Batata Doce												
Legumes	Berinjela												
Legumes	Cebola												
Legumes	Cenoura												
Legumes	Chuchu												
Legumes	Pepino												
Legumes	Pimentão Verde												
Legumes	Tomate												
Verduras	Acelga												
Verduras	Alface Crespa												
Verduras	Alface Lista												
Verduras	Brócolis												
Verduras	Coentro												
Verduras	Couve Flor												
Verduras	Couve Manteiga												
Verduras	Espinafre												
Verduras	Repolho Roxo												
Verduras	Repolho Verde												

Fonte: CEASA

Para outros calendários de comercialização (ou sazonalidade) consultar o site do CEASA de cada estado.

São Paulo: [http://www.ceagesp.gov.br/wp-content/uploads/2015/05/produtos\\_epoca.pdf](http://www.ceagesp.gov.br/wp-content/uploads/2015/05/produtos_epoca.pdf)

Minas Gerais: <http://www.ceasaminas.com.br/informacoesmercado geral.asp>

Paraná: [http://www.ceasa.pr.gov.br/arquivos/File/DITEC/Calendario/Calendario\\_atual.pdf](http://www.ceasa.pr.gov.br/arquivos/File/DITEC/Calendario/Calendario_atual.pdf)

Goiás: <http://www.sgc.goias.gov.br/upload/arquivos/2012-09/calendario.pdf>

Distrito Federal: <http://www.ceasa.df.gov.br/images/Calend%C3%A1rio%20de%20Comercializa%C3%A7%C3%A3o.pdf>

Espirito Santo: [https://ceasa.es.gov.br/Media/ceasa/tabelas/calendario\\_comercializacao%202015-1.pdf](https://ceasa.es.gov.br/Media/ceasa/tabelas/calendario_comercializacao%202015-1.pdf)

Pernambuco: <http://www.ceasape.org.br/calendario>

### Alimentos in natura

Em relação aos alimentos in natura, vale lembrar que cada um tem suas características próprias – cheiro, cor, sabor, textura – que devem ser observadas durante a compra. Evitar comprar os que tenham partes estragadas, mofadas, com cor ou textura alterada. Lembrando que alimentos orgânicos apresentam formas e aparência diferentes entre eles.

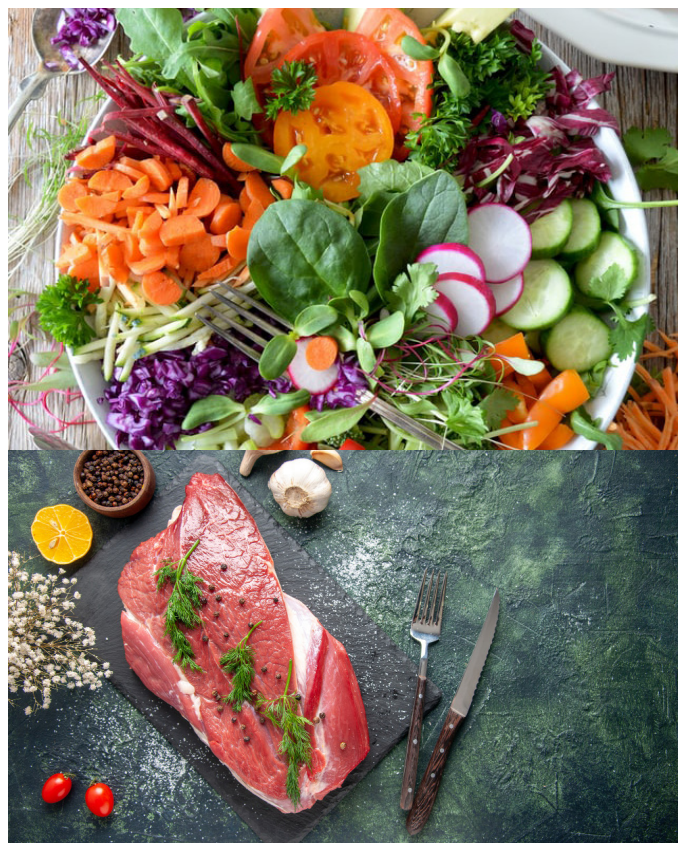
### Carnes e peixes

Peixes frescos devem estar sob refrigeração e apresentar escamas bem aderidas ou couro íntegro, guelras úmidas de cor rosa a vermelha intensa e olhos brilhantes e transparentes. Os congelados devem estar devidamente embalados e conservados em temperaturas adequadas. Evitar comprar produtos com acúmulo de água ou gelo na embalagem, pois podem ter sido descongelados e congelados novamente.

Carnes frescas devem estar sob refrigeração e apresentar cor vermelha brilhante ou cor clara, no caso de aves, textura firme e gordura bem aderida, de cor clara. Então, não devem ser compradas carnes que apresentem cor escurecida ou esverdeada, cheiro desagradável ou consistência alterada. Deve-se observar se possuem carimbo dos órgãos federais de inspeção sanitária – SIF (Serviço de Inspeção Federal do Ministério da Agricultura).

Importante dizer que alimentos embalados devem estar dentro do prazo de validade. As embalagens não devem estar rasgadas, estufadas, amassadas, enferrujadas ou sujas. Igualmente, o conteúdo não deve apresentar alterações de cor, cheiro ou consistência, e a data de validade descrita no rótulo deve estar legível.

Outra dica importante para quem vai à feira



e quer economizar é usar o peso médio dos produtos para saber quantos quilos tem no lote e assim poder comparar com os preços do supermercado, hortifuti ou até mesmo entre os diferentes lotes em cada barraca.

- Pergunte ao feirante quantos quilos tem o lote, o ideal é que ele tenha uma balança com ele.
- Para os consumidores que têm o costume de frequentar feiras com frequência, uma dica é levar uma pequena balança de mão. Há modelos bastante pequenos que custam menos de R\$ 20.

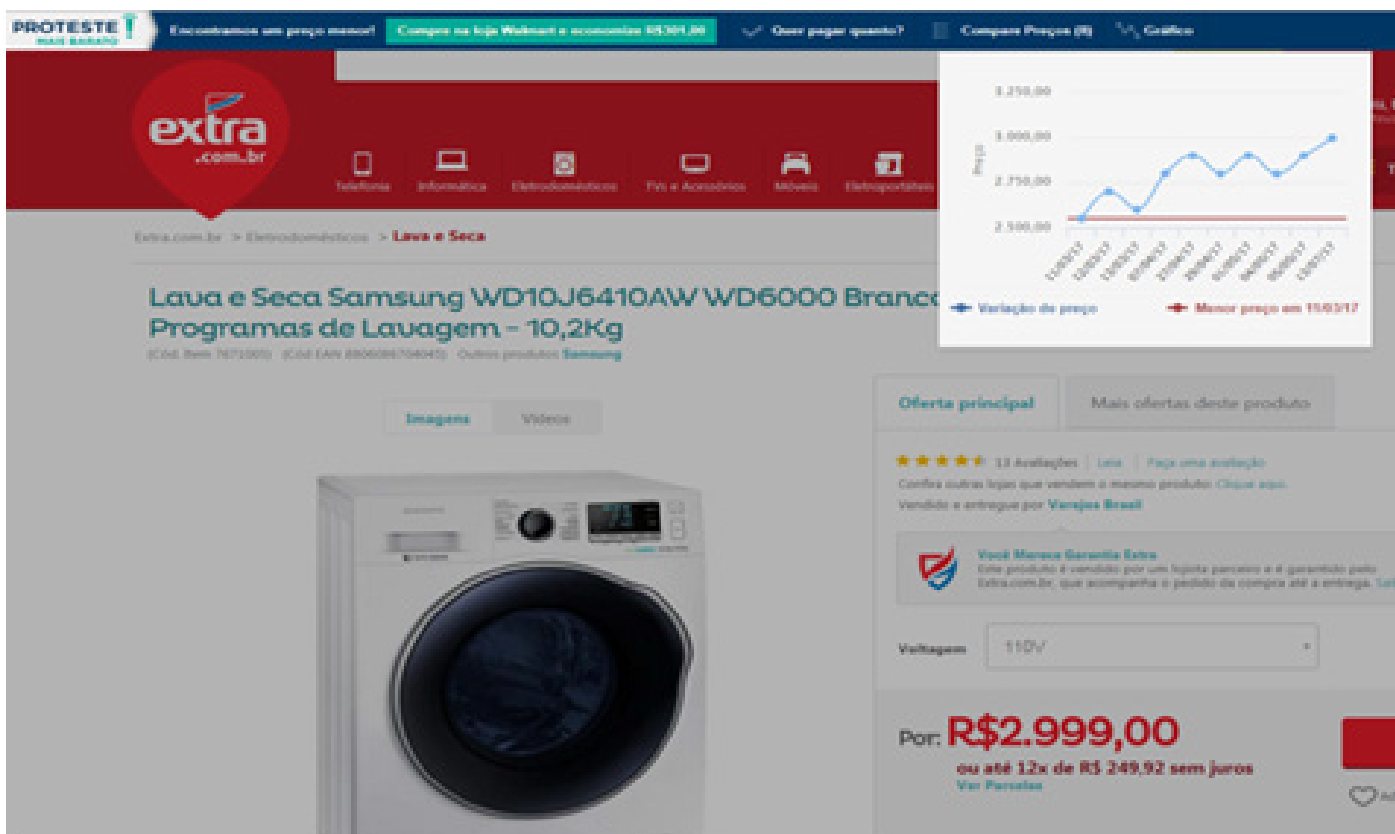


## A COMPRA DE BENS DURÁVEIS

A compra de bens duráveis costuma ter um impacto maior em nosso orçamento e exige uma avaliação mais criteriosa sobre as opções do mercado. Critério e qualidade nas escolhas faz parte do expertise da Proteste. Vamos dar dicas preciosas para você fazer melhores escolhas e a primeira delas é: cuidado com as promoções. Você precisa ter cuidado para não se surpreender e cair no prejuízo.

Para economizar de verdade na hora da compra, é importante pesquisar pelo menos três modelos com as características que quer,

para comparar preços e escolher o melhor produto. Pesquise tanto nas lojas físicas quanto on-line para ter uma ideia maior do valor a ser cobrado. Crie um email só para receber avisos de descontos, assim fica bem mais fácil aproveitar. Mas, para não comprar falsas promoções, acompanhar o preço dos produtos é uma ótima ideia. E você não precisa entrar de site em site para comparar. É bem mais simples do que pensa. Temos a ferramenta “Mais Barato PROTESTE” que te ajuda nisso.



The screenshot shows the product page for a Samsung washing machine on the Extra.com.br website. The product is a 'Lava e Seca Samsung WD10J6410AW WD6000 Branco' with a price of R\$2.999,00. A price history graph is visible in the top right corner, showing the price fluctuating between R\$2.500,00 and R\$3.250,00 over time. The graph indicates a price change and a lower price on 15/03/17. The page also features a 'Mais Barato' badge, a 'Compare Preços (8)' button, and a 'Monitorar' button.



The screenshot shows the 'Me avise quando' (Notify me when) form. It includes a text input field for the price threshold, a 'Monitorar' button, and a confirmation message: 'Aviso: Será monitorado o preço a prazo'.

Você instala gratuitamente no seu navegador Chrome e ela faz de forma automática a busca pelos melhores preços para o produto e aplica o cupom de maior desconto disponível na compra.

Só que antes de verificar o preço, você precisa definir muito bem as características que quer no produto. Antes mesmo de pensar em marca ou modelo. Isso ajuda a dimensionar a sua escolha de acordo com as necessidades, o que pode gerar economia na hora da compra e também no final do mês.

Por exemplo, um ar condicionado com a correta quantidade de BTUs faz com que durante seu funcionamento ele consiga atingir o conforto de temperatura desejada utilizando menos potência, por exemplo. Da mesma forma, um aquecedor de água a gás bem dimensionado, faz com que a água quente utilizando menos potência. Então, para que comprar um modelo que tenha uma vazão de água muito grande, se o consumidor vai usar apenas um banheiro na hora de tomar banho? Não adianta, também, comprar um fogão com um forno enorme se você não faz assados grandes diariamente, pois quando utilizar este recurso, acaba sendo necessário mais gás para esquentar todo aquele espaço e um produto com um forno menor faria do mesmo jeito. Assim, conhecer os hábitos, as informações de desempenho energético e de capacidade que estão presentes nas etiquetas do Inmetro para a maioria dos produtos é o primeiro passo na busca pela economia de energia.

Dependendo do produto a questão dimensional é fundamental, pois pode não caber no lugar em que vai ficar. Fogão e geladeira são bons exemplos, pois as dimensões variam bastante dependendo do tipo. Fogão de 5 e 6 bocas com fornos grandes, precisam de espaço maiores que o de 4 bocas. Geladeira side-by-side, e aquelas com volumes maiores também. Por isso, se você não levar a questão dimensional em consideração pode acabar optando um produto que não cabe na área destinada a ele. A TV é outro exemplo da importância desta questão. Existe uma

distância que deve ser obedecida dependendo do tamanho da sua tela e o local onde o usuário irá sentar. Por isso, apesar de querer ou ter condição de comprar uma TV com tela grande, se essa distância for menor do que o necessário não vai funcionar. Colocamos no quadro ao lado as relações entre o tamanho da tela e a distância recomendada da TV. Veja que TVs de 50 polegadas precisam estar entre 3 e 5 metros de distância de quem assiste. Você tem esse espaço em casa?

**SMART TV'S**  
Veja qual o melhor tamanho para seu ambiente

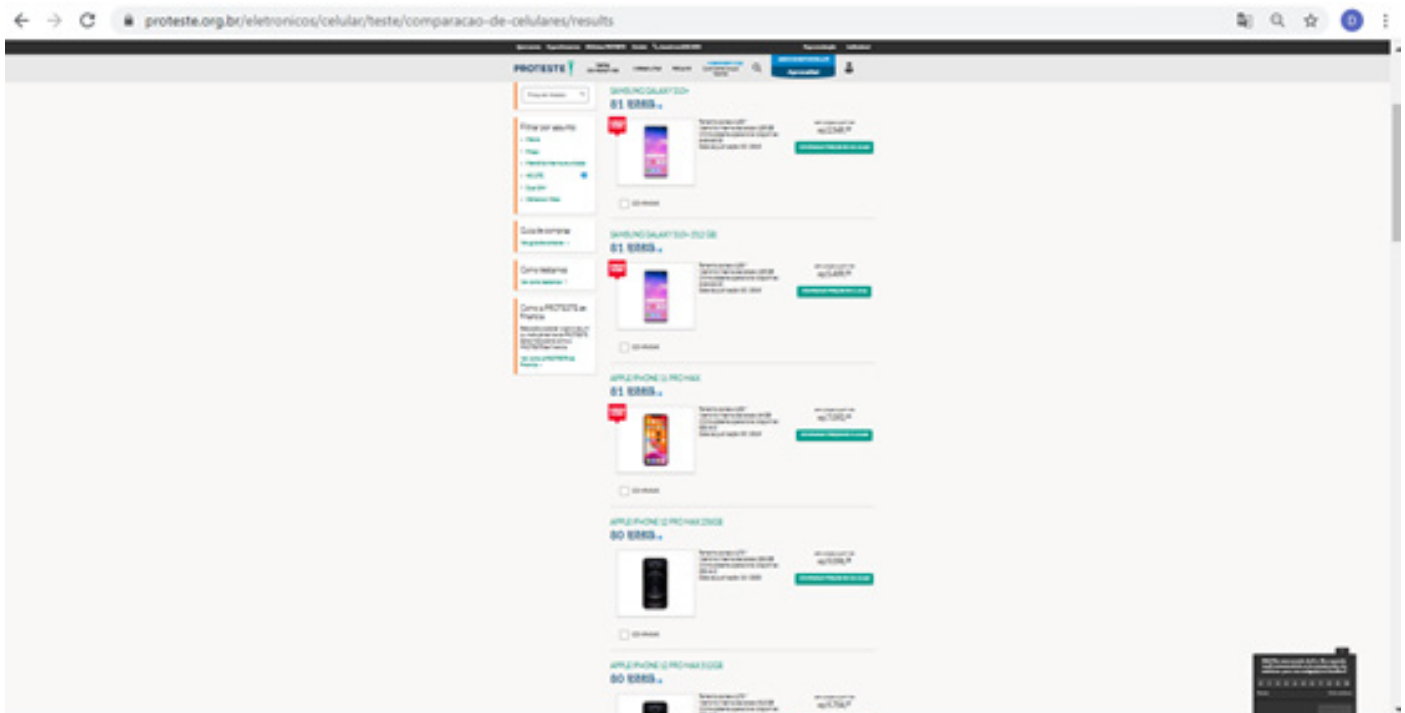
"A" DIMENSÃO DA TELA	"B" DISTÂNCIA RECOMENDADA DA TV
32 polegadas	1,5 - 2,5 m
40 a 43 polegadas	2,4 - 3,5 m
46 a 49 polegadas	2,5 - 4,0 m
50 a 51 polegadas	3 - 5 m
Mais de 51 polegadas	> 3 m

Estes são apenas exemplos que demonstram como pesquisar antes e ter conhecimento do que se quer de um produto são etapas fundamentais para que a escolha seja mais eficiente e econômica. De posse das características principais do produto que quer adquirir, chega a hora de escolher o modelo.

É sempre bom verificar com amigos e familiares se eles têm o tipo de produto que deseja. Eles são fontes importantes porque já têm uma ideia dos pontos positivos e negativos e, inclusive, você pode ver o produto em funcionamento.

A internet também promove uma série de opções de sites, youtubers e ferramentas que realizam comparações de modelos similares, disponibilizam guias de compra e indicam onde comprar mais barato. Estas podem ser boas fontes de informações. Porém, nenhum outro site encontrado na "Grande Rede" no Brasil, se equipara ao comparador da Proteste.





O grande diferencial dos comparadores Proteste está nas avaliações que estão descritas são baseadas em testes laboratoriais, diminuindo a subjetividade dos resultados e as preferências por marcas, tecnologias ou modelos específicos. Como a metodologia do teste é a mesma, produtos avaliados em anos anteriores podem ser comparados com os resultados dos modelos mais recentes. Isto, sem dúvida é uma grande vantagem.

Nem sempre um lançamento ou a versão nova de um modelo, já os tornam melhores automaticamente. O consumidor pode verificar nos requisitos que realmente importa para ele quais modelos têm melhores avaliações, pois nem sempre os melhores produtos são melhores em tudo. O comparador informa qual ou quais modelos são os melhores e receberam o selo Melhor do Teste. Além disso, disponibiliza o selo de Escolha Certa, que é aquele produto que tem a melhor relação custo benefício de acordo com o teste.

Isso é fundamental para quem quer economizar e ter em mãos um bom produto. O comparador ainda informa o Barato do Teste, que é aquele modelo que tem uma avaliação ainda aceitável e tem um preço muito

baixo. Acima, segue o exemplo do comparador de celular:

É isso. Espero que as aulas tenham sido úteis e colaborem sua jornada para um orçamento mais enxuto e econômico.

## 3. Direitos do Consumidor: Desperdícios que podem ser evitados

Qual a relação entre direito do consumidor e economia doméstica? Ao se atentar para os seus direitos como consumidor, você pode preservar o seu orçamento e evitar gastos com situações como suspensão dos serviços de telecomunicações por até três meses em casos de viagens ou arcar com as cobranças feitas ao morador anterior, quando solicita a ligação de energia na sua nova casa. Conhecer seus direitos é essencial para estar mais empoderado nas relações de consumo e também evitar sofrer cobranças abusivas - o que pode impactar nas despesas.

Quem é que não teve um aumento das contas ao ficar em casa neste momento de pandemia da COVID-19? Energia elétrica, água, telecomunicações, como internet, telefonia e televisão - tudo isso pesou no nosso bolso. Por isso, vamos focar nos direitos relacionados a esses serviços. Direitos que muitos consumidores não conhecem, e que poderão, ao final do mês, te ajudar a economizar nas despesas domésticas.

### 1. CONDICIONAR A LIGAÇÃO DA LUZ DE NOVO CONSUMIDOR AO PAGAMENTO DOS DÉBITOS DEIXADOS POR ANTIGO MORADOR E TITULAR DA CONTA

Muitas vezes, antes mesmo de o consumidor ter acesso à luz em sua residência, ele é surpreendido com cobranças para solicitar a ligação da energia na mesma. Isso ocorre quando o antigo morador, titular da conta, deixou débitos pendentes com a concessionária. Tal cobrança, todavia, é considerada indevida pela ANEEL, haja vista a natureza pessoal da dívida deixada pelo antigo morador, que deverá ser o responsável pelo pagamento dos valores.

É seu direito exigir a ligação da energia elétrica em sua nova residência, sendo certo que, caso os débitos pretéritos estejam vincu-

lados a terceiros, a concessionária não poderá exigir o pagamento dos mesmos para fazê-lo, sob pena de incorrer em prática abusiva.

**Art. 128.** Quando houver débitos decorrentes da prestação do serviço público de energia elétrica, a distribuidora pode condicionar à quitação dos referidos débitos:

I - a ligação ou alteração da titularidade solicitadas por quem tenha débitos no mesmo ou em outro local de sua área de concessão; e  
II - a religação, aumento de carga, a contratação de fornecimentos especiais ou de serviços, quando solicitados por consumidor que possua débito com a distribuidora na unidade consumidora para a qual está sendo solicitado o serviço.

§ 1º A distribuidora não pode condicionar os atendimentos previstos nos incisos I e II ao pagamento de débito não autorizado pelo consumidor ou de débito pendente em nome de terceiros, exceto quando ocorrerem, cumulativamente, as seguintes situações: (Incluído pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012).

**Art. 39.** É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

### 2. DIREITOS VINCULADOS AO VENCIMENTO DA CONTA DE LUZ

Você já atrasou o pagamento de sua conta de luz devido à data de vencimento não ser compatível com o recebimento de seu salário? Saiba que é direito do consumidor exigir a disponibilização de, pelo menos, 06 datas para escolha do vencimento de sua conta de luz. Além disso, é importante saber que é dever da concessionária, por sua vez, disponibilizar a conta em, pelo menos, 05 dias antes de seu vencimento.

para evitar as consequências do inadimplemento, como, por exemplo, a cobrança de juros e multa, o que poderá ajudar deixar suas contas mais baratas ao fim do mês.

**Art. 124.** O prazo mínimo para vencimento da fatura deve ser de 5 (cinco) dias úteis, contados da data da respectiva apresentação.

§ 2º Quando da solicitação do fornecimento, alteração de titularidade ou, sempre que solicitado, a distribuidora deve oferecer pelo menos 6 (seis) datas de vencimento da fatura para escolha do consumidor, distribuídas uniformemente, em intervalos regulares ao longo do mês.

### 3. FATURAMENTO INCORRETO POR ERRO DA CONCESSIONÁRIA

Nos casos em que o consumidor já possui a energia elétrica ligada em sua residência, é possível também que haja cobranças indevidas por parte das concessionárias. Se a empresa realizar um faturamento incorreto por erro próprio, cobrando por consumo não realizado por consumidor, é seu direito exigir a devolução, dentro de até 02 meses contatos a partir da constatação do erro, das quantias recebidas indevidamente pela empresa.

Nesses casos, ela deverá providenciar a devolução dos valores faturados incorretamente em dobro, salvo hipótese de engano justificável. Fique atento, pois a própria ANEEL reconhece que a devolução poderá ocorrer por meio de depósito ou cheque nominal, não havendo obrigação de que o consumidor aceite o abatimento nas faturas posteriores como crédito.

**Art. 113.** A distribuidora quando, por motivo de sua responsabilidade, faturar valores incorretos, faturar pela média dos últimos faturamentos sem que haja previsão nesta

Resolução ou não apresentar fatura, sem prejuízo das sanções cabíveis, deve observar os seguintes procedimentos: (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)

II - faturamento a maior: providenciar a devolução ao consumidor, até o segundo ciclo de faturamento posterior à constatação, das quantias recebidas indevidamente nos últimos 36 (trinta e seis) ciclos de faturamento imediatamente anteriores à constatação.

§ 2º Na hipótese do inciso II, a distribuidora deve providenciar a devolução das quantias recebidas indevidamente acrescidas de atualização monetária com base na variação do IGP-M e juros de mora de 1% (um por cento) ao mês calculados pro rata die, em valor igual ao dobro do que foi pago em excesso, salvo hipótese de engano justificável.

§ 3º Caso o valor a devolver seja superior ao valor da fatura, o crédito remanescente deve ser compensado nos ciclos de faturamento subsequentes, sempre considerando o máximo de crédito possível em cada ciclo.

§ 4º Quando houver solicitação específica do consumidor, a devolução prevista no inciso II deve ser efetuada por meio de depósito em conta-corrente ou cheque nominal. (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)

§ 5º A distribuidora deve informar ao consumidor, por escrito, a descrição do ocorrido, assim como os procedimentos a serem adotados para a compensação do faturamento.

§ 6º Os valores a serem pagos ou devolvidos devem ser atribuídos ao titular à época do faturamento incorreto. 82

§ 7º A data de constatação é a data do protocolo da solicitação ou reclamação quando realizada pelo consumidor.

**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 128, parágrafo 1º, da Resolução Normativa 414/10, da ANEEL - <https://www.aneel.gov.br/documents/656877/14486448/bren2010414.pdf/3bd33297-26f9-4ddf-94c3-f01d76d6f14a?version=1.0>*

*Art. 39, inciso V, do CDC - [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8078compilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm)*

*Art. 124, da Resolução Normativa 414/10, da ANEEL - <https://www.aneel.gov.br/documents/656877/14486448/bren2010414.pdf/3bd33297-26f9-4ddf-94c3-f01d76d6f14a?version=1.0>*

Parágrafo único. O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável.

#### **4. DANO EM EQUIPAMENTOS POR QUEDA DE ENERGIA**

Você já teve algum eletrodoméstico danificado após a queda de energia elétrica em sua residência, e precisou arcar com a compra de um novo aparelho, causando transtornos financeiros em seu orçamento?

Saiba que, nesses casos, é direito do consumidor solicitar o ressarcimento do valor do produto danificado caso o problema tenha decorrido da queda da energia. Para isso, basta o titular entrar em contato com a empresa, apresentando informações do ocorrido e do produto queimado, para que seja aberto procedimento administrativo em que poderá ser confirmado onexo entre a queda de energia e o dano. Fique atento, pois tal comunicação deverá ser feita à empresa dentro de até 90 dias, a contar da data da ocorrência.

Art. 204. O consumidor tem até 90 (noventa) dias, a contar da data provável da ocorrência do dano elétrico no equipamento, para solicitar o ressarcimento à distribuidora, devendo fornecer, no mínimo, os seguintes elementos:

- I - data e horário prováveis da ocorrência do dano;
- II - informações que demonstrem que o solicitante é o titular da unidade consumidora, ou seu representante legal;
- III - relato do problema apresentado pelo equipamento elétrico; e
- IV - descrição e características gerais do equi-

pamento danificado, tais como marca e modelo;

V - informação sobre o meio de comunicação de sua preferência, dentre os ofertados pela distribuidora. (Incluído pela REN ANEEL 499, de 03.07.2012)

#### **5. TARIFA SOCIAL DE ENERGIA ELÉTRICA**

Você sabia que os consumidores de baixa renda têm direito ao benefício da Tarifa Social de Energia Elétrica, por meio do qual são concedidos descontos em sua conta de luz de até 65%?

Para ter direito ao benefício, deve a família, com renda mensal per capita menor ou igual a meio salário mínimo nacional, estar inscrita no Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal. Além desses, idosos com 65 anos ou mais, ou pessoas com deficiência que recebam o Benefício de Prestação Continuada da Assistência Social - BPC também têm direito ao benefício. Por fim, poderá também exigir os descontos a família com renda mensal de até 3 salários mínimos, que tenha portador de doença ou deficiência (física, motora, auditiva, visual, intelectual e múltipla) cujo tratamento, procedimento médico ou terapêutico requeira o uso continuado de aparelhos, equipamentos ou instrumentos que, para o seu funcionamento, demandem consumo de energia elétrica.

Para exigir o direito, o consumidor deverá entrar em contato com a empresa, e apresentar documento e números de identificação social, como CPF, RG, NIS, BPC, o código de sua unidade, assim como o relatório e atestado assinado por profissional médico, nos casos de famílias com uso continuado de aparelhos.

*Art. 113, da Resolução Normativa 414/10, da ANEEL - <https://www.aneel.gov.br/documents/656877/14486448/bren2010414.pdf/3bd33297-26f9-4ddf-94c3-f01d76d6f14a?version=1.0>.*

*Art. 42, parágrafo único, do CDC - [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/18078compilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078compilado.htm).*

*Art. 204, da Resolução Normativa 414/10, da ANEEL - <https://www.aneel.gov.br/documents/656877/14486448/bren2010414.pdf/3bd33297-26f9-4ddf-94c3-f01d76d6f14a?version=1.0>.*

## I. CONTA DE ÁGUA

Assim como ocorre com a prestação de energia elétrica, a entrega de água aos consumidores configura serviço essencial, e, portanto, sua cobrança muitas vezes faz parte das despesas mensais do consumidor. Nesse sentido, é de extrema utilidade saber certos direitos que poderão também te fazer economizar nessas contas.

### 1. REEMBOLSO TAXA DE ESGOTO POR SERVIÇO NÃO PRESTADO

Você sabia que, em muitos casos, os consumidores pagam, para além do valor referente a seu consumo, taxas pela coleta e tratamento do esgoto em sua conta de água? Todavia, em muitas localidades, tais serviços não são prestados à unidade consumidora. Conforme determina o CDC, caso o consumidor tenha pago valores pela coleta do esgoto e, em sua residência e ela não ocorra, a empresa incorre em descumprimento de oferta, configurando-se direito de exigir a devolução dos valores pagos.

Nesses casos, se a empresa não faz nem ao menos a coleta do esgoto, ela não pode cobrar por esse serviço. Além disso, a falta do tratamento do esgoto gera impacto ambiental, causando danos irreparáveis à natureza. Saiba que é direito do consumidor, cobrado por coleta não realizada, pedir o ressarcimento de tudo que pagou a mais nos últimos 10 anos, considerando a prescrição da busca pelos valores pagos antes disso.

### 2. VAZAMENTO DE ÁGUA

Você já se deparou com uma cobrança de água em valores muito mais altos que os usuais? Fique atento, pois a diferença pode se dar devido a um vazamento de água. Nesses casos, é importante que verifique se há algum tipo de vazamento dentro de sua residência. Caso negativo, você deverá comunicar o

problema à concessionária, pois é de responsabilidade da empresa qualquer vazamento ocorrido até o ponto de entrega – sua casa. Considerando a potencial falha na prestação o serviço, é direito do consumidor exigir o ressarcimento do valor cobrado a mais em decorrência do vazamento externo.

**Art. 20.** O fornecedor de serviços responde pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

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

### 3. FALTA DE ÁGUA

É muito comum, principalmente nas cidades mais quentes, que o consumidor sofra com a falta de água em épocas do ano, muito embora se encontre com suas contas pagas. Nesses casos, a concessionária é obrigada a ressarcir o consumidor sobre todos os custos decorrentes do problema ocorrido, como, por exemplo, com os valores pagos pela compra de um caminhão pipa. É de extrema importância que o consumidor guarde consigo os comprovantes dos valores despendidos com a compra de água por fora, para que possa posteriormente exigir, junto à empresa, seu reembolso.

### 4. TARIFA SOCIAL CONTA DE ÁGUA

Diferentemente do que ocorre com as de energia elétrica, a concessão de descontos na conta de água varia de estado para estado, considerando que cada um possui agência reguladora própria. Para saber mais sobre se seu estado disponibiliza tal benefício, entre

em contato com a empresa responsável por seu abastecimento de água e busque mais informações. Lembre-se que a prestação de informações é direito básico do consumidor, conforme determina o art. 6º do Código de Defesa do Consumidor.

## II. CONTAS DE TELECOMUNICAÇÃO

Nos últimos anos, o mundo acompanhou um grande crescimento no consumo dos serviços de telecomunicação, como de internet, telefonia e televisivo. Após a pandemia da COVID-19, a utilização de tais serviços tornou-se ainda maior, considerando que é justamente através dos mesmos que os consumidores puderam continuar em contato com suas famílias e amigos, acessar canais de notícias e entretenimento, dentre outros. Nesse cenário, grande parte da população brasileira conta também com a cobrança mensal pelos serviços de telecomunicação. Conhecer seus direitos, nesses casos, constitui um passo importante para que o consumidor não perca dinheiro e seja prejudicado em seu orçamento doméstico. Nesse sentido, separei algumas dicas que também te ajudarão em suas economias.

### 1. FIDELIZAÇÃO COMPULSÓRIA

Você já tentou cancelar seu serviço de telefonia e foi surpreendido com a cobrança de multa? Uma prática muito comum das operadoras de telecomunicação é a fidelização do consumidor ao contrato, que só poderá ser cancelado sob pena de multa. Todavia, nem sempre o consumidor fidelizado deverá arcar com tal pagamento.

Em primeiro lugar, deve-se esclarecer que a fidelidade só poderá ser realizada caso o consumidor expressamente concorde, não podendo ser o mesmo condicionado a aceitá-la para ter acesso aos serviços prestados pela empresa. Além disso, tal fidelidade poderá ter o prazo máximo de 12 meses.

No entanto, há casos em que, mesmo ciente da fidelidade, o consumidor não poderá ser obrigado a pagar a multa pela quebra do contrato. Esses casos ocorrem quando há falha na prestação do serviço por parte da operadora de telefonia. Isso porque, mesmo fidelizado, o consumidor não poderá ser obrigado a continuar vinculado a uma empresa que descumpriu com suas obrigações contratuais.

Nesse cenário, caso você tenha concordado com a fidelidade de seu plano, mas a empresa tenha, por exemplo, suspenso seu serviço sem justificativa, é direito contestar a cobrança da multa pelo cancelamento do contrato, fazendo com que o consumidor tenha, ao fim do mês, valores a menos para arcar.

**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.

§ 2º Os benefícios referidos no caput devem ser objeto de instrumento próprio, denominado Contrato de Permanência, firmado entre as partes.

§ 3º O Contrato de Permanência não se confunde com o Contrato de Prestação do Serviço, mas a ele se vincula, sendo um documento distinto, de caráter comercial e regido pelas regras previstas no Código de Defesa do Consumidor, devendo conter claramente:

I - o prazo de permanência aplicável;

II - a descrição do benefício concedido e seu valor;

III - o valor da multa em caso de rescisão antecipada do Contrato; e,

IV - o Contrato de Prestação de Serviço a que se vincula.

§ 4º Caso o Consumidor não se interesse pelo benefício oferecido, poderá optar pela adesão a qualquer serviço, não sendo a ele imputada a necessidade de permanência mínima.

**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. (Redação dada pela Resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019).

## 2. INTERRUÇÃO DO SERVIÇO

Considerando a importância dos serviços de telecomunicação, principalmente em um cenário pandêmico, a falha em sua prestação configura ato ilegal, surgindo direitos para o consumidor de reaver valores pagos. Nesses casos, a operadora deverá promover com o ressarcimento proporcional dos consumidores prejudicados pela interrupção dos serviços até o segundo mês subsequente ao ocorrido, sob pena de ser obrigado a devolver o valor em dobro caso não o faça dentro do prazo. E você, já ficou sem internet em casa por interrupção por parte da empresa? Exija seu direito ao reembolso e economize também em suas despesas.

**Art. 32.** As prestadoras deverão prover automaticamente o ressarcimento aos usuários prejudicados por interrupções dos serviços até o segundo mês subsequente ao evento, respeitando o ciclo de faturamento, de forma proporcional ao tempo interrompido e ao valor correspondente ao plano de serviço contratado pelo usuário, conforme disposto no Manual Operacional.

§ 1º Para fins do ressarcimento previsto no caput, serão desconsideradas as Interrupções programadas realizadas dentro do período

entre 0 h (zero hora) e 6 h (seis horas) para a planta interna e entre 6 h (seis horas) e 12 h (doze horas) para a rede externa.

§ 2º Caso não atendido o prazo estabelecido no caput, configura-se cobrança indevida e a prestadora deverá efetuar a devolução dos valores em dobro ao usuário.

**Art. 20.** O fornecedor de serviços responde pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

I - a reexecução dos serviços, sem custo adicional e quando cabível;

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

III - o abatimento proporcional do preço.

## 3. COBRANÇA APÓS CANCELAMENTO

Assim como o consumidor tem o direito de contratar um serviço, também possui o direito de cancelar. Outra situação muito comum é, após ter cancelado seu serviço, o consumidor ser surpreendido com novas cobranças pela empresa.

Nesses casos, ele só será obrigado a arcar com o pagamento pelo período em que utilizou o serviço. Fique atento ao ciclo referente à cobrança na fatura, pois, caso no período cobrado o consumidor já esteja sem acesso ao serviço, é direito contestar tal cobrança.

**Art. 3º** O Consumidor dos serviços abrangidos por este Regulamento tem direito, sem prejuízo do disposto na legislação aplicável e nos regulamentos específicos de cada serviço:

XV - à rescisão do contrato de prestação do serviço, a qualquer tempo e sem ônus, sem prejuízo das condições aplicáveis às contratações com prazo de permanência;

**Art. 56.** O Consumidor pode rescindir o Contrato de Prestação do Serviço celebrado na Oferta Conjunta de Serviços de Telecomunicações a qualquer tempo e sem ônus, ressalvada a multa decorrente da inobservância do Contrato de Permanência.

#### 4. VENDA CASADA

Você já analisou sua fatura e foi surpreendido com a cobrança por serviços adicionais que não foram contratados, como seguros, benefícios, dentre outros? Saiba que condicionar a venda de um pacote a contratação de outro serviço configura venda casada, considerada prática abusiva pelo Código de Defesa do Consumidor. Nesses casos, é seu direito exigir a devolução dos valores cobrados indevidamente em dobro, considerando a abusividade da cobrança .

#### 5. COBRANÇA POR PONTO ADICIONAL

Conforme determina a ANATEL, e entendimento do Superior Tribunal de Justiça, o consumidor tem direito ao acesso de seu serviço televisivo em mais de um ponto televisivo. A empresa, por sua vez, apenas poderá realizar a cobrança pela venda ou aluguel dos pontos adicionais, assim como pelo serviço de instalação e manutenção o mesmo.

Fique ligado, pois, caso você já pague pelo serviço em um ponto principal, você poderá adquirir um aparelho de decodificação do sinal por conta própria, o que poderá trazer economias ao fim do mês. Caso a empresa

condicione a disponibilização do serviço para um ponto adicional ao aluguel ou compra do aparelho, estará incorrendo também em venda casada.

**Art. 29.** A programação do Ponto-Principal, inclusive programas pagos individualmente pelo Assinante, qualquer que seja o meio ou forma de contratação, deve ser disponibilizada, sem cobrança adicional, para Pontos-Extras e para Pontos-de-Extensão, instalados no mesmo endereço residencial, independentemente do Plano de Serviço contratado.

#### 6. SUSPENSÃO DO SERVIÇO

Você já planejou fazer uma viagem, ficar alguns dias fora, e se chateou por precisar ainda assim pagar pelos serviços de telecomunicação que não foram utilizados no período? Saiba que é direito do consumidor exigir a suspensão de seu serviço por até 3 meses.

Isso mesmo, caso esteja com suas contas em dia, poderá requerer à empresa a suspensão do serviço, uma vez por ano, podendo tal suspensão ser de no mínimo 30 dias e no máximo 120. Durante esse período, é proibida a cobrança pelo valor da assinatura. A suspensão voluntária do serviço é direito do consumidor, que poderá economizar ao fim do mês ao não pagar serviços não utilizados.

**Art. 34.** O Usuário adimplente pode requerer à prestadora a suspensão, sem ônus, da prestação do serviço, uma única vez, a cada período de 12 (doze) meses, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e o máximo de 120 (cento e vinte) dias, mantendo seu código de acesso e a possibilidade de restabelecimento da prestação do serviço na mesma Estação Móvel.

*Arts. 3, XV e 56, da Resolução 632/14, da ANATEL. <https://informacoes.anatel.gov.br/legislacao/resolucoes/2014/750-resolucao-632>  
Arts 42 e 39 do CDC.*

*Art. 29, da Resolução 488, de 2007, da ANATEL. <https://informacoes.anatel.gov.br/legislacao/resolucoes/22-2007/10-resolucao-488#art29>*



§ 1º A solicitação de suspensão de forma diversa da prevista neste artigo pode ter caráter oneroso.

§ 2º É vedada a cobrança de Assinatura ou qualquer outro valor referente à prestação de serviço, no caso da suspensão prevista neste artigo.

§ 3º O Usuário tem direito de solicitar, a qualquer tempo, o restabelecimento do serviço

prestado, sendo vedada qualquer cobrança para o exercício deste direito.

§ 4º A prestadora tem o prazo de 24 (vinte e quatro) horas para atender a solicitação de suspensão e de restabelecimento a que se refere este artigo.

## 4. Conclusão

Conhecer seus direitos na nova realidade de consumo têm se mostrado cada vez mais eficaz como meio para ajudar os consumidores a economizarem em suas finanças domésticas.

Caso você já tenha passado por alguma das situações informadas, e não tenha tido resultado positivo ao solicitar o direito à empresa, você poderá entrar em contato com as Agências Reguladoras dos serviços mencionados, como a ANEEL, a ANATEL, assim como as agências reguladoras estaduais de controle

do serviço de fornecimento de água.

Você ainda poderá utilizar nossos canais para formalizar uma reclamação. Através de nosso reclame, você consegue encaminhar diretamente para empresa uma reclamação, que poderá inclusive ficar pública em nosso site. Para isso, basta acessar o site [www.proteste.org.br/reclame](http://www.proteste.org.br/reclame). Além disso, se você é nosso associado, poderá também contar com a orientação e intermediação de nossos especialistas em seu caso. Ligue para 4003-3907 para falar conosco.

*Art. 34 da Resolução 477/07 da ANATEL. <https://informacoes.anatel.gov.br/legislacao/resolucoes/22-2007/9-resolucao-477?numeroPublicacao=287052>*

**Fique também atento às nossas redes sociais, para acesso a mais conteúdos como esse.**



**Dino Lameira**

**Dino Lameira**, é engenheiro, pós-graduado em Web Intelligence and Digital Ambience (WIDA). É especialista PROTESTE e auditor líder de Laboratório, de Organismo de Avaliação da conformidade e da ISO 9000. Trabalhou por 10 anos no Inmetro, no Programa de Análise de Produtos e Desenvolvimento Programas de Avaliação da Conformidade. Na Proteste é pesquisador sênior do Centro de Competência de Produtos e Serviços (CCPS), onde realiza testes comparativos de diferentes produtos comercializados no mercado nacional.



**Rodrigo Alexandre**

**Rodrigo Alexandre** é advogado do Centro de Competência Econômico e Jurídico. Graduado em Direito e especialista em Direito do Consumidor pela Universidade Estácio de Sá.



**Adriano Fonseca**

**Adriano Fonseca**, é bacharel em Direito, especializado em Políticas Públicas, Estado e Constituição. Atua na produção de conteúdo para PROTESTE, levando conhecimentos jurídicos de forma clara e acessível para os consumidores; no gerenciamento da plataforma RECLAME, assim como na consultoria aos associados sobre questões envolvendo o direito do consumidor.