

Cartilha de Direitos do **Consumidor**

apoio:

Uni**FMU**

Centro Universitário das Faculdades Metropolitanas Unidas
Faculdade de Direito

ε

OABSP

Departamento de Cultura e Eventos
Comissão de Desenvolvimento Acadêmico
Núcleo de Direito do Consumidor

Autor:

- Prof. Ms. Ricardo de Moraes Cabezón

Sumário

Apresentação

Introdução: Quando posso usar o CDC?

I - Dúvidas com troca de produtos

II - Garantias de produtos e serviços

III - Dúvidas com concessionárias de serviço público (serviços de água, luz, gás e telefone)

IV - Dúvidas com Cartões de Crédito e bancos

V - Dúvidas com preços impressos em panfletos

VI - Dúvidas com relação ao pagamento de "MEIA-ENTRADA" (desconto de 50% para estudantes)

VII - Dúvidas com medicamentos

VIII - Dúvidas com Transportes coletivos

IX - ORÇAMENTO

X - O consumidor prejudicado

XI - Locais para Reclamar GRATUITAMENTE

XII - Órgãos que propõem ações judiciais gratuitamente à Comunidade Carente

Caríssimo(a) Leitor(a):

O Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90) existe há mais de 18 anos e ainda temos várias dúvidas quanto aos nossos direitos: como fazer para reclamar? A quem procurar? Onde ir?

Em meio a tantas dúvidas paira uma certeza: não conseguimos viver sem comprar, consumir algo para a nossa sobrevivência diária.

Este consumo pode envolver a aquisição de um pãozinho, de uma vestimenta, de um eletrodoméstico à um carro, uma moradia enfim, algo que envolve maior dispêndio financeiro.

Por esta razão e pela complexidade das relações consumeristas que nos submetemos no dia-a-dia resolvemos criar esta cartilha a qual dedicamos a você, homem e mulher de carne e osso, cidadãos!

Procuramos fazer uma abordagem das questões mais suscitadas no dia-a-dia com uma linguagem simples para facilitar o entendimento e a propagação de seu conteúdo junto a comunidade.

Guarde esta cartilha em local de fácil localização e utilize-a para divulgar seu conteúdo aos seus pais, avós e amigos a fim de que eles não esqueçam seus direitos, e os utilizem sempre que acharem necessários.

Boa leitura!

Prof. Ricardo de Moraes Cabeção

QUANDO POSSO USAR O CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR?

Para podermos ajudá-lo(a) a conhecer ainda mais seus direitos e garantias legais, vejamos quando podemos usar o Código de Defesa do Consumidor em nosso benefício, isto é quando podemos e devemos ser chamados de consumidores ou fornecedores e o que são produtos e serviços.

1) Quando somos consumidores?

Todas as vezes que compramos alguma coisa ou contratamos o serviço de alguém, seja para nós (como destinatários finais) ou para dar de presente a outra pessoa podemos, via de regra, ser chamados de consumidores.

2) Quando somos fornecedores?

Se você por profissão ou por atividade profissional presta serviços à população (borracheiro, pintor, funileiro, mecânico, etc) ou vende mercadorias ("camelô", comerciante, vendedor de jornal, etc) pode, em princípio, ser chamado como fornecedor, desde que exerça sua atividade voltada para destinatários finais, ou seja não pode ser para outros fornecedores (exemplo: fábrica de biscoitos que só vende para supermercados – via de regra está fora do conceito de fornecedor do Código de Defesa do Consumidor).

3) Quando pensamos que somos consumidores, mas NÃO SOMOS:

Nem sempre existe a possibilidade de invocarmos os direitos de Consumidor. **São raros os casos, porém existem.** Eles ocorrem quando compramos algo de outra pessoa que na verdade não tem no comércio um meio de vida. Exemplo: comprar um carro de um sujeito que é médico (ele não vive de compra e venda de carros, vive em princípio de sua atividade profissional: medicina – logo, está apenas vendendo seu carro de uso particular). Nesse caso utilizaremos o Código Civil para tratar de qualquer problema que surja nessa negociação. Portanto cautela: é preciso observar se a compra é feita nos moldes da definição anterior (vide conceito de consumidor)

4) O que é produto e o que é serviço?

Produtos são objetos que são colocados à venda pelo fornecedor (pão, relógio, eletrodomésticos, doces, etc) e serviços são atividades fornecidas a nós através de pagamento (conserto do carro, cinema, ônibus, metrô, luz, água, telefone, etc).

Vejamos agora algumas das principais dúvidas que surgem no dia-a-dia:

I - Dúvidas com troca de produtos

Comprei um produto e não gostei da cor, ou não serviu para minha filha(o): a loja é obrigada a trocá-lo?

Não, a loja **não** é obrigada a trocar, muito embora seja uma prática comum porque quando voltamos sempre levamos algo mais.

Lembramos, entretanto, que a loja deve avisar que não trocará os seus produtos na ocasião da compra dos mesmos.

Existe caso em que a loja é obrigada a trocar ou consertar?

Sim, somente em casos em que o produto apresentar problemas tais como: não funciona, está faltando peças, está amassado ou rasgado, estragado, isto é fora daquilo que foi combinado ou esperado por você. Nestes casos a loja **tem a obrigação de trocar**.

Nessa situação o que eu posso pedir: quais são os meus direitos como consumidor(a)?

Temos que ver o caso concreto: o fornecedor tem até 30 dias para consertar o problema. Caso não conserte o consumidor pode exigir a sua escolha:

- a troca do produto por outro da mesma espécie;
- devolução da quantia paga (dinheiro) corrigida monetariamente, além dos prejuízos eventualmente causados; ou
- abatimento proporcional do preço, tendo em vista a extensão do defeito (ou problema) apresentado no produto (um risco num carro zero quilômetros).

Existem hipóteses em que eu posso exigir de imediato a troca do produto?

Sim, essas três alternativas de que comentamos na pergunta anterior: troca, devolução ou abatimento pode ser feito de imediato pelo consumidor lesado sempre que:

- 1) A simples substituição das partes danificadas puder comprometer a qualidade ou as características do produto ou diminuir-lhe o valor (descobrir ferrugem na geladeira nova); ou
- 2) Tratando-se de produto essencial: **alimentos e medicamentos**.

Tenho dúvidas de como posso conferir se o açougue que eu frequento respeita meus direitos de consumidor(a), o que devo fazer?

A compra de alimentos sempre envolve um cuidado maior pelo consumidor e quando o assunto é compra de carne a atenção deve se redobrar:

Quando você for a estabelecimentos que vendem carnes (sejam açougues ou supermercados) procure observar:

- se é um ambiente com paredes e balcões limpos e claros;
- se a luz que fica iluminando as carnes não é vermelha (o uso de luz vermelha é ilegal, pois esconde a verdadeira cor da carne bovina que é vermelho-clara);
- se os atendentes usam luvas;
- se as carnes têm carimbo do S.I.F. (Serviço de Inspeção Federal) ou em São Paulo do S.I.S.P. (Serviço de Inspeção de São Paulo);
- se a balança foi aferida (inspecionada) pelo IPEM (Instituto de Pesos e Medidas);

Lembre-se ainda de que:

- a carne deve ser moída na frente do consumidor para que se evite mistura de carne boa com carne estragada, ou então a carne pedida com carne de segunda linha;

- não é recomendável comprar carne de ambulantes, pois os animais vendidos poderiam estar doentes, ou terem sido abatidos sem higiene, além de que eles costumam não lhe oferecem nota fiscal e muito menos deixá-los em temperatura ideal para conservação para posterior consumo;

- a exigência de nota fiscal é fundamental para formalizar possíveis reclamações.

Ao verificar qualquer irregularidade, procure o açougue ou supermercado onde você comprou a carne, através do Serviço de Atendimento ao Cliente, ou a Gerência do Estabelecimento de compra. Caso o problema não seja solucionado, procure o Procon (veja os endereços no item XI) , levando:

- Documento de Identidade (RG original);
- nota fiscal ou tíquete de compra;
- endereço e nome do estabelecimento de compra; e
- o alimento em sua embalagem original sempre que possível, pois contém os dados do produto e do fabricante.

Quando compro algo por catálogo, telefone ou pela Internet e ao chegar em casa percebo que não era o que eu pensava, posso devolvê-lo e pedir o dinheiro de volta?

Sim, se a compra foi realizada fora da loja ou estabelecimento comercial (isto é por catálogo de fotos, por telefone, por anúncio da TV, por mala direta, pela Internet, etc) você tem o prazo de 07 dias para se arrepender e pedir o dinheiro pago de volta a partir do momento que recebeu o produto, mesmo que você tenha violado a embalagem que ele veio revestido.

II - Garantias de produtos e serviços

Qual é o prazo que a Lei oferece para garantia aos produtos adquiridos ou serviços contratados?

Depende:

Em se tratando de produtos ou serviços não-duráveis (alimentos, medicamentos) **o prazo é de 30 dias** em se tratando de produtos ou serviços duráveis o prazo **é de 90 dias** (eletrodomésticos, automóveis, etc).

* Lembre-se: o fabricante e/ou o prestador de serviço pode sempre oferecer mais e nunca menos dias de prazo para garantir o produto ou serviço que prestou.*

Se por algum acaso eu vir a passar mal por ter consumido um produto estragado ou mesmo ter sofrido um acidente em razão de um serviço mau feito em meu carro o prazo é o mesmo?

Não, é muito maior. No caso de dano sofrido (ter comido alimentos contaminados ou estragados; TV explodiu por curto circuito e queima o consumidor, carro bate após

perder o freio por culpa do mecânico que se esqueceu de arrumá-lo, etc) o prazo para pedir indenização é de **05 anos** contados do conhecimento do dano ou descobrimento do responsável.

III - Dúvidas com concessionárias de serviço público (serviços de água, luz, gás e telefone)

Faltou energia elétrica na minha casa e ao voltar queimou minha geladeira, o que eu faço?

Você tem direito a apresentar um orçamento ou nota fiscal a empresa e solicitar a devolução do dinheiro gasto. Não se esqueça de anotar a data do episódio.

Na conta de telefone foram cobrados telefonemas que nunca realizei. O que fazer?

Faça uma reclamação junto a empresa de telefonia assim que notar a ocorrência deste fato solicitando o cancelamento da cobrança ou (no caso de já ter pago) a devolução do dinheiro gasto. A Empresa é obrigada a provar que foi o consumidor quem fez as ligações. Não se esqueça de anotar o número do protocolo de reclamação realizada e se for o caso registrar reclamação junto ao PROCON e ANATEL.

Lembre-se que a prestação de serviços de telefonia tem significativos índices de reclamações junto ao PROCON.

Não consegui pagar a conta de água, ou de luz ou de telefone este mês: podem cortar o serviço?

A questão gera muitas dúvidas a população, porém, entre os juristas de uma forma geral existe o entendimento que se não houve pagamento porque acabou o dinheiro **não podem ser suspensos os serviços, pois são considerados essenciais e contínuos**. No entanto, se o consumidor não pagar porque não quer (mas tem dinheiro) a opinião destes mesmos juristas é no sentido de que seja cortada a luz.

Quais são as orientações gerais que o consumidor dos serviços de água e esgotos deve observar?

Toda vez que o consumidor dirigir-se às agências de atendimento da concessionária a fim de relatar alguma ocorrência (alta no consumo, problemas no medidor, não emissão de contas, emissão de contas sem registro de consumo, cobrança indevida de esgotos, etc.), deverá levar as últimas contas pagas e formular sua reclamação. Deve exigir que lhe seja entregue um protocolo de registro de ocorrência. Altas de consumo muitas vezes decorrem de vazamentos na rede de água. A conservação das instalações internas do imóvel é de responsabilidade do consumidor.

Como e em quais situações poderei solicitar a indenização de aparelhos elétricos danificados junto a concessionária de energia elétrica?

A solicitação para indenização de aparelhos elétricos danificados em decorrência de anomalias no fornecimento de energia elétrica (por exemplo: oscilações, "apagões" e repentina volta, etc) poderá ser requerida nas Agências de Atendimento, mediante o preenchimento do "Termo de Solicitação para Indenização".

É importante esclarecer que a indenização estará condicionada à confirmação da anomalia do fornecimento por parte da área técnica da Eletropaulo e que esta ocasionou o dano no equipamento. Neste caso, será necessário apresentar orçamento ou nota fiscal do conserto, com identificação completa do aparelho, tipos, valores das peças e da mão-de-obra, separadamente, bem como a razão social da empresa prestadora de serviços e o respectivo CNPJ.

O consumidor que não paga a conta do telefone pode ter seu nome incluído em algum cadastro proteção ao crédito (SERASA e SPC, por exemplo)?

O consumidor pode ter seu nome incluído em cadastros de proteção ao crédito pela concessionária **somente após decorridos 90 dias do vencimento da cobrança**. Antes é ilegal.

IV - Dúvidas com Cartões de Crédito e bancos

Recebi em casa um cartão de crédito que não pedi acompanhado de um boleto bancário, tenho que pagá-lo?

Não. Caso não deseje usar o cartão corte-o em várias partes com uma tesoura e jogue tanto o cartão como o boleto fora (o cuidado de partir o cartão em vários pedaços antes de jogá-lo no lixo é importante para que não haja perigo de alguém usá-lo em seu nome indevidamente).

Recebi uma fatura de cartão de crédito com saques que não realizei, devo pagar?

Não. Você deve avisar a empresa administradora de cartões, por escrito o que aconteceu e pedir o cancelamento da cobrança. A Empresa é obrigada a demonstrar que foi você quem realizou os saques. (lembre-se de NUNCA emprestar cartões de crédito e que a responsabilidade por este tipo de conduta é inteiramente sua).

Quais os cuidados que o consumidor deve tomar ao abrir uma conta bancária? As taxas dos serviços são tabeladas?

Primeiramente, pesquisar os valores cobrados pelos serviços. **Não há uma tabela imposta pelo governo.** Cada banco tem a liberdade de fixar os seus próprios

preços. O consumidor não deve hesitar em pedir esclarecimentos sobre o contrato ao funcionário do banco.

O consumidor é obrigado a arcar com os custos de talões de cheques e cartões magnéticos?

Não. O consumidor pode escolher por movimentar as contas por meio de cartão magnético ou talão de cheques. Caso opte por movimentar a conta por de talão de cheques, o banco terá de fornecer pelo menos um talão de cheques por mês com 10 folhas (Resolução do Banco Central nº 2747 de 2.000), sem cobrar taxas, além de garantir o acesso do consumidor à sua conta por intermédio de sua agência bancária. Caso o consumidor decida ter somente cartão magnético, igualmente deverá ser dispensado do pagamento de qualquer taxa. Obviamente, se o correntista possuir os dois, deverá optar por uma modalidade que será "gratuita", e a outra será cobrada, como determina a Resolução 2.303 do Conselho Monetário Nacional

Se eu optar por um financiamento ou por um crédito pessoal tenho direito a saber quanto pagarei de juros?

Com certeza! Desde março/08 é obrigatório às Instituições Financeiras e Sociedades de Arrendamento Mercantil a observância da Resolução 3517 do Conselho Monetário Nacional que lhes determina demonstrar ao consumidor pessoa física o **custo efetivo total** do

serviço contratado nas operações de crédito e de arrendamento mercantil como também nos serviços para obtenção de crédito pessoal, financiamento de automóvel, crédito imobiliário, cheque especial e outros congêneres.

V - Dúvidas com preços impressos em panfletos

Deixaram no portão de minha casa uma propaganda constando certo produto em oferta num supermercado durante determinado período. Interessado fui até o mesmo para comprá-lo , porém percebo que o preço está diferente da propaganda que li (mais caro). Procurei o gerente e ele com sorriso amarelo me disse "foi erro de digitação". Tenho direito a comprar pelo valor da oferta que recebi em casa ?

Sim, por isso exija seus direitos e caso não seja atendido guarde o panfleto que tomou conhecimento do produto em oferta e além de notificar o PROCON de seu município registre uma reclamação no CONAR (veja os endereços no item XI).

VI - Dúvidas com relação ao pagamento de "MEIA-ENTRADA" (desconto de 50% para estudantes)

Todo Evento (jogo de futebol, shows, espetáculos, cinemas) devem conceder meia-entrada a estudantes?

Sim. É direito garantido aos estudantes do ensino fundamental, médio ou superior o pagamento de meia-entrada (50% do valor do ingresso).

O que eu necessito para usar tal benefício?

Apenas um documento da Instituição de Ensino que você estuda para comprovar que realmente é estudante matriculado na atualidade (portanto ele deverá ter data, nome do aluno, nome da Instituição, tipo de curso que está inscrito e outros dados que comprovem a sua situação).

Caso à parte se refere aqueles que possuem 65 anos de idade completos, os quais segundo a Lei 10.741/03 (Estatuto do Idoso) basta a apresentação da carteira de identidade para usufruir do benefício sendo desnecessário estar na condição de estudante.

A concessão de meia-entrada é válida para pessoas matriculadas em cursos de pré-vestibulares, cursos de línguas, informática, etc ?

Não. A Lei Estadual N.º 7.844, de 13/05/92, e o Decreto N.º 35.606, de 03/09/92, determinam que o

desconto de 50% no valor do ingresso vendido em estabelecimentos de diversão, eventos culturais, esportivos e de lazer deverá ser concedido aos estudantes do ensino de 1º grau, 2º grau e Superior, hoje chamados de Ensino Fundamental, Médio e Superior, respectivamente. Assim, os estudantes têm esse direito porém não estão incluídos os cursos de pré-vestibular ("cursinhos") e os chamados cursos livres para sua concessão. Logo, para estas situações fica a critério da organização do evento ou da direção do estabelecimento.

VII - Dúvidas com medicamentos

O que são medicamentos genéricos?

São medicamentos que contêm o mesmo princípio ativo, a mesma dosagem e forma farmacêutica, concentração e comportamento no organismo humano que seus respectivos medicamentos de referência.

São comercializados somente com o nome do princípio ativo e apresentam-se no mercado como uma opção ao consumidor quanto aos preços.

Fui num hospital público perto de casa (SUS) e recebi do médico uma receita com um

medicamento recomendado por ele ("de referência"). Ele é obrigado a prescrever um genérico?

Sim. Somente em atendimento público (SUS) teremos esta obrigatoriedade

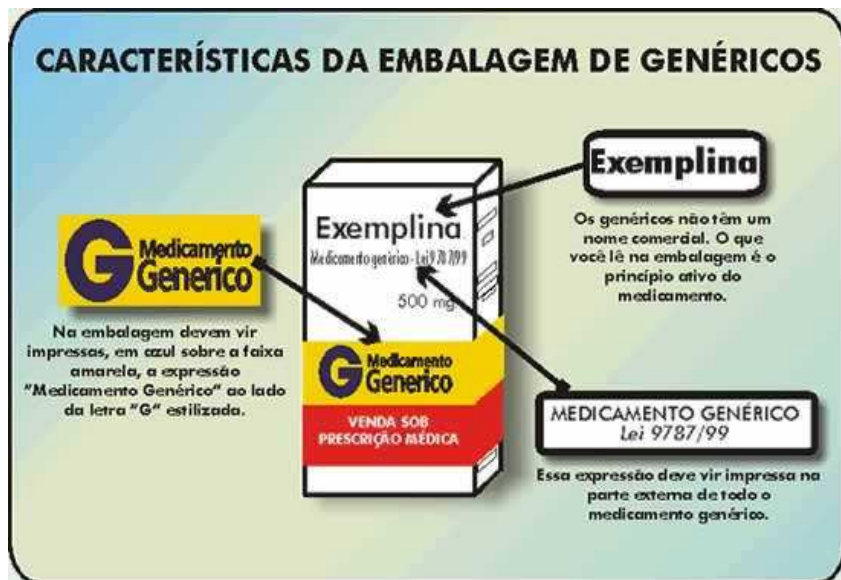
O medicamento Genérico faz o mesmo efeito que os de referência?

Sim, e são garantidos pelo Ministério da Saúde através da ANVISA que os testa em seus laboratórios.

A lista atualizada de medicamentos genéricos deve estar sempre a sua disposição nos balcões das farmácias.

Em caso de dúvidas ligue no disque medicamentos: 0800 644 0644 (ligação gratuita)

Veja como é uma embalagem de Medicamento Genérico:



*figura obtida no site do procon: www.procon.sp.gov.br

VIII - Dúvidas com Transportes coletivos

O motorista do ônibus que eu peguei certa ocasião corria muito e passava faróis vermelhos, a quem devo procurar?

Não só em casos como este como também para fazer qualquer reclamação sobre o transporte coletivo por ônibus no município de São Paulo tais como irregularidades com o cobrador, fiscais, ônibus superlotados, ônibus que passa direto ao ponto sem parar, mudança da rota do ônibus, falta de limpeza,

peças quebradas, má conservação do abrigo no ponto de ônibus etc você pode reclamar com a SP Trans (veja o endereço e telefone no item XI). Tenha em mãos todas as informações para registrar a reclamação.

Como no seu caso é uma reclamação sobre motoristas, não se esqueça de anotar o prefixo do veículo (placa ou número daquele ônibus geralmente escrito em sua lateral), data e horário da ocorrência. Sobre linhas de ônibus, é preciso fornecer o nome, o número do ônibus e o nome da empresa. Em caso de atrasos de ônibus, informar a faixa horária, o número e a linha em que o ônibus circula.

IX - ORÇAMENTO

Quanto tempo vale um orçamento?

Se não for estipulado prazo em contrário o orçamento terá validade de 10 (dez) dias contados de seu recebimento pelo consumidor

A entrega do orçamento é obrigatória? O fornecedor poderá cobrar pela elaboração do orçamento?

O fornecedor de serviços é obrigado a entregar ao consumidor orçamento prévio contendo informações sobre o valor da mão de obra, dos materiais e

equipamentos a serem empregados, condições de pagamento e data de início e término dos serviços a serem realizados.

O valor orçado terá validade pelo prazo de **dez dias** contados do recebimento pelo consumidor, exceto se for combinado algo diferente entre eles.

O orçamento poderá ser cobrado, mas o consumidor precisa ser informado com antecedência.

Lembramos que uma vez realizado e aprovado o orçamento é obrigado o fornecedor a realizar o serviço ou entregar o produto na forma combinada e somente poderá ser modificado caso o consumidor aceitar.

X - O consumidor prejudicado

Se você comprou um produto ou contratou um serviço e se sente prejudicado (a) porque:

- recebeu algo diferente do que pediu;
- o valor é superior ao que foi colocado na propaganda;
- o fornecedor apresentou seu cheque no banco antes do combinado;
- o produto (ou serviço) apresentava problemas e não foi consertado em 30 dias;
- já pagou o serviço, já passou o prazo combinado e até agora não começaram a executá-lo;
- o prazo de entrega já acabou e o fornecedor parece fugir de você;
- o serviço contratado foi realizado de qualquer jeito;

- recebeu algo com defeito, faltando peças, estragado, etc (vício); ou

- percebe que está sendo enganado ou mesmo tendo os seus direitos de consumidor violado **você tem direito segundo a lei:**

- 1 – a receber o que pediu;
- 2 - a ser garantido o valor que foi publicado na oferta;
- 3 - a ter respeitado a data que colocou no cheque pré-datado (por isso: coloque o cheque nominal ao fornecedor; cruze o cheque; anote no verso do cheque a data combinada para o depósito “bom para ___/___/___” e peça que coloquem na Nota Fiscal as datas do pagamento);
- 4 – de ter garantido o funcionamento do produto comprado e a qualidade do serviço prestado;
- 5 - de pedir o desfazimento do negócio caso não tenha sido feito do jeito, ou no prazo combinado ou o produto não foi consertado no prazo de 30 dias (em caso de ter apresentado problemas);

Você pode escolher as seguintes maneiras de exercer seus direitos:

- 1º - reclame com o fornecedor (de preferência por escrito – para facilitar a prova que você já reclamou a ele);
- 2º - vá ao PROCON, ou em órgãos de defesa do Consumidor (veja os endereços no item XI); ou

3º - procure a ajuda de um profissional (advogado) que poderá melhor orientá-lo.

* se você não tem como pagar um advogado lembre-se que temos um serviço gratuito á população carente (**Veja os endereços no item XI**)*

Dez dicas para evitar problemas muito comuns:

- 1) Sempre pedir nota fiscal, quando isso não for possível solicite algum documento que prove a realização da compra;
- 2) Evite dispensar o entregador antes de conferir se a mercadoria está certa e funcionando ou, em caso de serviço, assinar a nota antes de verificar se tudo foi feito do jeito combinado;
- 3) No caso de pagamento com cheque, anote no verso o que aquele cheque está pagando; (se for cheque pré-datado faça constar as datas que o mesmo deverá ser depositado na Nota Fiscal ou documento similar – ex recibo/pedido do fornecedor);
- 4) Ao detectar um suposto mau funcionamento no produto ou no serviço certifique-se de que não há engano de sua parte na interpretação de manuais ou outras informações necessárias ao bom uso daquilo que foi comprado;
- 5) Em caso de problemas no produto ou serviço realizado, avisar imediatamente o fornecedor,

pessoalmente ou por outro meio (de preferência por escrito ex.: carta, fax, e-mail, ...);

6) Fazer anotações todas as vezes que falar com o fornecedor, constando o nome da pessoa que lhe atendeu, dia e hora, além de um resumo do que foi dito;

7) Manter sempre viva a idéia de que a obrigação de corrigir o problema é do fornecedor;

8) Não resolvido o seu caso pelo fornecedor, levar todas as informações a alguma entidade de proteção do consumidor

9) Em casos mais complexos procurar um profissional da área jurídica (Advogado ou os serviços de atendimento jurídico gratuito em faculdades, como a **FMU**);

10) Na impossibilidade de substituição do produto ou serviço buscar sempre uma alternativa possível e que lhe seja compensadora.

Seja um consumidor PREVENIDO!

As relações de consumo são, antes de qualquer coisa, puramente comerciais, ou seja, o fornecedor **não está lhe fazendo nenhum favor e nem estará perdendo dinheiro**. Portanto fique atento a certas “promoções” que no fundo são apenas um truque para tentar iludir o consumidor. Segue abaixo algumas dicas para não se arrepender de uma compra futura:

- Cuidado com preços muito abaixo do praticado pelo mercado principalmente oferecido em faróis

ou nos pontos de ônibus: podem ser alvo de roubo ou furto, objetos com defeitos ou imitações (lembre-se do ditado: “o barato pode sair caro”);

- Remédios milagrosos vendidos na TV, rádio ou revistas (geralmente estes produtos não passaram por inspeções do Ministério da Saúde e podem levar até a morte);
- Comerciantes que agem como se fossem seus amigos tratando com muita intimidade (geralmente é tática para deixá-lo à vontade para você comprar mais do que precisa);
- Desconfie quando a propaganda quando mostra mais a sensação do consumidor quando na verdade deveria mostrar a eficiência e a importância prática daquele produto oferecido;
- Observe se o produto é compatível com o estabelecimento onde está sendo vendido;
- Cuidado para não comprar produtos caros (como computadores e outros itens) em feiras, de fornecedores que nunca ouviu falar ou não tem certeza de seu endereço, pois se o produto adquirido apresentar defeitos nunca achará o fornecedor para consertá-lo ou mesmo devolver seu dinheiro;
- Evite comprar por catálogo sem ver o produto em suas mãos antes;
- Cuidado com a compra na Internet: existem muitas quadrilhas especializadas em aplicar golpes para obter vantagens indevidas, neste caso vale a

pena verificar os sites mais conhecidos e confiáveis (observe principalmente se existe um telefone e endereço que corresponde a sede da empresa – em caso de dúvidas procure um órgão do consumidor **antes** de realizar a sua compra);

- Não vá ao Supermercado com fome: comprará muito mais do que precisa e evite levar as crianças para fazer compras – para deixá-las mais calmas acabamos por comprar itens que não compraríamos normalmente. Algo muito útil é levar uma lista do que você realmente precisa, isso ajuda a evitar as tentações da compra por impulso; e
- Ao chegar ao Supermercado de manhã verifique se não há poça de água nas prateleiras dos produtos que são vendidos gelados – existem supermercados que desligam os freezers, geladeiras ou congeladores durante a noite para economizar energia o que compromete a data de validade dos produtos.

XI - Locais para Reclamar GRATUITAMENTE

(endereços e telefones obtidos junto ao cadastro dos referidos órgãos via internet - sujeito a alterações)

1 - Órgãos de Defesa do Consumidor Federais:

ANATEL — Agencia Nacional de Telecomunicações

(Para problemas com **telefonia**.

Dica: Primeiramente é necessário registrar a reclamação com a prestadora local de serviço público e anotar o nº da reclamação para informar a este órgão)

Site: www.anatel.gov.br

ANEEL — Agência Nacional de Energia Elétrica

(Para problemas com **energia elétrica**.

Dica: Primeiramente é necessário registrar a reclamação com a prestadora local de serviço público e anotar o nº da reclamação para informar a este órgão)

Site: www.aneel.gov.br

ANVISA – Agência Nacional de Vigilância Sanitária

(recebe, dentre outras atribuições, reclamações sobre produtos ou serviços que estão colocando em risco a saúde da população: remédios, má conservação de alimentos, etc)

Site: www.anvisa.gov.br

ANP — Agência Nacional de Petróleo

(Recebe denúncias de consumidores e fiscaliza a qualidade dos combustíveis)

Site: <http://www.anp.gov.br/>

ANS — Agência Nacional de Saúde Suplementar

(recebe denúncias de abusos de planos e seguros-saúde).

Site: <http://www.ans.gov.br>

BACEN - Banco Central do Brasil

(Presta informações referentes à fiscalização dos serviços bancários e das operações de crédito e informações gerais sobre o Sistema Financeiro Nacional.)

site: www.bc.gov.br

CONAR - Conselho Nacional de Auto Regulamentação Publicitária

(Regulamenta a atividade da propaganda e apura queixas contra empresas que divulguem propaganda enganosa).

Site: www.conar.org.br

DNPDC - Departamento Nacional de Proteção e Defesa do Consumidor

(Instaura processos administrativos nos casos em que há lesão ao interesse ou direito coletivo dos consumidores, nos casos em que não houver solução junto aos PROCONS)

Tel: (0xx61) 429 3942 (localizado em Brasília-DF)

Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis - IBAMA

(Recebe sugestões, reclamações, pedidos de informações e denúncias sobre agressões ao meio ambiente)

Telefone: 0800 61 8080 (“linha verde”)

<http://www.ibama.gov.br>

INMETRO – Instituto nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial

(recebe sugestões, presta informações e ouve reclamações e críticas sobre regulamentação metroológica, fiscalização de instrumentos de medir, produtos pré-medidos, produtos e serviços certificados, credenciamento de laboratório e organismos).

site: <http://www.inmetro.gov.br/ouvidoria/ouvidoria.asp>

Ministério dos Transportes

(Recebe sugestões ou reclamações relativas aos serviços prestados pelas empresas permissionárias do transporte rodoviário interestadual e internacional de passageiros).

Através do número 0800 61 0300

Site: <http://www.transportes.gov.br>

Superintendência de Seguros Privados - SUSEP

(Presta esclarecimentos ao público sobre seus direitos quanto a Seguros, Planos de Previdência Privada e de Capitalização).

DISQUE SUSEP 0800 - 21- 8484

site: <http://www.susep.gov.br>

2 - Órgãos Estaduais de Defesa do Consumidor:

CSPE - Comissão de Serviços Públicos de Energia

(Para problemas com energia elétrica e gás encanado)

Site: www.cspe.sp.gov.br

Delegacia de Vigilância Sanitária

(Atende a todos os tipos de reclamações relacionadas a alimentos e medicamentos)

Av. São Luiz, 99 – 13º andar - Centro - CEP: 01046-001

Fiscaliza, recebe denúncias e apura problemas com pesos, quantidades e medidas

Telefones: 3257 7611 R. 112 / 113

Telefone Direto: 3258 3456

Horário de Atendimento: das 8h às 17h

IPEM – Instituto de Pesos e Medidas

Fiscaliza, recebe denúncias e apura problemas com pesos, quantidades e medidas

e-mail: ouvidor-ipem@ipem.sp.gov.br

site: <http://www.ipem.sp.gov.br>

PROCON - Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor

Atendem e encaminham todo tipo de queixa relacionada ao direito do consumidor. Recebem denúncia com relação a direitos individuais e encaminham a reclamação no âmbito administrativo.

Poupatempo Sé

Praça do Carmo, s/n centro (ao lado da estação metro Sé)

Poupatempo Santo Amaro

Rua Amador Bueno 176/258

Poupatempo Itaquera

Rua do contorno, 60

Horário de funcionamento:

2ª a 6ª, das 7 às 19h

Sábados, das 7 às 13h

Por telefone: 151 (de 2ª a 6ª das 08:00 às 17:00 h)

Site: www.procon.sp.gov.br/

3 - Órgãos Municipais de Defesa do Consumidor

Prefeitura do Município de São Paulo

(Portal que oferece vários serviços esclarecendo dúvidas e recebendo reclamações e sugestões de situações pertinentes à Limpeza Urbana, no que diz respeito à coleta e varrição no Município de São Paulo até situações irregulares dos feirantes, excesso de barulho, falta de higiene, irregularidades em cinemas, bares, teatros, casa de espetáculos, etc)

site: www.prefeitura.sp.gov.br

SP Trans

(Reclamação sobre o transporte coletivo por ônibus no município de São Paulo tais como irregularidades com o cobrador, fiscais, ônibus superlotados, ônibus que passa direto ao ponto sem parar, mudança da rota do ônibus, falta de limpeza, peças quebradas, má conservação do abrigo no ponto de ônibus etc)

E-mail: sptrans@ibm.net

site: www.sptrans.com.br

XII –Orientação quanto a propositura de ações judiciais gratuitamente à comunidade carente:

Ministério Público – Defesa do Consumidor

(atende questões referente propaganda enganosa, cláusulas contratuais abusivas)

Rua Riachuelo, 115 1º andar – Centro – São Paulo

Tel: 3119 9069 e 3119 9061

Atendimento: De 2ª a 5ª feira com horário marcado

Site: www.mp.sp.gov.br

Defensoria Pública do Estado de São Paulo

Rua Boa Vista, 103

CEP 01014-001 São Paulo, SP

Tel. (11) 3105-5799 - Informações: 0800-178989.

Site: www.defensoria.sp.gov.br

OABSP - Ordem dos Advogados do Brasil, Seção de São Paulo

(Recebe dentre muitas outras, queixas e denúncias contra advogados, que tenham, eventualmente, gerado prejuízos para seus clientes.)

Endereço: Praça da Sé, 385 – Térreo – Centro

Tel.: 3291 8000

Site: www.oabsp.org.br

Uni**FMU** – Centro Universitário das Faculdades
Metropolitanas Unidas

Núcleo de Prática Jurídica (Campus Liberdade)

Rua Taguá, 110 – Liberdade

Telefone: 3208 5765

Site: www.fmu.br