

## Fique atento e não deixe de exercer seu direito de consumidor

Os consumidores brasileiros contam com um poderoso instrumento na defesa dos seus direitos. É o Código de Defesa do Consumidor (CDC), instituído pela Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990. Com ele, todas as relações de consumo, desde a qualidade de produtos e serviços e a segurança dos consumidores até a adoção de políticas públicas e reparação de danos, incluindo penalidades nos casos de descumprimento, estão regulamentadas.

Para não ser lesado ao comprar um produto ou contratar um serviço, o consumidor deve se informar sobre as suas garantias. Abaixo, algumas dicas.

- Informe-se sobre a credibilidade dos fornecedores e prestadores de serviço. O código determina que os órgãos públicos de defesa do consumidor tenham listagem de fornecedores reclamados para consulta pública.
- Exija orçamento por escrito, inclusive sobre a forma de pagamento, o tempo de execução do trabalho, o tipo de material usado e detalhes do que será feito. O orçamento tem validade de dez dias, a partir da data de recebimento.
- Não faça acordos verbais. Inclua o que for acordado no contrato.
- Exija sempre a nota fiscal, recibos e o termo de garantia, e guarde-os.
- Faça reclamações por escrito, e guarde uma cópia.
- Informe-se sobre exigências de cancelamento ou rescisão antes de fechar contrato. O cancelamento de assinaturas ou serviços deve ser feito por escrito para que tenha validade legal.

- Não pague pelo serviço antes da execução ou da entrega do produto. Dê uma entrada e pague o restante depois.
- Todos os produtos e serviços devem apresentar informações claras e completas, em português, com as características respectivas, ingredientes utilizados, preço, prazo de validade, nome e endereço do fabricante e eventuais riscos que possam oferecer à saúde e segurança do consumidor. Não compre se a embalagem estiver danificada.
- O consumidor não é obrigado a fazer compras “casadas”, como, por exemplo, adquirir mais de um produto quando apenas um é necessário. Cuidado: mudança na embalagem pode trazer mudança no peso.
- Compras pela Internet, correio e telefone estão sujeitas às mesmas regras do Código de Defesa do Consumidor. O comprador tem sete dias para devolver o produto, sem ônus. Guarde a propaganda do serviço, verifique se há endereço e telefone do fornecedor e imprima passo a passo toda a transação feita por meio da Internet. Dê preferência ao pagamento por boleto bancário, e não por cartão de crédito.
- O cobrador não pode expor o devedor ao ridículo, como fazer cobranças no local de trabalho. O Procon auxilia na renegociação das dívidas.
- O prazo para reclamação é de 30 dias para produto e serviço não durável, como alimentos. E é de 90 dias para produto e serviço durável, como eletrodomésticos.

## A Quem Recorrer

**Procon** – Órgãos estaduais ou municipais que orientam e defendem os consumidores e fornecem a listagem dos reclamados para consulta pública. Lista com todos os órgãos no site [www.portaldoconsumidor.gov.br](http://www.portaldoconsumidor.gov.br)

**Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor do Ministério da Justiça** – Coordena a política nacional de defesa do consumidor e recebe reclamações. (61) 429-3942 / [www.mj.gov.br/dpdc](http://www.mj.gov.br/dpdc)

**Departamento de Aviação Civil (DAC)** – Reclamações e sugestões de usuários do transporte aéreo. Cada aeroporto possui um. [www.dac.gov.br](http://www.dac.gov.br)

**Delegacia do Consumidor (Decon)** – Recebe denúncias de crimes contra o consumidor, como a venda de produtos estragados. A queixa pode ser formulada em qualquer delegacia.

**Ministério Público (MP)** – Resolve situações que prejudiquem vários consumidores, como prestação de serviços públicos. Muitos estados dispõem de Promotoria de Defesa do Consumidor.

**Juizado Especial Civil e Criminal** – Resolve questões judiciais que envolvam até 40 salários mínimos. Até 20 salários mínimos não é necessário advogado.

Problemas com a União são resolvidos nos Juizados Especiais Federais Cíveis.

**Ministério dos Transportes** – Reclamações sobre empresas de transporte rodoviário de passageiros. 0800 61-0300 / [www.transportes.gov.br](http://www.transportes.gov.br)

**Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel)** – Interfere nos problemas não resolvidos pelas concessionárias. 0800 727-2010 / [www.aneel.gov.br](http://www.aneel.gov.br)

**Agência Nacional do Petróleo (ANP)** – Denúncias contra postos de combustíveis e revendedoras de gás, além de pesquisa de preços. 0800 90-0267 / [www.anp.gov.br](http://www.anp.gov.br)

**Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel)** – Se o problema não for resolvido junto à operadora de telefonia, procure a Anatel. 0800 33-2001 [www.anatel.gov.br](http://www.anatel.gov.br)

**Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS)** – Informações e reclamações sobre planos de saúde. 0800 701-9656 / [www.ans.gov.br](http://www.ans.gov.br)

**Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa)** – A Ouvidoria recebe, por telefone e e-mail, denúncias e queixas. (61) 448-1235 [www.anvisa.gov.br/ouvidoria](http://www.anvisa.gov.br/ouvidoria)

**Banco Central** – Orienta e recebe reclamações sobre instituições financeiras. 0800 99-2345 / [www.bacen.gov.br](http://www.bacen.gov.br)

**Inmetro** – Reclamações sobre laboratórios de calibração, ensaios, organismos de certificação e inspeção. 0300 789-1818 / [www.inmetro.gov.br](http://www.inmetro.gov.br)

**Conselhos profissionais** – Procure o conselho federal da categoria ou o sindicato para fazer denúncias e verificar o registro do profissional

**Comissão de Defesa do Consumidor, Meio Ambiente e Minorias da Câmara dos Deputados** – Não recebe denúncias, mas examina projetos e promove os direitos dos consumidores junto aos órgãos do governo e à sociedade. (61) 318-6929 / [www.camara.gov.br](http://www.camara.gov.br)

**Ordem dos Advogados do Brasil (OAB)** – Em alguns estados foram criadas comissões de defesa do consumidor, que auxiliam o cidadão. No site [www.oab.org.br](http://www.oab.org.br) estão disponíveis os telefones de todas as seccionais da entidade.

**Conselho Nacional de Auto-Regulamentação Publicitária (Conar)** Recebe denúncias contra propagandas ofensivas e enganosas. (11) 3284-8880 / [www.conar.org.br](http://www.conar.org.br)

**Associação Pro Teste** – Realiza testes de produtos e fornece informações. (21) 4502-2828 / [www.proteste.org.br](http://www.proteste.org.br)

**Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec)** – Defende os consumidores associados ao órgão, realiza testes de produtos e fornece informações. (11) 3874-2152 / [www.idec.org.br](http://www.idec.org.br)

**Associação Brasileira de Defesa do Consumidor e Trabalhador** (21) 2723-6688 / [www.abradecont.org.br](http://www.abradecont.org.br)

**Associação Brasileira de Defesa do Consumidor, da Vida e dos Direitos Cívicos (Adcon)** – (21) 2568-6087 / [www.adcon.org.br](http://www.adcon.org.br)

**Associação Nacional de Assistência ao Consumidor e Trabalhador (Anacont)** – (21) 2524-6690 / [www.anacont.org.br](http://www.anacont.org.br)