



Câmara dos Deputados

# **CONSUMIDOR DEFENDA-SE**

## **Guia Prático de Orientação aos Consumidores**

**Comissão de Defesa do Consumidor  
Brasília - 2006**



CÂMARA DOS DEPUTADOS  
Comissão de Defesa do Consumidor

# CONSUMIDOR, DEFENDA-SE

Guia Prático de Orientação  
aos Consumidores

Brasília – 2006

MESA DA  
CÂMARA DOS DEPUTADOS

52ª Legislatura — 4ª Sessão Legislativa  
2006

Presidente:

ALDO REBELO (PCdoB-SP)

Primeiro-Vice-Presidente:

JOSÉ THOMAZ NONÔ (PFL-AL)

Segundo-Vice-Presidente:

CIRO NOGUEIRA (PP-PI)

Primeiro-Secretário:

INOCÊNCIO OLIVEIRA (PL-PE)

Segundo-Secretário:

NILTON CAPIXABA (PTB-RO)

Terceiro-Secretário:

EDUARDO GOMES (PSDB-TO)

Quarto-Secretário:

JOÃO CALDAS (PL-AL)

Suplentes de Secretário

Primeiro-Suplente:

GIVALDO CARIMBÃO (PSB-AL)

Segundo-Suplente:

JORGE ALBERTO (PMDB-SE)

Terceiro-Suplente:

GERALDO RESENDE (PPS-MS)

Quarto-Suplente:

MÁRIO HERINGER (PDT-MG)

Diretor-Geral:

Sérgio Sampaio Contreiras de Almeida

Secretário-Geral da Mesa:

Mozart Vianna de Paiva



CÂMARA DOS DEPUTADOS  
Comissão de Defesa do Consumidor

# CONSUMIDOR, DEFENDA-SE

## Guia Prático de Orientação aos Consumidores

Cartilha desenvolvida pela Comissão de Defesa do Consumidor, em parceria com a PROTESTE, que visa facilitar a resolução de conflitos de consumo por meio da explicação didática dos capítulos, artigos e incisos do Código de Defesa do Consumidor.

Centro de Documentação e Informação  
Coordenação de Publicações  
Brasília – 2006

CÂMARA DOS DEPUTADOS

DIRETORIA LEGISLATIVA

Diretor: Afrísio Vieira Lima Filho

CENTRO DE DOCUMENTAÇÃO E INFORMAÇÃO

Diretor: Jorge Henrique Cartaxo

COORDENAÇÃO DE PUBLICAÇÕES

Diretora: Pedro Noleto

DEPARTAMENTO DE COMISSÕES

Diretor: Silvio Avelino da Silva

Câmara dos Deputados

Centro de Documentação e Informação — CEDI

Coordenação de Publicações — CODEP

Anexo II – Térreo - Praça dos Três Poderes

Brasília (DF) - CEP 70160-900

Telefone: (61) 3216-5802; fax: (61) 3216-5810

publicacoes.cedi@camara.gov.br

SÉRIE

Ação parlamentar

n. 321

Dados Internacionais de Catalogação-na-publicação (CIP)

Coordenação de Biblioteca. Seção de Catalogação.

---

Consumidor, defenda-se. — Brasília : Câmara dos Deputados, Coordenação de Publicações, 2006.  
p. — (Série ação parlamentar ; n. 321)

“Cartilha desenvolvida pela Comissão de Defesa do Consumidor, que visa facilitar a resolução de conflitos de consumo através da explicação didática dos capítulos, artigos e incisos do Código de Defesa do Consumidor.”

ISBN 85-7365-452-X

1. Proteção e defesa do consumidor, Brasil. 2. Direito do consumidor, Brasil. I. Série. II. Brasil. Congresso. Câmara dos Deputados. Comissão de Defesa do Consumidor.

CDU 366(81)

---

ISBN 85-7365-452-X

# SUMÁRIO

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR .....	7
MEMBROS TITULARES E MEMBROS SUPLENTES .....	8
APRESENTAÇÃO.....	9
INTRODUÇÃO - PARA COMEÇO DE CONVERSA.....	11
CAPÍTULO 1 - A IMPORTÂNCIA DA INFORMAÇÃO .....	15
CAPÍTULO 2 - RECLAME QUANDO PRODUTOS E SERVIÇOS FOREM INADEQUADOS .....	17
CAPÍTULO 3 - ATENÇÃO E OLHO VIVO NA HORA DA COMPRA E DA ENTREGA.....	23
CAPÍTULO 4 - CUIDADO COM SEU BOLSO.....	29
CAPÍTULO 5 - DEFENDA SEUS DIREITOS.....	37
CAPÍTULO 6 - ENDEREÇOS IMPORTANTES .....	40
CAPÍTULO 7 - COMO FAZER CARTAS DE RECLAMAÇÃO .....	45
CAPÍTULO 8 - MODELOS DE CARTAS.....	47
COMPROMISSO EM DEFESA DO CONSUMIDOR BRASILEIRO..	59



## Comissão de Defesa do Consumidor

### *Presidente*

Dep. Luiz Antonio Fleury Filho – PTB/SP  
dep.luizantoniofleury@camara.gov.br

### *1º Vice-Presidente*

Dep. Eduardo Seabra – PTB/AP  
dep.eduardoseabra@camara.gov.br

### *2º Vice-Presidente*

Dep. Carlos Sampaio - PSDB/SP  
dep.carlossampaio@camara.gov.br

### *3º Vice-Presidente:*

Dep. Júlio Delgado – PPS/MG  
dep.juliodelgado@camara.gov.br

## MEMBROS TITULARES

ALMEIDA DE JESUS – PL/CE  
dep.almeidadejesus@camara.gov.br

ANA GUERRA – PT/MG  
dep.anaguerra@camara.gov.br

CELSO RUSSOMANNO – PP/SP  
dep.celsorussomanno@camara.gov.br

GIVALDO CARIMBÃO – PSB/AL  
givaldocarimbao@camara.gov.br

JONIVAL LUCAS JUNIOR – PTB/BA  
jonivallucasjunior@camara.gov.br

JOSÉ CARLOS ARAÚJO – PFL/BA  
dep.josecarlosaraujo@camara.gov.br

LUIZ BITTENCOURT – PMDB/GO  
dep.luizbittencourt@camara.gov.br

MARCELO GUIMARÃES FILHO – PFL/BA  
dep.marceloguimaraesfilho@camara.gov.br

MÁRCIO FORTES – PSDB/RJ  
dep.marciofortes@camara.gov.br

PEDRO CANEDO – PP/GO  
dep.pedrocanedo@camara.gov.br

PAULO LIMA – PMDB/SP  
dep.paulolima@camara.gov.br

RENATO COZZOLINO – PDT/RJ  
dep.renatocozzolino@camara.gov.br

ROBÉRIO NUNES – PFL/BA  
dep.roberionunes@camara.gov.br

SELMA SCHONS – PT/PR  
dep.selmaschons@camara.gov.br

SIMPLÍCIO MÁRIOPT/PI  
dep.simpliciomario@camara.gov.br

WLADIMIR COSTA – PMDB/PR  
dep.wladimircosta@camara.gov.br

## MEMBROS SUPLENTES

ALEX CANZIANI – PTB/PR  
dep.alexcanziani@camara.gov.br

FERNANDO DE FABINHO – PFL/BA  
dep.fernandodefabinho@camara.gov.br

HERMES PARCIANELLO – PMDB/PR  
dep.hermesparcanello@camara.gov.br

JOÃO GRANDÃO – PT/MS  
dep.joaograndao@camara.gov.br

JOÃO PAULO GOMES DA SILVA – PSB/MG  
dep.joaopaulogomesdasilva@camara.gov.br

JULIO LOPES – PP/RJ  
dep.juliolopes@camara.gov.br

KÁTIA ABREU – PFL/TO  
dep.katiaabreu@camara.gov.br

LEANDRO VILELA – PMDB/GO  
dep.leandrovilela@camara.gov.br

LUIZ BASSUMA PT/BA  
dep.luizbassuma@camara.gov.br

MARCOS DE JESUS – PFL/PE  
dep.marcosdejesus@camara.gov.br

MARIA DO CARMO LARA – PT/MG  
dep.mariadocarmolara@camara.gov.br

MAX ROSENMANN – PMDB/PR  
dep.maxrosenmann@camara.gov.br

NEUTON LIMA – PTB/SP  
dep.neutonlima@camara.gov.br

PAULO BALTAZAR – PSB/RJ  
dep.paulobaltazar@camara.gov.br

REMI TRINTA – PL/MA  
dep.remitrinta@camara.gov.br

RICARDO FIUZA – PP/PE  
dep.ricardofiuza@camara.gov.br

RICARDO IZAR – PTB/SP  
dep.ricardoizar@camara.gov.br

SANDRO MATOS – PTB/RJ  
dep.sandromatos@camara.gov.br

YEDA CRUSIUS – PSDB/RS  
dep.yedacrusius@camara.gov.br

ZELINDA NOVAES – PFL/BA  
dep.zelindanovaes@camara.gov.br

## APRESENTAÇÃO

Neste décimo quinto ano de existência do Código de Defesa do Consumidor, há muito o que comemorar. Considerado uma das legislações consumeristas mais modernas do mundo, sua aprovação representou uma revolução ao reconhecer a vulnerabilidade do consumidor.

No entanto, a contribuição mais importante é, sem dúvida, a consciência da cidadania, da exigência do respeito aos direitos e da transparência nas relações de consumo, valores em construção.

Temos o que comemorar, mas ainda um longo caminho a percorrer. A tarefa mais urgente nos parece a tradução da linguagem jurídica do Código para que o cidadão comum possa fazer uso corrente deste texto. A explicação didática, clara e baseada em exemplos do cotidiano deve percorrer os capítulos, artigos e incisos do CDC. Na verdade, é o direito à informação, expresso no capítulo referente aos direitos básicos do consumidor, que buscamos neste momento.

Com este intuito, apresentamos esta cartilha, fruto da parceria desta Comissão de Defesa do Consumidor da Câmara dos Deputados com a PRO TESTE – Associação Brasileira de Defesa do Consumidor, entidade Civil que muito tem contribuído com este colegiado, não apenas na discussão de temas relevantes em audiência públicas, mas em iniciativas como esta, que certamente alcançarão setores diferenciados da população.

Certamente, esta é a primeira de uma série de cartilhas a serem desenvolvidas por esta Comissão. Apresentando os cuidados essenciais que o consumidor deve observar, possui ao final uma lista com endereços importantes e alguns modelos básicos de correspondências para facilitarem a resolução dos conflitos de consumo.

Acreditamos que iniciativas como esta contribuem, de forma eficaz e abrangente, para uma educação do consumo, ainda mais num país como o nosso, tão carente de recursos e onde apenas 10% dos municípios possuem Procons.

Boa leitura e um consumo consciente a todos!

**DEPUTADO LUIZ ANTÔNIO FLEURY FILHO**  
*PRESIDENTE DA COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR*



## INTRODUÇÃO - PARA COMEÇO DE CONVERSA...

Todo o cidadão possui direitos. Isto está em nossa Constituição Federal de 1988 – a lei maior de nosso país, que estabelece os princípios e garantias individuais – e no Código Civil Brasileiro – lei que rege todas as relações da vida civil.

Em 11 de setembro de 1990, ganhamos uma nova lei – o **Código de Defesa do Consumidor – CDC** (Lei nº 8.078). E este fato foi muito importante, porque a partir de sua entrada em vigor (11 de março de 1991, quando começou a valer), todo o cidadão que se encontre na condição de “consumidor” passou a ser protegido, de forma especial, por esta lei.

### O QUE É, ENTÃO, SER CONSUMIDOR?

Ser consumidor é ser o destinatário final de um produto ou de um serviço colocado à venda no mercado, pelo seu fornecedor. É aquele que compra produtos e serviços, *para uso próprio*. Mas é também consumidor quem ganha um presente comprado por um amigo ou parente, e quem se utiliza de um produto ou serviço, mesmo que comprado por outrem, com as mesmas características.

(Art. 2º, do CDC)

### QUEM É O FORNECEDOR?

É todo aquele (pessoa física ou jurídica) que exerce atividade econômica, de forma permanente, recebendo remuneração.

Esclarecendo melhor, isto significa que para que haja a proteção do CDC é preciso que se estabeleça entre as duas partes (consumidor e fornecedor), uma relação que é chamada de “*relação de consumo*”.

Se, por exemplo, o cidadão vai à padaria para comprar o leite e o pão, mesmo sem perceber, está criada uma relação de consumo com o dono da padaria – que passa a ser o seu fornecedor. O mesmo acontece quando ele vai abrir uma conta corrente em um banco, quando faz compras no supermercado e na feira, quando compra um seguro, quando consome luz, água, gás e telefone, quando contrata um plano de saúde, quando solicita o conserto de

sua geladeira... E também quando faz um contrato com uma empresa para comprar uma casa, um carro, matricular o filho em uma escola, etc.

Pode-se dizer que o direito do consumidor é exercido no dia-a-dia, todos os dias. Por isto é tão importante que todo o cidadão conheça seus direitosconsumidor e saiba como fazê-los valer.

(Art. 3º, CDC)

## QUAIS SÃO OS DIREITOS DO CONSUMIDOR?

Os **direitos básicos do consumidor**, são enumerados pelo CDC e representam sua base, podendo ser resumidos desta forma:

- ♦Direito à informação (Art. 6º, III)
- ♦Direito à liberdade de escolha (Art. 6º, II)
- ♦Direito à proteção da vida, saúde e segurança contra riscos (Art. 6º,I)
- ♦Direito à proteção contra **práticas abusivas**, incluindo a propaganda enganosa (Art. 6º, IV)
- ♦Direito a contratos em condições equilibradas, excluindo cláusulas abusivas (Art. 6º, V)
- ♦Direito à reparação de danos patrimoniais e morais (Art. 6º, VI)
- ♦Direito de acesso à Justiça e de facilitação de sua defesa em Juízo ( Art. 6º, VII, VIII)
- ♦Direito a serviços públicos adequados e eficientes (Art. 6º, X)

Resumindo, é necessário saber que o consumidor tem direito a produtos e serviços com *qualidade, adequados* à finalidade a que se destinam, e que não sejam *perigosos* à sua saúde e segurança, tanto física como de seu patrimônio.

## PAPEL DO CONSUMIDOR

Todo cidadão possui direitos, mas também possui obrigações. Nesta cartilha, a proposta é oferecer um guia para que cada leitor, identificando-se como **consumidor**, possa conhecer melhor os seus direitos, compreenda como é importante a informação, e saiba que é possível se defender quando tiver seus

direitos atingidos e desatendidos por fornecedores de produtos e serviços.

Problemas com produtos e serviços com defeito, inadequados, impróprios aos fins a que se destinam, ou inseguros, têm solução. O exercício da cidadania está intimamente ligado ao direito do consumidor. **Conhecimento e atitude** são palavras de ordem quando se trata da ação direta do consumidor.

O Código de Defesa do Consumidor é o mais importante instrumento que o consumidor tem para alcançar o justo atendimento às suas necessidades, a proteção de seus interesses econômicos e a melhoria de sua qualidade de vida, na busca do desejado e necessário equilíbrio de forças com os fornecedores.

Aqui está o convite para que você também colabore para o aperfeiçoamento do mercado de consumo e para o respeito ao consumidor em nosso país.

## PRINCIPAIS PROBLEMAS QUE O CONSUMIDOR ENFRENTA

Nas suas relações de consumo, o consumidor se depara com diversas situações em que tem seus direitos desrespeitados. As mais comuns são:

- ♦ Defeitos em produtos.
- ♦ Defeitos em serviços em geral.
- ♦ Defeitos na prestação dos serviços públicos essenciais (água, luz, gás e telefone – como cobranças indevidas, dificuldade para cancelamento, falta de eficiência e de qualidade no atendimento do SAC).
- ♦ Falhas na informação e práticas abusivas (descumprimento de oferta, propaganda enganosa, venda casada, falta de orçamento, envio sem solicitação, reajuste de preços sem justa causa, inserção em cadastros de maus pagadores, não entrega de comprovante fiscal, cobranças indevidas).
- ♦ Problemas com contratos (cláusulas abusivas, alteração unilateral, imposição de multas abusivas, impossibilidade de cancelamento).

## APRENDA A SE DEFENDER

Para resolver esses problemas, o consumidor deve:

1. Inicialmente, tratar diretamente com o fornecedor: por escrito, com carta enviada com o Aviso de Recebimento (AR) do correio, procurando um acordo extrajudicial.

2. Procurar um dos órgãos de defesa do consumidor, e ainda tentar uma solução extrajudicial (acordo).
3. Procurar o Poder Judiciário – em muitos casos acionando os Juizados Especiais Cíveis, que agilizam o processo.

Vamos conhecer algumas orientações de como se defender, nas próximas páginas.

## CAPÍTULO 1 - A IMPORTÂNCIA DA INFORMAÇÃO

Dentre os direitos básicos do consumidor, o direito à informação se destaca, por uma simples razão: somente pode exercer sua liberdade de escolher entre os diversos produtos e serviços existentes no mercado, o cidadão que estiver bem informado quanto a suas características, composição, origem e preço, incluindo os possíveis riscos que esses produtos e serviços possam apresentar.

Por exemplo: o álcool pode ser fabricado e colocado à venda, mas não pode deixar de haver, na embalagem, a informação do perigo (riscos) que pode representar à vida e à segurança do consumidor. Também devem constar as condições para seu uso de forma adequada e segura.

É preciso que se diga que a informação ao consumidor deve sempre ser clara, adequada, em língua portuguesa e, acima de tudo, verdadeira. Muitos dos problemas pelos quais passa o consumidor, têm sua origem na falha ou falta de informação. Por esta razão, é fundamental o cidadão estar sempre atento no momento em que faz suas compras, ou quando assina contratos.

### CONSUMIDOR BEM INFORMADO FAZ VALER OS SEUS DIREITOS

O Código de Defesa do Consumidor trouxe, como um de seus pontos altos, o direito do consumidor ser bem informado e a obrigação, do fornecedor de produtos ou de serviços, dar toda informação ao consumidor.

#### O QUE GARANTE A LEI

O consumidor tem o **direito** à informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços oferecidos no mercado, com dados corretos sobre quantidade, características, composição, qualidade e preço. Os produtos que apresentem riscos à segurança ou saúde, também precisam informar este fato. (Art. 6º, III)

Por seu lado, é **dever** do fornecedor informar com clareza as condições em que se encontra o produto ou o serviço que oferece. (Art. 8º)

Se depois que o produto for colocado à venda, o fornecedor tiver conhecimento de seu perigo, deverá imediatamente comunicar às autoridades competentes e aos consumidores, por meio de anúncios publicitários em rádio, TV, jornal. (Art. 10, § 1º)

É, portanto, dever do fornecedor informar o consumidor sobre os riscos que porventura o produto apresentar. O não cumprimento a esta determinação do Código de Defesa do Consumidor configura *crime contra as relações de consumo* e prevê detenção de 6 meses a 2 anos e multa!

Em termos práticos, isso significa que:

- ♦ os anúncios divulgados nos meios de comunicação (rádios, TVs, jornais, revistas) precisam trazer de forma clara os dados mais importantes sobre o produto ou serviço que está sendo oferecido;
- ♦ as promoções feitas no comércio precisam ser verdadeiras e indicar todas as características e seus prazos de início e término;
- ♦ os bancos precisam afixar quadros, com informação das tarifas, em local de fácil acesso para consulta;
- ♦ as embalagens e rótulos de alimentos, de medicamentos, e dos produtos em geral, devem trazer todas as informações e modo de uso;
- ♦ o manual de instruções para o usos dos aparelhos deve ser entregue no momento da compra ou da entrega do produto, e deve assegurar informações corretas, claras, precisas e em língua portuguesa, e com ilustrações;
- ♦ em qualquer compra de produto ou execução de serviço, o fornecedor deve emitir a **nota fiscal** e entregá-la ao consumidor. Nela devem constar todos os dados ( como características e quantidade) dos produtos e serviços, além do preço. Esse documento é muito importante, garante o consumidor em caso de troca ou devolução da mercadoria, além de provar que o fornecedor está recolhendo impostos!

## CONCLUINDO

O consumidor precisa fazer a sua parte e para isto, deve estar sempre atento e procurar se informar bem, *antes* de tomar qualquer decisão de compra, fechar qualquer negócio ou assinar contratos. É preciso cuidado para gastar bem o seu dinheiro: pesquisar preços, formas de pagamento sem juros, ou com juros menores; evitar ceder a pressões, a promessas de facilidades, ou a impulsos. Informe-se!

E mais: antes de comprar um produto ou contratar qualquer serviço, peça as propostas por escrito, com data completa (dia, mês e ano), nome da loja e do funcionário atendente. Isto facilita a comparação e ajuda a negociar.

## CAPÍTULO 2 - RECLAME QUANDO PRODUTOS E SERVIÇOS FOREM INADEQUADOS

Não há nada mais desgastante do que receber uma mercadoria com defeito ou contratar um serviço que não é realizado a contento. Reclamações por telefone, por carta ou pessoalmente, fazem o consumidor gastar seu tempo e sua paciência. Por isso, muita gente deixa para lá, achando que não vale a pena. Nada disso! Você não precisa perder seu dinheiro e muito menos os seus direitos.

Antes de mais nada, veja a diferença entre o que são produtos e o que são serviços:

**Produtos:** são todos os bens, móveis ou imóveis, materiais ou não, que se pode comprar – de uma simples bala comprada na padaria da esquina, até o carro mais sofisticado. (Art. 3º, § 1º)

**Serviços:** são o resultado de qualquer atividade humana prestada mediante pagamento, mas que não apresenta o aspecto de um bem material – por exemplo: transporte, educação, consertos, serviços públicos, bancários, financeiros, de crédito e de seguros, etc.). (Art. 3º, § 2º)

### O QUE SÃO PRODUTOS OU SERVIÇOS COM DEFEITO?

Os defeitos (também chamados de vícios) são os problemas que os produtos ou serviços apresentam, tornando-os impróprios.

- ♦ Produtos com defeito são aqueles que apresentam problemas na qualidade ou na quantidade. Por exemplo: um televisor que não tem som ou imagem; um pacote de alimentos com quantidade menor do que a indicada na embalagem; um armário que foi entregue sem as maçanetas, etc.
- ♦ Serviços com defeitos são aqueles que não cumprem o combinado, como por exemplo, uma reforma não concluída, a lavanderia que manchou suas roupas, o eletrodoméstico que voltou do conserto pior do que foi, etc.

Existem defeitos que são evidentes, outros que estão ocultos, e só aparecerão algum tempo depois – como um armário que veio da loja corroído por cupins, uma reforma que cause vazamentos no encanamento, só perceptível algum tempo depois, etc. Esses são chamados de vícios (ou defeitos) ocultos.

E existem defeitos em produtos e serviços que geram outros problemas – como, por exemplo, no ferro de passar que superaquece e causa um curto-circuito, ou de um conserto mal feito em um veículo que acaba por causar um acidente. Essas conseqüências danosas ao consumidor, em decorrência do defeito de qualidade, são chamadas **fato** do produto ou do serviço.

## QUE PRAZO O CONSUMIDOR TEM PARA RECLAMAR?

O Código de Defesa do Consumidor garante um prazo para o consumidor reclamar de todos os problemas aparentes ou de fácil constatação em produtos e serviços.

Esse prazo, chamado de **garantia legal**, começa a contar assim que o produto ou serviço é entregue e é de:

- ♦ 30 dias para produto e serviço não-duráveis (alimentos, remédios, serviços como os de lavanderia, de reformas de roupas etc.). (Art. 26, I)
- ♦ 90 dias para produtos e serviços duráveis (como móveis, eletrodomésticos, automóveis; ou consertos desse tipo de produto). (Art. 26, II)
- ♦ No caso de **defeito oculto**, esse prazo começa a contar a partir do momento em que o problema se manifeste. (Art. 26, § 3º)

Reclamar quando o produto apresenta um defeito dentro do prazo de garantia oferecido pela lei, significa dar ao fornecedor a oportunidade de solucionar o problema, de sanar o defeito, sem nenhum custo para você. No entanto, se depois de 30 dias, o fornecedor não apresentar solução para o problema, nem der uma resposta direta a respeito, o CDC oferece diversas opções de livre escolha do consumidor. Confira:

DEFEITO CONSTATADO EM:	O QUE A LEI GARANTE
<b>PRODUTO</b>	<p><b>1.</b> A substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso ou, ainda, por produto de espécie, marca ou modelo diferente, desde que haja a complementação ou restituição de eventual diferença do valor. (Se a alternativa apresentada pelo comerciante for um produto mais caro, que exige que você gaste mais, só aceite se realmente quiser o produto. Caso contrário, parta para as opções 2 ou 3, abaixo). (Art. 18, § 1º, I e § 4º)</p> <p><b>2.</b> A restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos. (Art. 18, II)</p> <p><b>3.</b> O desconto no preço, proporcional ao defeito ou dano no produto. (Art. 18, III)</p> <p>(Quando o vício for de quantidade no produto, além dessas opções, o CDC garante também a eventual complementação do peso ou conteúdo.)</p>
DEFEITO CONSTATADO EM:	O QUE A LEI GARANTE
<b>SERVIÇO</b>	<p><b>1.</b> A reexecução dos serviços, sem custo adicional. (Art. 20, I)</p> <p><b>2.</b> A restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos. (Art. 20, II)</p> <p><b>3.</b> O abatimento proporcional do preço cobrado pelo serviço. (Art. 20, III)</p> <p>(Na primeira alternativa, o fornecedor poderá confiar a reexecução dos serviços a um terceiro fornecedor, sem qualquer custo para o consumidor).</p>

Em alguns casos, o consumidor pode fazer de imediato a escolha entre as três alternativas indicadas, não cabendo dar ao fornecedor o prazo de 30 dias. Isto vale para alguns casos, como:

- ♦ quando o produto é essencial, ou seja, produto que irá atender a uma necessidade primária do ser humano, como alimentos e medicamentos; ou
- ♦ quando o defeito é de tal ordem que a substituição ou o conserto das partes com defeito pode comprometer sua qualidade ou características, ou lhe diminuir o valor (por exemplo, um liquidificador novo com defeito no motor).

Não deixe de reclamar dentro do prazo, para não perder seus direitos. Fique atento!

Toda e qualquer reclamação deve ser feita de modo que se possa comprová-la, pois só assim o prazo de reclamação será interrompido até que o fornecedor envie uma resposta negativa ou resolva o problema.

A **assistência técnica autorizada** pelo fabricante, que consta de uma relação que vem junto com o produto e com o manual de instruções, é um dos canais competentes para receber sua reclamação.

## CERTIFICADO DE GARANTIA TAMBÉM É SEU DIREITO

Além da garantia legal, o fornecedor pode dar ao consumidor a **garantia contratual**, (Art. 50) que é descrita no chamado certificado de garantia. Este deve acompanhar o produto e indicar seu prazo de validade. Dentro desse prazo, qualquer problema deve ser sanado pelo fornecedor, sem custos ao consumidor.

Esta garantia dada pelo fabricante aos seus produtos, é um complemento à garantia legal que a lei oferece ao consumidor. Nesta garantia, o fornecedor pode impor condições e restrições, além de determinar o seu prazo de validade. Mas deve fazer isto, com clareza.

**Observação:** O prazo de validade de um produto corresponde ao período em que este conserva suas características originais. A partir desse prazo, o produto começa a perder a qualidade e pode até se deteriorar. Por

isso, o produto com prazo de validade vencido não deve ser consumido. Este alerta se torna da maior importância, em especial no tocante a alimentos e medicamentos.

Preste atenção: Não compre produtos sem data de validade, ou com data de validade vencida. Reclame ao fornecedor, para que os retirem imediatamente das prateleiras e se não for atendido, denuncie a um órgão de defesa do consumidor, para as devidas providências. O fornecedor deve ter responsabilidade e agir com o maior cuidado, respeitando o consumidor.

## SERVIÇOS PÚBLICOS ESSENCIAIS TAMBÉM DEVEM OBEDECER AO CDC

Água, luz, telefone e gás são considerados serviços públicos **essenciais**. Ou seja, ainda que possam ser prestados por empresas particulares, são necessários ao bem-estar da população. Esses serviços devem se caracterizar pela:

- ♦ **Permanência**, ou seja, a sua continuidade.
- ♦ **Igualdade** na prestação para todos os usuários.
- ♦ **Eficiência**, que se traduz na busca constante de atualização.
- ♦ **Modicidade**, ou seja, o estabelecimento de tarifas baseadas em remuneração razoável da concessionária.
- ♦ **Cortesia** no atendimento à população.

No entanto, ainda assim, pode haver corte em caso de falta de pagamento. As concessionárias de serviços públicos podem suspender o serviço em caso de falta de pagamento continuado. A empresa não é obrigada a fornecer um produto ou um serviço para aquele devedor contumaz, que é aquele que permanece sem pagar pelo serviço seguidamente.

Se a empresa cumprir o que a lei do setor estabelece, dando aviso prévio ao consumidor que está inadimplente, e prazo para que efetue o pagamento, e o consumidor não atenda, pode haver o corte. Assim, alguns tribunais, inclusive o STJ – Superior Tribunal de Justiça -, já têm decidido que nesses casos não há violação ao princípio da continuidade.

Se você teve uma linha telefônica cortada, saiba que pode pagar os seus débitos a qualquer momento, acrescidos dos encargos de mora. A partir daí, a operadora de telefonia deve retirar a informação de inadimplência e restabelecer o serviço em até 24 horas, após a declaração ou comprovante do pagamento pelo assinante ou, do recebimento do pagamento via sistema bancário, se não houver sido cancelado o contrato de prestação de serviço.

Se você não concordar com o valor da conta, pode contestar os débitos; essa contestação interrompe a contagem dos prazos. Enquanto a concessionária não comprova a existência dos débitos, o consumidor não pode ser considerado inadimplente. Em casos de contestação parcial, deve ser suspensa a cobrança apenas da parcela que o consumidor não reconhece como seu gasto e feito o pagamento daquilo que o consumidor reconhece que gastou.

Se o consumidor sofrer qualquer dano decorrente de informação inverídica de inadimplência (como a inclusão de seu nome no SPC ou Serasa), é de responsabilidade da prestadora o ressarcimento pelos danos causados.

## CAPÍTULO 3 - ATENÇÃO E OLHO VIVO NA HORA DA COMPRA E DA ENTREGA

Quem não se encanta com aquelas promoções-relâmpago das lojas e supermercados; ou com as propagandas de TV que insistentemente buscam convencer o consumidor de que o comprimido X o tornará magro em poucos dias; que o aparelho Y é essencial para a saúde... Mas o consumidor nem sempre tem meios de comprovar, com facilidade, se as ofertas são tão vantajosas assim. Por isso, o CDC também apóia o consumidor para que ele não seja enganado. A publicidade enganosa, que induz o consumidor a erro, é também considerada crime contra as relações de consumo. (Art. 37, § 1º)

### COMPRA DE PRODUTOS EM EXPOSIÇÃO OU “NO ESTADO”

Lojas e supermercados às vezes fazem vendas especiais de “produtos no estado” – ou seja, os produtos de mostruário, com pequenos defeitos na aparência, mas que não prejudicam seu uso. Essa prática é legal, no entanto, os fornecedores devem informar claramente o consumidor sobre a origem e condições do produto. Assim, se resolver comprá-lo, o consumidor saberá o que está levando, não podendo reclamar depois.

#### PRESTE ATENÇÃO:

- ◆ Antes de comprar um produto que está exposto nas prateleiras de uma loja, verifique cuidadosamente o estado em que se encontra e se não está fora de linha.
- ◆ Avalie se vale mesmo a pena comprar, pois o desconto oferecido pode não compensar, se surgirem defeitos não perceptíveis no momento da compra.
- ◆ Os produtos de mostruário também têm garantia caso apresentem defeito, mas geralmente a nota fiscal vem carimbada com a informação venda no estado. Para se proteger, peça ao fornecedor para anotar na nota fiscal de compra, o real estado do produto.

## ENTENDA O QUE É VENDA CASADA

Ela acontece quando o fornecimento de um produto ou serviço é condicionado à compra de outro produto ou serviço, do mesmo fornecedor. Essa prática abusiva é expressamente proibida pelo CDC. Um exemplo: para abrir uma conta em um banco, o consumidor é coagido a adquirir também um cartão de crédito. (Art. 39, I)

Nesses casos, antes de mais nada, exija por escrito a venda do produto ou do serviço que lhe interessa, isoladamente. Caso não haja resposta positiva da empresa, encaminhe o caso a um órgão de defesa do consumidor, ou recorra à Justiça. Você pode até mesmo registrar um boletim de ocorrência na delegacia mais próxima.

## CUIDADOS PARA NÃO TER PROBLEMA NA ENTREGA

Na hora de vender o produto, sempre há extrema boa-vontade por parte da loja. Mas quando surge algum problema na entrega, o consumidor pode se defrontar com um verdadeiro desfile de desculpas, até mesmo “enrolação”. Por isso que se diz que para o consumidor, a “pós-venda” é mais importante do que o ato da venda em si, e sempre deverá ter seus direitos respeitados.

Mas o que fazer quando o produto não é entregue, ou chega à casa do consumidor em condições diferentes das da loja?

**Entrega atrasada:** se o produto não é entregue no prazo combinado, fica caracterizado o não-cumprimento da oferta, o que dá ao consumidor o direito de:

- ♦ exigir que o produto seja entregue imediatamente;
- ♦ aceitar produto equivalente;
- ♦ cancelar a compra e exigir a devolução do valor pago, com correção monetária.

**Entrega trocada:** o consumidor poderá:

- ♦ recusar-se a receber a mercadoria, escrevendo os motivos na nota de entrega, caso perceba o engano no ato do recebimento;
- ♦ pedir por carta a restituição da quantia paga, ou o abatimento

proporcional ao preço.

Se a entrega foi feita na ausência do comprador, o consumidor deve fazer a reclamação por escrito. E, se o produto entregue foi mais caro que o encomendado, o consumidor deve decidir se fica com a mercadoria recebida e paga a diferença, ou devolve o produto e solicita a entrega do original.

**Entrega incompleta:** se o consumidor recebeu a mercadoria incompleta, faltando uma peça ou acessório, pode optar por receber assim mesmo, ou devolver. Pode também seguir os procedimentos da entrega atrasada.

**Entrega de produto defeituoso:** o consumidor tem 30 dias para comunicar por carta o defeito, em caso de bens não duráveis (Art. 26, I) e 90 dias para produtos duráveis (Art. 26, II). O prazo para reclamar começa a ser contado no momento em que o defeito for descoberto. O fornecedor ou lojista tem 30 dias para reparar o erro. O não cumprimento deste prazo dá ao consumidor o direito de exigir uma das seguintes alternativas:

- ♦ a substituição do produto por outro igual, mas em perfeitas condições de uso; (Art. 19, III)
- ♦ a restituição do valor pago, monetariamente corrigido; (Art. 19, IV)
- ♦ o abatimento proporcional do preço. (Art. 19, I)

## DESISTINDO DA COMPRA FEITA POR TELEFONE OU INTERNET

Em todos os casos de negócios fechados fora de estabelecimentos comerciais – venda pela Internet ou por telefone, em especial – o Código de Defesa do Consumidor assegura o **direito de arrependimento**, pois o consumidor não está em contato direto com o que está adquirindo. Nestes negócios, o consumidor tem o prazo de até sete dias, a partir da data que contratou, ou da entrega efetiva, para cancelar o negócio. Mas deve também tomar o cuidado de fazê-lo por escrito. (Art. 49)

## VENDA EM DOMICÍLIO

É comum vendedores de seguro, cosméticos, material de limpeza, livros, enciclopédias e assinaturas de revista oferecerem seus produtos diretamente na casa do consumidor. Apesar da comodidade desta modalidade de consumo,

vale a pena seguir algumas orientações:

- ♦ Tenha cuidado com as táticas que o vendedor usa para impor a compra. Se não tiver interesse no produto, não deixe o vendedor entrar em casa, nem permita que faça qualquer demonstração.
  - ♦ Antes de comprar o produto ou contratar o serviço, faça uma pesquisa para saber se o preço cobrado está conforme os valores praticados no mercado.
  - ♦ Não acredite em informações como “Aproveite esta excelente oportunidade de compra, porque hoje é o último dia desta promoção”.
- Procure não ficar com mercadorias em casa, para testes, mesmo que o vendedor diga que é sem compromisso. Ou faça constar isto de um recibo e exija uma cópia.
- ♦ Não faça pagamento algum antes da decisão da compra e, ao pagar, use cheque nominal cruzado, que servirá como prova de pagamento.
  - ♦ Registre sempre por escrito todas as promessas feitas pelo vendedor e faça com que ele assine. Como o vendedor representa o fornecedor, suas promessas devem ser cumpridas, pois integram o contrato da futura compra.

## QUANDO O FORNECEDOR É OBRIGADO A FORNECER PEÇAS DE REPOSIÇÃO

O Código de Defesa do Consumidor garante o fornecimento de peças de reposição a todos os produtos disponíveis no mercado. Mesmo se o produto que você comprou sair de linha, persiste essa obrigação por um prazo razoável de tempo.

O fabricante ou o importador do produto, de acordo com o artigo 32 do Código de Defesa do Consumidor, é obrigado a assegurar a oferta desses componentes e peças de reposição, mas, por quanto tempo? Como o CDC não define o que seria *prazo razoável*, muitas entidades de defesa do consumidor – entre elas a PRO TESTE - entende que o prazo a ser considerado depende da vida útil de cada produto.

De forma geral, um prazo mínimo de cinco anos é o adequado para a oferta dessas peças no mercado, em geral. Há, inclusive, um projeto de lei a respeito desse tema, tramitando na Câmara dos Deputados

## COMPRA DE CARRO USADO

Para comprar um carro usado, além de verificar toda a documentação, é preciso pesquisar bem. Ao optar pela compra diretamente com pessoa física, esteja ciente de que essa negociação não se constitui uma relação de consumo, portanto não se aplica o Código de Defesa do Consumidor. Neste caso, a proteção em caso de problemas é dada pelo Código Civil (Lei 10.406/2002).

Mesmo tendo algum conhecimento de mecânica e funilaria, é aconselhável levar um profissional de confiança para verificar as condições do veículo escolhido.

**Preste atenção:** Nunca compre antes de verificar na Polícia Civil se o veículo não foi furtado. No Detran é bom checar se a situação do carro está em ordem e sem multas pendentes. Para isso é necessário estar de posse do número do Renavam do carro.

Fique atento quanto à documentação que deve ser original e apresentada na hora de fechar o contrato:

- ♦ Imposto sobre Propriedade de Veículos Automotores – IPVA;
- ♦ Seguro obrigatório – DPVAT;
- ♦ Certificado de registro e licenciamento de veículos e
- ♦ Certificado de transferência (datado, preenchido e com firma reconhecida do vendedor).
- ♦ No caso de carro importado, exigir a 4ª via de importação.

Não deixe de verificar a autenticidade dos documentos e conferir se os dados são compatíveis ao veículo escolhido: número de chassis, cor, ano de fabricação, modelo, procedência.

Tenha cuidado ao adquirir carro “no estado”, pois isto significa que ele não se encontra em perfeita ordem. Ao optar por comprar veículos nestas condições, exija que o fornecedor relacione detalhadamente na nota fiscal ou recibo, todos os problemas que ele apresenta. Assim, se ocorrerem vícios ou defeitos que não os discriminados, fica mais fácil exigir seus direitos.

## **CINCO REGRAS DE OURO DA COMPRA SEGURA DE PRODUTOS**

- 1.** Ao comprar qualquer produto, pesquise em no mínimo três empresas antes de se decidir: veja o preço, as condições de pagamento e de entrega, o modelo, a garantia, entre outros elementos.
- 2.** Guarde bem a nota fiscal. Ela é o melhor comprovante da compra.
- 3.** O manual de instruções (manual do usuário) é obrigatório para bens duráveis e deve ser entregue junto com o produto. Além disso, deve estar escrito em português, mesmo que o produto seja importado.
- 4.** Se houver defeitos no produto, formalize sua reclamação em uma carta.
- 5.** Antes de colocar o produto em funcionamento, leia atentamente todas as instruções. Se necessário, chame a assistência técnica para auxiliá-lo.

## CAPÍTULO 4 - CUIDADO COM SEU BOLSO

Antes de acertar a execução de qualquer serviço, o consumidor deve pedir um orçamento detalhado. Nele deve constar o valor da mão-de-obra, dos materiais e equipamentos a serem utilizados, a forma de pagamento e as datas de início e término do serviço. O orçamento pode ter um custo de execução, desde que o consumidor seja avisado previamente. (Art. 40)

A menos que o fornecedor defina outro prazo, o orçamento terá validade de 10 dias, a partir do seu recebimento pelo consumidor, para que este possa fazer, se desejar, pesquisas em outros estabelecimentos, buscando ofertas mais vantajosas. (Art. 40, §1º)

Após a aprovação do consumidor, o orçamento não poderá mais ser alterado, devendo ser integralmente cumprido pelo fornecedor, sem se cobrar nada a mais. A recusa da apresentação de orçamento caracteriza prática comercial abusiva, proibida pelo CDC. (Art. 40, § 2º, § 3º)

Com relação à compra de produtos, peça que os preços e as condições de pagamento sejam apresentados por escrito, com a indicação clara do prazo de validade. Assim, você poderá tanto comparar condições e preços em diferentes lojas, e também exigir o cumprimento da oferta.

### ATENÇÃO AO ASSINAR CONTRATOS

Ao firmar um contrato, o consumidor precisa tomar certos cuidados. É muito importante entender seu conteúdo, direitos e obrigações, para que não haja problemas futuros. A boa fé do consumidor é elemento de significativa importância, que será examinado pelo Juiz, se o caso for levado ao Poder Judiciário.

O CDC estabelece que o consumidor não é obrigado a cumprir um contrato, se não tiver pleno conhecimento prévio de seu conteúdo, ou se os termos empregados em sua redação dificultam a sua compreensão. Como já foi dito, é assegurado ao consumidor o direito de liberdade de escolha e de igualdade nas contratações. (Art. 46)

Se não entender claramente o que estão lhe propondo, antes de assinar, procure auxílio de uma entidade de defesa do consumidor, ou de um advogado.

O contrato deve ter:

- ♦ Linguagem simples;
- ♦ Letras em tamanho de fácil leitura;
- ♦ Destaque nas cláusulas que limitem os direitos do consumidor, assim como as que prevejam multas para o caso de cancelamento ou desistência.

## **REGRAS GERAIS PARA QUALQUER TIPO DE CONTRATO:**

O Código de Defesa do Consumidor garante o equilíbrio dos direitos e obrigações na assinatura de qualquer tipo de contrato. Assim, não são permitidas cláusulas que:

- ♦ diminuam a responsabilidade do fornecedor, no caso de dano ao consumidor; (Art. 51, I)
- ♦ proíbam o consumidor de devolver o produto ou reaver a quantia já paga, quando o produto ou serviço apresentar defeito; (Art. 51, II)
- ♦ estabeleçam obrigações para outras pessoas além do fornecedor e do consumidor; (Art. 51, III)
- ♦ coloquem o consumidor em desvantagem exagerada; (Art. 51, IV)
- estabeleçam obrigatoriedade somente para o consumidor apresentar provas no processo judicial; (Art. 51, VI)
- wproíbam o consumidor de recorrer diretamente a um órgão de proteção ao consumidor ou à Justiça, sem antes recorrer ao próprio fornecedor ou a quem ele determinar; (Art. 51, IV)
- ♦ possibilitem ao fornecedor modificar qualquer parte do contrato, sem autorização do consumidor; (Art. 51, XIII)
- ♦ estabeleçam perda das prestações já pagas, por descumprimento de obrigações do consumidor. (Art. 51, §1º, III)

**Cancelar contratos exige cuidados especiais:** Não basta fazer a solicitação por telefone – é preciso também enviar carta, com Aviso de Recebimento do correio, guardando uma cópia do pedido feito.

## PAGAMENTOS EM CHEQUE

O artigo 315 do Novo Código Civil regulamenta que o único meio de pagamento de aceitação obrigatória em nosso país, é a moeda corrente nacional (Real), o que significa que o fornecedor pode aceitar ou não o pagamento em cheque.

Se o fornecedor decidir não aceitar cheques, deve fazê-lo de maneira ostensiva (com cartazes visíveis dentro, e se possível fora do estabelecimento) e indistinta (a regra deve ser aplicada a todos os consumidores, sem exceção). É ilegal a prática de aceitar somente cheques da praça, ou de determinados bancos, ou mesmo de correntistas que tenham contas especiais.

Se optar pela aceitação de cheques, o fornecedor estará assumindo o risco da sua atividade, ou seja, eventuais prejuízos decorrentes de cheques sem fundos, sem discriminar ou submeter a vexame os demais consumidores. Sem falar que, muitas vezes, toda essa burocracia na apresentação do cheque implica na sua recusa injustificada, acarretando afronta à dignidade do consumidor, que acaba sendo humilhado, pela demora e pela recusa.

## CHEQUE PRÉ-DATADO

Usar o talão de cheques como forma de financiamento tornou-se prática comum. Se o fornecedor oferece esta forma de pagamento ao consumidor, deve honrar sua oferta. Por isto, há entendimento em nossos tribunais admitindo que o fornecedor que apresenta cheque pré-datado, antes da data combinada, deve responder pelos danos materiais e morais que o consumidor vier a ter. Mas o banco não pode ser responsabilizado, pois o cheque é um título de crédito pagável à vista.

Evite problemas com o cheque pré-datado:

- ♦ ele deve ser sempre nominal e com a data em que deve ser depositado – nunca o preencha com o dia da compra.
- ♦ não assine atrás, porque o cheque pode ser passado para terceiros e ser depositado antes da data.
- ♦ para sua maior segurança, peça também para constar da nota fiscal o número do cheque e a data em que deve ser depositado.

## TOME CONTA DE SEU TALÃO DE CHEQUES

Para reduzir os riscos decorrentes de fraudes com cheques, siga alguns cuidados:

- ♦ Carregue apenas algumas folhas de cheques. Calcule o suficiente para pagar as despesas diárias e deixe o talão em casa.
- ♦ Guarde as folhas separadas dos documentos.
- ♦ Preencha os cheques sempre nominais e cruzados, sem deixar espaços em branco.
- ♦ Evite usar canetas de estranhos, pois há risco de serem canetas com tinta que pode ser facilmente apagada, para adulterar valores.

## COMO PROCEDER EM CASO DE FURTO E ROUBO DE CHEQUES

É importante fazer um Boletim de Ocorrência, na Delegacia mais próxima. Peça ao banco, imediatamente, a sustação do talão, não esquecendo de levar o Boletim de Ocorrência. Os bancos mantêm um serviço de atendimento 24 horas para este fim. Caso não tenha como ir pessoalmente ao banco, utilize a Internet ou o telefone para pedir o bloqueio provisório dos cheques roubados ou furtados. Confirme por escrito o cancelamento, no prazo máximo de 48 horas, informando as razões do pedido, sob pena do cancelamento feito por telefone ser desconsiderado pelo banco. Guarde uma cópia da sua carta.

Concluído o cancelamento, o banco não deve pagar o cheque quando de sua apresentação; caso contrário, o consumidor poderá exigir o ressarcimento em dobro do valor, pois foi debitado indevidamente em sua conta.

Para evitar que o cheque seja recebido por algum comerciante, recomenda-se, também, comunicar o fato à associação comercial de sua região.

Procedendo desta maneira, o consumidor está isento de pagar a taxa referente à sustação. E, no caso de ter seu nome inserido em um cadastro de devedores, o consumidor também está isento do pagamento de taxa para a retirada de seu nome.

## CHEQUE SUSTADO

É preciso pensar bem, antes da decisão de sustação de cheques por desacordo comercial, ou seja, quando houver divergência entre o consumidor e o fornecedor, porque o nome do consumidor pode ser incluído no Cadastro de Emitentes de Cheques sem Fundos e nos cadastros de devedores mantidos pelas instituições financeiras e entidades comerciais. Além disso, o beneficiário do seu cheque poderá protestá-lo e executá-lo.

No caso da sustação por desacordo comercial, o cancelamento do protesto somente ocorrerá quando houver a quitação da dívida. Ou seja, a questão deve ser tratada diretamente com o credor. Após a quitação ou o acordo com o credor, peça um recibo. Com este documento você deve comparecer ao cartório de protesto e solicitar o cancelamento do protesto.

## CARTÃO DE CRÉDITO: SAIBA USAR

Juros muito altos no crédito rotativo do cartão de crédito acabam se transformando em uma bola de neve e o consumidor não consegue pagar. A decisão de cancelar o cartão de crédito, por sua vez, deve ser tomada prevendo alguns cuidados.

O consumidor pode cancelar o cartão a qualquer momento, desde que avise previamente a administradora, e aconselha-se que peça o cancelamento sempre por escrito.

Envie uma carta à administradora, com Aviso de Recebimento do correio (AR), pedindo formalmente o cancelamento. Envie também o cartão destruído (picote o cartão com uma tesoura).

É importante o consumidor se lembrar de que, se houver gastos em aberto no seu cartão, deverá saldá-los primeiramente, para depois finalizar de fato o contrato com a administradora. Se a anuidade do cartão já tiver sido paga integralmente, a administradora terá que devolver o valor proporcional ao período em que o contrato não mais estiver em vigor.

## COMO USAR O CREDIÁRIO SEM DOR DE CABEÇA

A melhor opção de pagamento para as compras, é sempre à vista, pois assim se pode conseguir descontos e condições mais favoráveis. No entanto, nem sempre isso é possível, e o caminho é mesmo o crédito. O crediário é, para grande parte da população brasileira, a única forma de conseguir comprar. Mas o hábito de comprar pelo carnê pode gerar um ciclo vicioso, com o inconveniente dos juros altos e de prazos de pagamento às vezes longos demais. Isso sem falar nas dificuldades em honrar mensalmente o compromisso.

É importante fazer um planejamento financeiro, para verificar se as novas despesas caberão no seu bolso. O crediário, quando mal planejado, é a principal armadilha para as pessoas se tornarem inadimplentes. Tenha cuidado! Se precisar recorrer ao crediário, pesquise, compare os juros cobrados e veja se não é o caso de adiar a compra e abrir uma caderneta de poupança para juntar o valor necessário para a compra à vista.

## O QUE VOCÊ PRECISA SABER SOBRE PAGAMENTO ANTECIPADO DE DÍVIDAS

Saldar a dívida antecipadamente, total ou parcialmente, é uma boa saída: dá direito de desconto proporcional dos juros e demais encargos. E isto está previsto no Código de Defesa do Consumidor. (Art. 52, § 2º)

Se não conseguir que o fornecedor dê o desconto, para não ficar inadimplente, você pode pedir ajuda de um profissional para fazer o cálculo e pagamento do valor que considera devido. Faça o depósito em um estabelecimento bancário oficial (como Caixa Econômica Federal e Banco do Brasil), pela chamada consignação extrajudicial. Outra alternativa é encaminhar uma reclamação a órgão de defesa do consumidor, que tentará uma conciliação com o fornecedor, ou recorrer à Justiça.

## CUIDADOS NA RENEGOCIAÇÃO DE DÍVIDAS

Se você precisar negociar ou renegociar suas dívidas, tome cuidado com escritórios terceirizados, que fazem a cobrança de dívidas contraídas com empresas, bancos e financeiras, para que não lhe sejam cobradas taxas consideradas abusivas pelo Código de Defesa do Consumidor. Uma dessas taxas é a de honorários advocatícios. Estes só podem ser cobrados quando o caso está realmente na Justiça.

A negociação deve sempre ser feita por escrito. Leia e analise todas as cláusulas do acordo, para ver se está em conformidade com o que foi acertado. Somente faça ou aceite propostas que caibam no seu orçamento, ficando atento às taxas de juros, pois elas tendem a ser maiores, na medida em que aumenta o número de parcelas. O ideal é conciliar o prazo, com menores taxas. Em caso de dúvida, não assine nada antes de se orientar com uma entidade de defesa do consumidor, ou com um profissional de sua confiança.

## **MULTAS POR ATRASO NO PAGAMENTO**

Pelo novo Código Civil, em vigor desde 2003, o percentual para cobrança de multa por atraso no pagamento da taxa de condomínio foi limitado a 2%. No caso das contas telefônicas, luz, água, fornecimento de gás, consórcio, a multa também é de 2%.

Para evitar pagar as contas de serviços públicos (água, luz, telefone, gás) com atraso, o consumidor pode solicitar a mudança da data de vencimento. Isso é garantido pela Lei nº 9.791/99. As concessionárias devem colocar à disposição do consumidor seis datas, para que escolha a que mais lhe convier.

Quanto às prestações feitas com convênios médicos, escolas particulares, clubes, cursos livres e locação, entre outras, quando ocorrer atraso no pagamento, vale a multa que constar do contrato assinado entre as partes. Nestes casos, não há nenhuma norma que defina um percentual máximo permitido, mas é evidente que este não pode ser excessivo, pois se torna abusivo.

Procure saldar seus compromissos nas datas de vencimento, para evitar transtornos. E não deixe de reclamar, sempre que o valor da multa ultrapassar os valores legais, ou se mostrar abusivo.

## **CUIDADO COM OS PLANOS DE SAÚDE**

Volta e meia, os planos de saúde são alvo de reclamações dos consumidores. Em geral, os problemas se situam com relação aos percentuais de reajustes dos planos. Mas a partir da Lei nº 9656/ 98 - Lei dos Planos de Saúde, os novos contratos tem de fixar expressamente as faixas etárias e os percentuais de reajuste da prestação. Há sete faixas etárias, sendo que o valor da última pode ser de, no máximo, seis vezes o valor da primeira:

- ♦ até 17 anos;
- ♦ de 18 a 29 anos;
- ♦ de 30 a 39 anos;
- ♦ de 40 a 49 anos;

- ♦de 50 a 59 anos;
- ♦de 60 a 69 anos;
- ♦de 70 anos em diante.

A Lei 9656/98 só proibiu o aumento da mensalidade por mudança de faixa etária para os consumidores com mais de sessenta anos de idade e aqueles com contrato há mais de dez anos na mesma empresa ou na sua sucessora (caso a empresa seja adquirida por outra, por exemplo).

## CAPÍTULO 5 - DEFENDA SEUS DIREITOS

Como você viu até aqui, todas as compras que você faz de produtos – como uma simples bala adquirida na padaria da esquina, ou a aquisição de uma máquina de lavar roupas, ou o financiamento de uma casa –, assim como a contratação de serviços, estão amparadas pela legislação de defesa do consumidor.

Não importa se a compra foi feita à vista ou a prazo, se você comprou no próprio estabelecimento ou se encomendou pelo telefone. Se o produto ou o serviço apresentar defeitos, for entregue de forma diferente do que foi anunciado e contratado, ou se a oferta não foi cumprida, você tem seus direitos garantidos.

Saber quais os procedimentos mais adequados em cada caso, é muito importante para achar a solução mais eficaz, segura, rápida e barata. Há diversos caminhos para resolver problemas de consumo, mas inverter a ordem ao buscar cada um deles, pode não ser o melhor caminho para chegar à sua solução.

Assim, ao perceber um problema no produto que comprou ou no serviço que contratou, deve recorrer a todos os mecanismos disponíveis para tentar resolver a situação, antes de procurar a Justiça. Muitos casos podem ser resolvidos amigavelmente, com um simples telefonema, carta, fax ou e-mail para a empresa. Mas é preciso se documentar.

Para fazer valer o cumprimento do Código de Defesa do Consumidor, é fundamental que o que foi combinado entre as partes, esteja documentado. Se o consumidor não conseguir resolver o seu problema sozinho, é aconselhável procurar a ajuda de instituições de defesa do consumidor para orientá-lo, e se for o caso, encaminhá-lo para buscar a Justiça.

### **A QUEM RECLAMAR?**

Em alguns casos, um telefonema ao SAC (Serviço de Atendimento ao Consumidor) do fabricante ou da loja não é suficiente para resolver o problema. Uma reclamação por escrito deve complementar a iniciativa do consumidor. Essa carta deverá seguir com aviso de recebimento (AR) – um impresso padrão dos Correios, que assegura a entrega da correspondência e avisa o remetente de que a carta foi realmente entregue, com data e quem a recebeu. É também preciso indicar um prazo para que o fabricante ou lojista, a contar da entrega da carta de reclamação, lhe responda e solucione a questão.

Aliás, quando se deve reclamar com o lojista e quando acionar o

fabricante? Isso depende. Por exemplo, um alimento que foi mal armazenado e se estragou na loja, deve ser devolvido ao lojista, mas o fabricante pode ser avisado por carta de que esta loja não manipula ou conserva adequadamente os alimentos.

Conforme o caso, diferentes fornecedores podem ser responsabilizados. Não é apenas o fabricante do produto que pode ser acionado para responder pelo prejuízo do consumidor. Quem vendeu o produto também pode ser responsabilizado. O Código de Defesa do Consumidor determina a existência da **responsabilidade solidária entre os fornecedores**, isto é, o consumidor pode solicitar a reparação a qualquer um deles, isoladamente ou em conjunto, mesmo que o fornecedor acusado não tenha provocado diretamente o defeito ou dano. A lei se preocupa, primeiro, em resolver o problema do consumidor.

## PASSO-A-PASSO PARA RESOLVER SEUS PROBLEMAS

**Tente um acordo:** primeiramente entre em contato com a empresa fabricante ou fornecedora do serviço, exponha o caso com clareza e busque uma solução negociada. Mas fique atento: se a empresa tentar “enrolá-lo”, demonstrando má-fé, desista e busque um atendimento jurídico para dar seqüência ao seu caso.

**Cuidado com os prazos:** fique atento aos prazos definidos na legislação para recorrer de problemas. Se o defeito for visível, o consumidor tem 30 dias para reclamar, caso o produto ou serviço não seja durável; e tem 90 dias para reclamar de bens e serviços duráveis. E se você tiver sofrido prejuízos causados por um produto ou serviço defeituoso, o prazo para reclamar em Juízo prescreve (yuse esgota) em cinco anos, contados a partir do conhecimento do dano e de sua autoria.

**Proteja seus direitos:** em qualquer situação, junte as provas do que está alegando. Se precisar entregar um produto para perícia da empresa, por exemplo, fotografe-o antes para mostrar qual o defeito que ele apresentava. Junte todos os documentos de comprovação, como prospectos e folhetos de publicidade, ordens de serviço, orçamentos, propostas de compra e venda, contratos, etc.

**Formalize sua reclamação:** toda reclamação deve ser feita por escrito. Muitas vezes, é apenas a partir de uma carta formal que começa o processo para defender seus direitos. Siga algumas normas: escreva sua carta com cuidado,

confira se todos os dados e informações estão corretos e faça uma cópia para guardar. Sua reclamação pode seguir por portador, para ser entregue nas mãos do destinatário, pode seguir pelo correio, por fax ou pelo e-mail. A carta de reclamação dá a oportunidade para a negociação, mas se ela for ignorada, o consumidor não pode ficar parado. Deve registrar uma reclamação em órgão de defesa e, se for o caso, entrar com um processo na Justiça.

**Recorra às entidades de defesa do consumidor:** entidades públicas de defesa do consumidor e mesmo entidades civis que auxiliam o consumidor orientando ou intermediando a negociação com o fornecedor. Se a empresa se recusar a negociar, então só cabe ir à Justiça.

**Recorra ao Judiciário:** como última alternativa, resta entrar na Justiça. Em alguns casos, isso pode ser feito por meio do Juizado Especial Cível (JEC), o antigo Juizado de Pequenas Causas, que foi criado com o objetivo de dar soluções mais rápidas para questões simples. Se a causa for de valor inferior a 20 salários mínimos, não é obrigatória a presença do advogado. Caso o valor esteja acima de 20 e até 40 salários mínimos, ainda é possível recorrer ao JEC, mas é preciso assistência de um advogado.

## CAPÍTULO 6 - ENDEREÇOS IMPORTANTES

### DPDC - DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

Espanada dos Ministérios, Bloco T - Edifício Sede - Sala 520

Cep: 70064-900 - Brasília - DF

Fone: (61) 3429-3942

Fax: (61) 3322-1677

### AGÊNCIAS REGULADORAS

#### ANATEL – AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES

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

CEP 70.070-940 - Brasília - DF

Pabx: (0XX61) 2312-2000 Central de Atendimento: 0800 33 2001

#### ANEEL - AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA

SGAN 603 módulo J Brasília DF CEP 70830-030

Central de Atendimento: 0800-727 20 10

#### ANVISA – AGÊNCIA NACIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA

Central de Atendimento: 0800 644 0644

Telefone Geral da Anvisa

(61) 3448-1000

##### UNIDADE 1

Endereço: SEPN 515, Bl.B - Edifício Ômega

Cidade: Brasília -DF

CEP: 70.770-502

Tel.: (61) 448-1000 [

##### UNIDADE 2

Endereço: SEPN 511 Bloco A - Ed. Bittar II

Cidade: Brasília - DF

CEP: 70.750-541

Tel.: (61) 448-6000

#### ANS – AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR

SEDE - Av. Augusto Severo, 84 - Glória, Rio de Janeiro - RJ / Brasil CEP:20021-040

Central de Atendimento: 0800 701 9656

#### ANTT - AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES

Setor Bancário Norte (SBN), Quadra 2, Bloco C | Brasília - DF - CEP 70.040-020

Central de Atendimento: 0800 -610300

#### ANP – AGÊNCIA NACIONAL DO PETRÓLEO

Av. Rio Branco, 65/12° ao 22° andar

CEP: 20.090-004, Rio de Janeiro/RJ

A partir de 23/10/05, os telefones do Escritório Central da ANP mudaram para:

Tel.: (21) 2112-8100 Fax:(21) 2112-8129/8139/8149

## PROCONS ESTADUAIS

### ACRE

PROCON ESTADUAL/AC

Endereço: AV. CEARA 823 Bairro: CADEIA VELHA Cidade: RIO BRANCO

UF: AC CEP: 69.900-460

Telefone de Atendimento: (68) 223-7000 Fax: (68) 224-6661

E-mail: [procon.acre@ac.gov.br](mailto:procon.acre@ac.gov.br)

### ALAGOAS

PROCON ESTADUAL/AL

Endereço: RUA CINCATO PINTO, 503 Bairro: CENTRO Cidade: MACEIO

UF: AL CEP: 57.020-050

Telefone de Atendimento: (82) 315-1795 Fax: (82) 315-1792

E-mail: [rleao@procon.al.gov.br](mailto:rleao@procon.al.gov.br)

Home Page: [www.procon.al.gov.br](http://www.procon.al.gov.br)

### AMAZONAS:

COORDENAÇÃO DE PROTEÇÃO E ORIENTAÇÃO AO CONSUMIDOR

Endereço: RUA AFONSO PENA, 38 Bairro: PRACA 14 DE JANEIRO Cidade: MANAUS

UF: AM CEP: 69.020-100

Telefone de Atendimento: 0800 92 1512 Fax: (92) 233-3292

### AMAPÁ

INSTITUTO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

PROCON ESTADUAL/AP

Endereço: AV. COROLIANO JUCÁ 266 Bairro: CENTRAL Cidade: MACAPA

UF: AP CEP: 68.906-310

Telefone de Atendimento: (96) 217-0000 Fax: (96) 217-0010

### BAHIA

PROCON ESTADUAL/BA

Endereço: RUA CARLOS GOMES, 746 - SEC. DE DIR. HUMANOS - 2º ANDAR

Bairro: CENTRO Cidade: SALVADOR UF: BA CEP: 40.060-300

Telefone de Atendimento: (71) 321-4228 Fax: (71) 321-2409

E-mail: [procon.superinte@sjdh.ba.gov.br](mailto:procon.superinte@sjdh.ba.gov.br)

Home Page: [www.bahia.ba.gov.br/sjdh/procon](http://www.bahia.ba.gov.br/sjdh/procon)

### CEARÁ

PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - DECON/  
CE

Endereço: RUA BARÃO DE ARATANHA, 100 Bairro: CENTRO Cidade: FORTALEZA

UF: CE CEP: 60.050-070

Telefone de Atendimento: 0800 858001 Fax: (85) 254-4505

E-mail: [decon@ultranet.com.br](mailto:decon@ultranet.com.br)

Home Page: [www.decom.ce.gov.br](http://www.decom.ce.gov.br)

### DISTRITO FEDERAL

INSTITUTO DE DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON/DF

Endereço: SCS - Q08 - BL. "B" - 60 SL/ 240 - ED. VENÂNCIO 2000

Bairro: SETOR COMERCIAL SUL Cidade: BRASILIA UF: DF CEP: 70.333-900

Telefone de Atendimento: (61) 212-1500 Fax:

E-mail: [cpd@procon.df.gov.br](mailto:cpd@procon.df.gov.br)

Home Page: [www.procon.df.gov.br](http://www.procon.df.gov.br)

## **ESPÍRITO SANTO**

**PROCON ESTADUAL/ES**

Endereço: AV. PRINCESA ISABEL, 599, ED. MARÇO - 5º, 6º E 7º ANDAR

Bairro: CENTRO Cidade: VITÓRIA UF: ES CEP: 29.010-361

Telefone de Atendimento: (27) 3381-6239 Fax: (27) 3381-6230

E-mail: [procon@procon.es.gov.br](mailto:procon@procon.es.gov.br)

## **GOIÁS**

**SUPERINTENDENCIA DE PROTEÇÃO AOS DIREITOS DO CONSUMIDOR -  
PROCON ESTADUAL**

Endereço: RUA 02 Nº24 - ED. VERMELHO, TÉRREO AO 4º ANDAR

Bairro: SETOR CENTRAL Cidade: GOIANIA UF: GO CEP: 74.013-020

Telefone de Atendimento: (62)201-7100 Fax: (62) 201-7110

E-mail: [consulta@procon.go.gov.br](mailto:consulta@procon.go.gov.br)

Home Page: [www.procon.goias.gov.br](http://www.procon.goias.gov.br)

## **MARANHÃO**

**PROCON ESTADUAL/MA**

Endereço: RUA DE SANTA RITA 320-PRAÇA DA ALEGRIA

Bairro: CENTRO Cidade: SAO LUIS UF: MA CEP: 65.015-430

Telefone de Atendimento: (98) 231-0021 Fax: (98) 231-4996

E-mail: [procon@procon.ma.gov.br](mailto:procon@procon.ma.gov.br)

Home Page: [www.procon.ma.gov.br](http://www.procon.ma.gov.br)

## **MINAS GERAIS**

**PROGRAMA ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR -  
PROCON ESTADUAL**

Endereço: RUA RAJA GABAGLIA Nº 615 - 1º ANDAR

Bairro: CIDADE JARDIM Cidade: BELO HORIZONTE UF: MG CEP: 30.380-090

Telefone de Atendimento: (31) 3335-3247 Fax: (31) 3335-9297

E-mail: [procon@mp.mg.gov.br](mailto:procon@mp.mg.gov.br)/[proconinfo@mp.mg.gov.br](mailto:proconinfo@mp.mg.gov.br)

Home Page: [www.procon.mg.gov.br](http://www.procon.mg.gov.br)

## **MATO GROSSO**

**COORDENADORIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

**PROCON ESTADUAL/MT**

Endereço: AV. HISTORIADOR RUBENS DE MENDONÇA, S/N - CENTRO DA  
CIDADANIA Cidade: CUIABA UF: MT CEP: 78.050-000

Telefone de Atendimento: (65) 322-9014 Fax: (65) 624-9100/624-40

E-mail: [proconmt@cepromat.com.br](mailto:proconmt@cepromat.com.br)

Home Page: [www.sejuc.mt.gov.br/html/procon.htm](http://www.sejuc.mt.gov.br/html/procon.htm)

## **MATO GROSSO DO SUL**

**PROCON ESTADUAL/MS**

Endereço: RUA PEDRO CELESTINO 1104 ED. CHARLES

Bairro: CENTRO Cidade: CAMPO GRANDE UF: MS CEP: 79.002-370

Telefone de Atendimento: (67) 324-4105 Fax: (67) 324 - 5723

E-mail: [procon@prodasul.com.br](mailto:procon@prodasul.com.br)

Home Page: [www.procon.ms.gov.br](http://www.procon.ms.gov.br)

## **PARÁ**

**GRUPO EXECUTIVO DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR PROCON/PA**

Endereço: RUA 28 DE SETEMBRO, 339

Bairro: CAMPINA Cidade: BELEM UF: PA CEP: 66.010-100

Telefone de Atendimento: 151 / 4009-2741 Fax: (91)3225-4093

E-mail: procondir@prodepa.gov.br / proconsd@prodepa.gov.br

## **PARAÍBA**

**PROCON ESTADUAL/PB**

Endereço: PARQUE SOLON DE LUCENA, 216 CENTRO Cidade: JOAO PESSOA UF: PB CEP: 58.013-000 Telefone de Atendimento: (83) 218-6959 Fax: (83) 218-5146

E-mail: proconjpa@netway.com.br / proconjpa@netway.com.br

Home Page: www.portalpb.com.br

## **PERNAMBUCO**

**DIVISÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

**PROCON ESTADUAL/PE**

Endereço: AV. CONDE DA BOA VISTA, 700 - 1º ANDAR - ED. IOB

Bairro: RECIFE Cidade: RECIFE UF: PE CEP: 50.060-002

Telefone de Atendimento: 1512 Fax: (81) 3423-5628

E-mail: proconpe@fisep.gov.br

## **PIAUÍ**

**PROCON ESTADUAL/PI**

Endereço: RUA ALVARO MENDES, 2294

Bairro: CENTRO Cidade: TERESINA UF: PI CEP: 64.000-060

Telefone de Atendimento: (86) 222-5570 Fax: (86) 222-5566

E-mail: decon@mp.pi.gov.br

Home Page: www.mp.pi.gov.br

## **PARANÁ**

**PROCON ESTADUAL/PR**

Endereço: RUA ALAMEDA CABRAL 184

Bairro: CENTRO Cidade: CURITIBA UF: PR CEP: 80.410-210

Telefone de Atendimento: 219-7300 Fax: (41) 219-7372

E-mail: proconpr@pr.gov.br

Home Page: www.pr.gov.br/proconpr

## **RIO DE JANEIRO**

**SECRETARIA DE ESTADO DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

Endereço: RUA DO OUVIDOR, 54 7º ANDAR

Bairro: CENTRO Cidade: RIO DE JANEIRO UF: RJ CEP: 20.040-030

Telefone de Atendimento: 1512 Fax: (21) 2299-2490

Home Page: www.consumidor.rj.gov.br

## **RIO GRANDE DO NORTE**

**PROCON ESTADUAL/RN**

Endereço: RUA TAVARES DE LIRA, 109 - PALÁCIO DA CIDADANIA

Bairro: RIBEIRA Cidade: NATAL UF: RN CEP: 59.012-050

Telefone de Atendimento: (84) 232-6778 Fax: (84) 221-6031/ 212-1

E-mail: procon/rn@bol.com.br

## **RIO GRANDE DO SUL**

### **PROCON ESTADUAL/RS**

Endereço: AV. SETE DE SETEMBRO, N° 713

Bairro: CENTRO Cidade: PORTO ALEGRE UF: RS CEP: 90.030-020

Telefone de Atendimento: (51) 3286-8200 Fax: (51) 3212-5561

E-mail: [procon@stcas.rs.gov.br](mailto:procon@stcas.rs.gov.br)

Home Page: [www.riogrande.com.br](http://www.riogrande.com.br)

## **RONDÔNIA**

### **PROCON ESTADUAL/RO**

Endereço: TRAVESSA GUAPORÉ, 4º ANDAR, ED. RIO MADEIRA

Bairro: CENTRO Cidade: PORTO VELHO UF: RO CEP: 78.900-000

Telefone de Atendimento: (69) 216-5930 Fax: (69) 216-5630

E-mail: [pedronbarros@zipmail.com.br](mailto:pedronbarros@zipmail.com.br)

## **RORAIMA**

### **DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

Endereço: RUA ALCENIR DE SOUSA MOTA, 164 - BAIRRO 31 DE MARÇO

Bairro: TRINTA E UM DE MARÇO Cidade: BOA VISTA UF: RR CEP: 69.305-295

Telefone de Atendimento: 95)224-1330 Fax: (95) 224-0834

E-mail: [pedrodecon@bol.com.br](mailto:pedrodecon@bol.com.br)

## **SANTA CATARINA**

### **PROGRAMA DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

#### **PROCON ESTADUAL/SC**

Endereço: RUA VITOR MEIRELES 53 2º ANDAR Cidade: FLORIANOPOLIS UF: SC

CEP: 88.010-440 Telefone de Atendimento: 1512 Fax: (48) 251-3017

E-mail: [procon@sjc.sc.gov.br](mailto:procon@sjc.sc.gov.br)

Home Page: [www.sjc.sc.gov.br](http://www.sjc.sc.gov.br)

## **SERGIPE**

### **PROCON ESTADUAL/SE**

Endereço: AV. BELMIRO GOUVEIA S/Nº SHOPPING RIO MAR - CEAC

Bairro: Cidade: ARACAJU UF: SE CEP: 49.035-810

Telefone de Atendimento: 0800-7037979 Fax: (79) 214-1171/ 211-5

## **SÃO PAULO**

### **FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR**

#### **PROCON ESTADUAL/SP**

Endereço: RUA BARRA FUNDA, 930 - 4º ANDAR

Bairro: BARRA FUNDA Cidade: SAO PAULO UF: SP CEP: 01.152-000

Telefone de Atendimento: 11-151 Fax: 11-3824-0717

Home Page: [www.procon.sp.gov.br](http://www.procon.sp.gov.br)

## **TOCANTINS**

### **DIRETORIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

#### **PROCON ESTADUAL/TO**

Endereço: QDR 104 SUL, RUA SE-09, LT. 36, SL. 04

Bairro: PLANO DIRETOR SUL Cidade: PALMAS UF: TO CEP: 77.100-070

Telefone de Atendimento: 151 Fax: (63) 218 -6701

E-mail: [procon@seciju.to.gov.br](mailto:procon@seciju.to.gov.br)

## CAPÍTULO 7 - COMO FAZER CARTAS DE RECLAMAÇÃO

Este capítulo tem um aspecto prático. Pretendemos ajudar o consumidor a formalizar sua reclamação junto ao fornecedor. Este passo é essencial para a atingir seu objetivo, pois ele prova a sua tentativa por uma solução negociada. Faça uma cópia da carta e solicite o recibo de entrega da mesma. Se a carta fôr enviada pelos correios, solicite o AR (Aviso de Recebimento). Este expediente, à disposição nas agências de correios, permite que o remetente possua um documento assinado pela pessoa que recebeu a correspondência.

Escolhemos os modelos mais solicitados, mas se a sua reclamação não estiver contemplada, não se esqueça de consultar o modelo que informa todos os dados que devem conter nas correspondências.

### 1.1. O QUE DEVE CONTER UMA CARTA DE RECLAMAÇÃO?

Veja o que colocar no papel para formalizar uma queixa:

1. Local e Data

**2. Nome e endereço do destinatário:** fornecedor ou fabricante – envie uma carta para cada empresa responsável.

**3. Assunto:** por ex.: “Demora na entrega de móveis”

**4. Introdução:** por ex.: “Prezados Senhores:”

**5. Descrição sucinta dos fatos :** por ex.: “No dia 20/02/2005 comprei um jogo de sofás na Loja Tal da Rua X, tendo pago à vista – Nota Fiscal nº xxx, cópia anexa – e, apesar da entrega ser prometida em 24 horas, até o dia 23/02/2005 não havia sido feita. Entrei em contato com o vendedor Fulano, por telefone, que assegurou que a entrega seria feita até o dia 25/02/2005, promessa que foi, mais uma vez, descumprida.”

**6. Exposição clara do pedido:** por ex.: “Diante do exposto, venho notificá-los a providenciarem a entrega imediata do jogo de sofás. Caso contrário, tomarei todas as medidas legais para exigir o ressarcimento dos prejuízos causados pelo não-cumprimento da obrigação de sua empresa.”

**7. Prazo:** por ex.: “Aguardando resposta no prazo de 10 (dez) dias, sob pena de serem adotadas as medidas judiciais cabíveis.”

**8. Encerramento:** por ex.: “Atenciosamente,”

9. Assinatura

**10. Nome e endereço do Reclamante :** exija sua resposta por escrito, via e-mail ou carta. Escreva também seu telefone (apenas para ajustes de entrega).

### **OBSERVAÇÕES:**

- Junte à carta uma cópia dos documentos que comprovem a relação de consumo, como a nota fiscal.
- Guarde muito bem os originais destes documentos e a cópia da carta enviada. Eles poderão ser muito úteis depois.
- Envie a carta com aviso de recebimento do correio ou, se levá-la pessoalmente à loja, vá com duas vias, deixando uma e trazendo a outra de volta, protocolada.
- Quando for mais difícil resolver o problema, a carta pode ser enviada por meio de um Cartório de Títulos e Documentos.

## CAPÍTULO 8 - MODELOS DE CARTAS

### CARTA MODELO 1 RECLAMAÇÃO OU SOLICITAÇÃO

Local e data

A

NOME COMPLETO DO DESTINATÁRIO / DESTINATÁRIOS

A/C Serviço de Atendimento ao Cliente / Nome do gerente responsável

Endereço completo

**Assunto: Reclamação ou solicitação de xxx**

Prezados senhores

Em data, estive em seu estabelecimento e descrever a compra ou o serviço contratado, o valor pago, a forma de pagamento, os dados do produto ou serviço, conforme recibo anexo. Ocorre que descrever o problema com todas as informações pertinentes, como defeitos encontrados, falta de atendimento, danos causados apesar do uso correto do produto, descumprimento de prazo de entrega, etc.

Diante do exposto, solicito especificar a solicitação, com clareza: como troca do produto, reexecução do serviço, entrega do bem prometido, etc., em conformidade com o artigo inserir o número do artigo do CDC e, se possível, acrescentar o texto legal para dar ênfase à causa do Código de Defesa do Consumidor.

Dessa forma, fica V. Sa. notificada de que, na falta de atendimento à presente reclamação ou solicitação, no prazo de escolher entre 5 e 10, de acordo com a gravidade do assunto dias, a contar do recebimento desta, farei reclamação junto a entidades de defesa do consumidor, sem prejuízo das medidas judiciais cabíveis. Aguardo sua resposta por escrito.

Atenciosamente

Assinatura

---

Seu nome completo

Endereço completo, telefone, fax ou e-mail para contato

## CARTA MODELO 2

### RECLAMAÇÃO DE ALTERAÇÃO UNILATERAL DO CONTRATO

Local e data

A

NOME DA EMPRESA FORNECEDORA DO PRODUTO OU SERVIÇO

A/C Diretoria da Empresa ou Departamento Financeiro

Endereço completo

#### **Assunto: Reclamar de alteração unilateral do contrato**

Prezados senhores

Em data, assinei com V. Sas. um contrato de prestação de serviços para indicar o objeto, como um curso, assistência técnica, tratamento prolongado, etc., com o custo mensal de R\$ inserir valor. No entanto, fui surpreendido com um aumento de indicar o percentual %, com a justificativa de ter havido um reajuste no material, hora técnica de profissional, etc.

Ocorre que esse reajuste não constava do contrato, além do anual. A alteração unilateral de contrato é considerada uma prática comercial abusiva pelo Código de Defesa do Consumidor, que, por tal razão, a proíbe.

Diante do exposto, venho solicitar que providenciem a manutenção das condições estabelecidas pelo contrato que assinei com esta empresa e com o qual concordei – como me assegura o Código de Defesa do Consumidor, em seu artigo 6º, incisos IV e VI, que garantem: “a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços”; e (...) “a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos”. Também me apóio no artigo 39, inciso V, da mesma lei, que veda ao fornecedor: “exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva”.

Dessa forma, fica esta empresa notificada de que, na falta de atendimento para a presente solicitação no prazo de 5 (cinco) dias, a contar do recebimento desta, farei reclamação junto a entidades de defesa do consumidor e ainda poderão ser adotadas as medidas judiciais cabíveis.guardo sua resposta por escrito.

Atenciosamente

Assinatura

---

Nome completo

Endereço completo, telefone, fax ou e-mail para contato

### CARTA MODELO 3

#### RECLAMAÇÃO POR FALTA DA ENTREGA DE NOTA FISCAL

Local e data

A

NOME DO ESTABELECIMENTO COMERCIAL

A/C Gerente geral Nome completo

Endereço completo

#### **Assunto: Reclamar de falta da entrega da nota fiscal**

Prezado senhor

Em data, efetuei neste estabelecimento a compra de um descreeva o produto, a marca e o modelo, pelo qual paguei R\$ inserir valor. No entanto, ao chegar em casa verifiquei que não colocaram a nota fiscal juntamente com o produto. Telefonei e expliquei que era meu direito ter aquele documento, mas ouvi a justificativa de que descrever o que foi alegado, como falta de talonário, ausência do gerente, etc.; e por quem.

Diante do exposto, venho notificá-los a que providenciem de imediato a entrega da nota fiscal de compra do produto, em atenção ao artigo 1º, V, da Lei nº 8.137/1990, que diz: “*Constitui crime contra a ordem tributária suprimir ou reduzir tributo, ou contribuição social e qualquer acessório, mediante as seguintes condutas:* (...) “*negar ou deixar de fornecer, quando obrigatório, nota fiscal ou documento equivalente, relativa a venda de mercadoria ou prestação de serviço, efetivamente realizada, ou fornecê-la em desacordo com a legislação*”. A punição prevista é de reclusão de dois a cinco anos, além de multa.

Dessa forma, fica esta empresa notificada de que, na falta de atendimento para a presente reclamação no prazo de 5 (cinco) dias, a contar do recebimento desta, farei denúncia na Secretaria da Fazenda Estadual, para que sejam tomadas as providências administrativas adequadas e outras necessárias, caso se confirme a falta de entrega da nota fiscal.guardo sua resposta por escrito.

Atenciosamente

Assinatura

---

Seu nome completo

Endereço completo, telefone, fax ou e-mail para contato

## CARTA MODELO 4

### SOLICITAÇÃO DE PAGAMENTO ANTECIPADO DE DÉBITOS PARCELADOS

Local e data

A

NOME DA EMPRESA

A/C Diretoria da Empresa ou Departamento Financeiro

Endereço completo

#### **Assunto: Solicitação de pagamento antecipado de débitos parcelados**

Prezados senhores

Em inserir data, firmei com V. Sas. contrato de inserir modalidade do contrato, como financiamento imobiliário, de veículo, etc., no valor de R\$ inserir o valor total do crédito, estando em dia com as prestações mensais.

Com o objetivo de efetuar o pagamento inserir “total” ou “parcial”, conforme o caso antecipado do débito, equivalente a inserir o número de prestações a serem antecipadas e meses correspondentes, solicito que me seja informado, por escrito, de forma discriminada, o valor do total vincendo a pagar, com a redução proporcional dos juros e demais acréscimos a que tenho direito, para que eu possa fazer o pagamento no dia inserir a data em que pretende efetuar o pagamento antecipado, conforme me autoriza o artigo 52, parágrafo 2º, do Código de Defesa do Consumidor: “*É assegurado ao consumidor a liquidação antecipada do débito, total ou parcialmente, mediante redução proporcional dos juros e demais acréscimos*”.

Dessa forma, fica esta empresa notificada de minha solicitação. Na falta de resposta para a presente, ou da não aceitação ao meu pedido, no prazo de 10 (dez) dias, a contar do recebimento desta, farei reclamação junto a entidades de defesa do consumidor e ainda poderão ser adotadas as medidas judiciais cabíveis. Aguardo sua resposta por escrito.

Atenciosamente

Assinatura

---

Seu nome completo

Endereço completo, telefone, fax ou e-mail para contato

## CARTA MODELO 5

### SOLICITAÇÃO DE RENEGOCIAÇÃO DE DÍVIDA

Local e data

A

NOME DA EMPRESA

A/C Diretoria da Empresa ou Departamento Financeiro

Endereço completo

#### **Assunto: Solicitação de renegociação de dívida**

Prezados senhores

Celebrei com esta empresa um contrato de inserir tipo de contrato, como financiamento, leasing, etc. e o bem que está sendo adquirido em data da assinatura do contrato, com o valor total de R\$ inserir valor, cujo pagamento foi acertado da seguinte forma indicar número de prestações, valor de cada uma, data de vencimento, etc. Tive parcelamento de débito aceito em indicar a data, caso já tenha feito negociação anterior.

No entanto, devido à difícil situação financeira em que me encontro, deixei de pagar a(s) indicar as prestações, motivo pelo qual encontro-me em situação de débito com esta empresa, no valor de R\$ inserir o valor do débito.

Estou disposto a pagar o mais rápido possível este débito e, por essa razão, faço uma proposta de renegociação, para pagamento parcelado em inserir número parcelas, no valor de R\$ inserir valor de cada parcela a ser paga no dia inserir dia de cada mês.

Diante do exposto, aguardo a manifestação da empresa, por escrito, com um posicionamento no prazo de 5 (cinco) dias úteis a contar do recebimento desta, em atenção ao artigo 422 do Código Civil, que estabelece: “*Os contratantes são obrigados a guardar, assim na conclusão do contrato, como em sua execução, os princípios da probidade e boa-fé*”.

Atenciosamente

Assinatura

---

Seu nome completo

Endereço completo, telefone, fax ou e-mail para contato

## CARTA MODELO 6 RECLAMAÇÃO DE DEFEITO DO PRODUTO

Local e data

AO

NOME COMPLETO DO FABRICANTE

A/C do Serviço de Atendimento ao Cliente

Endereço completo

C/C NOME COMPLETO DA ASSISTÊNCIA TÉCNICA

C/C NOME COMPLETO DO ESTABELECIMENTO COMERCIAL ONDE  
FOI REALIZADA A COMPRA

### **Assunto: Reclamação de defeito do produto**

Prezados senhores

Em inserir data, adquirei o produto descrever marca, modelo, etc., na loja identificar o local, conforme cópia da nota fiscal anexa, pagando R\$ inserir o valor e a forma de pagamento. Ao receber a mercadoria, ela apresentou o seguinte defeito: descrever o defeito. Entrei em contato com o gerente da loja, Sr. inserir nome do funcionário, e recebi orientação para me dirigir diretamente à assistência técnica autorizada do fabricante. Na assistência técnica autorizada inserir nome da empresa, mesmo após os 30 dias indicados pelo Código de Defesa do Consumidor para que o fornecedor resolva o problema, nada foi feito. Lembro que o fabricante é solidariamente responsável, pois indicou a assistência.

Diante do exposto, solicito desde já, conforme me faculta o Código de Defesa do Consumidor no seu artigo 18, parágrafo 1º, inciso Escolher entre os incisos abaixo o que mais lhe convier. Eliminar os que não interessam.

*I: “A substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso”.*

*II: “A restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos”.*

*III: “O abatimento proporcional do preço”.*

Dessa forma, fica esta empresa notificada de que na falta de atendimento e solução à presente solicitação, no prazo de 10 (dez) dias, a contar do recebimento desta, farei reclamação junto a entidades de defesa do consumidor, e ainda poderão ser adotadas as medidas judiciais cabíveis.guardo sua resposta por escrito.

Atenciosamente

Assinatura

---

Nome completo

Endereço completo, telefone, fax ou e-mail para contato

## CARTA MODELO 7

### SOLICITAÇÃO DE CONSERTO DE CARRO USADO

Local e data

AO

NOME COMPLETO DO ESTABELECIMENTO COMERCIAL

A/C do Serviço de Atendimento ao Cliente/Gerente Responsável

#### **Assunto: Solicitação de conserto de carro usado**

Prezados senhores

Em inserir data, comprei o veículo marca, modelo, tipo, placa e chassis na loja nome e endereço do estabelecimento, conforme consta da nota fiscal anexa. No ato da compra, me foi dito que o veículo havia sido revisado e estava em perfeitas condições.

No entanto, após tempo de uso, o veículo começou a apresentar problemas com descrever o defeito. Entrei em contato com o vendedor, o Sr. nomear o funcionário, para solicitar o reparo, dentro da garantia que a lei me confere. A resposta foi que as vendas de veículos usados excluem a garantia, a não ser para motor e câmbio, por três meses. Como insisti, fui orientado a contatar o gerente responsável. Em conversa telefônica, a posição adotada foi a mesma, mas não concordo com tal postura.

Diante disso, venho notificá-los a que providenciem o imediato reparo de meu veículo, sem nenhum custo, pois entendo estar exercendo meu direito de consumidor e de cidadão, com fundamento no Código de Defesa do Consumidor em seus artigos 6º, inciso V, que garante como direito básico: “a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos”; 18, que diz: “Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não-duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, (...), podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas”; 24, que garante: “A garantia legal de adequação do produto ou serviço independe de termo expresso, vedada a exoneração contratual do fornecedor”; e 26, inciso II, que diz: “O direito de reclamar pelos vícios aparentes ou de fácil constatação caduca em (...) 90 (noventa) dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos duráveis”. Também me apóio no artigo 422 do Código Civil, que diz: “Os contratantes são obrigados a guardar, assim na conclusão do contrato, como em sua execução, os princípios de probidade e boa-fé”.

Dessa forma, fica esta empresa notificada de que na falta de atendimento e solução à presente solicitação, no prazo de 10 (dez) dias a contar do recebimento desta, farei reclamação junto a entidades de defesa do consumidor e ainda poderão ser adotadas as medidas judiciais cabíveis. Aguardo sua resposta por escrito.

Atenciosamente

Assinatura

---

Nome completo

Endereço completo, telefone, fax ou e-mail para contato

## CARTA MODELO 8

### RECLAMAÇÃO DE USO DE PEÇA RECONDICIONADA EM CONCERTO DE ELETRODOMÉSTICO

Local e data

AO

NOME COMPLETO DO FABRICANTE

A/C do Serviço de Atendimento ao Cliente

C/C Gerente da Assistência Técnica responsável pela prática incorreta

Endereço completo dos destinatários

**Assunto: Reclamação de uso de peça recondicionada em concerto de eletrodoméstico**

Prezados senhores

Em inserir data, adquirei o produto descrever marca, modelo, tipo, cor e outras informações relevantes sobre o produto. Ainda dentro do período de garantia, o produto apresentou o defeito descreva o defeito apresentado. Por isso, levei-o à nomear a assistência técnica que fez o primeiro concerto. Passado algum tempo, o mesmo problema voltou a se manifestar. Procurei outro serviço de assistência técnica nomear e colocar endereço, também credenciada pelo fabricante. Nesta última, constatou-se que foram usadas peças recondicionadas no primeiro concerto, o que é proibido por lei.

Diante do exposto, venho solicitar que a empresa fabricante tome providências para punir e mesmo descredenciar a assistência técnica pela prática incorreta e que tal assistência técnica proceda, imediatamente, a substituição da peça recondicionada por uma nova. Apóio minha solicitação no artigo 21, do Código de Defesa do Consumidor, que diz: *“No fornecimento de serviços que tenham por objetivo a reparação de qualquer produto, considerar-se-á implícita a obrigação de o fornecedor empregar componentes de reposição originais adequados e novos, ou que mantenham as especificações técnicas do fabricante, salvo, quanto a estes últimos, autorização em contrário do consumidor”*. Informo, ainda, que a prática incorreta da primeira assistência técnica que procurei é considerada crime contra as relações de consumo, como dispõe o artigo 70, do Código de Defesa do Consumidor, podendo o fornecedor ser condenado à pena de *“detenção de três meses a um ano e multa”*.

Dessa forma, ficam as empresas notificadas de que, na falta de solução para a presente reclamação no prazo de 5 (cinco) dias, a contar do recebimento desta, farei reclamação junto a entidades de defesa do consumidor, e ainda poderão ser adotadas as medidas judiciais cabíveis.guardo sua resposta por escrito.

Atenciosamente

Assinatura

---

Nome completo

Endereço completo, telefone, fax ou e-mail para contato

## CARTA MODELO 9

### RECLAMAÇÃO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO NÃO SOLICITADO

Local e data

A

NOME COMPLETO DO DESTINATÁRIO – PROFISSIONAL OU EMPRESA

A/C do Serviço de Atendimento ao Cliente (se houver)

Endereço completo

#### Assunto: Reclamação de prestação de serviço não-solicitado

Prezados senhores

Em inserir data, contratei o serviço descrição do serviço contratado, se possível anexando cópia de orçamento ou ordem de serviço. No entanto, recebi a fatura do serviço não-contratado descreva o tipo de serviço que não foi solicitado e está sendo cobrado, incluindo cópia da fatura de pagamento.

Portanto, solicito: escolher uma das alternativas abaixo, inseri-la no texto e eliminar a restante

a) que providenciem a segunda via da fatura em que não conste a cobrança (caso esta ainda não tenha sido paga).

b) a devolução em dobro do valor já pago (caso tenha feito o pagamento).

Essa solicitação tem amparo no Código de Defesa do Consumidor, no parágrafo único do artigo 42, que diz: “O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável”; e artigo 46, que diz: “Os contratos que regulam as relações de consumo não obrigarão os consumidores, se não lhes for dada a oportunidade de tomar conhecimento prévio de seu conteúdo, ou se os respectivos instrumentos forem redigidos de modo a dificultar a compreensão de seu sentido e alcance”.

Dessa forma, fica esta empresa ou V. Sa. (se for profissional autônomo) notificada de que na falta de atendimento e solução à presente solicitação, no prazo de 10 (dez) dias a contar do recebimento desta, farei reclamação junto a entidades de defesa do consumidor, e ainda poderão ser adotadas as medidas judiciais cabíveis. Aguardo sua resposta por escrito.

Atenciosamente

Assinatura

---

Nome completo

Endereço completo, telefone, fax ou e-mail para contato

## CARTA MODELO 10

### SOLICITAÇÃO DE NOME INSERIDO INDEVIDAMENTE EM CADASTRO DE INADIMPLENTES

Local e data

A

NOME COMPLETO DO ESTABELECIMENTO COMERCIAL

A/C do Serviço de Atendimento ao Cliente

Endereço completo do escritório central da loja

C/C ao ÓRGÃO DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO

**Assunto: Solicitar exclusão de nome inserido indevidamente (por erro) em cadastro de banco de dados**

Prezados senhores

Em (inserir data), adquiri nesta empresa descrição dos fatos, detalhando o tipo de bem ou serviço contratado e a forma de pagamento combinada. Por motivo alheio à minha vontade discriminar o motivo atrasei o pagamento da parcela do mês de identificar.

No entanto, mesmo tendo regularizado a situação junto à empresa, tomei conhecimento de que esta enviou o meu nome para (identificar o/s órgão/s de proteção ao crédito em questão), de forma indevida, como comprovam os documentos anexos. Esse procedimento viola a lei, pois eu não recebi nenhuma comunicação prévia de que teria o meu nome incluído em lista de maus pagadores, conforme entendimento jurisprudencial dominante e artigo 43, parágrafo 2º, do Código de Defesa do Consumidor, que diz: *“A abertura de cadastro, ficha, registro e dados pessoais e de consumo deverá ser comunicada por escrito ao consumidor, quando não solicitada por ele”*.

Diante desse fato, solicito à empresa que comunique de imediato o arquivista responsável, sobre o erro cometido, para que este tome as urgentes providências de retirada imediata do meu nome do cadastro de inadimplentes, como me assegura o parágrafo 3º, do artigo 43 supracitado, que diz: *“O consumidor, sempre que encontrar inexatidão nos seus dados e cadastros, poderá exigir sua imediata correção, devendo o arquivista, no prazo de cinco dias úteis, comunicar a alteração aos eventuais destinatários das informações incorretas”*.

Fica esta empresa notificada de que na falta de atendimento imediato à presente solicitação, a contar do recebimento desta, farei reclamação junto a entidades de defesa do consumidor, sem prejuízo das medidas judiciais cabíveis. Aguardo sua resposta por escrito.

Atenciosamente

Assinatura

---

Nome completo

Endereço completo, telefone, fax ou e-mail para contato

## CARTA MODELO 11

### RECLAMAÇÃO DE MANUTENÇÃO INDEVIDA DE NOME EM CADASTRO DE BANCO DE DADOS DE INADIMPLETES E SOLICITAÇÃO DE EXCLUSÃO

Local e data

A

NOME COMPLETO DO ESTABELECIMENTO COMERCIAL

A/C do Serviço de Atendimento ao Cliente

Endereço completo do escritório central da loja

C/C ao ÓRGÃO DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO

**Assunto: Reclamar de manutenção indevida de nome em cadastro de banco de dados e solicitar a exclusão**

Prezados senhores

Tive meu nome incluído no identificar o/s órgão/s de proteção ao crédito em que o nome foi inserido, em razão circunstanciar o ocorrido, como atraso de pagamento. No entanto, em incluir data, procedi ao pagamento da obrigação, como demonstram os documentos anexos, nada mais havendo que me desabone.

Diante disso, V. Sas. deveriam ter comunicado prontamente esse fato ao referido órgão de proteção ao crédito, e encaminhado pedido de correção dos dados a meu respeito, o que não aconteceu, em desrespeito ao Código de Defesa do Consumidor, artigo 43, parágrafo 3º, que diz: *“O consumidor, sempre que encontrar inexatidão nos seus dados e cadastros, poderá exigir sua imediata correção, devendo o arquivista, no prazo de cinco dias úteis, comunicar a alteração aos eventuais destinatários das informações incorretas”*.

Assim, solicito que esta empresa comunique de imediato o arquivista para as devidas providências de retirada do meu nome daquele banco de dados, ficando notificada de que na falta de atendimento e solução à presente solicitação, de imediato, a contar do recebimento desta, farei reclamação junto a entidades de defesa do consumidor, sem prejuízo das medidas judiciais cabíveis. Aguardo sua resposta por escrito.

Atenciosamente

Assinatura

---

Nome completo

Endereço completo, telefone, fax ou e-mail para contato

## CARTA MODELO 12

### RECLAMAÇÃO DE ENVIO DE CARTÃO DE CRÉDITO SEM AVISO PRÉVIO E DESAUTORIZAÇÃO DE NOVO ENVIO

Local e data

A

NOME COMPLETO DA ADMINISTRADORA

A/C do Serviço de Atendimento ao Cliente

Endereço completo do escritório central

**Assunto: Reclamar do envio de cartão de crédito sem aviso prévio e desautorizar novo envio**

Prezados senhores

Em inserir data, acusei o recebimento do cartão de crédito inserir o número do cartão com a bandeira incluir o nome, emitido por V. Sas., sem ter jamais solicitado tal serviço. Como não tenho intenção de adquirir o cartão enviado sem solicitação, informo que o destruí.

Diante disso, informo que não autorizo novos envios e solicito o cancelamento do referido cartão, pois o procedimento de V. Sas. fere o artigo 39, inciso III, do Código de Defesa do Consumidor, que informa ser vedado ao fornecedor de produtos ou serviços “*enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto ou fornecer qualquer serviço*”.

Fica esta empresa notificada de que, na falta de atendimento à presente solicitação, no prazo de 5 (cinco) dias a contar do recebimento desta, farei reclamação junto a entidades de defesa do consumidor, sem prejuízo das medidas judiciais cabíveis. Aguardo sua resposta por escrito.

Atenciosamente

Assinatura

---

Nome completo

Endereço completo, telefone, fax ou e-mail para contato

## COMPROMISSO EM DEFESA DO CONSUMIDOR BRASILEIRO

Com esta Cartilha, produzida especialmente para a Comissão de Defesa do Consumidor da Câmara dos Deputados, a PRO TESTE reitera seu compromisso de divulgar os direitos do consumidor brasileiro. Bem informado, o consumidor pode se defender de práticas abusivas, propagandas enganosas ou contratos que beneficiam apenas o fornecedor.

A PRO TESTE - Associação Brasileira de Defesa do Consumidor -, fundada em 2001, é uma Organização Social de Interesse Público – OSCIP, independente e sem fins lucrativos. Conta com cerca de 150 mil associados em âmbito nacional, tendo sido também reconhecida como Organização de Utilidade Pública pela Prefeitura do Rio de Janeiro, em junho/2004.

Criada com o objetivo de informar, orientar, representar e defender os interesses do consumidor, a entidade é mantida pelas contribuições de seus associados. É filiada à Euroconsumers – a segunda maior organização mundial de defesa do consumidor, que reúne mais de 1,2 milhão de associados na Europa. Integra a Consumers International – a maior organização mundial de entidades de defesa do consumidor, e o International Consumers Research and Testing (ICRT), organismo independente criado há mais de 30 anos, para articular os testes e pesquisas do movimento de defesa dos consumidores.

Com a matriz no Rio de Janeiro, e o Departamento de Relações Institucionais em São Paulo, no seu trabalho em defesa do consumidor a PRO TESTE faz testes comparativos com produtos e serviços, publicados mensalmente na revista Pro Teste, e fornece aos associados informação e orientação necessárias para que exerçam a cidadania, chegando à intermediação de conflitos diretamente com as empresas reclamadas e ao ajuizamento de ações coletivas.

**Conheça a PRO TESTE no site [www.proteste.org.br](http://www.proteste.org.br).**

