



MANUAL DE
PROTEÇÃO
DO
CONSUMIDOR

*Como evitar golpes em
planos funerários*



Manual de Proteção do Consumidor

Pax Regional

Como identificar sinais de alerta e proteger sua família ao contratar, pagar, trocar ou cancelar um plano funerário.

Um conteúdo educativo da Pax Regional para proteger você e sua família.

Biblioteca do Associado · Pax Regional
Acolher também é cuidar

Sumário

Abertura

Antes de assinar ou pagar, pare por alguns minutos

Capítulo 1

Antes de contratar

Capítulo 2

Cuidado com promessas verbais

Capítulo 3

Cuidado na hora de pagar

Capítulo 4

“Agora você tem que pagar para outra empresa”

Capítulo 5

Seu contrato merece atenção

Capítulo 6

Ajude a proteger quem sempre cuidou de você

Capítulo 7

Teste rápido: você contrataria?

Capítulo 8

As 10 perguntas que você deve fazer

Capítulo 9

Antes de trocar de plano, compare

Capítulo 10

Checklist de segurança e os 5 “não”

Encerramento

Suspeitou de alguma irregularidade?

ABERTURA

Antes de assinar ou pagar, pare por alguns minutos

Informação é a primeira forma de proteção.

Um plano funerário envolve confiança, dinheiro e a proteção da família em um momento extremamente delicado.

Por isso, decisões sobre contratação, troca, pagamento ou cancelamento não devem ser tomadas sob pressão.

Três passos que evitam a maior parte dos problemas

- Confirme: verifique quem está oferecendo o serviço.
- Compare: analise contrato, cobertura e condições.
- Decida: somente depois de ter segurança sobre as informações.

PARA GUARDAR

Antes de mudar, confirme. Antes de pagar, confira. Antes de assinar, leia.

Não tome decisões importantes baseadas apenas em conversas, promessas ou pressão.

CAPÍTULO 1

Antes de contratar

Antes de contratar um plano funerário, verifique:

- nome empresarial
- CNPJ
- endereço e canais oficiais
- serviços incluídos
- carência
- dependentes
- regras de reajuste
- formas de pagamento
- condições de cancelamento
- regras para remoção e traslado

Não fique apenas com “está tudo incluso”.

Pergunte exatamente o que está incluído e confira as condições apresentadas.

EXERCÍCIO · ANOTE O QUE VOCÊ JÁ CONFERIU

Escreva o nome da empresa e o CNPJ que você conferiu:

Empresa e CNPJ

O que exatamente está incluído no plano

CAPÍTULO 2

Cuidado com promessas verbais

Frases como estas devem ser recebidas com cautela:

- “Pode confiar.”
- “Depois resolvemos.”
- “Isso está incluso.”
- “Não precisa colocar no contrato.”

Pergunta que pode evitar problemas

“Onde isso está escrito?”

Se uma condição for importante para sua decisão, solicite que ela esteja adequadamente documentada.

CAPÍTULO 3

Cuidado na hora de pagar

Antes de realizar qualquer pagamento:

- confira o destinatário
- verifique os dados apresentados
- utilize canais oficiais
- desconfie de alterações repentinas
- guarde recibos e comprovantes

PARA GUARDAR

Nunca ignore uma mudança inesperada na forma ou no destinatário do pagamento. Confirme primeiro.

CAPÍTULO 4

“Agora você tem que pagar para outra empresa”

Atenção a este tipo de abordagem.

Fique atento quando ouvir frases como estas:

- “Essa empresa vai fechar.”
- “Ela está indo embora.”
- “Seu plano agora é conosco.”
- “Este mês você paga lá e no próximo paga aqui.”
- “Você precisa mudar seu pagamento.”

Recebeu uma informação semelhante? Não entre em pânico e não tome uma decisão imediatamente.

Entre em contato diretamente com a empresa com a qual você mantém o contrato e confirme a informação pelos canais oficiais.

PARA GUARDAR

Pare · Confirme · Documente · Só depois decida.

CAPÍTULO 5

Seu contrato merece atenção

Seu contrato não muda simplesmente porque alguém disse.

Informações sobre cancelamento, alteração, transferência ou substituição de um contrato devem ser verificadas adequadamente.

Antes de interromper pagamentos ou contratar outra empresa, procure a empresa responsável pelo seu contrato e solicite esclarecimentos.

CAPÍTULO 6

Ajude a proteger quem sempre cuidou de você

Pessoas idosas costumam ser as mais procuradas por abordagens insistentes, feitas por telefone, na porta de casa ou por mensagem.

Converse com seus pais, avós e vizinhos. Combine uma regra simples na família:

PARA GUARDAR

Nenhuma decisão sobre o plano é tomada sozinha, no mesmo dia, sem conferir com a família.

Compartilhe este manual com alguém que precisa ler.

CAPÍTULO 7

Teste rápido: você contrataria?

Responda mentalmente, com sinceridade:

- A pessoa está pressionando você para decidir imediatamente?
- A promessa importante não aparece claramente na documentação?
- Pedem pagamento para um destinatário inesperado?
- Estão dizendo que outra empresa fechou, mudou ou deixou de atender sem apresentar comprovação?
- Você ainda tem dúvidas sobre cobertura ou carência?

Se você respondeu “sim” a qualquer uma delas, não decida agora. Confirme antes.

PAUSA · UMA PAUSA PARA PENSAR

Escreva o que ainda está sem resposta na proposta que você recebeu:

Minhas dúvidas

CAPÍTULO 8

As 10 perguntas que você deve fazer

- Qual é o CNPJ da empresa?
- O que exatamente está incluído no plano?
- Existe carência?
- Quem pode ser incluído como dependente?
- Existem serviços cobrados separadamente?
- Como funcionam remoção e traslado?
- Como funcionam os reajustes?
- Quais são as condições de cancelamento?
- Para quem e como serão feitos os pagamentos?
- As condições importantes apresentadas estão documentadas?

EXERCÍCIO · REGISTRE AS RESPOSTAS QUE VOCÊ RECEBEU

Respostas da empresa

CAPÍTULO 9

Antes de trocar de plano, compare

Compare item por item, no papel, antes de decidir:

- Mensalidade
- Carência
- Número de dependentes
- Cobertura
- Serviço funerário
- Remoção
- Traslado
- Assistência 24 horas
- Benefícios adicionais
- Reajustes
- Cancelamento

Trocar de plano pode significar recomeçar carências. Confirme isso antes de qualquer assinatura.

CAPÍTULO 10

Checklist de segurança e os 5 “não”

Checklist antes de assinar

- Identifiquei a empresa.
- Conferi o CNPJ.
- Li o contrato.
- Entendi a carência.
- Sei exatamente quais serviços estão incluídos.
- Conferi dependentes.
- Entendi reajustes.
- Entendi as regras de cancelamento.
- Conferi para quem estou pagando.
- Não estou tomando uma decisão sob pressão.
- Guardei documentos e comprovantes.

Os 5 “não”

- Não assine sob pressão.
- Não pague sem conferir.
- Não entregue documentos sem saber a finalidade.
- Não cancele um plano apenas com base na palavra de terceiros.
- Não ignore as condições do contrato.

ENCERRAMENTO

Suspeitou de alguma irregularidade?

Se você suspeitar de fraude, cobrança indevida ou informação falsa:

- preserve mensagens
- guarde áudios
- faça capturas de tela
- guarde recibos
- preserve comprovantes
- anote datas e nomes
- entre em contato com a empresa pelos canais oficiais
- quando necessário, procure os órgãos competentes de defesa do consumidor ou autoridades

Central de verificação Pax Regional

Recebeu alguma informação sobre seu plano Pax Regional? Antes de tomar qualquer decisão, confirme diretamente conosco.

WhatsApp (33) 98854-0975 · Telefone (33) 3747-1585 · paxregional.com.br

PARA GUARDAR

Uma decisão de poucos minutos pode afetar a proteção de uma família por muitos anos.

Informe-se. Compare. Confirme. Só depois decida.

As informações deste manual possuem caráter educativo e preventivo e não substituem orientação jurídica individualizada.

Pax Regional

Acolher também é cuidar.

Há mais de 25 anos, lado a lado com você.