

Ministério da Justiça  
Secretaria de Direito Econômico  
Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor



# CARTILHA DO CONSUMIDOR



Brasília  
1999

## CARTILHA DO CONSUMIDOR

Copyright © 1999 - DPDC, Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor  
Para a reprodução da Cartilha, por qualquer meio, deverá ser encaminhado pedido de autorização ao DPDC.

### Sumário

INTRODUÇÃO.....	3
O QUE É.....	3
DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR.....	4
PROTEÇÃO À SAÚDE E SEGURANÇA .....	5
PUBLICIDADE.....	5
PROTEÇÃO CONTRATUAL .....	6
APRESENTAÇÃO DO PRODUTO OU SERVIÇO .....	7
GARANTIA .....	8

CONCESSÃO DE CRÉDITO AO CONSUMIDOR .....	8
COBRANÇA DE DÉVIDAS .....	8
PRÁTICAS ABUSIVAS .....	9
RESPONSABILIDADE DO FORNECEDOR .....	9
CADASTRO DE CONSUMIDORES .....	11
CADASTRO DE RECLAMAÇÕES CONTRA FORNECEDORES .....	11
SISTEMA NACIONAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR — SNDC .....	12
COMO E ONDE RECLAMAR .....	12
COMO MOVER UMA AÇÃO .....	13
AS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS .....	14
ALIMENTOS .....	14
ASSUNTOS FINANCEIROS .....	18
HABITAÇÃO .....	22
PRODUTOS .....	26
SAÚDE .....	33
SERVIÇOS .....	36
Órgãos de Defesa do Consumidor nos Estados e Distrito Federal .....	44
Outros Órgãos e Entidades Cíveis Ligados à Defesa do Consumidor .....	46

## INTRODUÇÃO

Antigamente não existia uma lei que protegesse as pessoas que comprassem um produto ou contratassem qualquer serviço.

Se você comprasse um produto estragado, ficava por isso mesmo.

Se o vendedor quisesse trocar, trocava, mas se não quisesse trocar, você ficava no prejuízo e não tinha a quem recorrer.

Em março de 1991 entrou em vigor a Lei nº 8.078/90, que é mais conhecida como Código de Defesa do Consumidor.

Esta lei veio com toda a força para proteger as pessoas que fazem compras ou contratam algum serviço.



## O QUE É

Para entender bem esta cartilha é preciso saber primeiro o significado de algumas palavras.

Conhecendo bem estas palavras, você irá entender melhor as informações que estão nesta cartilha.

### PRODUTO

É toda mercadoria colocada à venda no comércio: automóvel, roupa, casa, alimentos.

Os produtos podem ser de dois tipos:

Produto durável é aquele que não desaparece com o seu uso. Por exemplo, um carro, uma geladeira, uma casa...

Produto não durável é aquele que acaba logo após o uso: os alimentos, um sabonete, uma pasta de dentes...

### SERVIÇO

É tudo o que você paga para ser feito: corte de cabelo, conserto de carro, de eletrodoméstico, serviço bancário, serviço de seguros, serviços públicos.

Assim como os produtos, os serviços podem ser duráveis e não duráveis.

Serviço durável é aquele que custa a desaparecer com o uso. A pintura ou construção de uma casa ou uma prótese dentária, são produtos duráveis.

Serviço não durável é aquele que acaba depressa.

A lavagem de uma roupa na lavanderia é um serviço não durável pois a roupa suja logo após o uso. Outros exemplos são os serviços de jardinagem e faxina, que precisam ser feitos constantemente.

### CONSUMIDOR

É qualquer pessoa que compra um produto ou que contrata um serviço, para satisfazer suas necessidades pessoais ou familiares.

Também é considerado consumidor as vítimas de acidentes causados por produtos defeituosos, mesmo que não os tenha adquirido (art. 17, CDC), bem ainda as pessoas expostas às práticas abusivas previstas no Código do Consumidor, como, por exemplo, publicidade enganosa ou abusiva ( art. 29, CDC).

Qualquer produto que você consuma ou serviço que você contrate, desde a compra de uma balinha até o serviço de um amolador de tesouras, torna você um consumidor.

### FORNECEDOR

São pessoas, empresas públicas ou particulares, nacionais ou estrangeiras que oferecem produtos ou serviços para os consumidores.

Estas pessoas ou empresas produzem, montam, criam, transformam, importam, exportam, distribuem ou vendem produtos ou serviços para os consumidores.

## SERVIÇO PÚBLICO

É todo aquele prestado pela administração pública. São os serviços de saúde, educação, transporte coletivo, água, luz, esgoto, limpeza pública, asfalto...

O Governo estabelece as regras e controla esses serviços que são prestados para satisfazer as necessidades das pessoas.

Os serviços públicos são prestados pelo próprio governo ou o governo contrata empresas particulares que prestam serviços. São obrigados a prestar serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.

Nós, consumidores e cidadãos, pagamos por serviços públicos de qualidade, por isso temos o direito de exigir.

## RELAÇÃO DE CONSUMO

Para alguém vender, é preciso ter pessoas interessadas em comprar. Ou o contrário: para alguém comprar um produto é preciso ter alguém para vender.

Essa troca de dinheiro por produto ou serviço, entre o fornecedor e o consumidor, é uma relação de consumo.



Agora que você já sabe o que é consumidor, fornecedor, produto, serviço e relação de consumo, fica mais fácil compreender o Código de Defesa do Consumidor.

O Código de Defesa do Consumidor é um conjunto de normas que regulam as relações de consumo, protegendo o consumidor e colocando os órgãos e entidades de defesa do consumidor a seu serviço.

## DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR

*Art. 6º, do Código de Defesa do Consumidor (CDC)*

### 1. Proteção da vida e da saúde

Antes de comprar um produto ou utilizar um serviço você deve ser avisado, pelo fornecedor, dos possíveis riscos que podem oferecer à sua saúde ou segurança.

### 2. Educação para o consumo

Você tem o direito de receber orientação sobre o consumo adequado e correto dos produtos e serviços.

### 3. Liberdade de escolha de produtos e serviços

Você tem todo o direito de escolher o produto ou serviço que achar melhor.

### 4. Informação

Todo produto deve trazer informações claras sobre sua quantidade, peso, composição, preço, riscos que apresenta e sobre o modo de utilizá-lo.

Antes de contratar um serviço você tem direito a todas as informações de que necessitar.

### 5. Proteção contra publicidade enganosa e abusiva

O consumidor tem o direito de exigir que tudo o que for anunciado seja cumprido. Se o que foi prometido no anúncio não for cumprido, o consumidor tem direito de cancelar o contrato e receber a devolução da quantia que havia pago.

A publicidade enganosa e a abusiva são proibidas pelo Código de Defesa do Consumidor. São consideradas crime (art. 67, CDC).

## **6. Proteção contratual**

Quando duas ou mais pessoas assinam um acordo ou um formulário com cláusulas pré-redigidas por uma delas, concluem um contrato, assumindo obrigações.

O Código protege o consumidor quando as cláusulas do contrato não forem cumpridas ou quando forem prejudiciais ao consumidor. Neste caso, as cláusulas podem ser anuladas ou modificadas por um juiz.

O contrato não obriga o consumidor caso este não tome conhecimento do que nele está escrito.

## **7. Indenização**

Quando for prejudicado, o consumidor tem o direito de ser indenizado por quem lhe vendeu o produto ou lhe prestou o serviço, inclusive por danos morais.

## **8. Acesso à Justiça**

O consumidor que tiver os seus direitos violados pode recorrer à Justiça e pedir ao juiz que determine ao fornecedor que eles sejam respeitados.

## **9. Facilitação da defesa dos seus direitos**

O Código de Defesa do Consumidor facilitou a defesa dos direitos do consumidor, permitindo até mesmo que, em certos casos, seja invertido o ônus de provar os fatos.

## **10. Qualidade dos serviços públicos**

Existem normas no Código de Defesa do Consumidor que asseguram a prestação de serviços públicos de qualidade, assim como o bom atendimento do consumidor pelos órgãos públicos ou empresas concessionárias desses serviços.

# **PROTEÇÃO À SAÚDE E SEGURANÇA**

*Art. 6º, I, CDC*

Alguns produtos podem oferecer riscos ao consumidor. É direito seu ser protegido contra produtos que possam ser perigosos. Assim, um alimento não pode conter uma substância que pode fazer mal à saúde; um açougue não pode vender carnes embrulhadas em sacos de lixo ou papel de jornal; um remédio que causa dependência não pode ser vendido livremente, sem receita médica.

*Arts. 8º, 9º e 10*

O fornecedor deve informar, nas embalagens, rótulos ou publicidade, sobre os riscos do produto à saúde do consumidor.

Se o fornecedor, depois que colocou o produto no mercado, descobrir que ele faz mal à saúde, precisa anunciar aos consumidores, alertando-os sobre o perigo.

Esse anúncio deve ser feito pelos jornais, rádio e televisão. Além disso, o fornecedor também tem a obrigação de retirar o produto do comércio, trocar os que já foram vendidos ou devolver o valor pago pelo consumidor.

## **PUBLICIDADE**

*Arts. 30, 35, 36, 37, 38, CDC*

Publicidade é a propaganda de um produto ou serviço. Toda publicidade deve ser fácil de se entender.

O Código proíbe publicidade enganosa ou abusiva.

**Publicidade enganosa** é a que contém informações falsas e também a que esconde ou deixa faltar informação importante sobre um produto ou serviço.

Estas informações podem ser sobre:

- características;
- quantidade;
- origem;
- preço;
- propriedades.



### Publicidade abusiva

Uma publicidade é abusiva se:

- gerar discriminação;
- provocar violência;
- explorar medo ou superstição;
- aproveitar-se da falta de experiência da criança;
- desrespeitar valores ambientais;
- induzir a um comportamento prejudicial à saúde e à segurança.

Tudo o que for anunciado deve ser cumprido, exatamente como foi anunciado.

As informações da propaganda fazem parte do contrato.

## PROTEÇÃO CONTRATUAL

*Capítulo VI, CDC*

**Contrato** é um acordo por escrito que duas ou mais pessoas fazem. Quando se faz um contrato, são relacionados os direitos e os deveres do fornecedor e do consumidor.

As regras estabelecidas nos contratos são chamadas cláusulas.

Todo contrato deve ter:

- letras em tamanho de fácil leitura;
- linguagem simples;
- as cláusulas que limitem os direitos do consumidor bem destacadas.

**Contrato de adesão** (*Art. 54, CDC*) é aquele que o fornecedor entrega já pronto ao consumidor. O consumidor não tem possibilidade de discutir as cláusulas ou regras do contrato, que foram redigidas pelo fornecedor. Tal contrato passa a existir a partir do momento em que o consumidor assina o formulário padronizado que lhe é apresentado pelo fornecedor.

### Cláusulas Abusivas e Proibidas

As cláusulas abusivas são aquelas que geram desvantagem ou prejuízo para o consumidor, em benefício do fornecedor. Essas cláusulas são nulas. O consumidor pode requerer ao juiz que cancele essas cláusulas do contrato

### Orientações:

Não assine um contrato que tiver cláusulas abusivas, como, por exemplo, as que: (*Art. 51*)

- diminuam a responsabilidade do fornecedor, no caso de dano ao consumidor;
- proíbam o consumidor de devolver o produto ou receber o dinheiro de volta quando o produto ou o serviço não forem de boa qualidade;

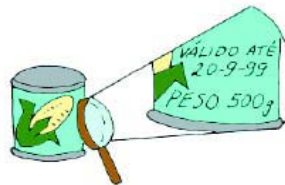
- • estabeleçam obrigações para outras pessoas, além do fornecedor ou consumidor. O contrato é só entre o fornecedor e o consumidor;
- • coloquem o consumidor em desvantagem exagerada;
- • obriguem somente o consumidor a apresentar prova, no caso de um processo judicial;
- • proíbam o consumidor de recorrer diretamente à Justiça sem antes recorrer ao fornecedor;
- • autorizem o fornecedor a alterar o preço;
- • permitam ao fornecedor modificar o contrato sem a autorização do consumidor;
- • façam o consumidor perder as prestações já pagas, no caso de não obedecer ao contrato e quando já estiver prevista a retomada do produto;

## APRESENTAÇÃO DO PRODUTO OU SERVIÇO

*Arts. 6º, III, Arts. 31 e 33, CDC*

Os produtos ou serviços devem trazer informações claras e completas em língua portuguesa. As informações são sobre:

- • suas características;
- • qualidade;
- • quantidade;
- • composição;
- • preço;
- • garantia;
- • prazo de validade;
- • nome do fabricante e endereço;
- • riscos que possam ser apresentados à saúde e à segurança do consumidor.



Os produtos importados devem trazer, em sua embalagem, uma etiqueta com as explicações escritas em português e o consumidor poderá exigir manuais de instrução também em português.

Quando você compra um produto nacional ou importado, o fabricante ou o importador deve garantir a troca de peças enquanto o produto estiver sendo fabricado ou importado.

A oferta de peças deve continuar por certo tempo, mesmo depois de o produto deixar de ser fabricado ou importado (*Art. 32, CDC*).

Na oferta ou venda por telefone e reembolso postal é preciso ter o nome do fabricante e endereço (*Art. 33, CDC*):

- • na embalagem;
- • na publicidade;
- • em todos os impressos usados na compra.

Quando o fornecedor não cumprir o que prometeu ou anunciou, o consumidor poderá (*Art. 35, CDC*):

- • exigir o cumprimento do que foi anunciado;
- • aceitar outro produto ou prestação de serviço de valor igual, ou;
- • desfazer o contrato, com direito a receber o valor pago com correção, e ser indenizado pelas perdas e danos.

## GARANTIA

No Código de Defesa do Consumidor existem dois tipos de garantia: a legal e a contratual.

A garantia legal não depende do contrato que foi feito, pois já está prevista na lei (*Arts. 26 e 27, CDC*).

A garantia contratual completa a legal e é dada pelo próprio fornecedor. Chama-se termo de garantia (*Art. 50, CDC*).

O termo de garantia deve explicar:

- o que está garantido;
- qual é o seu prazo;
- qual o lugar em que ele deve ser exigido.

O termo de garantia deve ser acompanhado de um manual de instrução ilustrado, em português, e fácil de entender.

Não entregar termo de garantia, devidamente preenchido, é crime (*Art. 74, CDC*).

## CONCESSÃO DE CRÉDITO AO CONSUMIDOR

*Art. 52, CDC*

Quando você for comprar à prestação, utilizando ou não os serviços de uma financeira, o fornecedor tem a obrigação de informar:

- o preço do produto ou serviço em moeda nacional, os valores dos juros de mora e a taxa de juros do financiamento;
- os acréscimos previstos por lei;
- a quantidade e a data de vencimento das prestações;
- o total a ser pago à vista ou financiado.

A multa por falta de pagamento não pode ser maior do que 2% do valor da prestação.

Você pode adiantar o pagamento da dívida toda ou de parte dela, com direito a redução proporcional dos juros e outros acréscimos.

## COBRANÇA DE DÍVIDAS

*Art. 42, CDC*

O Código não permite que o fornecedor, na cobrança de dívida, ameace ou faça o consumidor passar vergonha em público. Não permite, também, que o fornecedor, sem motivo justo, cobre o consumidor no seu local de trabalho.

É crime ameaçar, expor ao ridículo ou, injustificadamente, interferir no trabalho ou lazer do consumidor para cobrar uma dívida (*art. 71, CDC*).

Se o fornecedor cobrar quantia indevida (o que já foi pago, mais do que o devido, etc.), o consumidor terá direito de receber o que pagou, **em dobro**, com juros e correção monetária.



## PRÁTICAS ABUSIVAS

*Art. 39, CDC*

Existem muitas coisas que o fornecedor não pode fazer, porque são proibidas por lei. Aqui estão algumas delas:

1. O fornecedor não pode condicionar a venda de um produto à compra de outro produto, ou seja, para levar um produto, você não pode ser obrigado a comprar outro, por exemplo, para levar o pão, você tem de comprar um litro de leite. Isto se chama **VENDA CASADA** e é proibido por lei. É crime: Lei nº 8.137/90, art. 5º, II.

2. É proibido ao fornecedor esconder um produto e dizer que o produto está em falta.

3. Se algum fornecedor enviar-lhe um produto que você não pediu, não se preocupe! Receba como se fosse uma amostra grátis.

Se alguém prestar a você um serviço que não foi contratado, não pague. A lei garante que você não é obrigado a pagar (art. 39, parágrafo único, CDC).

4. O fornecedor não pode prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou posição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços.

5. O fornecedor não pode exigir do consumidor vantagens exageradas ou desproporcionais em relação ao compromisso que ele esteja assumindo na compra de um produto ou na contratação de um serviço. Antes de comprar, pesquise o preço em outras lojas. 6. Quem vai prestar-lhe um serviço é obrigado a apresentar, antes da realização do trabalho, um orçamento (Art. 40, CDC).

Neste orçamento tem de estar escrito o preço da mão-de-obra, o material a ser usado, a forma de pagamento, a data da entrega e qualquer outro custo.

7. O fornecedor não pode difamar o consumidor só porque ele praticou um ato no exercício de um direito seu.

8. Existem leis que explicam como um produto ou um serviço devem ser feitos. O fornecedor não pode vender produtos ou realizar serviços que não obedeçam a essas leis.

9. O fornecedor é obrigado a marcar um prazo para entregar um produto ou terminar um serviço.

10. Elevar, sem justa causa, os preços de produtos e serviços.

11. O fornecedor poderá aumentar o preço de um produto ou serviço apenas se houver uma razão justificada para o aumento.

12. O fornecedor é obrigado a obedecer ao valor do contrato que foi feito. Não pode aumentar o valor do produto ou serviço se o aumento não estiver previsto no contrato.



## RESPONSABILIDADE DO FORNECEDOR

*Arts. 12 a 25, CDC*

Um produto ou um serviço é defeituoso quando não oferece a segurança que dele se espera (art. 12, § 1º).

Existem vícios de qualidade e quantidade do produto. Os vícios de qualidade dividem-se em vícios por inadequação (o produto é inadequado ao fim que se destina) e por insegurança (de defeito).

Os fornecedores são responsáveis pelos vícios de qualidade ou quantidade do produto (Art. 18, CDC).

Os vícios nos produtos e nos serviços podem causar danos físicos aos consumidores, colocando em risco sua segurança. Estes danos decorrem dos chamados acidentes de consumo, ou seja, acidentes causados pelo produto defeituoso (Art. 12, CDC).

O fornecedor, independentemente da existência de culpa, é responsável pelos danos causados pelo produto defeituoso ou por não ter dado informações suficientes e adequadas sobre a utilização do produto e riscos que ele oferece.

Todas as vezes que um produto ou serviço causar um acidente os responsáveis são (Art. 12, CDC):

- o fabricante ou produtor;
- o construtor;
- o importador;
- o prestador de serviço.

O Comerciante é também responsável pelos danos quando (Art. 13, CDC):

- o fabricante, construtor, produtor ou importador não forem encontrados;
- o produto não tiver a identificação clara do fabricante, produtor, construtor ou importador;
- não conservar os produtos perecíveis como se deve.

## VOCÊ PODE EXIGIR

Quando existe vício na prestação do serviço, você pode exigir (Art. 20, CDC):

- que o serviço seja feito novamente sem pagar nada, ou;
- abatimento no preço, ou;
- devolução do que você pagou, em dinheiro, com correção.

Se o defeito for de fabricação do produto, o fornecedor tem **30** dias para corrigi-lo ou saná-lo.

Depois desse prazo, se o produto ficar com problemas ou aparecer novamente o mesmo vício após o conserto, você pode exigir (Art. 18, CDC):

- a troca do produto, ou
- o abatimento no preço, ou
- o dinheiro de volta, com correção.
- Se o problema é a quantidade do produto, você tem o direito de exigir (Art. 19, CDC):
- a troca do produto, ou
- o abatimento no preço, ou
- que a quantidade seja completada de acordo com que está escrito na embalagem ou com o que você pediu, ou
- o dinheiro de volta, com correção

## OS PRAZOS PARA RECLAMAR

*Art. 26, CDC*

O prazo para você reclamar de vícios fáceis de se notar em produtos ou serviços é de:

**30** (trinta) dias para produtos ou serviços não duráveis. Por exemplo: alimentos, serviço de lavagem de roupa numa lavanderia.

**90** (noventa) dias para produtos ou serviços duráveis. Por exemplo: eletrodomésticos, reforma de uma casa, pintura de carro.

Estes prazos são contados a partir da data que você recebeu o produto ou que o serviço terminou.

Se o defeito for difícil de se notar (vício oculto), os prazos começam a ser contados da data em que o vício apareceu.

## DIREITO DE ARREPENDIMENTO

*Art. 49, CDC*

O arrependimento acontece quando você compra um produto ou contrata um serviço e depois resolve não ficar com o produto ou não deseja mais fazer o serviço. Você só tem direito de se arrepender e desistir do contrato se o negócio foi feito fora do estabelecimento comercial (vendas por telefone, telemarketing, internet, etc.)

Você tem o prazo de **7** dias para se arrepender de compras feitas por reembolso postal, por telefone ou à domicílio.

Preste atenção, pois este prazo é contado a partir da assinatura do contrato ou do recebimento do produto ou serviço.

No caso de arrependimento, você deverá devolver o produto ou mandar parar o serviço.

Assim terá direito a receber o que você já pagou com juros e correção monetária, inclusive o reembolso das despesas pagas pelo envio do produto à sua residência.

## CADASTRO DE CONSUMIDORES

*Art. 43, CDC*

Normalmente, o consumidor, quando aluga uma casa ou faz uma compra a prazo, precisa preencher fichas com seus dados pessoais.

Essas fichas preenchidas formam um cadastro.

As informações que o consumidor colocar na ficha não podem ser usadas pela empresa para outras finalidades.

O Código, para evitar que estas informações sejam usadas para outros fins, assegura ao consumidor:

- o direito de corrigir os dados incorretos;
- a retirada das informações negativas após um período de 5 anos;
- o conhecimento das informações sobre o consumidor que estejam no cadastro (se for recusado, cabe Habeas Data);
- a comunicação de abertura de ficha cadastral quando o consumidor não tiver pedido que seu cadastro seja aberto.

## CADASTRO DE RECLAMAÇÕES CONTRA FORNECEDORES

*Art. 44, CDC*

Os órgãos públicos de defesa do consumidor são obrigados, pelo Código, a ter um cadastro das reclamações feitas pelo consumidor. Estas reclamações são contra os maus fornecedores de produtos e serviços.

Esse cadastro pode ser consultado a qualquer momento pelos interessados e deverá ser publicado todo o ano.

# SISTEMA NACIONAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR — SNDC

Decreto nº 2.181/97

A política nacional de proteção ao consumidor é coordenada pelo Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC), da Secretaria de Direito Econômico, do Ministério da Justiça.

Os órgãos que fazem parte do SNDC são:

- os Procons e similares nos Estados e Municípios;
- a vigilância sanitária e agropecuária;
- o Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade - INMETRO, e os Institutos de Pesos e Medidas - IPEM;
- os Juizados Especiais, além da Justiça comum;
- as Promotorias de Justiça, órgãos do Ministério Público;
- as Delegacias de Polícia especializadas;
- as entidades civis de defesa do consumidor;
- a Embratur;
- a SUSEP.

## COMO E ONDE RECLAMAR



### PROCURE O FORNECEDOR

Muitas empresas já possuem o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC, que atende às reclamações e procuram resolver o problema.

Você pode encontrar o telefone do SAC nas embalagens dos produtos.

Quando for reclamar conte, em detalhe, tudo o que aconteceu, para ajudar a resolver seu problema. Leve a nota fiscal, pedidos, certificado de garantia, contrato, recibos e outros documentos que tiver.

Depois de reclamar, guarde com você a prova de sua queixa: protocolo, código de reclamação, etc.

Não se esqueça de anotar o nome e o cargo da pessoa que o atendeu.

Guarde sempre a nota fiscal dos produtos que você comprou e os recibos dos valores que pagou em caso de prestação de serviços. Só com estes documentos você pode reclamar, por exemplo, de um produto com defeito ou de um serviço mal feito.

### RECORRA A UM ÓRGÃO DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR

Se você não resolver seu problema com o fornecedor de um produto ou serviço, procure o PROCON.

Já existem Procons em todas as capitais e em diversas cidades do interior.

Os Procons ajudam você a resolver seu problema tentando um acordo entre o fornecedor e você. Os Procons atendem o consumidor com problemas nas áreas de: Alimentos, Assuntos Financeiros, Habitação, Educação, Produtos, Saúde e Serviços.

### COMO RECORRER

Para receber orientação ou fazer uma reclamação, telefone para o PROCON, ou vá pessoalmente ao órgão.

Sempre que fizer uma reclamação, forneça seus dados pessoais ( nome, telefone, endereço, etc.).

Se não fornecer estes dados, a reclamação não poderá ser encaminhada. Reclamações anônimas não serão aceitas.

Você deve ter também os dados do fornecedor: nome, endereço e telefone.

Os outros documentos necessários para resolver seu problema são a nota fiscal, recibo, o pedido, ou contrato e detalhes sobre o produto ou o serviço reclamado, além de cópias dos documentos pessoais.

Guarde com você os originais dos documentos de compra do produto ou de pagamento de um serviço.

## COMO MOVER UMA AÇÃO

Alguns problemas de compra de produto ou pagamento de serviços têm de ser encaminhados à Justiça.

Você pode reclamar sozinho ou em grupo, no caso de várias pessoas terem o mesmo problema (Art. 81, CDC).

Se só você foi prejudicado, procure a assistência jurídica gratuita, no caso de não poder pagar.

Se puder pagar, procure um advogado de sua confiança.

Se o valor que você quer receber pelo dano causado for menor do que 40 salários mínimos, pode recorrer ao Juizado Especial de Pequenas Causas.

O Juizado Especial dedica-se exclusivamente ao julgamento de ações movidas por pessoas físicas e tem o objetivo de simplificar e diminuir o tempo de alguns tipos de processos.

A sua competência abrange regiões ou bairros da cidade. Por isso, o consumidor que desejar acessar o Juizado Especial para solucionar um problema deve procurar o mais próximo da residência da pessoa contra quem pretende mover uma ação, do lugar onde comprou um produto ou mesmo da sua casa. É importante levar a Carteira de Identidade (RG), o CIC e cópias xerox autenticadas de todos os documentos relacionados à questão: notas fiscais, cheque, ordem de serviço de entrega do produto, folheto de publicidade, contrato, etc.

Caso contrário, recorra à Justiça Comum, mediante a contratação de um advogado.

Se o dano for coletivo ou a um grupo, os órgãos de defesa do consumidor, o Ministério Público ou as associações de consumidores podem, em nome próprio, entrar com uma ação em defesa dos prejudicados.

O Código de Defesa do Consumidor ajuda você de várias maneiras para fazer valer seus direitos na justiça (Art. 6º, inc. VIII e Art. 38).

Uma dessas maneiras é a inversão do ônus da prova. O que significa inversão do ônus da prova?

Normalmente, na Justiça, quem tem de provar é a pessoa que reclama ou processa alguém.

Quem reclama deve apresentar, no processo, as provas de que foi prejudicado. Essas provas podem ser documentos, fotografias, testemunhas etc.

O Código do Consumidor permite ao Juiz determinar ao fornecedor que providencie as provas. Quer dizer, a obrigação de provar será do fornecedor do produto ou do prestador de serviço e não daquele que reclama, o consumidor.

## AS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

No Código de Defesa do Consumidor existem penas para aquele fornecedor que não obedecer suas regras.

Essas penas são chamadas sanções administrativas. As sanções administrativas ou penas que estão no Código são (Art. 56, incs. I a XII):

- multa;
- apreensão do produto;
- inutilização do produto;
- cassação do registro do produto junto ao órgão competente;
- proibição de fabricação do produto;
- suspensão de fornecimento de produtos e serviços;
- suspensão temporária da atividade;
- revogação de concessão ou permissão de uso;
- cassação de licença do estabelecimento ou da atividade;
- interdição total ou parcial, de estabelecimento, de obra ou de atividade;
- intervenção administrativa;
- imposição de contrapropaganda.

Essas penas são aplicadas de acordo com as leis previstas no Código de Defesa do Consumidor e no Decreto nº 2.181, de 20 de março de 1997.

O fornecedor tem o direito à ampla defesa.

As relações de consumo e a aplicação das sanções ou penas administrativas são fiscalizadas pelos órgãos que fazem parte do SNDC.

Além das sanções administrativas, o desrespeito às normas do Código pode ser considerado crime pela Justiça. Nesse caso há multa e até cadeia.

## ALIMENTOS

### ALIMENTOS IMPRÓPRIOS PARA O CONSUMO

*Art. 18, § 6º, CDC*

São impróprios ao uso e consumo:

- os produtos cujos prazos de validade estejam vencidos;
- os produtos deteriorados, alterados, adulterados, avariados, falsificados, corrompidos, fraudados, nocivos à vida ou à saúde, perigosos ou, ainda aqueles em desacordo com as normas regulamentares de fabricação, distribuição ou apresentação.
- os produtos que por qualquer motivo, se revelem inadequados ao fim a que se destinam.

Se você notar que o alimento que comprou está estragado ou com a validade vencida, exija a troca do produto ou seu dinheiro de volta. Denuncie também à Vigilância Sanitária de sua cidade.

O alimento estragado tem o gosto, o cheiro e as cores diferentes do normal, podendo conter impurezas e ser prejudicial a saúde. É crime contra as relações de consumo vender ou expor à venda produto impróprio para o consumo (Lei nº 8.137/90, art. 7º, IX).

## ALIMENTOS FRAUDADOS

O fornecedor, para obter maior lucro, pode, às vezes, cometer certas fraudes.

Por exemplo, colocar água no leite.

Quando isso acontece o alimento é fraudado.

Se você perceber que um alimento foi fraudado, exija a troca do produto ou procure um laboratório para examiná-lo.

Peça uma declaração ao laboratório sobre o conteúdo do produto e faça uma denúncia ao Promotor de Justiça.

## ALIMENTOS IN NATURA

Alimentos in natura são os que não foram manufaturados, não passaram por uma indústria, isto é, são naturais. O peixe, o ovo de galinha e a carne fresca são alimentos in natura.

Na compra desse tipo de alimento, verifique se a embalagem contém nome do fabricante, prazo de validade e carimbos dos serviços de inspeção. Se o alimento estiver estragado, exija a troca ou o dinheiro de volta.

## DOENÇAS E INTOXICAÇÕES PROVOCADAS POR ALIMENTOS

Se você sentir-se mal, com intoxicação, após consumir um alimento estragado, procure imediatamente um médico.

Se você ingerir, por engano, um produto tóxico, veja imediatamente na embalagem do produto o que você deve fazer. E logo em seguida, procure um médico.

Guarde as receitas que o médico passar e os comprovantes de despesas e, assim que puder, entre em contato com a vigilância sanitária. Informe, com detalhes, qual o alimento suspeito, onde você o comprou e a hora que comeu ou bebeu.

A declaração dada pela vigilância sanitária servirá como prova, caso você recorra à Justiça.

## EMBALAGENS

Leia com cuidado as informações escritas nas embalagens dos alimentos antes de comprar. As embalagens devem trazer informações sobre os produtos em letras legíveis, sobre data de fabricação, prazo de validade, composição, peso, modo de usar, advertências sobre os riscos e outros dados essenciais ao consumidor.

Não leve para casa embalagens estufadas, enferrujadas, amassadas, furadas, rasgadas, violadas ou que estejam vazando.

Se você só notar o problema quando chegar em casa, tome as seguintes providências:

- procure o estabelecimento onde foi feita a compra;
- apresente a nota fiscal ou ticket e exija a troca ou peça seu dinheiro de volta;
- denuncie o que aconteceu em um órgão de fiscalização de alimentos. O fornecedor será punido se sabia do defeito do produto e vendeu assim mesmo;
- se o fornecedor não quiser trocar o produto, envie uma reclamação por escrito ao estabelecimento em que comprou o produto;
- peça ajuda a um órgão de defesa do consumidor da sua cidade ou recorra ao que estiver mais próximo.

## CONDIÇÕES DE HIGIENE DOS ESTABELECIMENTOS

Os estabelecimentos que forneçam alimentos devem sempre estar completamente limpos.

Os funcionários também precisam estar sempre limpos.

Se você verificar que um estabelecimento não cumpre essas regras, comunique o fato à Vigilância Sanitária.

## ALTERAÇÕES DE PESO OU VOLUME

O peso ou volume de um produto deve ser igual ao que estiver escrito na embalagem.

Se você achar que um produto pesa menos que o indicado, tem o direito de conferir o peso no próprio estabelecimento.



Se você descobrir alguma alteração ao abrir a embalagem, devolva o produto e peça seu dinheiro de volta.

Denuncie o fato ao Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade (INMETRO), Instituto de Pesos e Medidas (IPEM) ou aos órgãos de defesa ao consumidor.

## PRAZO DE VALIDADE

Todo produto deve trazer na embalagem a data em que foi fabricado e o prazo de sua validade.

Esta informação é o prazo de validade de um produto.

Os produtos com prazo de validade vencido não podem estar à venda.

Alguns fornecedores modificam este prazo. Isto é crime.

Se você adquirir um produto com o prazo de validade vencido ou modificado, informe à Vigilância Sanitária, pedindo que seja feita uma vistoria.

A Vigilância Sanitária irá retirar o produto das prateleiras.

Entre em contato com um órgão de defesa do consumidor.

## PRODUTOS CLANDESTINOS

Não compre produtos industrializados que não tragam informações claras sobre sua origem, o endereço do fabricante, os carimbos ou registros dos serviços de inspeção e vigilância sanitária.

## RÓTULOS

Os rótulos dos produtos industrializados ou feitos em fábricas devem trazer informações sobre:

- quantidade;
- composição;
- aditivos;
- nome e endereço do fabricante;
- carimbos ou registros dos serviços de inspeção tais como Vigilância Sanitária ou Ministério da Saúde;
- data de fabricação e validade;
- indicação de substância que seja prejudicial à saúde;
- peso.

## ADITIVOS

Os aditivos são substâncias colocadas nos alimentos, como conservantes, antioxidantes, estabilizantes e espessantes, corantes e aromatizantes.

Os conservantes e oxidantes fazem o produto durar por mais tempo.

Os estabilizantes e espessantes conservam as propriedades físicas dos alimentos.

Os corantes e aromatizantes tornam o produto mais atraente.



São identificados nos rótulos pelas abreviaturas " PV, PX, CII, etc."

Os corantes artificiais vêm sendo condenados por especialistas de saúde, pois possuem substâncias que provocam alergia ou outras doenças em algumas pessoas.



Um desses corantes é a **tartrazina**.

É um corante amarelo usado em balas, gelatinas, pó para pudim, refrescos, bebidas, doces e medicamentos.

## PRODUTOS CONGELADOS

Para saber se um produto está em boas condições tenha alguns cuidados:

- observe sua data de fabricação e prazo de validade;
- nos balcões frigoríficos existe uma linha vermelha. Os produtos dentro dos balcões não podem ficar acima dessa linha;
- a boa condição de refrigeração forma sobre os produtos uma névoa ou neblina que indica a baixa temperatura do balcão;
- acúmulo de água ou umidade nos balcões frigoríficos significam temperatura incorreta. Os alimentos congelados mantidos nessas condições se estragam. Nesse caso, não compre;
- evite retirar e recolocar, muitas vezes, os alimentos dos balcões frigoríficos. Isto aumenta a temperatura e pode prejudicar a qualidade do alimento;
- deixe os alimentos congelados e resfriados para o final das compras, logo antes de se dirigir ao caixa.

## ENLATADOS

Nunca deixe os enlatados em latas abertas, mesmo dentro da geladeira.

Retire o produto das latas e coloque em uma vasilha limpa, seca e com tampa. Mantenha o produto dentro da geladeira.

Observe as recomendações do fabricante, impressas na embalagem.

Não compre latas estufadas, amassadas ou enferrujadas. Latas assim podem indicar que o alimento está estragado.



## LEITE

A conservação do leite varia conforme seu tipo.

- O leite pasteurizado tem o prazo de validade de 36 horas. Não compre leite vencido. Observe a data de validade impressa no saco plástico.
- O leite longa vida pode ser guardado por **4** meses.
- O leite em pó enlatado e fechado conserva-se por **12 a 18** meses.
- O leite em pó, em caixa, conserva-se por **9** meses.

Utilize o leite pasteurizado e o longa vida assim que forem abertos.

Guarde o leite em pó bem fechado e em lugar fresco. Se for dado às crianças, aconselha-se consumir num prazo de 15 dias.

## CARNES

As carnes, quando mal conservadas, estragam rapidamente. Para não correr o risco de comprar carne estragada, observe algumas coisas:

1. Procure açougues que tenham boas condições de higiene. Verifique as paredes, os balcões e principalmente a luz. Se a luz que ilumina a carne for vermelha, cuidado! Colocar esta luz vermelha é ilegal, pois muda a cor da carne fazendo-a parecer que é mais nova.
2. O carimbo roxo do SIF (Serviço de Inspeção Federal) e do SIP (Serviço de Inspeção Estadual) mostra que a carne foi aprovada pela fiscalização.

Tome cuidado com a carne que não foi fiscalizada, pois pode estar contaminada.

A carne também pode ser contaminada depois da inspeção, no próprio açougue ou estabelecimento de comercialização.

3. Observe a cor da carne. A carne de boi estragada pode apresentar cor esverdeada e forte cheiro de podre.

Carne com cor vermelho-vivo também deve ser evitada, pois foi colocado nela um pó branco que esconde sua má qualidade. Este pó branco é o sulfito de sódio.

4. Pelancas e sebos não podem ultrapassar 10% do total do peso da carne.
5. Olho na carne de porco: bolinhas brancas indicam a presença de parasitas, muito nocivos à saúde.
6. As aves devem ter a carne firme, cor amarelo-claro e com cheiro suave.
7. As carnes devem ser vendidas com a identificação da origem, etiqueta-lacre, contendo o número do Serviço de Inspeção, nome do frigorífico e origem, data de embalagem e de validade, sexo e tipo de animal.
8. Salame, presunto, lingüiça, etc., não devem ter manchas ou bolhas no interior da embalagem.
9. Quando se embala um alimento com plástico, o ar todo é retirado. São alimentos embalados a vácuo.

Se você notar dentro da embalagem um líquido, manchas esverdeadas ou se o produto estiver solto nos pacotes, não compre o alimento.

Se perceber que a falha é do fornecedor, denuncie à Vigilância Sanitária.

10. O peixe deve ter a carne firme, os olhos salientes e brilhantes, guelras avermelhadas e escamas que não soltem com facilidade.



## ASSUNTOS FINANCEIROS

### BANCOS

#### ABERTURA DE CONTAS

Para abrir uma conta no banco, você apresenta cópia do RG e CIC, comprovante de residência e de renda.

Leia cuidadosamente o contrato que fará com o banco antes de assiná-lo.

#### CHEQUE

##### • Cheque roubado

Evite sair de casa levando cheques assinados.

Se for necessário, tenha o cuidado de cruzar seus cheques.



Isto faz com que o cheque seja pago apenas pelo depósito e compensação bancária.

Se você for vítima de furto ou roubo, vá até a delegacia mais próxima e faça um Boletim de Ocorrência.

Leve o boletim ao banco que você tem conta e peça para suspender o cheque **informando** seu número e valor.

Se o roubo acontecer fora do expediente bancário, em finais de semana ou feriados, comunique o Serasa - Centralização de Serviços Bancários, pelo telefone 011-232-0137.

Tome as providências acima mencionadas, no 1º dia útil.

Se estiver em outra cidade, vá à agência do seu banco mais próxima para registrar a ocorrência.

#### • **Cheque pré-datado (ou pós-datado)**

O cheque pré-datado não é legal. É apenas um acordo entre o fornecedor e o consumidor. A lei não impede que ele seja descontado antes da data nele colocada.

Só faça cheque pré-datado se o estabelecimento for de sua confiança e peça para constar da nota a data da entrada de cada cheque.

#### • **Cheque sustado**

Só peça para sustar um cheque se houver um motivo muito forte para isso, como perda ou roubo do cheque ou do talonário.

Se você emitir um cheque para pagar a compra de um produto ou contratar um serviço e o produto não for entregue ou nem o serviço prestado, faça o seguinte:

- envie uma reclamação por escrito, por meio de AR ou de um Cartório de Registro de Documentos, pedindo ao fornecedor para solucionar o problema;
- se o fornecedor não solucionar o problema, denuncie o fato a um órgão de defesa do consumidor.



### **CARTÃO MAGNÉTICO**

Assine o verso do cartão logo após recebê-lo e mantenha sua senha em segredo, nunca a revele a ninguém, principalmente em caixas eletrônicos.

Se o seu cartão for roubado, perdido, se ficar preso na máquina ou cobrarem o que você não deve, comunique imediatamente à sua agência ou à Central de Atendimento.

### **TAXA DE SERVIÇOS BANCÁRIOS**

Uma resolução do Banco Central liberou a cobrança de diversas taxas e os bancos estão cobrando taxas para tudo. Mas fique atento! Nenhuma taxa pode ser cobrada se não tiver sido informada ao consumidor.

#### • **Cadastro**

Quando você abre uma conta e preenche uma ficha de cadastro, o banco cobra uma taxa.

Cada vez que sua conta fizer aniversário, o banco pode cobrar uma taxa de atualização.

Pesquise para saber o banco que cobra taxas mais baratas.

#### • **Cartão magnético e talão de cheques.**

Você poderá escolher ter o cartão magnético de graça. Nesse caso, o banco poderá cobrar cada vez que você retirar um talão de cheques.

Se preferir utilizar cheques, o primeiro talão do mês será gratuito.

#### • **Cheque especial**

Ao entrar na faixa do cheque especial — quando você gasta mais do que tiver de saldo — o banco pode cobrar um taxa extra, além dos juros, até que a dívida seja coberta.

#### • Extrato

O primeiro extrato semanal é gratuito. A partir do segundo o banco passa a cobrá-los.

### **CARTÃO DE CRÉDITO**

Pesquise antes de adquirir o seu cartão de crédito e escolha o que satisfaça às suas necessidades ou o que ofereça serviços mais vantajosos.

Examine com cuidado o contrato que você irá fazer com o banco antes de assiná-lo.

Preste muita atenção às cláusulas que limitam ou excluem os seus direitos, que devem estar redigidas em destaque, para facilitar a sua identificação.



#### **Cartão não solicitado**

Se você receber um cartão, sem ter pedido, rasgue-o imediatamente. Escreva para a administradora e peça para cancelar o cartão. O CDC proíbe o envio de produto ao consumidor sem solicitação prévia.

Avise a um órgão do consumidor, dando o nome e endereço da administradora que enviou o cartão.

#### **Cartão roubado ou extraviado**

Se o seu cartão for roubado, telefone logo para a administradora do cartão e conte o que aconteceu.

Anote o nome de quem lhe atendeu, a hora que você ligou e o código de atendimento.

Faça uma reclamação por escrito e um Boletim de Ocorrências.

Depois que você avisou a administração e seu cartão foi bloqueado, você não é mais responsável pelas compras feitas após haver tomado estas providências.

Se mesmo assim você for cobrado, procure a Justiça, ou um órgão de defesa do consumidor.

Mas, cuidado! Você poderá ter que pagar tudo desde o momento que foi roubado até a hora que avisou a administradora. Não perca tempo. Avise logo a administradora.

#### **Cobrança indevida**

Tenha o cuidado de guardar todas as faturas e notas de compras.

Se aparecer a cobrança de um produto que você não comprou ou se um valor for cobrado mais de uma vez, avise à administradora do cartão.

Anote o nome de quem lhe atendeu, o horário que você ligou e o código de atendimento.



Junte e guarde as cópias da fatura e notas de compra.

Escreva para a administradora dizendo como você deseja que o problema seja solucionado.

Se mesmo assim não conseguir resolver o problema, procure um órgão de defesa do consumidor.

### **COMPRAS POR TELEMARKETING**

Antes de comprar pelo telemarketing, consulte o cadastro de reclamações dos Procons.

Se você não receber o produto que comprou, reclame com o fornecedor.

No caso de não entrega do produto, a administradora do cartão não é responsável.

Se não resolver o caso com o fornecedor, procure um órgão de defesa do consumidor.

### **RESCISÃO DE CONTRATO**

Você pode desistir de um contrato que tenha feito por um certo prazo (um ano, por exemplo). Tem direito à diferença da importância que pagou. A empresa pode reter, em alguns casos, uma parte (10%

por exemplo) do que você pagou, à título de indenização. Entretanto, corre o risco de não receber o que já pagou pelos meses que faltam até o fim do contrato.

Se foi a administradora quem desistiu ou rescindiu o contrato, você receberá o valor do que pagou pelo ano todo. Isto no caso de você ter cumprido todas as cláusulas do contrato, exceto as abusivas.

## CONSÓRCIOS

### CONTRATOS

Antes de entrar num consórcio, consulte pessoas de confiança para informar-se acerca da seriedade da empresa e sua saúde financeira.

Leia o contrato com muita atenção. Não acredite em promessas faladas e nunca assine um papel em branco.

### AUMENTOS

A administradora não tem a obrigação de comunicar a você os possíveis aumentos das prestações.

É obrigação do consorciado participar das assembleias mensais. Nestas assembleias são tratados assuntos referentes a reajustes, tomadas decisões e, comparecendo às reuniões, você pode fiscalizar os atos da administradora.

### ATRASO NO PAGAMENTO

No caso de atraso de pagamento, a administradora pode cobrar juros e correção monetária.

Pode cobrar também a atualização pelo preço do dia do pagamento desde que o grupo não tenha terminado.

Se o grupo terminou, é permitida apenas a cobrança da correção monetária.

### QUANDO CONTEMPLADO

Se você for sorteado, é obrigado a retirar o produto ou trocá-lo por uma carta de crédito.

Você tem o prazo de **3** dias para apresentar o pedido de retirada e as garantias exigidas no contrato.

Se não agir assim, seu crédito pode ser congelado e você terá de pagar os aumentos do preço do produto.



### DESISTÊNCIA

Se você não for sorteado, pode desistir a hora que quiser.

Se você desistir, por motivo justificado por escrito, você receberá o que pagou, menos a taxa de administração.

O prazo de pagamento é de até **60** dias após o término do grupo.

O pagamento é feito com juros e correção monetária.

### REPRESENTANTES

O grupo de consorciados deve eleger três membros que o representem na solução dos problemas que surgirem.

Se você tiver algum direito e não for atendido pelo consórcio, pode reclamar à Associação Brasileira dos Administradores de Consórcio (ABAC) e ao Sindicato Nacional dos Administradores de Consórcio.

Se não for atendido, dirija-se a um organismo de defesa do consumidor.

## SEGUROS

### CONTRATOS DE SEGUROS

Preste atenção nas regras básicas para se fazer um seguro:

- escolha uma seguradora séria. Pesquise e informe-se a respeito da seguradora;
- uma boa seguradora deve ser conhecida pelo pagamento correto e excelente serviço de apoio e atendimento;
- lembre-se de que nem todos os seguros são iguais. Consulte um corretor;
- o bom corretor é um profissional especializado em seguros e conhece todos os detalhes do processo, acompanhando-o até a solução final.

## **PRAZOS PARA INDENIZAÇÃO**

O prazo é de **30** dias para a seguradora pagar a indenização. Este prazo começa a contar da data de entrega de toda a documentação solicitada ao segurado.

Se o prazo não for respeitado ou se o contrato não for cumprido, reclame à SUSEP — Superintendia de Seguros Privados.

Faça a reclamação por escrito e envie cópia da documentação.

# **HABITAÇÃO**

## **LOCAÇÃO DE IMÓVEIS**

### **VISTORIA**

Antes de alugar um imóvel, faça uma vistoria completa para comprovar em que condições estava antes da locação.

Descreva, detalhadamente, como se encontram o piso, as paredes, teto, maçanetas, lustres, interruptores, tomadas, janelas, encanamentos, parte elétrica, pintura, etc.

A vistoria tem que ser assinada pelo inquilino e pelo proprietário e anexada ao contrato, com uma cópia para você.

### **TAXAS**

Não podem ser cobradas taxas do inquilino para ser realizado um contrato de aluguel.

O inquilino só deve pagar o aluguel e os encargos permitidos por lei.

Não podem ser cobradas taxas de reservas de imóvel, nem é permitida a cobrança adiantada do aluguel, a não ser em contratos que não apresentam garantia ou aluguéis de temporada.



### **GARANTIA**

O proprietário ou imobiliária tem o direito de exigir uma garantia de pagamento.

Existem três casos previstos na lei:

#### **Caução**

É um depósito que deve ser colocado em dinheiro, em conta conjunta proprietário/ inquilino.

Ao devolver as chaves, o inquilino terá o direito de receber o valor total do resgate da caução.

Se o proprietário se recusar a devolver, o inquilino tem o direito de processá-lo para receber de volta a caução.

#### **Fiança**

Quando você faz um contrato de aluguel, é preciso que uma terceira pessoa se responsabilize por você. Esta pessoa é o fiador.

Fiança é a garantia dada pelo fiador no caso de você não cumprir suas obrigações.



Existem fiadores que cobram por seu serviço. São fiadores profissionais. Evite negociar com eles.

### **Seguro de fiança locatícia**

É um seguro feito por companhias seguradoras. Este seguro cobre as dívidas do aluguel e de contas que não forem pagas, como por exemplo, contas de luz, condomínio, estragos no imóvel, etc.

### **PAGAMENTO DE ALUGUEL**

O proprietário ou a imobiliária têm obrigação de dar recibo de tudo que foi pago (aluguel, taxas, etc.) e se o inquilino atrasar o pagamento do aluguel, o proprietário pode entrar com ação de despejo, a partir do primeiro dia de atraso.

Pode também exigir multas permitidas por lei. O reajuste é anual e deve ser feito com base no valor escrito no contrato.

Esse reajuste é tanto para aluguéis novos como para aluguéis de contratos renovados.

### **DESPESAS**

• **Do inquilino.** São de responsabilidade do inquilino: o pagamento pontual do aluguel, das contas de luz, água e saneamento.

Se for condomínio, são também de responsabilidade do inquilino as despesas ordinárias: material de limpeza, salários de funcionários, conservação e manutenção do elevador e das partes elétrica e hidráulica, além do seguro contra incêndio.

• **Do proprietário.** As chamadas despesas extraordinárias, ou seja, pintura interna ou externa, lavagem externa do prédio, instalação de grades ou porteiro eletrônico, grandes reparos em geral e tudo mais que signifique benfeitoria ou material permanente.

O IPTU, em princípio, é de responsabilidade do proprietário, mas a lei permite que seja repassado ao inquilino, desde que esteja no contrato. Se não estiver no contrato, você não deve pagar.

### **VENCIMENTO DO CONTRATO**

Não existe a necessidade de um novo contrato quando vence o prazo do aluguel.

O primeiro contrato renova-se automaticamente pelo mesmo prazo.

Se o proprietário e o inquilino quiserem alterar uma ou mais cláusulas do contrato, deverão fazer um adendo contratual.

Um adendo contratual é um documento que modifica o contrato e torna-se parte do mesmo.

As despesas com o adendo contratual serão pagas pelo proprietário.

### **RESCISÃO DO CONTRATO**

O contrato poderá ser rescindido pelo inquilino a qualquer momento, desde que pague a multa estipulada.

Se o contrato for renovado por tempo indeterminado, poderá ser cancelado com uma simples notificação por escrito ao proprietário ou à imobiliária, de preferência através do Cartório de Títulos e Documentos.

O prazo para cancelamento é de um mês antes da data em que for entregue chaves.

Caso o proprietário queira retomar o imóvel por motivos legais, deve entrar com uma ação de despejo, depois de cumprir o prazo determinado em lei.

Os motivos para retomar o imóvel são:

- infração da lei ou do contrato pelo locatário;
- necessidade do imóvel para uso próprio do locador ou familiares, etc.

A melhor forma é um acordo amigável entre as partes.

## COMPRA DE IMÓVEIS

### DOCUMENTAÇÃO

Antes de fechar negócio, procure verificar junto à Prefeitura se há possibilidade de o imóvel ser desapropriado.

Verifique também os seguintes documentos:

#### 1. do vendedor e de seu cônjuge

- Certidão dos distribuidores cíveis;
- Certidão do distribuidor federal;
- Certidão de protesto.



#### 2. do imóvel

- Certidão vintenária;
- Certidão negativa de ônus e alienação;
- Certidão negativa de débitos fiscais, junto à prefeitura municipal, ou junto ao Incra, se for imóvel rural;
- Certidão previdenciária;
- Comprovante de pagamento de taxas de água, esgoto, luz e, se for o caso, de condomínio.

### DESPESAS

Geralmente cabe ao comprador o pagamento da sua escritura e seu registro.

Ao vendedor cabe pagar a comissão do corretor e as despesas com certidões.

### CUIDADOS BÁSICOS

Preste atenção na proposta e no contrato de compra e venda.

Se tiver dúvidas, antes de assinar, consulte um advogado ou um órgão de defesa do consumidor.

Verifique se a proposta contém cláusula que permita o cancelamento — direito de arrependimento do negócio.

Se quem desiste é o comprador, este perde o sinal.

Se for o vendedor, este deverá restituir o valor do sinal em dobro.

Risque os espaços em branco e rubrique todas as folhas do contrato;

Exija cópia do contrato;

Registre o contrato no Cartório de Registro de Imóveis competente.

## LOTEAMENTOS

### LOTEAMENTO REGULAR

É aquele cujo projeto e duração de obras encontram-se devidamente aprovados pela Prefeitura.

Também tem de estar registrado no Cartório de Registro de Imóveis da região.

### LOTEAMENTO IRREGULAR E LOTEAMENTO CLANDESTINO

O loteamento irregular é feito sem aprovação da Prefeitura, em desacordo com o projeto ou sem cumprir o prazo de término das obras. O loteamento irregular não é inscrito e nem registrado no Cartório de Registro de Imóveis. Já o loteamento clandestino é feito por pessoas que não são donas da área que foi loteada.

O loteamento irregular pode ser regularizado. O loteamento clandestino não pode ser regularizado pois é criminoso. Este tipo de loteamento deve ser denunciado à Polícia.



Se você adquirir um terreno ou imóvel em loteamento clandestino, pode entrar com uma ação na justiça para que seja devolvido o valor pago.

### **CUIDADOS QUE SE DEVE TER ANTES DE COMPRAR UM LOTE**

Procure conhecer o lote antes de adquiri-lo.

Certifique-se de que o lote é o mesmo que está na planta aprovada pela Prefeitura.

Investigue na Prefeitura se o loteamento está aprovado, se a área do lote está de acordo com as exigências municipais (em geral, não deve ser menor do que 125 m<sup>2</sup>) e se o lote não está situado em área de preservação ecológica.

Verifique no Cartório de Registro de Imóveis da região se o loteamento está devidamente registrado.

Verifique se o vendedor é mesmo o proprietário e se o lote escolhido consta do registro.

## **IMOBILIÁRIAS**

São deveres das imobiliárias:

- informar claramente sobre os diferentes serviços que se propõem a prestar e o preço exato que será cobrado;
- não fazer anúncios com palavras que possam ser interpretadas como propaganda enganosa ou abusiva;
- não cobrar muito mais do que o preço de mercado;
- não alterar o contrato feito com seus consumidores forçando-os a cumprir obrigações que não estejam de acordo com o preço justo.



## **EMPRESAS DE MUDANÇA**

Na escolha de uma empresa de mudança, é importante pesquisar preços e verificar se a empresa é séria. Há uma grande variedade de preços e qualidade de serviços oferecidos no mercado.

### **ORÇAMENTO**

Assim como outros prestadores de serviços, toda empresa de mudanças é obrigada a fornecer um orçamento, conforme diz o Código de Defesa do Consumidor (*Art. 40*).

O orçamento é importante para você comparar os preços cobrados no mercado por outras empresas e fazer o contrato baseado nesses preços.

**ATENÇÃO:** há empresas que cobram uma taxa para fazer o orçamento. Pergunte o preço antes de contratar o serviço.

### **SEGURANÇA**

Para ter mais segurança, faça uma lista de todos os móveis e objetos que serão transportados.

Verifique o estado em que se encontram os móveis e objetos, guardando com você uma cópia da lista, assinada pela empresa contratada.

Este documento chama-se "rol de inventário".

### **DIREITOS GARANTIDOS**

Quando você contrata um serviço, no caso da empresa de mudanças, está plenamente protegido pelo Código de Defesa do Consumidor.

Mas para reclamar seus direitos você necessita ter em mãos os documentos. O contrato e a nota fiscal são documentos muito importantes.

A lei obriga a empresa de transporte de mudanças a ser responsável por todos e quaisquer danos no serviço feito. Se não cumprir o que foi contratado, a responsabilidade é da empresa.

## PRAZO PARA RECLAMAR

O seu prazo para reclamar é de 90 dias.

Se algum objeto desaparecer, o consumidor pode pedir abatimento no preço contratado (*Art. 20, CDC*).

Pode também pedir que o valor pago seja devolvido com correção, se algum objeto for danificado ou desaparecer.

## PRODUTOS

### ATRASOS NA ENTREGA OU NA INSTALAÇÃO

Pelo Código de Defesa do Consumidor, a empresa é obrigada a cumprir o prazo de entrega, instalação ou montagem de qualquer produto.

Peça sempre um documento em que esteja descrito o prazo combinado para a entrega do produto. Guarde a nota do pedido e o recibo.

Se o produto encomendado não for entregue ou instalado no prazo combinado, você pode forçar o cumprimento da obrigação ou então exigir a devolução do produto e receber de volta os valores pagos (*Art. 35, CDC*).



Envie uma reclamação escrita à empresa vendedora e à financiadora (se for o caso), comunicando o ocorrido.

Descreva minuciosamente a compra. Com a reclamação, envie uma cópia da nota fiscal.

Se não for atendido procure um órgão de defesa do consumidor ou entre com uma ação na Justiça (*Art. 83, CDC*).

### PRODUTO ENTREGUE DIFERENTE DO PEDIDO

Se o fornecedor entregar um produto que você não escolheu, será obrigado a lhe pagar uma indenização.

Se você receber um produto diferente do que você escolheu na hora da compra, pode agir assim:

- recusar-se a receber a mercadoria. Escreva os motivos de sua recusa na nota de entrega se perceber o engano na hora da entrega do produto;
- se você não estava em casa quando o produto chegou e alguém recebeu a mercadoria por você, envie uma reclamação escrita ao fornecedor. Nesta reclamação conte o problema e exija que dentro de 30 dias o produto seja substituído por outro da mesma espécie e sem defeito;
- você pode pedir a restituição da quantia paga ou abatimento proporcional do preço.

### CANCELAMENTO DE COMPRA POR CONTRATO NÃO CUMPRIDO

O cancelamento de compra, no caso do fornecedor não ter cumprido o contrato, deve ser feito por carta.

Esta carta deverá ter:

- a descrição da compra com o número da nota fiscal ou do pedido, data, produto, marca, preço, etc;
- o problema (por exemplo, prazo de entrega não cumprido);
- as tentativas de solução do problema;
- a intenção de cancelar o pedido de compra devido ao fornecedor não ter cumprido sua obrigação;
- o pedido de devolução de qualquer valor pago, devendo este valor ser atualizado.

Entregue pessoalmente a carta ou a envie pelo correio, através de A.R.

**ATENÇÃO!** Você não terá despesa alguma com o cancelamento da compra, no caso de ser provada a culpa do fornecedor.

O fornecedor às vezes fala que a emissão da nota fiscal obriga ao pagamento do ICMS - Imposto de Circulação de Mercadorias e que você tem de pagar este imposto.

Isto não é verdade. A nota fiscal pode ser cancelada.

## GARANTIA

O fornecedor é obrigado a garantir a qualidade e a eficiência do produto que vende.

Se o fornecedor não lhe der essa garantia na hora da compra, você já tem outra garantia: é a garantia legal, dada pela lei.

O prazo de garantia legal é de 30 dias para os produtos não duráveis e 90 dias para os duráveis (*Art. 26, CDC*).

## CERTIFICADO DE GARANTIA

Todo produto possui garantia fornecida pelo fabricante ou pelo fornecedor contra defeitos de fabricação.

Para ter direito à garantia, você deve guardar o certificado e a nota fiscal de compra.

Durante o prazo de garantia você deverá utilizar apenas os serviços das oficinas autorizadas pelo fabricante. Se você utilizar oficinas que não sejam credenciadas pelo fabricante, corre o risco de perder o direito à garantia.

## PROBLEMAS DE QUALIDADE

Se você comprar um produto com vício de qualidade, e só descobrir quando chegar em casa, faça o seguinte:

- envie uma carta ao fornecedor pedindo uma solução para o problema;
- exija a substituição do produto, a restituição da quantia paga ou abatimento proporcional no preço, no caso do fornecedor não lhe atender (*Art. 18, CDC*).

Se ainda assim não houver solução, procure um órgão de defesa ao consumidor ou recorra à Justiça.



Lembre-se que você tem 30 dias para reclamar de produtos e serviços não duráveis e 90 dias para reclamar de produtos e serviços duráveis.

## ORÇAMENTO SEM COMPROMISSO E TAXA DE VISITA

Quando a garantia termina, normalmente, é cobrada a visita do técnico. Mas o consumidor tem de ser avisado sobre o valor a ser cobrado.

Se, na hora, você concordar com o orçamento e autorizar a execução do serviço, a oficina poderá cobrar só o valor do orçamento. Nesse caso você não precisa pagar a visita.

Lembre-se que há diferença de valores de orçamento conforme a oficina.

## OFICINAS AUTORIZADAS E ESPECIALIZADAS

A oficina autorizada é credenciada pelo fabricante, o que garante a qualidade de peças originais e do serviço.

A especializada ou comum não foi autorizada a prestar serviços e não tem nenhuma garantia do fabricante.

Fique atento para essa diferença.

Exija nota fiscal tanto da autorizada como da especializada.

Peça que na nota estejam especificadas as peças, a mão de obra e a garantia.

Outro detalhe importante é pedir um orçamento antes de autorizar o serviço.

## VÍCIOS NÃO SANADOS PELAS AUTORIZADAS DENTRO DA GARANTIA

Se você levou seu produto na oficina autorizada e o seu problema não foi solucionado no prazo de 30 dias, você pode exigir do fornecedor (*Art. 18, CDC*):

- a substituição do produto por outro da mesma espécie em perfeitas condições de uso, ou;
- a restituição da quantia paga com correção e sem prejuízo de perdas e danos, ou, ainda;
- o abatimento proporcional do preço.

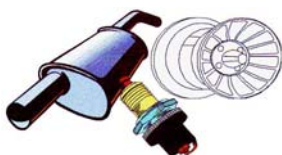
## PEÇAS USADAS PARA REPOSIÇÃO

No conserto do seu produto, o fornecedor não pode utilizar peças usadas a não ser que você concorde (*Art. 21, CDC*).

Se você não concordar, e mesmo assim ele quiser utilizar peças usadas, envie ao fornecedor uma reclamação por escrito pedindo a solução do problema. Se não for feito nenhum acordo, procure um órgão de defesa do consumidor pedindo para comunicar-se com o fornecedor e tomar as medidas judiciais necessárias.

Repor peças usadas, sem autorização do consumidor, é considerado crime pelo CDC (*art.70*).

## FALTA DE PEÇAS DE REPOSIÇÃO PARA REPAROS



Se você necessitar trocar a peça de um produto e não a encontrar, escreva uma reclamação ao Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) do próprio fabricante.

Caso não dê resultado, procure um órgão de defesa do consumidor ou recorra à Justiça.

## VENDA A DOMICÍLIO

São vendas de seguro, cosméticos, material de limpeza, livros, enciclopédias, assinaturas de revista, etc., fora do estabelecimento comercial. Você tem o prazo de **7 dias** para se arrepender e desistir do negócio. Não esqueça!

### RISCOS

Comprar produtos ou serviços de vendedores desconhecidos que batem à sua porta pode trazer uma série de problemas.

O preço do produto pode ser maior do que o das lojas e a qualidade do produto nem sempre é a mesma da que é mostrada no folheto.

Desconfie do vendedor e tome alguns cuidados, como:

- não acreditar em informações como estas: "assine este papel sem compromisso, pois o cancelamento poderá ser feito sem o menor problema" ou "aproveite esta excelente oportunidade de compra, porque hoje é o último dia desta promoção";
- não ficar com mercadorias em casa para testes, mesmo que o vendedor diga que é sem compromisso;
- não fazer pagamento algum antes da decisão da compra e, ao pagar, usar cheque nominal cruzado, que servirá como prova de pagamento;
- não permitir que estranhos fotografem seus filhos sob qualquer razão ou que vendedores façam demonstração de produtos em sua residência.

Se você fizer a compra, o Código de Defesa do Consumidor lhe dá possibilidade de arrepender-se no prazo de 7 dias a contar da assinatura do contrato ou recebimento do produto.

## VENDA POR TELEFONE OU REEMBOLSO POSTAL

Esse tipo de venda está se tornando cada vez mais comum no Brasil.

É importante tomar cuidado ao comprar qualquer produto ou contratar qualquer serviço comercializado dessa forma.

Se, ao receber o produto comprado por esse meio, você perceber que não há identificação do fabricante ou o produto não é o que foi anunciado pelo vendedor, recuse-o na hora da entrega.

Você pode fazer valer o seu direito de arrependimento no prazo de **7 dias** úteis (*Art. 49, CDC*). Não esqueça!

Denuncie o fato como publicidade enganosa (*Arts. 33, 35 e 37, CDC*). É crime: *art. 67, CDC*.

## VENDA CASADA

A lei proíbe a chamada venda casada (*Art. 39, I, CDC*).

Isso acontece quando o fornecedor diz que você só pode comprar o produto que deseja se levar outro. É crime: Lei nº 8.137/90, art. 5º, II.

Por exemplo, só vender leite para quem comprar pão.

Ligue para uma delegacia de polícia, para o Promotor de sua cidade ou qualquer órgão de defesa do consumidor. A venda casada é crime.

## ELETRDOMÉSTICOS

### CUIDADOS NA HORA DA COMPRA



Siga estas regras quando você for comprar:

- compare os preços, marcas e seus modelos e teste o funcionamento e desempenho do produto na loja;
- peça ao vendedor que demonstre como se usa o produto;
- não se esqueça de pedir informação sobre o produto, a garantia, prazo, o que está garantido, etc.;
- observe o tamanho do produto (interno e externo) e veja se a voltagem é a mesma que a da sua residência;
- escolhido o produto, procure saber se ele existe em estoque, quais as cores e os prazos de entrega;
- verifique as condições de pagamento, preço a prazo, número de parcelas, juros pelo financiamento, multa em caso de atraso, etc. Compare o preço total e o prazo e à vista. Veja se não vale mais a pena economizar comprando à vista;
- finalmente, exija a nota de pedido, aonde deverá constar modelo, marca, cor, valor e data da entrega. Se for levar o aparelho assim que comprar, exija a nota fiscal e guarde o pedido até receber o aparelho para verificar se os dados coincidem;
- o produto importado deve ter o seu manual de instrução de uso ou funcionamento traduzido para o português (*Art. 31, CDC*);
- verifique se na sua cidade há assistência técnica autorizada.

### EMBALAGEM

Todos os produtos devem estar embalados, com certificados de garantia e instruções de uso.

Se isto não acontecer, você tem o direito de recusar o produto e deve procurar o gerente da loja.

## MÓVEIS

### CUIDADOS AO COMPRAR

Pesquise preços e condições de pagamento em várias lojas antes de comprar.

Lembre-se de medir a largura de suas portas e o lugar onde o móvel ficará em sua casa. Assim você não corre o risco de levar produtos ou móveis que não vão caber em sua casa.



Cuidado com as imitações! As aparências enganam. Preste atenção no material e na estrutura do móvel!

Teste a resistência do móvel de acordo com a sua finalidade (sente-se, deite-se, apóie-se, etc.)!

Se a madeira do móvel não for a mesma que você pediu, recuse a entrega e solicite seu dinheiro de volta com correção monetária.

### DADOS DO PEDIDO

O pedido deverá conter as seguintes informações:

- descrição com detalhes de cada produto escolhido, inclusive a data da fabricação;
- prazo de entrega;
- preço à vista;
- preço a prazo e forma de pagamento escolhida, com o número de parcelas e seu valor;

- taxas de juros e data de vencimento das prestações;
- valor do sinal e saldo restante;
- existência do produto em estoque;
- data da montagem e especificação do encarregado (loja ou fábrica);
- prazo de garantia oferecido pelo fabricante;
- quais os itens cobertos pela garantia.

### **PRAZOS DE ENTREGA**

Se a loja não cumprir o prazo de entrega, entre em contato com a direção do estabelecimento e procure saber o motivo do atraso.

Se achar que o motivo não é justo, você pode cancelar a compra, notificando a loja através de carta entregue pessoalmente ou pelos Correios através de A.R.

Peça o recibo da carta.

Informe na carta o motivo do cancelamento e a suspensão do pagamento.

O que já tiver sido pago, deve ser devolvido com correção monetária. Algumas lojas cobram taxa de cancelamento. Neste caso a responsável é a loja, pois o atraso foi dela.

Algumas lojas se oferecem para guardar os móveis escolhidos, até o consumidor pedir para entregá-los.

Isto deve estar bem claro no contrato e, geralmente, a loja deve ser comunicada do pedido de entrega com 15 dias de antecedência.

Se este for o seu caso e a loja por acaso não entregar o produto, faça da mesma maneira mencionada acima, comunicando a suspensão do pagamento.

Se a cobrança for bancária, procure o gerente, apresente cópia da notificação e peça que o gerente colabore com você.

No caso do pagamento ter sido feito à vista ou parcelado com entrada e a entrega não tiver sido feita no prazo combinado, procure a **Delegacia do Consumidor** (Decon), pois esta prática é considerada estelionato.

### **NA HORA DA ENTREGA**

Não fique muito entusiasmado quando o produto chegar a sua casa para não se esquecer de:

1. comparar a nota do pedido com a nota fiscal e o produto entregue. Se o produto não for igual ao que você pediu, recuse a entrega e exija a troca do produto;
2. se decidir ficar com o produto, entregue a nota fiscal antiga e peça outra nota fiscal para não perder a garantia;
3. verificar a embalagem, se está fechada, etc.;
4. abrir a embalagem na hora da entrega. Se notar que existe qualquer defeito (riscos, amassados, quebra, falta de funcionamento, etc.) devolva o produto, exigindo o valor pago de volta ou a troca do produto. Tudo isso antes de assinar a nota de entrega.

### **APÓS A ENTREGA**

Se você perceber algum defeito somente após a entrega do produto, entre em contato com o gerente da loja e peça a troca ou a assistência técnica.

Se não for atendido, comunique à loja pessoalmente através de recibo ou por correspondência com A.R.

Algumas lojas possuem SAC — Serviço de Atendimento ao Consumidor — que pode solucionar o problema.

### **MONTAGEM**

Se a loja não mandar os montadores, ligue para o gerente pedindo providências.

No caso de dano durante a montagem (quebra, riscos), peça para interromper a montagem e exija da loja a troca do móvel.

### **CUPIM**

No caso dos móveis entregues apresentarem cupins, você deve exigir a substituição imediata ou o dinheiro de volta.

O prazo é de 90 dias, a não ser em caso de vício oculto.

## ROUPAS

### CUIDADOS AO COMPRAR

Preste atenção na qualidade dos tecidos, das costuras, botões, fechos etc.

A roupa deve ter duas etiquetas.

Uma é obrigatória por lei e indica quais as fibras que o tecido possui.

A outra etiqueta mostra como a roupa deve ser lavada e passada.

Se a roupa for importada, as etiquetas devem ser traduzidas.

Experimente a roupa antes de comprar. Peça que na nota fiscal esteja discriminada a possibilidade de troca.

Guarde a nota fiscal até lavar a roupa pela primeira vez. Nesta ocasião é que aparece a maioria dos defeitos.

Saiba que o fornecedor somente é obrigado a trocar se a roupa estiver com defeito, a menos que conste na nota fiscal ou em cartaz na loja a possibilidade de troca por outros motivos.



### ETIQUETAS

Nos tecidos, a composição dos mesmos deve vir escrita na orela (margem do tecido). É aconselhável que esta indicação seja impressa de dois em dois metros.

Se isto não for possível, a indicação deve vir no início e no final da peça e ser repetida na etiqueta presa no rolo do tecido.

### PUREZA

O tecido só é puro quando possuir 100% de uma só fibra.

Um exemplo: puro algodão tem que conter 100% de fibra do algodão.

### SE A ROUPA NÃO RESISTIR À PRIMEIRA LAVAGEM

Se você seguiu as instruções do fabricante do tecido quanto à lavagem e conservação da roupa e, ainda assim, ela apresentou problemas faça o seguinte:

- vá até a loja com a peça e a nota fiscal;
- exija a troca por outra mercadoria ou a devolução do dinheiro;
- se a loja não tomar providência, procure o PROCON e faça a reclamação.

## VEÍCULOS

### DADOS DA PROPOSTA DE COMPRA DE VEÍCULO ZERO KM

Na proposta devem constar de um lado, o preço total, o prazo de pagamento e valor das prestações, do outro lado, a cor do veículo, modelo, etc. Isto evita troca na hora da entrega.

### VENDA DE AUTOMÓVEL CONDICIONADA À COMPRA DE ACESSÓRIOS

Esta forma de venda é proibida pelo Código de Defesa do Consumidor (*Art. 39, I, CDC*). É crime: Lei nº 8.137/90, art.5º, III.

Se a agência de automóveis insistir, denuncie-a imediatamente ao PROCON.

### "ZERO QUILOMETRO" COM DEFEITO

As lojas de automóveis têm obrigação de garantir a qualidade dos produtos (*Art. 18, CDC*).

Se seu carro "0 km" apresentar problema envie uma reclamação por escrito para a loja onde você comprou o carro.

Se não houver solução, entre em contato com o PROCON.

### GARANTIA CONTRATUAL





A concessionária tem obrigação de fazer os serviços necessários no carro cujo prazo de garantia ainda não terminou.

Se ela se recusar, envie carta ao fabricante pedindo uma solução.

Caso não haja entendimento, encaminhe o problema para o PROCON.

Na revisão realizada no período de garantia, você deve pagar apenas pela troca de peças (vela, platinado, pastilhas de freio etc.), pela troca do óleo e pela mão-de-obra desses serviços.

### **SUSPENSÃO DA GARANTIA**

Você pode perder a garantia nos seguintes casos:

- quando se fizer mau uso do veículo;
- quando estranhos fizerem reparos;
- quando forem feitas alterações que modifiquem as características básicas do veículo, sem autorização da montadora;
- quando o plano de revisões periódicas não for cumprido.

### **CUIDADOS NA COMPRA DE UM CARRO USADO**

Quando se adquire um veículo de particular, não há amparo ou cobertura pelo Código de Defesa do Consumidor.

Quando a aquisição é feita a um fornecedor, o mais correto é pedir que um mecânico de confiança ou alguém que tenha experiência na compra de carros usados examine o veículo que pretende adquirir.

Além disso, verifique os seguintes documentos:

- o certificado de propriedade;
- o licenciamento, o IPVA e o seguro obrigatório;
- se o vendedor tem procuração para agenciar o negócio;
- por último, antes de pagar, consulte o Detran para saber se não existe multa e se o veículo não é roubado.

Exija as garantias por escrito. Não confie no que for apenas falado.

Peça também o recibo de pagamento e o documento de transferência de propriedade devidamente assinado. O veículo adquirido a fornecedor tem garantia do Código de Defesa do Consumidor.

#### **Descoberta posterior de vício oculto**

Se após a compra do veículo aparecer um vício escondido de propósito ou não, trata-se de "vício oculto". Isto lhe dá o direito de reclamar "por vício oculto" (*Art. 18, CDC*). Procure seus direitos junto a um órgão de defesa do consumidor.

#### **Transferência de propriedade**

O próprio comprador deve pedir a transferência, dentro de um prazo de 30 dias.

Se o comprador não tomar essa providência, o vendedor terá de comunicar o fato ao órgão de trânsito. (Detran).

Não se esqueça: é um dever seu transferir o veículo adquirido para o seu nome.

## **PRODUTOS IMPORTADOS**

### **RESPONSABILIDADE**

O importador é tão responsável pelo produto quanto qualquer fabricante. Deve prestar assistência técnica, repor peças e trocar produtos com defeito (*Arts. 12 e 32, CDC*).

### **RÓTULOS**

Verifique se os rótulos, bulas e manuais de produtos importados têm uma versão em língua portuguesa.

O rótulo deve trazer informações com detalhes sobre a quantidade, composição química, prazo de validade e origem do produto (*Art. 6º, III, e Art. 31, CDC*).

### **VÍCIOS**



Se você adquirir um produto importado com vícios, faça reclamação por escrito para o importador, enviando a nota fiscal e o certificado de garantia e (Art. 18, CDC).

Peça as providências necessárias para a solução do problema. Se você não for atendido num prazo de 30 dias, procure um órgão de defesa do consumidor ou recorra à Justiça.

## SAÚDE

### PLANOS DE SAÚDE

#### Cancelamento do contrato

Você e a administradora do plano de saúde têm os mesmos direitos para cancelar um contrato desde que sejam respeitadas as cláusulas.

#### Credenciamento de médicos e hospitais

Quando você faz um plano de saúde, recebe uma lista com o nome de médicos, hospitais e laboratórios autorizados pelo plano.

Se houver mudança nesta lista e se os médicos e os serviços não forem tão bons como os anteriores, você e os outros que pertencem ao plano estão sendo prejudicados. Quando um grupo é prejudicado, é protegido pelo direito coletivo. Por isso você pode reclamar em grupo, procurando um órgão de defesa do consumidor.

O órgão tem facilidade em reunir o maior número possível das pessoas que pertençam ao mesmo plano.

Leve cópias de documentos, contrato, folhetos de propaganda e outras coisas que provem que houve mudança nos serviços prestados.

Pode acontecer de você estar no meio de um tratamento e seu médico ser descredenciado.

Nesse caso, envie uma carta à administradora.

Se seu caso não for resolvido, procure um advogado para que ele providencie, por meio de uma ação judicial, que o mesmo profissional termine o tratamento.

O plano de saúde cobrirá a conclusão do tratamento.

#### Exclusão de doença preexistente

As doenças preexistentes poderão integrar aquelas susceptíveis de atendimento pelos Planos e Seguros de Saúde. Nesse caso, as mensalidades sofrerão "um agravamento", que significa majoração em relação às mesmas coberturas sem doenças preexistentes.

Excluindo-se a cobertura das doenças preexistentes, após dois anos não haverá restrição quanto ao atendimento das mesmas.

#### Internação de emergência

Alguns planos exigem que o consumidor avise que foi internado de emergência, até 24 horas depois da internação.

Essa cláusula não tem valor pois tal exigência é absurda.

Se você não puder avisar a empresa à qual você é conveniado, dentro de 24 horas, e ficar sem cobertura, entre em contato, imediatamente, com o convênio médico.

Se o convênio se negar a cumprir suas obrigações, provando que você não respeitou o prazo, procure um advogado de sua confiança, para que ele entre com um pedido de liminar junto ao Poder Judiciário.

Se o valor da causa for menor do que 20 salários mínimos, você poderá procurar o Juizado Especial. Nesse caso, não precisa de advogado para garantir os seus direitos.

Quando o valor da causa for superior a 20 e não exceder a 40 salários mínimos, precisa-se de advogado.

#### Limite nos prazos de internação e tratamento

A lei não permite qualquer limitação para internação e/ou tratamento. O tempo de internação é determinado pelo médico assistente. Porém, a lei considera esse procedimento contrário à natureza e à finalidade da prestação de serviços de assistência médico-hospitalar.

Caso haja alguma restrição por parte do Plano:



- procure imediatamente o Juizado Especial do Consumidor ou o de Pequenas Causas ou ainda um advogado;
- peça que se entre com um pedido de liminar para dilatação do prazo;
- apresente o contrato e documentos (guia de internação e atestado médico), que provem a necessidade de tratamento prolongado.

### Reajuste das mensalidades e prêmios

Se as mensalidades do seu plano forem reajustadas para muito mais, reclame junto a um órgão de defesa do consumidor.

Este órgão tem como encontrar outros conveniados descontentes.

Juntos podem entrar com uma ação coletiva na Justiça. Mas se você quiser, pode entrar individualmente com a ação.

### Responsabilidade pelo serviço prestado

Os responsáveis por qualquer dano provocado por um atendimento deficiente são:

- a administradora do plano de saúde;
- os médicos;
- os estabelecimentos conveniados.

Porém, como os médicos são profissionais liberais, eles somente serão condenados se for verificada a culpa dos mesmos.

Portanto, se você sofre algum dano provocado por um atendimento deficiente, faça o seguinte:

- reúna provas capazes de demonstrar o erro médico;
- contrate um advogado e entre com uma ação pedindo uma indenização do médico e /ou da empresa;
- denuncie o médico ao Conselho Regional de Medicina, que analisa a ética profissional.

## HOSPITAL - ATENDIMENTO PELO SUS

O paciente internado através do Sistema Único de Saúde ficará sempre na enfermaria. Mas, se for caso de urgência ou emergência e não houver vaga na enfermaria, ele deverá ser internado no quarto ou apartamento até aparecer uma vaga na enfermaria.

**LEMBRE-SE!** Mesmo neste caso, não poderá ser cobrado qualquer valor, diferença ou complementação.

Nunca pague nenhuma despesa de atendimento médico-hospitalar para clínicos, gineco-obstetras, anestesiastas, pediatras, cirurgiões, etc.

Nem pague também despesas hospitalares e de laboratórios, honorários, medicamentos, raio-X, ultra-sonografia e outros.

Pacientes em tratamento de doenças de longa duração, como câncer, diabetes, AIDS, doenças renais, cardíacas e outras, também não devem pagar nada aos médicos e hospitais.

## MEDICAMENTOS

A maioria dos medicamentos ainda é tabelada (Portaria 37/92, MF). As farmácias e drogarias são obrigadas a manter à disposição dos consumidores listas de preços contendo os "preços máximos de venda ao consumidor", que poderá sofrer atualização mensal. Os medicamentos devem, obrigatoriamente, ter registro legal e obedecer aos padrões estabelecidos sobre:

- composição;
- segurança e eficácia;
- atividade;
- qualidade e pureza, segundo as normas técnicas existentes, conforme determina a legislação específica sobre medicamentos.

Além disso, todos os medicamentos devem trazer na bula ou embalagem:



- fórmula de composição;
- vias de administração (oral, injetável);
- indicações;
- contra-indicações;
- efeitos colaterais e reações adversas;
- reações e cuidados que devem ser observados;
- prazo de validade;
- cuidados de conservação;
- instruções de uso;
- modo de ação.

Se faltar alguma dessas informações, o medicamento pode ser um "**remédio clandestino**".

Este tipo de remédio representa uma ameaça à sua saúde e à sua vida.

Você tem também o direito de exigir que o médico escreva a receita de modo legível, isto é, você precisa entender o que ele escreveu.

### **MEDICAMENTOS ALTERADOS OU SEM REGISTRO**

Se você comprar um remédio e notar alguma mudança na sua cor ou consistência, ou verificar que não possui o registro do Ministério da Saúde poderá exigir a substituição do produto ou devolução do valor pago no próprio local onde adquiriu o medicamento.

Se não for atendido, procure um órgão de defesa do consumidor que pode servir de intermediário entre você e o fornecedor.

Você também pode comunicar o fato à Vigilância Sanitária ou ao Conselho Regional de Farmácia para que fiscalizem o estabelecimento.

### **MEDICAMENTOS SEM RÓTULO E/OU BULA**

A falta de informações é muito perigosa, pois assim você não sabe o que está tomando e como deve utilizar o medicamento.

Não fornecer informações necessárias é crime (*Art. 63, CDC*). Isto agride os seus direitos básicos de proteção à vida, saúde, segurança e de não ser corretamente informado (*Art. 6º, CDC*).

Veja alguns cuidados que você deve tomar:

- compre sempre medicamentos com a receita do médico;
- não tome remédios por sua conta. Esta prática chama-se automedicação e é muito perigosa, podendo causar intoxicação ou dependência;
- examine com atenção os rótulos e/ou bulas e verifique as informações necessárias;
- se você comprar um medicamento sem rótulo e/ou bula, além dos cuidados anteriores, você pode denunciar à Polícia, ao Conselho Regional de Farmácia ou ao Promotor de Justiça de sua cidade.

## **LABORATÓRIOS**

Os laboratórios de análises químicas conveniados pelo SUS não podem cobrar pelos exames.

Nos laboratórios particulares não existe controle sobre o preço. Portanto, pesquise antes de realizar os exames.

O Código de Defesa do Consumidor possui normas para os laboratórios observarem.

Os donos de laboratórios são fornecedores como os outros comerciantes.

Por isso, são responsáveis pela publicidade enganosa, cláusulas contratuais abusivas e outras práticas previstas no Código, incluindo a responsabilidade em caso de erro ou dano.

## SERVIÇOS

### CONTRATO

Escreva tudo o que você e o fornecedor falaram quando combinaram a compra de um produto ou a prestação de um serviço.



Você não precisa ser advogado para escrever um contrato. É simples:

- faça uma lista de todos os deveres e obrigações dos interessados em fazer o contrato;
- tire uma cópia;
- risque todos os espaços em branco;
- coloque a data e assine, você e a outra parte interessada.

### ENCANADOR, ELETRICISTA, PEDREIRO, MARCENEIRO

Antes de contratar um desses profissionais siga os seguintes passos:

- procure informações com os vizinhos, parentes e amigos;
- peça orçamento, por escrito e sem compromisso, a mais de um profissional ou firma especializada;
- explique o problema ou serviço de forma bem clara e com todos os detalhes;
- peça a opinião do profissional sobre o assunto;
- pergunte como o serviço irá ser feito, o material que será usado, o número de trabalhadores e se o preço do material está incluído no preço total;
- acerte a forma de pagamento.

Tenha cuidado! Muitos consumidores têm prejuízo porque o contratado, após receber o pagamento inicial, foge com o dinheiro e não faz o serviço. Por isso, procure dar o dinheiro à medida que o serviço for sendo feito.

- Não pague todo o serviço adiantado. Se você agir assim, o prestador de serviço perde o interesse pelo serviço, pois já está com o dinheiro no bolso.
- Só pague a última parcela após testar o serviço.
- Em caso de defeito ou dúvida, só pague quando o problema for solucionado.
- Escreva no contrato a forma de pagamento e todos os detalhes do serviço.
- Contrate o serviço por escrito depois de tudo decidido.
- Exija o recibo de todo pagamento que você fizer (entrada, segunda prestação, etc.).
- Se o profissional prometer voltar no dia seguinte para fazer algum conserto, faça uma anotação no contrato para garantir o retorno. Peça que ele assine em baixo.
- Exija nota fiscal do serviço e guarde os documentos (recibos, contratos, garantia). Esses documentos devem ficar guardados por, no mínimo, dois anos ou pelo prazo de garantia firmado no contrato.
- Anote o nome, CPF, endereço completo e telefone do prestador de serviço.

#### Serviços malfeitos ou inacabados

No caso de serviço malfeito ou inacabado, faça uma reclamação e tente resolver amigavelmente, através de acordo.

Se não for possível, e algum pagamento já tiver sido feito e o serviço não foi concluído, procure o PROCON e apresente sua reclamação.

### PROFISSIONAIS LIBERAIS

São aqueles formados pela universidade tendo, portanto, nível superior.

Trabalham na área para a qual se formaram e seu conhecimento é especializado: médico, advogado, dentista, arquiteto, etc.

O profissional liberal só pode ser responsabilizado por algum dano que causou se sua culpa for provada (*Art. 14, § 4º, CDC*). Todavia, na ação judicial movida contra eles pelo consumidor, pode o juiz inverter o ônus da prova de culpa.

As causas das falhas ou erros profissionais são:

- negligência: quando ele deixa de fazer o que deve;
- imprudência: quando faz o que não devia ser feito;
- imperícia: quando não toma os cuidados necessários.

Para cada profissão liberal existe um Conselho de Classe que fiscaliza e julga os erros cometidos.

Assim, temos:

- CRM - Conselho Regional de Medicina;
- CRO - Conselho Regional de Odontologia;
- OAB - Ordem dos Advogados do Brasil.



Se você se sentir prejudicado pela atuação de um profissional liberal, denuncie o dano no órgão responsável pela legalização da profissão que ele exerce. Se for preciso, reclame ao PROCON.

Você pode também recorrer a um advogado para defender seus direitos na Justiça.

## ESCOLAS

### MENSALIDADES

As escolas particulares têm o preço de suas mensalidades regulado pelo Governo Federal, por meio da Lei nº 9.870 de 23 de novembro de 1999.

O estabelecimento de ensino é obrigado a informar aos alunos, afixando nas suas dependências, de forma clara e de fácil leitura, os valores das mensalidades, com antecedência mínima de 45 (quarenta e cinco) dias antes da data final para a matrícula. O texto da proposta e o índice de reajuste têm também de estar em lugares visíveis.

Para calcular o índice de reajuste das mensalidades, leva-se em conta a planilha de custos da escola, sem que haja abusividade no aumento proposto. O valor das mensalidades deve ser igual para o ano todo, dividido em doze vezes. Pode-se usar outro plano de pagamento, desde que não ultrapasse o valor total anual.

O valor das mensalidades deve ser igual para todos os meses do ano.

Poderá ser feito outro plano de pagamento, mas sem ultrapassar o valor total anual.

Se os pais e/ou responsáveis não concordarem com a proposta de reajuste da escola, deverão criar uma comissão, eleger um representante e apresentar uma proposta que agrade tanto à escola como aos pais.

### MATRÍCULA

Quando você matricula seu filho numa escola particular, está fazendo um contrato de adesão.

As escolas são obrigadas a colocar em local visível todas as informações necessárias: preço das mensalidades, o texto do contrato e o número de vagas por sala.

Leia o contrato com atenção e veja se tem cláusulas que proíbam que ele seja desfeito.

A escola não pode exigir notas promissórias ou qualquer outro título de crédito para garantir as mensalidades e repassá-los a terceiros.

Isso só pode ser feito para pagamento de dívidas.

A escola não pode aplicar sanções ao aluno inadimplente durante o prazo do controle, como a não entrega de documentos para transferência, o afastamento do aluno da escola, etc.

### ALUNO EM DÉBITO

O aluno inadimplente por período superior a 90 (noventa) dias não poderá ser desligado da escola antes do final do ano letivo ou, no ensino superior, antes do final do semestre letivo quando a instituição adotar o regime didático semestral.

O aluno que estiver em débito não pode ser humilhado na escola e nem ser ameaçado.

É proibido colocar o nome do aluno em débito no mural da escola, tomar ou reter seus documentos ou impedir que faça provas até que as dívidas sejam pagas.

Se algum desses casos acontecer e se você não conseguir entrar em acordo com a escola, deve recorrer ao PROCON.

### **MATERIAL ESCOLAR E UNIFORME**

A escola não pode indicar uma determinada loja para você comprar material ou uniforme, se o mercado em geral comercializa esses produtos.

Essa prática é a venda casada e é considerada uma infração.

### **TRANSPORTE ESCOLAR**

Você deve conferir se os veículos utilizados no transporte escolar oferecem segurança.

Procure saber se o veículo foi vistoriado pelo Detran.

Se o serviço de transportes for prestado pela escola, deve ser seguida a mesma regra das mensalidades escolares.

Se for feito por firmas particulares, a escola não tem responsabilidade.



## **ESTACIONAMENTOS**

Pesquise antes de escolher um estacionamento. Compare as tabelas de preços que devem estar bem visíveis.

### **GUARDA E CONSERVAÇÃO DOS VEÍCULOS**

Os estacionamentos particulares são responsáveis pelos veículos no período em que ali estiverem estacionados.

O Código de Defesa do Consumidor informa que o fornecedor de serviços é responsável pela reparação de qualquer dano causado ao veículo, mesmo que o fornecedor não seja culpado.

Esta regra está se estendendo aos estacionamentos gratuitos.

## **SERVIÇOS PÚBLICOS**

### **VALOR DAS TARIFAS PÚBLICAS**

Se você achar que o valor cobrado em sua conta é superior ao que consumiu, deve registrar reclamação na agência local fornecedora do serviço.

Vá ao Serviço de Atendimento ao Cliente da agência ou companhia e peça que envie um técnico até a sua casa.

O técnico irá verificar se o erro é no medidor ou nas instalações internas da residência.

Em geral, os defeitos do medidor são de responsabilidade da companhia. Os defeitos internos são de responsabilidade do consumidor.

Os encanamentos com defeito em sua residência podem estar causando um vazamento de água e você não sabe.

O mesmo acontece com a eletricidade: a fiação em mau estado ou algum aparelho elétrico com defeito podem causar perda de energia.

### **ÁGUA**

#### **Contas não entregues**

Se sua conta não for entregue, entre imediatamente em contato com o fornecedor desse serviço.

Solicite segunda via da conta e novo prazo para pagar, se for o caso, e sem cobrança de multa de mora.

#### **Corte no fornecimento**

Só poderá acontecer corte no fornecimento, após aviso prévio do atraso no pagamento da conta.

Havendo atraso, pague a conta, e o fornecimento, se tiver sido interrompido, deverá ser restabelecido logo após a quitação.

Quando faltar água, pergunte aos vizinhos se eles também estão sem água, pois pode se tratar de um problema na rede.

Procure o fornecedor do serviço e solicite a solução do problema. Se não tiver sucesso, procure um órgão de defesa do consumidor.

## **LUZ**

### **Conservação de energia elétrica na residência**

Conservar energia elétrica é obter o melhor resultado com o menor consumo, sem prejudicar seu conforto e diversão.

Quem sabe conservar gasta menos, aproveita melhor as instalações e equipamentos e tem maior segurança.

### **Dicas de segurança**

- Quando você for fazer algum reparo na instalação de sua casa, desligue o disjuntor ou chave geral.
- Não ligue muitos aparelhos na mesma tomada através de benjamins. Isto provoca aquecimento dos fios, desperdiçando energia e podendo provocar curto-circuitos.
- Evite choques. Nunca mexa no interior da televisão mesmo que ela esteja desligada.
- Quando você for cozinhar, coloque as panelas com o cabo voltado para dentro do fogão, sempre que possível. Isto evita acidente, principalmente com crianças que podem derrubá-las.
- Guarde materiais de limpeza e outros, também perigosos, longe do alcance das crianças.
- Não mexa em aparelhos elétricos com as mãos molhadas ou os pés em lugares úmidos.
- Ao trocar uma lâmpada, não toque na parte metálica.
- • Não coloque facas, garfos ou qualquer outro objeto de metal dentro de aparelhos elétricos ligados.
- • Caso você tenha crianças em casa, todo cuidado é pouco. Não deixe que elas mexam em aparelhos elétricos ligados, toquem em fios e muito menos, coloquem os dedinhos em tomadas.

## **TELEFONE**

### **Pulsos**

Pulso é a medida das chamadas telefônicas cuja cobrança é feita da seguinte forma:

a - OCUPADO: pulso não cobrado;

b - NÃO ATENDE: pulso não cobrado;

c - ATENDIDO: o primeiro pulso, o da ligação, é cobrado.

A partir daí, é cobrado um pulso a cada dois minutos. Mas existem tabelas especiais com tarifas reduzidas. Consulte o GUIA TELEFÔNICO para saber os horários especiais.

### **Plano de expansão**

Atualmente as empresas de telecomunicações mantêm seus planos de expansão, mas sem a venda de ações ou da linha telefônica. A pessoa apenas se habilita a usar uma linha, como se fosse um aluguel.



### **Telefone celular**

Os telefones celulares devem ser adquiridos no mercado. Existe grande variedade de modelos e preços.

O sistema do aparelho só pode ser o AMPS — Advanced Mobile System.

Para que você possa usar o seu telefone celular é necessário que você vá à Companhia Telefônica para registrar o aparelho e obter o número de sua linha.

### **Compra de linhas fora do plano de expansão**

São muitas as empresas que vendem linhas de telefone usadas. Se você pretende comprar uma dessas linhas preste atenção nos seguintes aspectos:

- peça ao vendedor comprovante de propriedade da linha e exija as duas últimas contas pagas;
- faça constar no contrato, que ficará a cargo do vendedor qualquer interurbano ou despesa anterior à aquisição;



- verifique na companhia telefônica se o prefixo é da região onde o telefone será instalado;
- se for linha do plano de expansão, não poderá ser vendida se não estiver quitada. A Companhia só faz transferência se o carnê estiver quitado;
- verifique junto ao Fórum Civil se a linha não está penhorada em alguma ação judicial. Solicite certidões;
- no ato da compra, exija a assinatura do termo de transferência definitiva de assinatura, em formulário impresso pela Telefônica;
- leve pessoalmente o Termo de Transferência Definitiva de Assinatura para a Companhia. Caso o vendedor se encarregue dessa tarefa exija o protocolo de entrega do termo, único comprovante do recebimento de pedido;
- •toda e qualquer despesa com transferência e instalação será cobrada automaticamente pela Telefônica na conta do telefone, conforme tabela de preços existente;
- •verifique se você está comprando ou não as ações;
- •existem linhas restritas e irrestritas. Consulte a Companhia pois a linha restrita não pode ser transferida durante dois anos.

### **Correspondência não entregue**

Se sua correspondência for enviada e não chegar ao destinatário, procure uma agência oficial dos Correios. Leve os comprovantes do serviço que utilizou e o valor da mercadoria. Preencha o formulário chamado Pedido de Informação.

A agência informará a data que responderá ao consumidor.

Se o objeto que você enviou se extraviar, os Correios têm o dever de indenizá-lo, a não ser no caso de cartas simples que não possuem comprovantes de remessa.

### **Perdas e danos**

Os Correios são responsáveis pela perda ou dano de objetos registrados quando:

- o problema não tenha ocorrido por força maior ou ação de autoridade competente;
- a correspondência não for reclamada em prazo determinado, que deverá ser notificado ao consumidor.

## **TURISMO**

### **HOTÉIS**

#### **Preços**

Os preços de diárias deverão estar em local visível nas portarias ou recepções de hotéis, pousadas ou estabelecimentos semelhantes.

Os apartamentos, quartos e suítes deverão ter a relação dos preços dos produtos e serviços oferecidos, inclusive os do frigobar.

#### **Cancelamento de reserva**

Se você fizer reserva em um hotel e verificar que as condições negociadas não foram atendidas ou que as instalações forem inadequadas você poderá:

- exigir o cumprimento das condições combinadas;
- aceitar outro produto ou serviço que estejam de acordo com o que você solicitou;
- cancelar a reserva com direito à restituição monetária, perdas e danos.

Se você não puder comparecer ao hotel na data reservada, cancele a reserva com antecedência.



### Extravio ou dano de bagagem

O hotel é responsável pelo extravio ou dano em sua bagagem. Mas você deve provar que o bem estava no local, com testemunhas ou algum comprovante por escrito. Dinheiro, jóias e outros objetos de valor devem ser guardados no cofre do hotel e os devidos documentos corretamente preenchidos.

Se o estabelecimento for roubado e se seus pertences estiverem incluídos nesse roubo, você deve prestar queixa na Delegacia de Polícia mais próxima.

### Responsabilidade



O hotel, pousada ou outro estabelecimento do mesmo ramo (mesmo os não registrados) respondem pelos danos materiais ou morais sofridos pelo consumidor, acontecidos em suas dependências.

Isto no caso do dano ser causado pelo hotel, por falta de manutenção ou descuido da administração.

### Atraso

Se acontecer de seu vôo ser interrompido por mais de quatro horas, em aeroporto de escala, seja qual for o motivo, você tem direito a:

- viajar por outra companhia;
- receber de volta a quantia paga (conforme a modalidade de pagamento).

Durante o período de espera, todas as suas despesas, como hospedagem, alimentação e transporte, são de responsabilidade da companhia aérea.

### Extravio de passagem ou bilhete danificado

No caso de perda do bilhete de passagem aérea, dirija-se à companhia que o emitiu e requisite a segunda via. Não se esqueça de registrar o ocorrido.

Se o bilhete tiver sido danificado, a empresa o substituirá desde que dentro do prazo de validade.

### Bagagem

Você tem direito a trinta quilos de bagagem na primeira classe e a vinte quilos nas demais.

Se passar desse limite, a companhia cobrará um valor equivalente a 1% da tarifa básica, por quilo.

Nas linhas aéreas regionais esse valor pode chegar a 2%, conforme o tipo da aeronave.

Se quando você for retirar sua bagagem no desembarque e não encontrá-la, procure o balcão da companhia e informe o ocorrido.

Você irá preencher um formulário e será indenizado caso a bagagem não seja encontrada.

Você também poderá ser indenizado pelos danos morais e físicos e extravios de bens de valor pessoal.

Se quiser fazer uma relação do que leva em sua bagagem é preciso pagar uma taxa, tendo o direito de receber de volta o valor todo de seus bens.

Esta taxa é fixada de acordo com normas do DAC — Departamento de Aviação Civil.

## TRANSPORTE RODOVIÁRIO

### DE PASSAGEIROS

No Brasil, o DNER (Departamento Nacional de Estradas de Rodagem) disciplina e fiscaliza a prestação de serviços de transporte rodoviário interestadual e internacional de passageiros.

Nos estados, cabe ao DER (Departamento de Estradas de Rodagem) a regulamentação e fiscalização do transporte intermunicipal de passageiros.

### Passagem de ônibus

O bilhete é o comprovante da sua viagem. É emitido em duas vias — uma ficará com a empresa e a outra com você.

Confira se estão anotados no bilhete os seguintes dados:

- preço da passagem;

- número do bilhete e da via;
- origem e destino;
- data, horário e número da poltrona.

Se a empresa prestar algum tipo de serviço diferenciado, a informação deve estar no bilhete.



### Cancelamento de viagem

Em caso de desistência a empresa deverá devolver a importância paga ou revalidar a passagem para outra data ou horário, desde que você avise com antecedência mínima de seis horas antes da partida.

### Em caso de acidente

As empresas são obrigadas a prestar assistência imediata e adequada aos passageiros, em caso de acidente.

Para comprovar o dano, para fins de indenização, é aconselhável que o fato seja documentado através de boletim de ocorrência policial.

Por orientação do DNER, as empresas vendem, junto com a passagem, um seguro complementar para cobrir acidentes pessoais. Esse seguro que você paga ao comprar sua passagem não tira das empresas a responsabilidade de indenização pelos danos sofridos, tanto de saúde (despesas médicas) como patrimoniais e morais, integralmente.

### Tarifas

As tarifas das passagens interestaduais e internacionais são definidas pelo DNER. O preço pode variar em trechos iguais de acordo com a qualidade dos serviços prestados.

### Bagagens

Nas linhas interestaduais e internacionais, você pode transportar volumes no bagageiro e no porta-embulhos, gratuitamente. O limite de peso para as bagagens é de **30** quilos no bagageiro e **5** quilos no porta-embulhos.

Os embulhos não podem comprometer a segurança e nem o conforto dos passageiros.

Caso você leve uma bagagem com o peso acima do estabelecido, pagará 0,5% do preço da passagem por cada quilo de excesso.

Se uma bagagem for extraviada ou sofrer algum dano, você deve comunicar o fato à empresa no término da viagem.

A empresa tem a obrigação de indenizá-lo.

Você precisa apresentar o comprovante da bagagem e tem o prazo de **30** dias para reclamar. Esta indenização deve ser equivalente ao prejuízo sofrido.

### Superlotação

Se você viajar de ônibus e comprar a passagem antecipadamente, com lugar numerado, e a empresa não lhe assegurar esse direito, você pode exigir outro tipo de transporte.

Caso não consiga solucionar o problema, você poderá exigir na Justiça indenização por danos morais da empresa que lhe vendeu o bilhete.

### ALUGUEL DE CARRO

Sempre que desejar alugar um carro para viajar pelo Brasil, certifique-se, previamente, se possui o cartão de crédito solicitado como garantia pela locadora.

Ao alugar um carro não assine notas ou faturas em branco.

Se a empresa fizer essa exigência, alugue o carro e denuncie o fato, imediatamente, a um órgão de defesa do consumidor.

Se alugar um veículo em outro país, verifique antes de viajar se pode pagar as diárias adiantadas no Brasil ou se tem que pagá-las no país onde vai retirar o veículo.

As despesas extras — seguros opcionais, impostos e combustíveis — deverão ser pagas no local onde você devolver o carro.



Esse pagamento é feito em dinheiro, cheque de viagem ou cartão de crédito internacional.

Em geral, as locadoras pedem que o carro seja devolvido com tanque cheio.

Reserve com antecedência o veículo que deseja usar.

Comunique à empresa suas preferências quanto à marca, ano de fabricação, modelo e equipamentos.

Examine cuidadosamente o carro ao recebê-lo. Se notar algum defeito, peça para trocá-lo.

Se, durante a viagem, o carro ou algum de seus equipamentos forem roubados, comunique à locadora.

No caso de problemas mecânicos, entre em contato com a locadora e peça a troca do veículo.

## **TÁXI**

O serviço de táxi é regulamentado pelas Prefeituras Municipais, que concedem a exploração do serviço.

O Contran (Conselho Nacional de Trânsito) exige que o veículo esteja dentro dos padrões de segurança e que possua toda a documentação.

A instalação do taxímetro, para medir a quilometragem rodada, é obrigatória nos municípios com mais de 100.000 habitantes.

O taxista não pode dar o valor do percurso antes de prestar o serviço.

A fiscalização dos táxis é responsabilidade da Prefeitura Municipal.

Os Institutos de Pesos e Medidas são responsáveis pela verificação e fiscalização dos taxímetros.

## **PACOTES TURÍSTICOS**



Escolha uma agência de turismo registrada na Embratur e consulte parentes e amigos que já tenham utilizado o serviço.

Verifique junto ao Procon e à Associação Brasileira de Agências de Viagens (Abav) se existe alguma queixa ou denúncia registrada contra a agência.

Guarde toda a propaganda da agência, pois ela tem de cumprir tudo o que prometeu nos anúncios.

Procure saber se durante a viagem serão oferecidas opções de passeio ou serviços pelos quais você terá de fazer pagamento extra.

Prefira os pacotes cujos vôos e/ou percursos em ônibus sejam feitos por empresas tradicionais.

Peça à agência, com alguns dias de antecedência, que lhe forneça:

- o documento de confirmação de reserva do hotel;
- nota de débito ou recibo da fatura do hotel;
- passagens com assento marcado;
- etiquetas de bagagem personalizadas;
- roteiro de viagem; e
- uma cópia da programação.

Se você desconfiar de um pacote já comprado, ligue para a companhia de transporte e para o hotel que vai se hospedar.

Confirme se as reservas já foram feitas e pagas.

Deixe seu número de telefone ou fax para você ser localizado se surgir algum problema.

Lembre-se de examinar cuidadosamente o contrato feito entre você e a agência.

Veja se no contrato está escrito tudo o que você combinou com o vendedor.

Peça para o agente fazer uma lista dos documentos que você precisa levar.

Se surgir algum problema, como propaganda enganosa, má qualidade nos serviços prestados, etc., tente primeiro resolver o problema com a própria agência.

Você poderá:

- exigir outro pacote que corresponda ao anunciado;
- anular ou rescindir o contrato;
- enviar uma reclamação por escrito através de A.R., pedindo que paguem seu prejuízo. Se não tiver sucesso procure um órgão de defesa do consumidor ou recorra à Justiça.

## ÓRGÃOS DE DEFESA DO CONSUMIDOR NOS ESTADOS E DISTRITO FEDERAL

### **Alagoas** - Programa Estadual de Proteção ao Consumidor - **PROCON**

Av. Assis Chateaubriand, 2834 - Prado

57.010-900 - Maceió-AL

Tel.: (082) 326-6640 R.30 - 326-6845

Fax: (082) 326-6860

### **Amapá** - Serviço Especial de Defesa da Comunidade - **DECON**

Av. FAB - Centro Cívico, s/n - Secretaria de Segurança Pública

68.902-030 - Macapá-AP

Tel.: (096) 212-8100 - 223-3027

Fax: (096) 212-8104 / 4104 - 224-2510

### **Amazonas** - Programa Estadual de Proteção e Orientação ao Consumidor - **PROCON**

Rua Afonso Pena, 8 - Praça 14 de Janeiro

69.020-030 - Manaus-AM

Tel.: (092) 233-3292 - 232-4823

Fax: (092) 233-3292

### **Bahia** - Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor - **PROCON**

Rua Carlos Gomes, 746 - Centro

40.060-330 - Salvador-BA

Tel.: (071) 321-2439 / 4228 / 3381

Fax: (071) 321-2409

### **Ceará** - Serviço Especial de Defesa Comunitária - **DECON**

Av. Heráclito Graça, 100 - Centro

60.140-061 - Fortaleza-CE

Tel.: (085) 254-6002 - 252-1158

Fax: (085) 254-6002

### **Distrito Federal** - Subsecretaria de Defesa do Consumidor - **PROCON**

SEPN 507, bloco D, lote 04 - W3 Norte - sobreloja

70.740-545 - Brasília-DF

Tel.: (061) 347-6824 / 3851 - 274-3141

Fax: (061) 274-7470

### **Espírito Santo** - Grupo Executivo de Proteção e Defesa do Consumidor - **PROCON**

Praça Manoel Silvino Monjardim, 98 - 3º andar - Centro

29.010-520 - Vitória-ES

Tel.: (027) 222-5111 / 1137

Fax: (027)222-4422 - R. 281

### **Goiás** - Superintendência de Proteção dos Direitos do Consumidor - **PROCON**

Av. Tocantins, 107 - Centro

74.015-010 - Goiânia-GO

Tel.: (062) 225-5035 - 229-4519

Fax: (062) 249-4542

### **Maranhão** - Programa Estadual de Defesa do Consumidor - **PROCON**

Rua Isaac Martins, 81 - Centro

65.010-690 - São Luiz-MA

Tel.: (098) 231-0770 / 0021 / 1196  
Fax: (098) 231-4996

**Mato Grosso** - Grupo Executivo de Proteção ao Consumidor - **PROCON**  
Av. Presidente Marques, 45 - Centro  
78.045-100 - Cuiabá-MT  
Tel.: (065) 322-9532 / 3133- 624-9100  
Fax: (065) 322-6843

**Mato Grosso do Sul** - Superintendência para Orientação e Defesa do Consumidor - **PROCON**  
Av. Noroeste, 5128 - Centro  
79.002-061 - Campo Grande-MS  
Tel.: (067) 384-3646 / 4323 - 724-4105  
Fax: (067) 384-3646

**Minas Gerais** - Programa Estadual de Proteção ao Consumidor - **PROCON**  
R. Guajaras, 2009-5º and -Barro Preto  
31.180-101 - Belo Horizonte-MG  
Tel.: (031) 295-3366  
Fax: (031) 295-3366 R.1610

**Pará** - Grupo Executivo de Proteção ao Consumidor - **PROCON**  
Rua 28 de Setembro, 339 - Comércio  
66.010-100 - Belém-PA  
Tel.: (091) 222-2511 - 222-3231  
Fax: (091) 225-4093

**Paraíba** - Programa Estadual de Orientação e Proteção ao Consumidor - **PROCON**  
Rodrigues de Aquino, 675 - Centro  
58.040-340 - João Pessoa-PB  
Tel.: (083) 241-6171 - 221-2308  
Fax.: (083) 221-9772

**Paraná** - Coordenadoria Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor - **PROCON**  
Rua Francisco Torres, 206 - Centro  
80.060-130 - Curitiba-PR  
Tel.: (041) 362-1512 / 1225 - 264-5221  
Fax: (041) 264-5958  
E-mail: proconpr@pr.gov.br

**Pernambuco** - Sistema Estadual de Proteção do Consumidor - **PROCON**  
Av. Conde da Boa Vista, 700 - 1º andar - Bairro Boa Vista  
50.060-002 - Recife-PE  
Tel.: (081) 476-2912 - 423-3504  
Fax: (081) 222-0743 - 423-5628

**Piauí** - Delegacia do Consumidor do Piauí - **DECON**  
Rua Governador Tibério Nunes, 231 - Bairro Centro Norte  
64.000-550 - Teresina-PI  
Tel.: (086) 221-5848  
Fax: (086) 222-5570 R. 221

**Rio de Janeiro** - Programa Estadual de Proteção ao Consumidor - **PROCON**  
Rua Buenos Aires, 309 - Centro  
20.061-001 - Rio de Janeiro-RJ  
Tel.: (021) 507-7154 - 224-5184 / 4916  
Fax: (021) 252-0837

**Rio Grande do Norte** - Coordenadoria Geral da Secretaria de Interior, Justiça e Cidadania - **PROCON** Rua  
Tavares de Libra, 109 - Palácio da Cidadania - Ribeira 59.012-050 - Natal-RN  
Tel.: (084) 212-2569 / 1218 / 1680  
Fax: (084) 221-6031

**Rio Grande do Sul** - Programa Estadual de Defesa do Consumidor - **PROCON**  
Rua Carlos Chagas, 55  
90.030-020 - Porto Alegre-RS

Tel.: (051) 225-0247 / 0307 / 0126 / 0688 / 0198  
Fax: (051) 225-9551

**Rondônia** - Coordenadoria de Defesa do Consumidor - **PROCON**  
Av. Pinheiro Machado, 1313 - Centro  
78.902-100 - Porto Velho-RO  
Tel.: (069) 224-5129 / 4738  
Fax: (069) 224-5129

**Roraima** - Programa Estadual de Defesa do Consumidor - **PROCON**  
Praça do Centro Cívico, s/n - Centro - Palácio da Justiça, 2º andar - Fórum  
69.301-380 - Boa Vista-RR  
Tel.: (095) 623-1357 - 224-2900 R. 27  
Fax: (095) 623-1173 - 224-0995

**Santa Catarina** - Programa de Defesa do Consumidor - **PROCON**  
Rua Tenente Silveira, 162 - Ed. das Diretorias, 7º andar  
88.010-300 - Florianópolis-SC  
Tel.: (048) 216-1501 / 1504 / 1527  
Fax: (048) 223-7913

**São Paulo** - Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor - **PROCON**  
Rua Líbero Badaró, 119 - 9º andar - Centro  
01.009-000 - São Paulo-SP  
Tel.: (011) 233-1524 / 1525  
Fax: (011) 607-4885

**Sergipe** - Coordenadoria de Defesa do Consumidor - **PROCON**  
Av. Barão Maruim, 638 - Centro  
49.015-140 - Aracajú-SE  
Tel.: (079) 224-4497 / 1171  
Fax: (079) 224-1168

**Tocantins** - Coordenadoria de Defesa do Consumidor - **PROCON**  
ACNE 01, conj. 08, lote 18 - Centro  
77.054-970 - Palmas-TO  
Tel.: (063) 218-1840 / 1841  
Fax: (063) 215-1546  
E-mail: sejusp@ulbra-to.br

Observação: Informe-se nos órgãos anteriores sobre a existência de outros, mais próximos ao seu município.

## **OUTROS ÓRGÃOS E ENTIDADES CIVIS LIGADOS À DEFESA DO CONSUMIDOR**

**INMETRO - Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial**  
Ministério da Indústria, Comércio e Turismo  
Rua Alexandrina, 416 - 5º andar - Rio Comprido  
20.261-232 - Rio de Janeiro-RJ  
Tel.: (021) 502-1009  
Fax: (021) 293-1564

**IPEM - Instituto de Pesos e Medidas**  
**Rio de Janeiro**  
Rua Padre Manoel da Nóbrega, 539 - Piedade  
Tel.: (021) 289-6580 - 269-5212 R.31 / 32 / 33  
**São Paulo**  
Rua Muriaé, 154 - Alto Ipiranga  
Tel.: (011) 273-0522  
Fax: (011) 273-0522

**SUSEP - Superintendência de Seguros Privados**

Ministério da Fazenda  
Rua Buenos Aires, 256  
20.061.000 - Rio de Janeiro- RJ  
Tel.: (021) 5077-471  
Fax: (021) 221-6664 / 4698

**EMBRATUR**

Ministério da Indústria, Comércio e Turismo  
Setor Comercial Norte - Quadra 02, bloco G, sala 206  
70.710-500 - Brasília-DF  
Tel.: (061) 225-4161 - 322-2751 - 224-9100 R.114 / 185  
Fax: (061) 322-4378 / 2623

**ADECON - Associação de Defesa e Orientação do Consumidor**

Rua Tibagi, 592 - Centro  
80.060-110 - Curitiba-PR  
Tel.: (041) 322-5255 / 223-0185  
Fax: (041) 3225255  
E-mail: [aboc@netpar.com.br](mailto:aboc@netpar.com.br)