

“ampliar o acesso a Justiça constitui reflexo da cidadania fundada em princípio humanístico”

LOCAL, DIAS E HORÁRIOS DE ATENDIMENTO.

NPJ – FAAr / Tel.: 3535-5005 ou 5008 / www.faar.edu.br

Rua Capitão Sílvio, n.º 2.738, Setor Grandes Áreas

3ª feira das 14:30 às 16:30h e das 19:00 às 20:40h.

4ª feira das 14:30 às 16:30h

5ª feira das 16:30 às 18:30h

O NPJ oferece Assistência jurídica às pessoas que não podem arcar com as despesas de processos e advogados, com renda familiar não superior a 2 salários mínimos nacionais.

Os interessados são assistidos por estagiários do Curso de Direito e Professores-Advogados

Documentos necessários para o 1º atendimento

Cópia de:

- Identidade
- CPF
- Comprovante de renda
- Comprovante de residência (conta de luz, água ou telefone) - morador do município de Ariquemes

Obs.: Outros documentos poderão ser exigidos em razão da natureza da ação a ser ajuizada.



Núcleo de Prática Jurídica (NPJ)

Coordenação do Curso de Direito

Educando para o Futuro

Consumidor Consciente



FAAr – Faculdades Associadas de Ariquemes
IESUR – Instituto de Ensino Superior de Rondônia
FAECA - Fundação Assistencial Educativa Cristã de Ariquemes

APRESENTAÇÃO

A partir de 1990, com a entrada em vigor da Lei n.º 8.078/90 – o Código de Defesa do consumidor, nosso país deu um grande salto na construção da cidadania. A partir daí, a população brasileira passou a contar com um poderoso instrumento de proteção nas relações de consumo.

Entretanto, de lá até os dias de hoje, grande parte da população brasileira ainda não tomou conhecimento integral de seus direitos como consumidores. Assim, mesmo com as garantias prevista no Código e com a criação de diversos órgãos e entidades de defesa do consumidor, resta vencer um desafio ainda maior: educar e informar os cidadãos como consumidores, para que pratiquem o ato de consumir de um modo mais consciente e responsável.

A Cartilha do Consumidor foi redigida em linguagem acessível, permitindo que todos possam compreender facilmente as normas publicadas pela lei. As Faculdades Associadas de Ariquemes – Curso de Direito e Núcleo de Prática Jurídica – pretende contribuir para a informação e educação do consumidor brasileiro, permitindo-lhe compreender melhor quais são os seus direitos, assim como conhecer os instrumentos que pode utilizar para defendê-los.

Bernardo Augusto Galindo Coutinho
Coordenador do NPJ

credenciamento de laboratório e organismos.
IPEM/RO - Av. dos Imigrantes, 1201, São Sebastião II,
Porto Velho, Cep.: 78900-970
Telefone: (69) 3223-2042
Fax: (69) 3229-6020
Ouvidoria: 0800-285-1818
www.inmetro.gov.br

BANCO CENTRAL

Reclamações: Sistema Financeiro Nacional e de consórcios
Av. Pres. Vargas, 730, Centro, RJ, Cep 20071-001
Tel: (21) 3805-5590
Ligação gratuita: 0800-99-2345
www.bacen.gov.br

SUSEP – Superintendência de Seguros Privados

Reclamações: Seguros, Planos de Previdência Privada e de Capitalização
Setor Bancário Sul, Quadra 1, BL.K, 13º andar, Ed. Seguradora, Brasília, DF, Cep.: 70093-900
Tel: (61)3322-8995 / (61)3223-2129 / (61)3224-3008
Fax: (61)3223-1129
DISQUE SUSEP 0800-21-8484
www.susep.gov.br

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

ESCRITÓRIO REGIONAL DE ARIQUEMES
Avenida JK, n.º 1.549, Setor Institucional, Cep.: 78932-000
Tel.: (69) 3535-3919 - contato: Sérgio André Shubarp –
(69) 3535 2120
Linha Verde 0800-61-8080
www.ibama.gov.br

Juizado Especial Cível

Av. Tancredo Neves, 2606, Ariquemes

Tel.: 3535-2493 ou 2093

ANATEL – Agência Nacional de Telecomunicações

End.: SAUS Quadra 06 Blocos C, E, F e H, Brasília, DF,

Cep.: 70070-940 - Pabx: (0XX61) 2312-2000

Central de Atendimento – 0800-33-2001

www.anatel.gov.br

ANEEL - Agência Nacional de Energia Elétrica

SGAN 603 módulo J Brasília DF CEP 70830-030

Telefone Geral: 0 XX 61 2192 8600

Ligação gratuita: 144

www.anell.gov.br

ANS - Agência Nacional de Saúde Suplementar

Reclamações relacionadas às Operadoras de Plano de Saúde. Cartas podem ser enviadas para Av. Augusto Severo, n.º 84, Glória, Rio de Janeiro, RJ, Cep 20021-040

Tel: 0800-701-9656

www.ans.gov.br

ANVISA - Agência Nacional de Vigilância Sanitária

Reclamações relativas a alimentos, cosméticos, tabaco, medicamentos, serviços de saúde, sangue e hemoderivados e toxicologia.

SEPN 515, Bl.B, Ed. Ômega, Brasília, DF, Cep: 70770-502

Central de Atendimento Anvisa 0800 644 0644

Disque Saúde 0800 61 1997

Disque-Intoxicação 0800-722-6001

Telefone Geral da Anvisa (61) 3448-1000

www.anvisa.gov.br

INMETRO – Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial

Reclamações: instrumentos de medir, produtos pré-medidos, segurança e qualidade produtos e serviços,

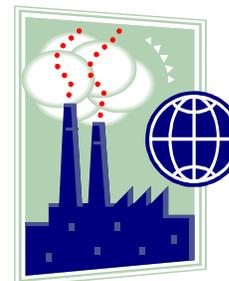
CARTILHA DO CONSUMIDOR

Para entender bem esta cartilha é preciso saber primeiro o significado de algumas palavras usadas pelo Código de Defesa do Consumidor.



CONSUMIDOR

– Qualquer pessoa ou empresa que compra uma mercadoria ou utiliza serviços, as vítimas de acidentes por produtos defeituosos, bem como as pessoas expostas às cláusulas abusivas.



FORNECEDOR

– Pessoas ou empresas públicas ou particulares, nacionais ou estrangeiras que oferecem, produzem, criam, constroem, transformam, importam, exploram, distribuem ou vedem produtos ou serviços são fornecedores.



RELAÇÃO DE CONSUMO



- Tem que ter alguém vendendo, e conseqüentemente, alguém interessado em comprar, ou vice-versa. A troca por dinheiro, por produto ou serviço, entre o fornecedor e o consumidor, é uma relação de consumo. Portanto o Código de Defesa do Consumidor (CDC) 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.

PRODUTO – São todas as mercadorias que você compra para o seu consumo. Pode ser uma geladeira, automóvel, roupa, alimentos, etc.

Os produtos podem ser de dois tipos:



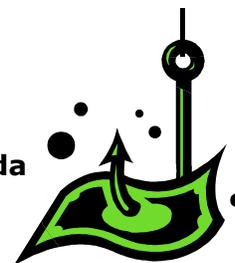
Produto durável é aquele que não desaparece com o uso (carro, geladeira, casa, etc.).

Produto não durável é aquele que acaba com o uso (comida, bebida, etc.).

SERVIÇO – São trabalhos feitos por pessoas ou empresas para satisfazer suas necessidades e você paga por eles, como por exemplo: conserto de carro, serviço bancário, público, etc.



- As multas de mora decorrentes do não pagamento no prazo estipulado não poderão ser superiores a 2% (dois por cento) da prestação;
- O consumidor pode liquidar antecipadamente o seu débito, total ou parcialmente, mediante a redução proporcional dos juros.
- Se o consumidor deixar de pagar as prestações e, com isso, tiver de devolver o produto adquirido, as prestações pagas deverão ser devolvidas.
- No caso dos consórcios, a devolução levará em conta o devido desconto dos prejuízos que a desistência (ou falta de pagamento) do comprador tiver acarretado ao grupo.



- Cobrança indevida

- O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito ao ressarcimento, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais.

ONDE RECLAMAR OS SEUS DIREITOS

Procon – Ariquemes

Av. Tabapuã, n.º 2.466, setor 03
Tel.: 3536-1128

Ministério Público

Promotoria de Defesa do Consumidor

Av. Trancredo Neves, n.º 2.700, Ariquemes
Tel.: 3535-3519

- ✓ possibilitem ao fornecedor a modificação de qualquer parte do contrato sem a autorização do consumidor.
- ✓ estabeleçam a perda das prestações já pagas por descumprimento de alguma obrigação do consumidor.

- **Direitos nas compras por reembolso postal, por telefone ou pela internet:**



- O consumidor tem o direito de desistir da compra ou da contratação no prazo de 7 (sete) dias, contados a partir do recebimento do produto ou da assinatura do contrato, com a devolução da quantia paga, monetariamente atualizada.

- **Direitos nas vendas a prazo ou em consórcios:**



- A empresa ou a financeira, deve informar o preço do produto ou serviço;
- O montante de juros de mora;
- Taxa efetiva anual de juros;
- Os acréscimos legalmente previstos;
- O número e a periodicidade das prestações;
- A soma total a pagar, com ou sem financiamento

Os serviços também podem ser de dois tipos:

Serviço durável é aquele que custa a desaparecer com o uso (pintura da casa, construções, etc.).

Serviço não durável é aquele que acaba rápido (tinturaria, cabeleireiro, etc.).



GARANTIA DO PRODUTO OU DO SERVIÇO

(Prazos para reclamar)

30 (trinta) dias para os produtos ou serviços não duráveis. Ex.: alimentos, lavanderias, lojas, etc.

90 (noventa) dias para os produtos ou serviços duráveis. Ex.: Eletrodomésticos, serviço de pintura, construções, etc.

DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR

1. Proteção da vida e da saúde

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

2. Educação para o consumo e liberdade de escolha de produtos e serviços.

Todo consumidor tem o direito de receber orientação sobre

consumo adequado e correto dos produtos e serviços que utiliza. Todo consumidor tem o direito de escolher o produto ou serviço que achar mais conveniente para o seu consumo.

3. Informação

Todo produto deve trazer informações claras (em português) sobre sua quantidade, peso, composição, preço, riscos que apresenta e sobre o modo de utilizá-lo. Antes de contratar qualquer serviço você tem o direito a todas as informações que necessitar.

4. 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 o direito de cancelar o contrato e receber a devolução da quantia que havia pagado. A publicidade enganosa e a abusiva são proibidas e consideradas crime pelo Código de Defesa do Consumidor.

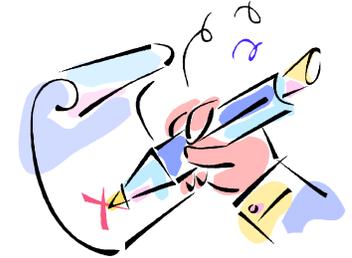
5. Proteção contratual

Quando duas ou mais pessoas assinam um acordo com cláusulas pré-redigidas por uma das partes, concluem um contrato. Quando as cláusulas do contrato não são cumpridas ou forem prejudiciais ao consumidor, podem ser anuladas ou modificadas por um juiz. O contrato não obriga o consumidor caso esta não tome conhecimento do que nele está escrito.

6. 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 causados.

- A autenticidade. Produtos falsificados podem ser perigosos.
- Se o produto atende à sua finalidade. Ex.: ferro de passar que não esquentem. Procure testar o produto na loja antes de comprar.



- Cuidados na hora de contratar:

- Os contratos, de acordo com o CDC, devem ser escritos em linguagem simples e clara, com letras legíveis e com um destaque para as cláusulas que possam ser prejudiciais aos interesses do consumidor;



- O CDC garante, ainda, que o consumidor possa requerer a modificação das cláusulas contratuais consideradas abusivas. São proibidas, por exemplo, as cláusulas que:
 - ✓ proibam o consumidor de devolver o produto ou de receber de volta o que a pagou em função de um produto ou serviço defeituosos.
 - ✓ estabeleçam obrigações para outras pessoas, além do fornecedor e do consumidor.
 - ✓ coloquem o consumidor em desvantagem. autorizem o fornecedor a alterar o preço.

PRÁTICAS ABUSIVAS PROIBIDAS

As práticas abusivas são aquelas que geram desvantagem ou prejuízo. O consumidor deve ficar atento às seguintes situações:

- Venda casada: quando a aquisição de um produto ou um serviço, estiver condicionada a aquisição de outro;
- Enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação, qualquer produto ou qualquer serviço;
- Prevaler da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social;
- Desvantagens exageradas ao consumidor;
- Executar serviço sem prévia elaboração de orçamento e sem a autorização do consumidor;
- Autorização ao fornecedor de alterar o preço pactuado em contrato;
- Alteração de contrato que permita ao fornecedor, sem o consentimento do consumidor.



ATENÇÃO!

- Ao adquirir produtos observe:

- O prazo de validade.
- A boa aparência das embalagens. Latas amassadas, estufadas ou enferrujadas, embalagens abertas ou danificadas causam danos à saúde.

7. Acesso à Justiça

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

8. Facilitação da defesa dos seus direitos

O CDC, em certos casos, permite que seja invertido o ônus de provar os fatos, ou seja, o fornecedor seja obrigado a provar que o que está sendo reclamado contra ele não é verdade.

9. Qualidade dos serviços públicos

O CDC assegura que a prestação dos serviços públicos sejam de qualidade e que o consumidor seja bem atendido pelos órgãos públicos e pelas empresas concessionárias que prestam esses serviços.

DA PUBLICIDADE



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

Publicidade enganosa é a que contém informações falsas, esconde ou deixa faltar informações importantes sobre um produto ou serviço. Estas informações podem ser sobre: características, quantidade, origem, preço, propriedades.

Publicidade abusiva é a que gera discriminação; provoca violência; explora medo ou superstição; aproveita-se da falta de experiência da criança; desrespeita valores ambientais; e induz a um comportamento prejudicial à saúde e à segurança.

APRESENTAÇÃO DO PRODUTO OU SERVIÇO



- Os produtos ou serviços devem prestar informações claras e completas no nosso idioma.
- Os produtos importados devem conter, em sua embalagem, fita adesiva e manual de instruções com as explicações em português.
- O fornecedor deve garantir a reposição das peças enquanto este produto estiver sendo fabricado ou importado. Sendo encerrada a fabricação do produto ou a sua importação, a oferta das peças de reposição deverá permanecer por um tempo determinado.
- No Comércio por telefone ou via postal é necessário ter o nome do fabricante e endereço: na embalagem, na publicidade e em todos os impressos usados na compra.

- Quando o fornecedor não cumprir o anunciado, o consumidor poderá: exigir o cumprimento do que foi anunciado, aceitar outro produto ou prestação de serviço de igual valor ou desfazer o contrato, com direito a receber o valor pago com correção, e ser indenizado por perdas e danos.



CONTRATAR SERVIÇOS

EVITE oficinas não autorizadas e profissionais inexperientes.

EXIJA o orçamento antes de autorizar o serviço. O orçamento é direito do consumidor e nele deverá constar:

- forma de pagamento, o tempo de execução do serviço, o tipo de material a ser usado, detalhes do serviço a ser executado.
- caso você não aprove o orçamento, o fornecedor não poderá cobrar nenhuma taxa pela sua elaboração.
- o orçamento tem validade de 10 dias a partir da data de recebimento pelo consumidor.