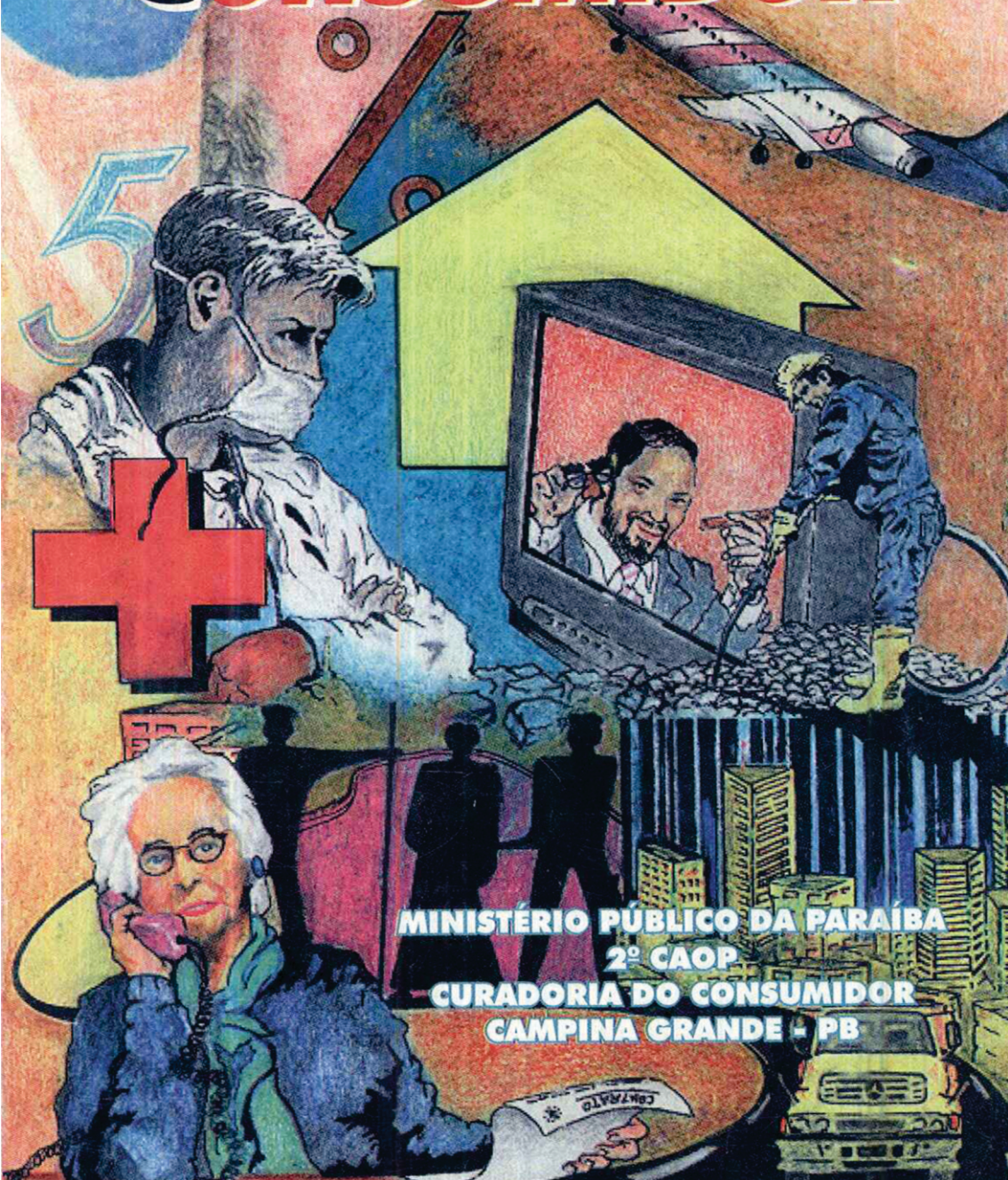


CARTILHA DO **CONSUMIDOR**



MINISTÉRIO PÚBLICO DA PARAÍBA
2º CAOP
CURADORIA DO CONSUMIDOR
CAMPINA GRANDE - PB



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DA PARAÍBA

PROCURADOR-GERAL DE JUSTIÇA

Walter Mendonça Porto

COORDENADOR DO 2º CAOP

Agnello José de Amorim

CURADOR DO CONSUMIDOR

Vasti Cléa Marinho Costa Lopes

EQUIPE TÉCNICA DA CURADORIA DO CONSUMIDOR

Ana Maria Martins Palmeira

Francisca Sarmiento Costa

Gilberto Carneiro Gama

Maria Betânia Q. Rodrigues

Miriam de Souza Lima

Sônia Maria Gomes P. de Lima

TEXTOS:

Alijocene Barbosa de Azevedo

Gilvonildo Targino dos Santos

Ingred Farias Fechine

João Elias da Cruz Neto

Raimundo Fernandes Cunha

Sheila Magaly F. de Melo

DIAGRAMAÇÃO:

Elisângela de Amorim Pereira

Marconi de Oliveira Montenegro

EDITORAÇÃO ELETRÔNICA:

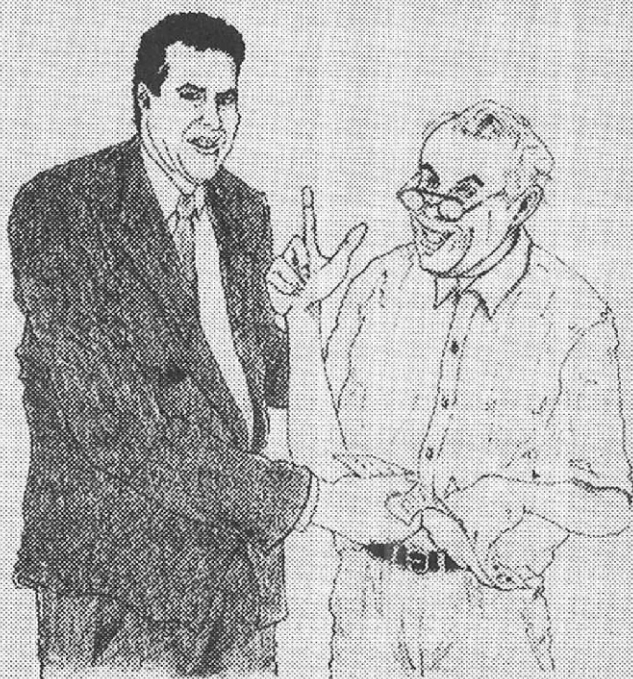
Paulo T. Costa (Impressos Adilson)

CAPA E ILUSTRAÇÕES:

Sérgio Melo

APOIO: *Universidade Estadual da Paraíba*

*Consumidor Consciente
é
Consumidor Respeitado*



ÍNDICE

Apresentação.....	5
Direito do Consumidor.....	7
Aluguel de Imóveis.....	8
Compra de Bens Financiados.....	10
SAÚDE - Plano de Saúde.....	12
Cláusulas Abusivas.....	15
Práticas Abusivas.....	16
Cobrança de Dívidas.....	17
Serviços de Profissionais Autônomos.....	18
Transportes Rodoviários.....	20
Escola.....	21
Venda à Domicílio.....	22
Produtos com Defeitos.....	23
Produtos com Peso e Medidas Alterados.....	24
Prazo para Reclamar.....	25
Propaganda.....	26
Cartão de Crédito.....	28
Serviços Públicos.....	29
Dicas Para o Consumidor.....	31

APRESENTAÇÃO.....

Defensor da sociedade foi o título que ganhou nos seus trabalhos o Ministério Público, no curso dos tempos, notadamente desde quando do alto da tribuna do júri popular seus mais ardentes representantes vêm lutando contra o crime, e também doutras suas atuações em defesa da comunidade e do homem comum, este que a Constituição de 1988 colocou em destaque como **CIDADÃO**, com direitos e deveres bem definidos, notadamente como integrante da chamada **sociedade de consumo** pois este, **o consumo**, faz parte indispensável do cotidiano da humanidade.

Esta cartilha ora lançada é dedicada ao **CIDADÃO CONSUMIDOR**. E por **consumidor** deve se entender o destinatário final dos produtos e serviços da atividade econômica, o sujeito que está no centro do chamado **mercado**, seduzido pela propaganda, atraído pela beleza dos rótulos, traído pelas facilidades de crédito, muitas vezes desatento às suas reais necessidades e aos meios financeiros para satisfazê-las, e por conta tudo isso, um ente vulnerável. Eis porque a sua defesa se impõe como mais uma tarefa do Ministério Público, agora representada por este abecedário dos seus direitos fundamentais, um guia desprezencioso mas de grande valia para o consumidor se movimentar e enfrentar as dificuldades da denominada **sociedade de consumo**.

Apesar de se saber da posição de força que têm os fornecedores (de produtos e serviços) nas relações de consumo, ditando normas e regras, resta lembrar a sábia advertência do então Presidente José Sarney, ao instalar o Conselho Nacional de Defesa do Consumidor, afirmando que **“Uma política efetiva proteção ao consumidor não pode ser entendida como uma ação contra as forças de produção e distribuição. Ela deve representar, em verdade uma salutar busca de equilíbrio e justiça social, com incisivo respeito aos direitos humanos e deve se dirigir punitivamente, somente àqueles violem esses ideais”**. Finalmente, cumpre dizer que a defesa efetiva dos interesses dos consumidores decorre essencialmente da tomada de consciência dos seus direitos e deveres, pela abertura de seus próprios caminhos via associações comunitárias, pela exigência da participação dos órgãos oficiais encarregados da sua defesa, inclusive o Ministério Público, que haverá

de cumprir sua obrigação constitucional não como exercício de uma função burocrática, porém como autêntico representante da sociedade civil que é e assim vem sendo.

Esta cartilha, fruto de um trabalho de equipe de alunos do Curso de Comunicação Social da Universidade Estadual da Paraíba, teve a coordenação da Promotora do Consumidor Vasti Cléa Marinho Costa Lopes, e para sua publicação contou com o apoio inestimável de empresários campinenses, cujos créditos e nossos agradecimentos ficam registrados

.

Campina Grande, julho de 1997.

Agnello José de Amorim
Procurador de Justiça
Coordenador do 2º CAOP
Ministério Público – Paraíba



DIREITOS DO CONSUMIDOR

DIREITO À EDUCAÇÃO PARA O CONSUMO

Ser educado e informado sobre o consumo adequado de produtos e serviços;

DIREITO À SEGURANÇA

Ser protegido contra produtos e serviços que provoquem riscos a saúde e segurança;

DIREITO À PROTEÇÃO

Ser protegido contra propaganda enganosa, abusiva e métodos comerciais desleais;

DIREITO À INDENIZAÇÃO

Ser reparado por danos patrimoniais e morais causados por fornecedores;

DIREITO À DEFESA

Ter acesso aos órgãos de justiça e ter facilitada a defesa dos seus direitos;

DIREITO À MODIFICAÇÃO DE CONTRATO

Ter modificadas as cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais, ou a sua revisão.



ALUGUEL DE IMÓVEIS



- O consumidor, antes de assinar o contrato, deve vistoriar o imóvel para certificar-se se o mesmo está em boas condições de moradia.
- O pagamento do IPTU é dever do proprietário do imóvel.
- Se o inquilino apresentar um fiador, não está obrigado a pagar um aluguel adiantado.
- A maioria dos contratos de locação prevê multa em caso de desocupação do imóvel antes de findo o contrato. Verifique a existência desta cláusula.
- O inquilino não deve pagar nenhuma taxa à imobiliária que intermediou a locação; esse pagamento é feito pelo proprietário do imóvel. Se a imobiliária insistir na cobrança peça recibo e procure um órgão de defesa do consumidor.
- Os aluguéis são reajustados somente poderá pedir a desocupação do mesmo, após o vencimento do contrato.
- O proprietário do imóvel somente poderá pedir a desocupação do mesmo, após o vencimento do contrato, se ocorrer algumas das seguintes situações:



ALUGUEL DE IMÓVEIS

- Para uso próprio ou de parentes;
- Para realização de reformas necessárias, que não possam ser feitas com o imóvel ocupado;
- Se a locação ultrapassar os cinco anos;
- Se o inquilino descumprir cláusulas contratuais;
- Por falta de pagamento dos aluguéis.
- Os defeitos existentes no imóvel e que sejam anteriores à locação, são de responsabilidade do proprietário; já ao inquilino cabe os reparos de danos causados no imóvel ou nas suas instalações.
- O proprietário do imóvel é obrigado a fornecer recibos das importâncias pagas.

**SÃO NULAS
AS CLÁUSULAS DO CONTRATO
QUE CONTRARIEM A LEI DO INQUILINATO.
SE ESTIVER EM DÚVIDA.
CONSULTE UM ÓRGÃO DE DEFESA DO
CONSUMIDOR OU UM PROMOTOR DE
JUSTIÇA NO FÓRUM DE SUA CIDADE**



COMPRA DE BENS FINANCIADOS



NA COMPRA DE OBJETOS EM PRESTAÇÕES FIQUE ATENTO ÀS SEGUINTE RECOMENDAÇÕES:

- Quando você compra a prazo um objeto em determinada loja, este crédito é concedido pela loja através de seu próprio crediário ou por instituição financeira; você passa ser devedor de quem concedeu o crédito. Informe-se na hora da compra.
- O crédito feito com a loja é sempre a melhor opção, pois em caso de atraso nas prestações será mais fácil negociar pagamento;
- As prestações de pequeno valor, mas em prazo longos nem sempre significam um bom negócio, pois a soma delas torna o objeto muito mais caro do que se comprado à vista.
- O consumidor tem direito a redução proporcional dos juros, se decidir pagar antecipadamente a compra feita em prestações.
- O fornecedor tem a obrigação de informar corretamente ao consumidor sobre o preço total dos produtos à vista e a prazo, a taxa de juros, os juros a serem pagos quando atrasar o pagamento e o número e período das prestações.



COMPRA DE BENS FINANCIADOS

- Não se intimide e pergunte tudo. Use de seu direito a informação clara e precisa.

**ANTES DE COMPRAR BENS
EM PRESTAÇÕES DE LONGO PRAZO,
CONSULTE SEU ORÇAMENTO,
VERIFIQUE O VALOR DO PRODUTO
À VISTA E QUANDO VOCÊ PAGARÁ
POR ELE, SOMANDO TODAS AS
PRESTAÇÕES.**

*VALE A PENA ESPERAR MAIS,
ECONOMIZAR E COMPRAR À VISTA.
VOCÊ PAGA O VALOR JUSTO E AINDA PODE
NEGOCIAR ABATIMENTOS*

NÃO COMPRE POR IMPULSO!



SAÚDE



NA COMPRA DE MEDICAMENTOS VERIFIQUE:

- Se o prazo de validade indicado na embalagem do produto não está vencido;
- Se o medicamento despachado é o mesmo que o médico receitou;
- Se a lista oficial de preços está no balcão da farmácia, para consulta;
- Se a receita está legível, para evitar erros na ocasião da compra do remédio.

**NÃO ACEITE
SUBSTITUIÇÃO DE MEDICAMENTOS,
SEM ANTES CONSULTAR
O SEU MÉDICO**



PLANOS DE SAÚDE

**AO ASSINAR UM CONTRATO DE PLANO DE SAÚDE
PROCURE COMPREENDER TUDO QUE ELE
OFERECE, OBSERVANDO PRINCIPALMENTE:**

- Quais as especialidades médicas a que se tem direito;
- Qual a carência e as restrições para exames, internamentos, cirurgias e partos;
- Quando e como pode ser feito cancelamento do contrato.

**CARÊNCIA
É O TEMPO DETERMINADO
NO CONTRATO PARA QUE O
CONSUMIDOR TENHA DIREITO
AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO
PLANO DE SAÚDE**



PLANOS DE SAÚDE



SAIBA QUE:

- As letras do contrato não podem ser miúdas, dificultando a leitura. Observe com atenção as cláusulas e destaque, pois elas restringem seus direitos.
- Em caso de atraso no pagamento, a multa não pode ultrapassar 2% (dois por cento). Verifique, ainda, a taxa de juros cobrada em caso de pagamento com atraso.
- O consumidor tem direito de conhecer bem o contrato, antes de assiná-lo. Leia-o com atenção. Na dúvida consulte o órgão de defesa do consumidor ou o Promotor de Justiça de sua cidade.

**NÃO ACREDITE NAS PROMESSAS DE
VENDEDOR DO PLANO DE SAÚDE.
CERTIFIQUE-SE DE QUE O OFERTADO NA
PROPAGANDA ESTÁ ASSEGURADO NO
CONTRATO.**



CLÁUSULAS ABUSIVAS

SÃO ITENS QUE CONSTAM DOS CONTRATOS DE CONSUMO E QUE COLOCAM O CONSUMIDOR EM EXAGERADA DESVANTAGEM COM O FORNECEDOR.

ALGUNS EXEMPLOS:

- Se reza que o fornecedor não se responsabiliza por defeito do produto ou serviço;
- Se permite o cancelamento do contrato só pelo fornecedor, sem igual direito pelo consumidor;
- Se obriga o consumidor a pagar os custos da cobrança, sem lhe dar o mesmo direito;
- Se autoriza a modificação do contrato, após o consumidor tê-lo assinado;
- Não permita a devolução da quantia já paga pelo consumidor, quando parcelado o contrato, nos casos em que a lei determina.

**ENCONTRANDO CLÁUSULAS ABUSIVAS NO
CONTRATO, PROCURE O PROMOTOR DE JUSTIÇA
PARA QUE ELE PROMOVA A ANULAÇÃO
DESTA CLÁUSULA.**



PRÁTICAS ABUSIVAS



SÃO PRÁTICAS DE FORNECEDORES QUE MANIPULAM A VONTADE DO CONSUMIDOR OU O LEVA A ACEITAR NEGÓCIO PREJUDICIAL, COMO POR EXEMPLO:

- 1.** O fornecedor tendo estoque e possibilidade de fornecer o produto ou o serviço, deixar de atender o consumidor.
- 2.** Induzir o consumidor a adquirir mercadoria ou serviço que ele não queira, aproveitando-se da sua idade, inexperiência ou fraqueza intelectual.
- 3.** Realizar serviço antes de ser feito o orçamento.
- 4.** Entregar ao consumidor uma mercadoria que não foi solicitada, exigindo o pagamento. Neste caso, a mercadoria será amostra grátis.
- 5.** Repassar informações que venham a desvalorizar o consumidor, em razão de anteriormente ele ter reclamado seus direitos.
- 6.** Condicionar o fornecimento de produto ou serviço a outro produto ou outro serviço.
- 7.** Deixar de fixar prazo para o cumprimento de sua obrigação.



COBRANÇAS DE DÍVIDAS

É IMPORTANTE PAGAR SUAS CONTAS EM DIA PARA EVITAR MULTAS E JUROS, QUE IRÃO PREJUDICAR O SEU ORÇAMENTO. MAS, SE ATRASAR SEUS PAGAMENTOS, SAIBA QUE:

- No ato da cobrança da dívida, o consumidor não poderá sofrer nenhum constrangimento ou ameaça.
- O consumidor não pode ser cobrado em seu local de trabalho.
- Os serviços de cadastros, como SPC, só poderá conter informações negativas do consumidor durante cinco anos. Terminado esse período, terão que retirar o seu nome.
- Constatado erro nos seus dados e cadastros, peça a sua imediata correção. Os serviços têm cinco dias para providenciar esta correção.

**SE PAGOU QUANTIA INDEVIDA, O
CONSUMIDOR TEM DIREITO A
RECEBER O DOBRO DO QUE
PAGOU A MAIS.**



SERVIÇOS DE PROFISSIONAIS AUTÔNOMOS



ANTES DE CONTRATAR PEDREIROS, MARCENEIROS, PINTORES E OUTROS PROFISSIONAIS AUTÔNOMOS, FIQUE ATENTO ÀS SEGUINTE RECOMENDAÇÕES:

- Peça orçamento do serviço a ser contratado. Este orçamento tem a validade de dez dias
- Após aprovado pelo consumidor o orçamento não poderá ser modificado. O consumidor não está obrigado ao pagamento de despesas que surgirem depois da aprovação.
- Peça que conste no orçamento, além dos preços do serviço, as condições de pagamento, o prazo para sua conclusão o período de garantia do trabalho executado.
- O orçamento deverá conter as assinaturas do fornecedor e do consumidor e vale como contrato entre as partes. Em caso de descumprimento do acordado, servirá como prova para sua reclamação junto aos órgãos de defesa do consumidor.



SERVIÇOS DE PROFISSIONAIS AUTÔNOMOS

- Peça recibo de toda quantia paga. Não faça pagamento integral do serviço antes de concluído e verificado se está em ordem.
- Se o serviço apresentar defeitos o consumidor pode exigir, a seu critério:
 1. Que o serviço seja executado de novo, sem custo adicional para o consumidor;
 2. A devolução da quantia paga, corrigida;
 3. O abatimento do preço do serviço, equivalente à gravidade do defeito apresentado.

**E PROIBIDO O FORNECEDOR EMPREGAR,
NA REPOSIÇÃO, PEÇAS QUE NÃO SEJAM
ORIGINAIS E NOVAS.**

***ANTES DE CONTRATAR UM FORNECEDOR
DE SERVIÇO, CERTIFIQUE-SE DE QUE SE
TRATA DE PROFISSIONAL IDÔNEO.
CONSULTE PARENTES, AMIGOS OU UM
ÓRGÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR.***



TRANSPORTES RODOVIÁRIOS



NA UTILIZAÇÃO DESTE SERVIÇO, É DIREITO DO CONSUMIDOR:

- Tem garantida a sua poltrona no ônibus, da forma como está no seu bilhete de passagem;
- Ficar com cópia do bilhete de passagem;
- Exigir comprovante do transporte de volumes na mala do veículo, para indenização em caso de extravio;
- Não pagar passagem de crianças até cinco anos;
- Comprar a passagem sem data estabelecida para a sua utilização, até o prazo de um ano;
- Revalidar para outro horário ou receber o valor pago, em caso de desistência da viagem.

**SE DESISTIR DA VIAGEM, COMUNIQUE À EMPRESA
COM ANTECEDÊNCIA DE SEIS HORAS, PARA TER
SEU DIREITO ASSEGURADO.**



ESCOLAS

AS ESCOLAS NÃO PODEM:

- Proibir o aluno de assistir aula, fazer provas ou deixar de entregar documentos de transferência, por atraso no pagamento das mensalidades.
- Cobrar a primeira via de documentos escolares, como transferência, diploma e histórico;
- Exigir pagamento por serviços já previstos no contrato.

**O REGIMENTO ESCOLAR, ONDE ESTÃO AS
REGRAS DA ESCOLA, DEVE SER DO
CONHECIMENTO DOS PAIS.
PEÇA CÓPIA DELE.**

**É SEU DIREITO CONHECER A PLANILHA
DE CUSTOS DA ESCOLA.**



VENDAS A DOMICÍLIO



**QUANDO A VENDA OCORRER
FORA DO ESTABELECIMENTO COMERCIAL,
COMO AQUELAS EFETUADAS
POR REEMBOLSO POSTAL,
EM RESIDÊNCIAS OU POR TELEFONE,
O CONSUMIDOR PODE DESISTIR
DO NEGÓCIO, EM UM PRAZO DE SETE
DIAS, QUE SE CONTA A PARTIR DA
ASSINATURA DO CONTRATO
OU DO RECEBIMENTO DO PRODUTO.**

**SE DESISTIR,
O CONSUMIDOR TEM O DIREITO
A RECEBER DE VOLTA O QUE PAGOU,
MONETARIAMENTE CORRIGIDO.**

**NÃO FIQUE COM MERCADORIAS
EM CASA, MESMO QUE O
VENDEDOR DIGA QUE É SEM
COMPROMISSO.**



PRODUTO COM DEFEITO

SE VOCÊ COMPROU ALGUM PRODUTO E ELE APRESENTAR DEFEITO, AINDA DURANTE O PRAZO DE GARANTIA, SAIBA QUE O FORNECEDOR TEM TRINTA DIAS PARA SOLUCIONAR O PROBLEMA, A PARTIR DA DATA DE SUA RECLAMAÇÃO. PROCURE O SERVIÇO AUTORIZADO. NO CASO DO DEFEITO NÃO SER CORRIGIDO DENTRO DESTES PRAZO, PODE O CONSUMIDOR EXIGIR, A SUA ESCOLHA, UMA DAS SEGUINTE ALTERNATIVAS:

- 1.** A substituição do produto defeituoso por outro igual, em perfeitas condições de uso;
- 2.** A devolução da quantia paga, atualizada;
- 3.** A redução proporcional do preço pago pelo produto.



PRODUTO COM PESO E MEDIDA ALTERADOS



SE O PRODUTO NÃO CORRESPONDE AO PESO OU À MEDIDA INDICADOS NA EMBALAGEM, O CONSUMIDOR PODE EXIGIR, À SUA ESCOLHA:

1. O abatimento proporcional do preço;
2. Complemento do peso ou medida.
3. A substituição do produto por outro, com as medidas corretas.



TENDO O CONSUMIDOR OPTADO PELA SUBSTITUIÇÃO DO PRODUTO, E NÃO SENDO POSSÍVEL, PODERÁ HAVER A SUBSTITUIÇÃO POR PRODUTO DE ESPÉCIE E MARCA DIFERENTE, COM A COMPLEMENTAÇÃO OU RESTITUIÇÃO DA DIFERENÇA DO VALOR SE HOUVER



PRAZOS PARA RECLAMAR

- O consumidor tem trinta dias para reclamar o defeito de produtos não duráveis. **Ex.:** alimentos;
e noventa dias para os produtos ou serviços duráveis.
Ex.: eletrodomésticos.
- Estes prazo serão contados a partir da data do recebimento do produto ou término no serviço.
Caso o defeito não seja evidente, o prazo passa a ser contado a partir da data do seu aparecimento.

ONDE RECLAMAR

- Verificado o defeito no produto ou serviço, procure o fornecedor e faça a reclamação, de preferência por escrito. Se não tiver sua reclamação atendida procure um órgão de defesa do consumidor. Em Campina Grande, a CURADORIA DO CONSUMIDOR, na Rua Benjamim Constant, 146, Estação Velha, levando a nota fiscal do produto ou serviço. Nas cidades onde não existe órgão de defesa do consumidor, procure o Promotor de Justiça.



PROPAGANDA



- Na oferta ou propaganda de produto ou serviço o fornecedor deve informar sobre as características desse produto ou serviço, seu preço, garantia, prazo de validade, origem, composição e outras informações importantes.
- O fornecedor é obrigado a oferecer o produto ou serviço da forma como foi divulgado na propaganda, valendo ela como parte integrante do contrato que vier a ser feito.
- Na oferta do produto ou serviço por reembolso postal ou por telefone, deve constar o nome do fabricante do produto e o seu endereço.
- Se o fornecedor se negar a cumprir o que prometeu na propaganda, o consumidor pode exigir o cumprimento forçado da obrigação, pode aceitar outro produto ou serviço semelhante ao que foi anunciado ou cancelar o contrato, se este já estiver sido feito.



PROPAGANDA

- É enganosa a propaganda que leva o consumidor a acreditar em falsas informações sobre produtos e serviços.
- É abusiva a propaganda que estimula a violência, o preconceito ou induza o consumidor a ato prejudicial a sua saúde.

**PROMOVER
PROPAGANDA
ENGANOSA OU ABUSIVA
É CRIME,
PUNIDO COM DETENÇÃO**



CARTÃO DE CRÉDITO



- As compras feitas através de cartão de crédito são consideradas como à vista, não podendo haver diferenciação de preço;
- A assinatura no comprovante de débito constitui garantia contra fraude; procure sempre guardar a 2ª via assinada e evite o uso de senhas;
- Observe antes de assinar o comprovante de débito, o valor devido, o número de parcelas e a data;
- Se você não pretende mais usar os serviços do seu cartão de crédito, quebre-o ao meio e solicite o cancelamento, pedindo a senha, para posterior comprovação, se for necessário;
- Procure sempre pagar o valor total da fatura, não aderindo ao sistema de pagamento mínimo, pois os juros que virão na próxima fatura só aumentarão seu débito, dificultando o pagamento.

**EVITE O CONSUMISMO EXAGERADO E
AS OFERTAS TENTADORAS DAS
COMPRAS PARCELADAS**



SERVIÇOS PÚBLICOS

- O governo do Estado regulamenta os reajustes dos serviços de água oferecidos pela CAGEPA, através de decreto, que traz uma tabela com as diferentes tarifas das categorias de consumidores. O consumidor que consome até 10m³ para a taxa mínima, que corresponde hoje a R\$ 4.11,00;
- As tarifas de energia elétrica são reajustadas através de portaria do DNAEE, que enquadra consumidores em faixas de consumo pré-ordenadas. O consumidor que consome até 30 KW paga apenas a taxa mínima, que hoje é de 4.85;
- As tarifas telefônicas são regulares pelo Ministério das Comunicações;
- Procure fazer suas ligações telefônicas nos horários com tarifação reduzida e fale o estritamente necessário;
- Tenha sempre a mão, próximo ao telefone, papel e lápis para anotação;
- Procure observar, na conta de energia e água, a data da visita do leiturista, para facilitar seu acesso, assim como manter o controle da leitura, pois quando não é possível verificar o controle da leitura, a conta é emitida com base as três últimas faturas, o que pode não retratar o seu real consumo.



SERVIÇOS PÚBLICOS



- Verifique constantemente as instalações hidráulicas e elétricas de sua residência, como forma de evitar desperdício e acidentes. Constatado algum problema, procure a concessionária para verificar se o defeito é no medidor ou hidrômetro ou na parte interna da residência. Em geral, os defeitos nos medidores ou hidrômetros são de responsabilidade da companhia e os internos, do consumidor.
- Abaixo a comparação do consumo médio dos principais aparelhos, revelando que o chuveiro elétrico e o ferro elétrico são os que mais gastam energia elétrica:

APARELHO	KW/H	APARELHO	KW/H
Aspirador de Pó	0,250	Máquina de Lavar Roupa	0,600
Chuveiro Elétrico	3,000	Rádio	0,010
Ferro Elétrico	1,000	Sevador de Cabelo	0,400
Geladeira	0,125	Televisor em cores	0,140
Gravador de Som	0,050	Torradeira	0,500
Lâmpada	0,010	Ventilador	0,080
Liquidificador	0,02		

OS ÓRGÃOS PÚBLICOS POR SI OU SUAS EMPRESAS, CONCESSIONÁRIAS, PERMISSONÁRIAS OU SOB QUALQUER FORMA DE EMPREENDIMENTO, SÃO OBRIGADOS A FORNECER SERVIÇOS ADEQUADOS, EFICIENTES, SEGUROS E, QUANTO AOS ESSENCIAIS, CONTÍNUOS.



DICAS PARA O CONSUMIDOR



- Quando comprar eletroeletrônicos para que o vendedor teste e informe sobre o seu funcionamento;
- A instalação de eletrodoméstico é de responsabilidade d fornecedor, sem cobrar por este serviço;
- Exija sempre a nota fiscal do produto comprado. Sem ela você não poderá exercer o seu direito;
- Quando receber a mercadoria, antes de assinar a nota fiscal, verifique se a mesma está em perfeitas condições. Encontrando defeitos recuse a entrega e exija a troca junto ao fornecedor;
- Antes de comprar o veículo usado certifique-se de sua procedência junto ao DETRAN;
- Não compre alimentos se a lata estiver amassada ou estufada. Eles estão impróprios para o consumo.
- Exija o termo de garantia do produto preenchido com informações sobre forma, prazo e o lugar em que ela será utilizada e o manual de instrução de instalação.
- Não assine papéis em branco. Quando se tratar de contrato procure ler o teor e exija a segunda via, devidamente preenchida.



DICAS PARA O CONSUMIDOR



- Na compra de terrenos verifique antes, junto ao cartório de registros de imóveis, se o loteamento está regular, e se o lote corresponde às medidas informadas pelo vendedor;
- Em caso de perda, roubo ou furto do cartão de crédito, comunique imediatamente à administração, peça a senha de seu cancelamento e preste queixa em uma delegacia de polícia;
- Nas compras de móveis ou imóveis em prestações o consumidor não pode perder todas as prestações pagas, se contrato ter desfeito e o bem retomado, por falta de pagamento;
- Não compre botijões de gás amassados, com ferrugens ou buracos que possam ocasionar vazamentos e explosões. Só adquira estes produtos nas distribuidoras e revendedoras autorizadas, pois elas são fiscalizadas;
- A escola não pode forçar os pais e alunos a adquirir material ou uniformes que ela comercialize. O consumidor pode, no caso dos uniformes, pedir que a escola forneça a matriz do mesmo para impressão em local de sua escolha.

AGENDA DO CONSUMIDOR

CURADORIA DO CONSUMIDOR	321.2166 . 322.6809 Fax: 322-1611
INMETRO	321.2191
JUIZADO DE PEQUENAS CAUSAS	341.0165
DELEGACIA DE ORDEM ECONÔMICA	341.3802
VIGILÂNCIA SANITÁRIA MUNICIPAL	341.1410
VIGILÂNCIA SANITÁRIA ESTADUAL	341.5750
CAGEPA	195
CELB	120
SUPERINTENDÊNCIA DE TRANSPORTES PÚBLICOS	341.0165 341.4109
PROCURADORIA DA REPÚBLICA DETRAN	1514



Exija sempre a nota fiscal.

PATROCÍNIO:



BANCO DO BRASIL S/A



MAIS SE BENEFICIA
QUEM MELHOR SERVE

