



EDIÇÃO
INSTITUCIONAL
2026

CARTILHA DO CONSUMIDOR

Informações práticas sobre
direitos do consumidor

TEMAS



SAÚDE



SERVIÇOS
BANCÁRIOS



TURISMO



PRODUTOS E
SERVIÇOS



SERVIÇOS
PÚBLICOS
ESSENCIAIS



SUPERENDVIDAMENTO
E EDUCAÇÃO
FINANCEIRA

APRESENTAÇÃO

Esta cartilha foi elaborada pela Comissão de Defesa do Consumidor da OAB Minas Gerais com o objetivo de oferecer orientações práticas e acessíveis sobre direitos do consumidor em temas recorrentes do dia a dia. O material reúne informações essenciais sobre prevenção de abusos, identificação de irregularidades e adoção das providências adequadas em diferentes áreas de consumo.

Presidente da Comissão Dra. Luciana Rodrigues Atheniense

“A cartilha busca alcançar não apenas o consumidor final, mas também o advogado que atua na área e que, diariamente, procura aperfeiçoar sua atuação na defesa dos direitos de seus clientes.

O Direito do Consumidor é um direito constitucional do cidadão e deve ser respeitado em nosso mercado de consumo. Por isso, devemos continuar exercendo a defesa de nossos clientes com ética, responsabilidade e consciência acerca de seus direitos e deveres.

Agradecemos à Presidência da OAB/MG pelo apoio constante ao trabalho desenvolvido pela Comissão Estadual de Defesa do Consumidor, bem como aos órgãos que integram o Sistema Estadual de Defesa do Consumidor, cuja parceria fortalece a construção de iniciativas voltadas à informação, orientação e proteção da sociedade.

Agradecemos, ainda, aos colegas da Comissão que, com empenho e responsabilidade, contribuíram para a elaboração deste trabalho prático e objetivo, pensado especialmente para você.”

O que você vai encontrar



1. Saúde



2. Serviços Bancários



3. Turismo



4. Produtos e Serviços



5. Serviços Públicos Essenciais



6. Superendividamento e educação financeira



7. Canais úteis e assuntos legislativos



Dica importante

Sempre guarde contratos, comprovantes, faturas, notas fiscais, ordens de serviços, protocolos, extratos e prints. A documentação correta fortalece a defesa do consumidor em reclamações administrativas e judiciais.

DIREITOS NA SAÚDE

Saúde suplementar e SUS



SUS – PRINCIPAIS DIREITOS

- atendimento gratuito e universal;
- atendimento integral, com consultas, exames e cirurgias;
- fornecimento de medicamentos essenciais;
- atendimento digno e humanizado;
- acesso em tempo razoável, especialmente em casos urgentes.



PLANOS DE SAÚDE – PRINCIPAIS DIREITOS

- cobertura mínima obrigatória;
- atendimento de urgência e emergência;
- proibição de negativa abusiva;
- reajustes controlados;
- continuidade do tratamento.



SE HOVER NEGATIVA DE TRATAMENTO

- Peça a justificativa por escrito.
- Guarde laudos, exames e prescrição médica.
- Registre reclamação na ANS, quando se tratar de plano de saúde.
- Procure orientação jurídica, se necessário.
- Geram indenização negativa abusiva ou ilegais.



ONDE RECLAMAR

Ouvidoria do hospital ou do plano; PROCON e consumidor.gov.br, nos casos de plano de saúde; e na Justiça, inclusive com pedido urgente, para situações envolvendo SUS ou plano.



LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

Constituição Federal, Leis n. 8.080/1990, 8.142/1990 e 9.656/1998, Código de Defesa do Consumidor e normas da ANS (Agência Nacional de Saúde).



SAÚDE NÃO É FAVOR. É DIREITO.

DIREITO BANCÁRIO

Fraudes, cobranças indevidas e segurança bancária



1. CONTEXTO GERAL

As relações bancárias e financeiras fazem parte da rotina do consumidor e envolvem contas, Pix, cartões, empréstimos, boletos, aplicativos e demais serviços financeiros. O consumidor tem direito à informação clara e precisa, à segurança e à contestação de operações suspeitas.



2. PRINCIPAIS PROBLEMAS BANCÁRIOS

- golpes via Pix e falsa central de atendimento;
- empréstimos não contratados ou realizados durante fraude;
- boletos falsos ou adulterados;
- débitos automáticos, tarifas e seguros não autorizados;
- cobranças após encerramento da conta.



3. COBRANÇAS INDEVIDAS EM CONTA BANCÁRIA

Ao identificar valor desconhecido, o consumidor deve acompanhar extratos, solicitar ao banco a origem da cobrança e exigir cópia do contrato ou autorização. Se não houver comprovação válida, pode requerer cancelamento e devolução dos valores pagos indevidamente em dobro.



4. O QUE FAZER DIANTE DE FRAUDE:

- conteste a operação pelos canais oficiais e anote protocolos;
- solicite bloqueios e providências imediatas;
- em casos de Pix, peça expressamente a abertura do MED;
- registre boletim de ocorrência quando houver golpe ou contratação indevida;
- guarde extratos, comprovantes, prints, e-mails e respostas do banco.



5. CUIDADOS PARA EVITAR GOLPES

Nunca informe senha, token ou código por telefone ou mensagem; banco verdadeiro não pede Pix para conta segura; não clique em links suspeitos; confira o nome e o CPF/CNPJ do recebedor antes de confirmar o pagamento/transferência, e acompanhe seus extratos com frequência.



6. Onde reclamar

SAC/Ouvidorias das Instituições Financeiras, consumidor.gov, Portal do Banco Central ("Meu BC").



7. Legislação aplicável

Código de defesa do consumidor, Resoluções do Banco Central do Brasil

DIREITO BANCÁRIO

Atuação prática para advogados



01

1. ORIENTAÇÕES ÚTEIS PARA ADVOGADOS

- Em casos de fraude, verifique se a operação destoa do perfil do consumidor.
- Analise se houve transações em sequência, contratação de empréstimo seguida de transferência ou ausência de bloqueio/alerta.
- Em situações de Pix, verifique se o MED foi aberto.
- Em cobranças indevidas, confira a origem da cobrança, autorização expressa, contrato válido, informação clara e resposta administrativa da instituição.
- A inversão do ônus da prova pode ser requerida quando o consumidor não possui acesso às informações básicas e probatórias e os elementos técnicos da operação



02

2. DOCUMENTOS TÉCNICOS QUE PODEM SER SOLICITADOS

- contrato completo;
- comprovante de aceite;
- autorização de débito;
- gravações;
- logs de acesso, IP e geolocalização;
- identificação do dispositivo;
- telas de contratação;
- comprovante de autenticação;
- relatório antifraude;
- dados da conta recebedora;
- Histórico da contestação;
- demonstrativo da cobrança;
- extratos detalhados.



ATENÇÃO PRÁTICA

A análise técnica do caso concreto e a correta documentação fortalecem a defesa do consumidor em demandas bancárias.

TURISMO

Apresentação, problemas frequentes e transporte aéreo



1. Apresentação

O setor de turismo envolve múltiplos fornecedores e, com frequência, situações que colocam o consumidor em posição de vulnerabilidade, especialmente durante viagens. Esta cartilha reúne orientações práticas sobre transporte, hospedagem e serviços turísticos.



2. Principais problemas no turismo:

- atrasos e cancelamentos de transporte;
- falhas na prestação do serviço;
- descumprimento da oferta;
- falta de assistência ao consumidor;
- problemas com reservas e hospedagens.



3. Transporte aéreo

O transporte aéreo é um dos principais focos de conflito no turismo.



Direitos do consumidor

O passageiro tem direito à assistência material conforme o tempo de espera, com facilidades de comunicação a partir de uma hora, alimentação adequada a partir de duas horas e, em atrasos superiores a quatro horas, hospedagem (em caso de pernoite) e traslado de ida e volta. Além disso, pode optar pela reacomodação na primeira oportunidade, em voo próprio ou de terceiros, ou pelo reembolso integral, sempre com informação clara e adequada por parte da companhia aérea.



Indenização

O cliente, além de poder reivindicar o reembolso das despesas com assistência material suportadas durante o período de espera em razão do atraso ou cancelamento, bem como dos valores gastos com serviços que foi obrigado a contratar, também poderá pleitear indenização por danos morais.



Danos morais

As decisões recentes em matéria de transporte aéreo têm exigido mais rigor na configuração dos danos morais. É recomendável não apenas alegar estresse e frustração da viagem. O passageiro deve comprovar, no caso concreto, o tempo que a companhia aérea levou para solucionar o problema. Deve demonstrar se foram oferecidas alternativas adequadas. Também é necessário verificar se houve prestação de informações claras e precisas. É importante comprovar se foi disponibilizado suporte material, como alimentação e hospedagem. Por fim, deve ser demonstrado se o atraso resultou na perda de compromisso inadiável no destino.



Importante

No contexto de viagem, a falha do serviço frequentemente ultrapassa o mero aborrecimento e pode frustrar a legítima expectativa do consumidor.

TURISMO

Transporte terrestre, hospedagem e como agir



1. Transporte terrestre (ônibus)

Problemas recorrentes: atrasos excessivos, quebra do veículo e perda de conexão;
Direitos do consumidor: continuidade da viagem em condições adequadas, assistência mínima durante a espera, reembolso ou realocação. A falha na prestação pode gerar indenização quando houver prejuízo ou desconforto relevante.



2. Hospedagem e plataformas digitais

Problemas comuns: reserva não localizada, overbooking, divergência entre anúncio e realidade e falta de segurança ou higiene.

Plataformas intermediadoras podem integrar a cadeia de fornecimento e ser responsabilizadas.

Direitos: cumprimento da oferta, alternativa equivalente e reparação pelos prejuízos.



3. Danos materiais e morais

danos materiais: gastos extras com transporte, alimentação e hospedagem, além da perda de reservas ou compromissos;

danos morais: estresse, perda do tempo útil e frustração da viagem.



4. Como o consumidor deve agir

Registrar provas, como fotos, vídeos e documentos que evidenciem a falha na prestação do serviço.

Guardar todos os documentos, incluindo bilhetes de transporte ou comprovantes de hospedagem, comprovantes de despesas e comunicações realizadas com a empresa de turismo contratada.



5. Legislação aplicável

- Lei nº 8.078/1990 – Código de Defesa do Consumidor (CDC);
- Lei nº 7.565/1986 – Código Brasileiro de Aeronáutica (CBA) – Transporte nacional;
- Resolução ANAC nº 400/2016 – Condições Gerais de Transporte Aéreo;
- Resolução ANAC nº 280/2013 – Regulamento de Acessibilidade no Transporte Aéreo;
- Tema nº 417 do STF (Repercussão Geral);
- Lei nº 11.975/2009 (Transporte rodoviário);
- Resolução ANIT nº 4.282/2014 – Condições Gerais do Transporte Rodoviário Interestadual e Internacional de Passageiros;
- Lei nº 11.771/2008 – Lei Geral do Turismo.



6. Onde reclamar

- Registrar reclamação administrativa, preferencialmente nos canais oficiais da própria companhia aérea.
- Não havendo solução, o consumidor deve recorrer às plataformas Consumidor.gov.br, Reclame Aqui e ao portal da ANAC (ANAC Passageiro).



Considerações finais

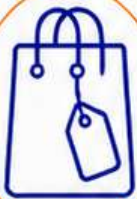
O consumidor em viagem encontra-se em situação de vulnerabilidade acentuada.

Informação, prevenção e atuação firme são essenciais para a proteção efetiva de seus direitos.

PRODUTOS E SERVIÇOS

Direitos básicos, oferta e solução de problemas

1. Você sabia que? ◇



Produtos e serviços estão entre os direitos do consumidor mais presentes no dia a dia. Das compras comuns aos contratos de prestação de serviços, o consumidor tem direito à informação clara e precisa ao cumprimento da oferta, à proteção contra abusos, produtos com qualidade e durabilidade.

2. Oferta vincula o fornecedor ◇



Toda informação ou publicidade suficientemente precisa integra o contrato. Se a oferta promete “sem juros”, “pronta entrega” ou determinada condição, o fornecedor deve cumprir exatamente o que anunciou.

Base legal: art. 30 do Código de Defesa do Consumidor.

3. Cancelamento de serviços anuais ◇



Ao cancelar um contrato anual, como academia ou outro serviço continuado, o fornecedor não pode:

- reter valores além do que estiver claramente previsto, desde que os valores não sejam abusivos;
- cobrar retroativamente como se o plano fosse mensal;
- impedir ou retardar injustificadamente o ressarcimento;
- manter descontos no cartão após o cancelamento, devendo o fornecedor comunicar imediatamente à operadora de cartão de crédito o cancelamento da compra ou a rescisão do contrato.

4. Descumprimento da oferta ◇



Se o fornecedor não cumprir a oferta, o consumidor pode escolher:

1. exigir o cumprimento forçado;
2. aceitar produto ou serviço equivalente;
3. rescindir o contrato, com restituição atualizada e, se cabível, perdas e danos.

Base legal: art. 35 do Código de Defesa do Consumidor

5. Vício do produto ou serviço ◇



Havendo defeito, o fornecedor tem até 30 dias para sanar o problema. Se não resolver no prazo, o consumidor pode exigir:

- substituição por outro produto da mesma espécie;
- restituição imediata do valor pago, corrigido;
- abatimento proporcional do preço.

Base legal: arts. 18, 20 do Código de Defesa do Consumidor.

6. Prazos e atenção prática ◇



- **30 dias:** produtos e serviços não duráveis.
- **90 dias:** produtos e serviços duráveis.
- Em vício oculto, o prazo começa quando o defeito se torna evidente.

A multa por atraso em contrato de consumo é limitada a 2% da parcela inadimplida.

Base legal: arts. 26 e art. 52, §1º do Código de Defesa do Consumidor.

7. Direito de arrependimento ◇



Nas compras realizadas fora do estabelecimento comercial, especialmente pela internet, telefone ou catálogo, o consumidor pode desistir do contrato no prazo de 7 dias, contados do recebimento do produto ou da assinatura, com devolução integral dos valores pagos.

Base legal: art. 49 do Código de Defesa do Consumidor.

Onde Reclamar ◇



Consumidor.gov.br é uma plataforma pública para tentativa de solução rápida e também pode servir como prova de reclamação prévia.

Legislação aplicável ◇



Código de Defesa do Consumidor

SERVIÇOS PÚBLICOS ESSENCIAIS

Serviços essenciais, continuidade e direitos do consumidor



VOCÊ SABIA QUE?...

Os serviços públicos essenciais mais comuns e utilizados pela população são os de abastecimento de água, energia elétrica e telecomunicações. O Código de Defesa do Consumidor determina, em seu artigo 22, que esses serviços sejam prestados de forma adequada, eficiente e segura e, por serem essenciais, de maneira contínua.

“

Art. 22. Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.

Parágrafo único. Nos casos de descumprimento, total ou parcial, dessas obrigações, as pessoas jurídicas serão compelidas a cumpri-las e a reparar os danos causados.

”

Caso haja o descumprimento total ou parcial dessas obrigações pelas concessionárias de serviços públicos, o consumidor tem direito à reparação pelos danos causados em razão da má prestação do serviço.



AVISO PRÉVIO E INTERRUÇÃO DO SERVIÇO

A Lei Geral de Concessões (Lei nº 8.987/1995) dispõe que não se caracteriza como descontinuidade do serviço a sua interrupção em situação de emergência ou após aviso prévio:

- I - motivada por razões de ordem técnica ou de segurança das instalações; e
- II - por inadimplemento do usuário, considerado o interesse da coletividade.

Sendo assim, é importante que o consumidor fique atento a essas hipóteses legais de interrupção, evitando principalmente que isso ocorra em caso de inadimplência.

Para a suspensão do serviço por inadimplência, a concessionária deverá informar previamente ao consumidor, sendo comum que esse aviso conste na própria fatura de consumo. Portanto, é essencial conferir atentamente os comunicados presentes na conta.



COMPANHIA DE SERVIÇOS

Atendimento: 0800 000 1111 | www.exemplo.com.br

DADOS DO CLIENTE

Nome do Cliente: Maria da Silva
Endereço: Rua das Palmeiras, 456
Nº do Cliente: 987654321

DADOS DA FATURA

Nº da Fatura: 1234567890
Referente a: 05/2024
Leitura Atual: 2540 kWh
Vencimento: 25/05/2024

DISCRIMINAÇÃO DA FATURA

Energia Elétrica: R\$ 150,00
Contribuição de Iluminação Pública: R\$ 20,00
Taxa de Expediente: R\$ 10,00

TOTAL A PAGAR: R\$ 180,00

Pague até: 25/05/2024 Valor: R\$ 180,00



Confira a data de vencimento da fatura.



Veja se há aviso de inadimplência.



Fique atento às informações sobre suspensão.



ATENÇÃO: CORTE DO SERVIÇO POR INADIMPLÊNCIA

Nos casos de interrupção do fornecimento de água, energia elétrica ou telecomunicações por inadimplência, o corte deve observar as normas dos órgãos reguladores competentes, sendo, em regra, vedado o seu início em sextas-feiras, sábados, domingos, feriados ou no dia anterior ao feriado.

Pelo Código de Defesa do Consumidor, o consumidor não pode ser cobrado por serviço não disponibilizado ou não efetivamente prestado.

Se o valor da cobrança for superior ao serviço efetivamente prestado, o consumidor deve entrar em contato com a concessionária para solicitar esclarecimentos e eventual correção.



ONDE RECLAMAR

- Copasa (115 ou 0800 0300115)
- Ouvidoria da Copasa (08000310866)
- Copanor (08000300005)
- Ouvidoria da Copanor (08000300706)
- SAE (procurar contato junto às Prefeituras)
- Cemig (116)
- Ouvidoria da Cemig (08007283838)
- 0800 das operadoras de telecomunicações



LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

- Lei Federal nº 13.460/2017
- Resolução ANATEL nº 765/2023
- Resolução ANEEL nº 1.000/2021
- Resolução ARSAE-MG nº 131/2019
- Código de Defesa do Consumidor

SUPERENDIVIDAMENTO E EDUCAÇÃO FINANCEIRA

Sinais de alerta, organização e proteção do consumidor



1. Problemas comuns

O superendividamento normalmente não surge de uma única decisão, mas de situações repetidas no dia a dia, como crédito fácil, falta de informação e contratos difíceis de compreender:

- empréstimos não solicitados, especialmente consignados;
- juros muito elevados;
- assédio comercial contra idosos e vulneráveis;
- contratos complexos e pouca clareza sobre o custo efetivo total;
- falta de educação financeira;
- concessão irresponsável do crédito.



2. O que fazer

- Liste dívidas, credores, juros e vencimentos.
- Relacione todos os contratos de crédito e financiamento.
- Procure o SAC ou a ouvidoria da instituição.
- Registre reclamação no Consumidor.gov.br, no PROCON ou Banco Central do Brasil.
- Se necessário, busque advogado ou Defensoria Pública, especialmente quando o mínimo existencial estiver comprometido.



3. Conceito de mínimo existencial

Considera-se mínimo existencial a renda mensal do consumidor pessoa natural equivalente a R\$ 600,00 (seiscentos reais). (Redação dada pelo Decreto n. 11.567, de 2023)



4. Provas importantes

Protocolos de atendimento, prints de conversas, propostas, contratos, extratos bancários, apresentação do Custo Efetivo Total (CET – juros, tarifas, impostos etc, que compõe a dívida), histórico de descontos (Hiscon) do INSS (para aposentados e pensionistas), comprovantes de renda e residência: demonstram irregularidades e a real incapacidade de pagamento.



5. Documentos necessários

Administrativo/Judicial: RG, CPF, comprovante de residência, cópia do contrato ou número do contrato, comprovantes de rendimento, extratos bancários, histórico de descontos (Hiscon) do INSS e prova da tentativa de solução direta, planilha de débitos.



Mensagem prática

Organização, informação e registro das provas são passos decisivos para evitar abusos e buscar renegociação ou revisão adequada, direitos esses, garantidos pelo Código de Defesa do Consumidor.

SUPERENDIVIDAMENTO E EDUCAÇÃO FINANCEIRA

Obrigações do Fornecedor de Crédito

Art. 54-D

Art. 54-D. Na oferta de crédito, previamente à contratação, o fornecedor ou o intermediário deverá, entre outras condutas: (Incluído pela Lei n. 14.181, de 2021)

I - informar e esclarecer adequadamente o consumidor, considerada sua idade, sobre a natureza e a modalidade do crédito oferecido, sobre todos os custos incidentes, observado o disposto nos arts. 52 e 54-B deste Código, e sobre as consequências genéricas e específicas do inadimplemento; (Incluído pela Lei n. 14.181, de 2021);

II - avaliar, de forma responsável, as condições de crédito do consumidor, mediante análise das informações disponíveis em bancos de dados de proteção ao crédito, observado o disposto neste Código e na legislação sobre proteção de dados; (Incluído pela Lei n. 14.181, de 2021).

III - informar a identidade do agente financiador e entregar ao consumidor, ao garante e a outros coobrigados cópia do contrato de crédito. (Incluído pela Lei n. 14.181, de 2021)

Base legal, súmulas, prazos e ferramentas úteis

1. Leis aplicáveis

- Código de Defesa do Consumidor - base geral da proteção;
- Lei n. 14.181/2021 (Está inserida dentro do Código de Defesa Do Consumidor) - Lei do Superendividamento, com foco em prevenção, informação e renegociação;
- Decreto n. 11.567/2023 - referência ao mínimo existencial.

2. Súmulas relevantes

Súmula 297 do STJ - o CDC se aplica às instituições financeiras;
Súmula 479 do STJ - as instituições financeiras respondem objetivamente por fraudes de terceiros no âmbito das operações bancárias;
Súmula 530 do STJ - na ausência de taxa de juros contratada, aplica-se a taxa média de mercado.
Observação: a existência de cláusula de juros não torna válida qualquer taxa. A análise do caso concreto continua sendo essencial.

3. Prazos principais

- prazo para reclamar judicialmente os danos patrimoniais: em geral, cinco anos (art. 27 do Código de Defesa do Consumidor);
- direito de arrependimento: sete dias nas contratações fora do estabelecimento comercial.

4. Onde reclamar

- SAC/Ouidoria da Instituição Bancária;
- Banco Central;
- consumidor.gov.br
- Defensoria Pública;
- PROCON;
- Justiça.

5. Sites úteis

- Registrato, Calculadora do Cidadão e consultas de CPF em órgãos de proteção ao crédito ajudam o consumidor a compreender sua situação financeira.
- <https://www.bcb.gov.br/meubc/registrato>
- <https://www.bcb.gov.br/CALCIDAADO/publico/exibirFormCorrecaoValores.do?method=exibirFormCorrecaoValores>
- <https://www.serasa.com.br/entrar?product=portal&fill=1&redirectUrl=%2Farea-cliente%2Fsolucoes%2Fnegociar>

6. Erros comuns e dicas práticas

- Evite pagar apenas o mínimo do cartão por longos períodos.
- Avalie portabilidade para juros menores.
- Nunca assine documentos em branco.
- Não gaste mais do que você ganha.
- Planeje seus gastos e orçamento e preserve o mínimo existencial.

Prevenção, informação e cautela são as melhores ferramentas contra o superendividamento.

CANAIS ÚTEIS E ASSUNTOS LEGISLATIVOS



1. Canais úteis de reclamação

- SAC da instituição financeira e dos bancos;
- Banco Central do Brasil;
- Ouvidoria das empresas;
- Agências Reguladoras:
 - ◇ ANA: Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico.
 - ◇ ANS: Agência Nacional de Saúde Suplementar.
 - ◇ ANAC: Agência Nacional de Aviação Civil.
 - ◇ ANATEL: Agência Nacional de Telecomunicações.
 - ◇ ANCINE: Agência Nacional do Cinema.
 - ◇ ANTAQ: Agência Nacional de Transportes Aquaviários.
 - ◇ ANEEL: Agência Nacional de Energia Elétrica.
 - ◇ ANTT: Agência Nacional de Transportes Terrestres.
 - ◇ ANM: Agência Nacional de Mineração.
 - ◇ ANVISA: Agência Nacional de Vigilância Sanitária.
 - ◇ ANP: Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis.
- Consumidor.gov.br (fornecedores que são cadastrados) ;
- PROCON;
- Boletim de ocorrência;
- Plataformas de registro da tentativa de solução;
- Orientação de advogado ou Defensoria Pública, quando necessário.



2. Assuntos legislativos

A Comissão de Defesa do Consumidor da OAB Minas Gerais acompanha projetos de lei de interesse do consumidor nos âmbitos municipal, estadual e federal. Sugestões de projetos, propostas e contribuições podem ser enviadas para o e-mail da comissão:

- **consumidor@oabmg.org.br** ou diretamente para as casas legislativas:
Câmara Federal: <https://www.camara.leg.br/> ; **câmara estadual:** www.almg.gov.br e nos sites das câmaras municipais.



Mensagem final

- Prevenção, informação e adoção de providências são essenciais para a proteção do consumidor. A atuação orientativa fortalece relações de consumo mais seguras, equilibradas e harmônicas;

Participação também é defesa do consumidor.

EXPEDIENTE E COLABORADORES



Comissão Estadual de Defesa do Consumidor —

Presidente: Luciana Rodrigues Atheniense

Vice Presidente: João Paulo Silva de Oliveira



Revisão final da Cartilha —

Ana Cristina Brandão Santiago Nascimento

Marcelo Barbosa

Coordenação dos Grupos Temáticos: Ana Cristina Brandão Santiago Nascimento

Coordenador de Regionalização: Augusto de Paula Barbosa

Design: Lavínia Carla Silveira e Silva



Colaboradores dos Grupos Temáticos —

→ Saúde

Gianni Carla Ferreira Maia

Milene Lima Acosta

Bruno Soares de Souza

Daniele Avelar

→ Bancário

Lavinia Carla Silveira e Silva

Marina Helena Vale Sousa

Sarah Isabella Barreto da Silva Metzker

→ Turismo

Lucas Monteiro de Barros

Luciana Atheniense

→ Produtos e Serviços

Samuel Augusto de Freitas Mourão

Jéssica Barbosa da Paixão

→ Serviços Essenciais

Amanda Lopes

Marcelo Barbosa

Regina Dal Ferro

Thiago Gusmão

→ Superendividamento

Bruno Soares de Souza

Ana Maria Alves Cabral

Cátia Aparecida de Oliveira Campos

Idamara Fernandes de Oliveira

→ Legislativo

Marcelo Barbosa

Maria Eduarda Almeida



PRESIDENTES DAS COMISSÕES SUBSECCIONAIS DE DEFESA DO CONSUMIDOR DA OAB/MG



Presidentes das Comissões Subseccionais

- Fernanda S. A. Armond - 2ª Subseção - Conselheiro Lafaiete/MG – Central;
- Eduardo César Schroder e Braga – 4ª Subseção – Juiz de Fora;
- Simey Siqueira - 6ª Subseção - Cataguases - Zona da Mata;
- Roberto Ribeiro - 11ª Subseção - Montes Claros - Norte de MG;
- Donizetti Abel - 17ª Subseção - Lavras - Sul de Minas;
- Bruno Souza - 18ª Subseção - Pará de Minas - Centro-Oeste;
- Vinícius Fonseca Marques - 24ª Subseção - Itajubá - Sul de Minas;
- Sarah Barreto - 28ª Subseção - Teófilo Otoni - Vale do Mucuri;
- Nikolas Lauda - 29ª Subseção - Santos Dumont - Zona da Mata;
- Lucas Bandeira - 36ª Subseção - Muriaé - Zona da Mata;
- Marina Vale - 37ª Subseção - São João del-Rei – Vertentes;
- Ulisses Damas Couto - 48ª Subseção - Divinópolis - Centro-Oeste;
- Felipe Comarela Milanez - 49ª Subseção - Ouro Preto;
- Ana Luísa de Siqueira - 50ª Subseção – Norte;
- Gabriela Lemos - 51ª Subseção - Passos – Sul;
- Karina Claudia - 65ª Subseção – Patrocínio;
- Maria Ivanete Luiz dos Santos - 69ª Subseção - Nova Lima;
- Tiago Carvalho - 71ª Subseção – Sul;
- Idamara Fernandes - 72ª Subseção - Ipatinga - Vale do Aço;
- Marianne Patrícia E. Xavier - 83ª Subseção – Contagem;
- Marina Luísa - 88ª Subseção - Monte Carmelo - Triângulo Mineiro;
- Cristiane Cardoso - 115ª Subseção - Timóteo - Vale do Aço;
- Ana Paula Veiga Lisboa - 123ª Subseção - Januária - Norte de Minas;
- Amanda Antunes de Sousa - 188ª Subseção - Rio Pardo de Minas/MG - Norte de Minas;
- Tracy Rocha - 208ª Subseção - Venda Nova/BH – Central;
- Valéria Quadros - 248ª Subseção - Carmo do Cajuru - Centro-Oeste;
- Thais Fernanda de Oliveira Campos - Subseção Sete Lagoas;
- Natália Marins Gomes - Subseção Pouso Alegre - Sul de Minas.

