

Consumo Consciente!



Leia e pratique as dicas do Ministério Público de Minas Gerais

Consumo Consciente!



Leia e pratique as dicas do Ministério Público de Minas Gerais

M663c Minas Gerais. Ministério Público. Procon MG.
Consumo consciente! / Ministério Público do Estado de Minas Gerais.
Procon MG. Belo Horizonte: Superintendência de Comunicação Integrada,
2012.
24 p.

1. Ministério Público – Minas Gerais – atuação. 2. Direito do consumidor.
3. Proteção ao consumidor . I. Título.

CDU 347.921.5





ficha técnica

Ministério Público de Minas Gerais

PROCON-MG

Coordenador *Jacson Rafael Campomizzi - Procurador de Justiça*

Sede Regional Divinópolis do PROCON-MG

Coordenador *Sérgio Gildin - Promotor de Justiça*

Texto *Michelle Santos Figueiredo
Arnaldo de Andrade
Juarez Telez Amaral*

Colaboradores *Laura Carla de Faria
Danuza Mônica de Souza Diniz
Elaine Aparecida de Araújo Rodrigues*

Superintendência de Comunicação Integrada

Coordenação *Giselle Correia Borges*

Revisão *Oliveira Marinho Ventura*

**Design gráfico,
ilustração e diagramação** *Leila Batalha*

Impressão *Mafali Editora*

Tiragem *10.000 exemplares*



Se, na verdade, não estou no mundo para simplesmente a ele me adaptar, mas para transformá-lo; se não é possível mudá-lo sem um certo sonho ou projeto de mundo, devo usar toda possibilidade que tenha para não apenas falar de minha utopia, mas participar de práticas com ela coerentes.



Paulo Freire
educador e filósofo brasileiro





apresentação

A Sede Regional Divinópolis do PROCON-MG elaborou esta Cartilha do Consumidor, instrumento para o dia a dia do cidadão.

A ideia surgiu a partir das reclamações recebidas pela Promotoria e das fiscalizações realizadas nos últimos anos. Com isso, analisando as principais ocorrências e constatando a vulnerabilidade dos consumidores nas relações de consumo, decidiu-se aproveitar a experiência acumulada e transformá-la em Educação para o Consumo, contribuindo para uma sociedade mais consciente.

Esta primeira edição aborda, em linguagem simples, clara e objetiva, conceitos básicos encontrados no Código de Defesa do Consumidor (Lei Federal 8.078/90).

Esperamos que a Cartilha do Consumidor seja o início de uma grande caminhada com destino ao equilíbrio das relações de consumo, tornando-as saudáveis, justas e transparentes.

Bom Proveito!

**Coordenação da Regional do Procon de
Divinópolis**





<i>O Que é</i>
<i>Venda Embutida</i>
<i>Venda Casada</i>
<i>Celular + Chip</i>
<i>Internet Banda Larga + telefone fixo + TV por assinatura</i>
<i>Troco + balas, gomas de mascar ou similares</i>
<i>Garantia</i>
<i>Serviços bancários</i>
<i>Tempo de espera na fila</i>
<i>Conta Salário</i>
<i>Obrigatoriedade de exibição do CDC</i>
<i>Endereços e telefones úteis</i>
<i>Anotações</i>

sumário

.....	13
.....	14
.....	16
.....	17
.....	17
.....	17
.....	18
.....	20
.....	20
.....	21
.....	22
.....	24
.....	26





o que é?

Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.
Ex.: eletrodoméstico, automóvel, garantia complementar, título de capitalização, curso on-line, seguro de vida, seguro residencial, artigos de vestuário, alimentos, combustível, entre outros.

Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.

Relação de consumo é o vínculo estabelecido entre consumidor e fornecedor no momento da aquisição de um produto ou da prestação de algum serviço.

Código de Defesa do Consumidor (Lei Federal 8.078/90) é um conjunto de normas que regulam as relações de consumo, protegendo o consumidor e colocando os órgãos e entidades de defesa do consumidor a seu serviço.

venda embutida

Eletrodoméstico e eletroeletrônicos

- + **garantia estendida***
- + **seguro de vida***
- + **seguro residencial***
- + **título de capitalização***
- + **cursos on-line***
- + **caminhões de prêmios***
- + **produtos estranhos à compra***

*É comum, nas práticas comerciais das lojas, sobretudo de eletrodomésticos e eletroeletrônicos, o vendedor acrescentar ao valor do produto adquirido, um ou mais de um dos produtos relacionados acima, principalmente **Garantia Estendida**. Isso ocorre, muitas vezes, sem o conhecimento do consumidor, que paga por um produto que nem sabe que adquiriu.*

*Essa prática configura, em tese, **estelionato** (art. 171 do Código Penal) e se constitui crime contra as relações de consumo (art. 66, do CDC).*

*Portanto, na compra de qualquer eletrodoméstico ou eletroeletrônico, você não é obrigado a adquirir nenhum outro produto, a não ser que concorde com isso e lhe seja informado o **valor cobrado a mais**.*

Se você tiver alguma dúvida em relação a alguns dos produtos citados, procure o PROCON no endereço informado ao final da cartilha.



4 anos
garantia

5 anos
garantia

3 anos
garantia

1 ano
garantia

2 anos
garantia

venda casada



Além da venda embutida, temos, também, como prática comercial comum, a venda casada, prevista no art. 39, I, do CDC, que se caracteriza pelo condicionamento da venda de um produto ou serviço à aquisição de outro produto ou serviço, conforme podemos observar nos exemplos abaixo.

Celular + Chip

Na compra de qualquer aparelho celular, o consumidor não é obrigado a levar junto o Chip. Caso o valor do celular esteja acrescido do valor do Chip, você poderá solicitar o desconto dessa quantia, uma vez que essa prática é considerada venda casada (art. 39, I do CDC) e se constitui crime contra as relações de consumo (art. 5º, II da Lei Federal 8.137/90).

Internet Banda Larga + telefone fixo + TV por assinatura

É de costume, na contratação do serviço de internet banda larga, o consumidor ser obrigado a adquirir uma linha de telefone ou assinatura de TV, caso não as tenha. Essa prática é irregular e configura venda casada, conforme já explicado no item anterior.

Atenção! Você tem o direito de contratar o serviço de internet, desvinculado de qualquer outro serviço.

Troco + Balas, Chicletes ou Similares

É prática usual, no comércio, o fornecimento de balas, chicletes ou similares, para completar o valor do troco. Porém, se não houver o seu consentimento, fica caracterizada a venda casada. A Sede Regional Divinópolis do PROCON-MG expediu Recomendação¹ repelindo tal prática.

¹Recomendação n.º 01, de 20 de julho de 2009, disponível para consulta na Sede Regional Divinópolis do PROCON-MG.

garantia

Após adquirir um produto ou serviço, o consumidor já pode contar, **gratuitamente**, com a **garantia legal** de **30 dias** para produtos **não duráveis** e de **90 dias** para produtos **duráveis**, independentemente de entrega de qualquer documento, termo ou formulário.

Além disso, é comum o fornecedor conceder, voluntariamente, **garantia contratual**. Esta, sim, será concedida mediante termo escrito.

No termo de **garantia contratual** deve constar **o que** está sendo garantido, **por qual prazo** e os **endereços de postos autorizados**.

O produto deve ser acompanhado de um **manual de instrução** em português e com linguagem de fácil entendimento.

Não entregar termo de garantia, devidamente preenchido, é **crime** previsto no art. 74 do Código de Defesa do Consumidor.



serviços bancários

tempo de espera na fila

São frequentes as reclamações a respeito da demora no atendimento bancário.

A Lei Municipal 4.901/2000² regula o tempo de espera nas filas dos bancos,

estipulando o prazo de

até 15 minutos em dias normais e de

até 45 minutos em véspera

e depois de feriados prolongados.

Os bancos devem fornecer aos usuários

senhas de atendimento

nas quais constarão impressos, mecanicamente,

os horários de recebimento do bilhete

e do efetivo atendimento.

²Lei Municipal de Divinópolis.
Consulte lei específica da sua cidade.



conta-salário

*É um tipo especial de conta, destinada ao recebimento de salários, aposentadorias, pensões e similares. Sobre essa conta é **vedada a cobrança de tarifas**, inclusive a taxa de manutenção, ressalvada a hipótese de movimentação financeira.*

Atenção! Os bancos são obrigados a exibir a tabela de tarifas, e você pode consultar quais serviços serão cobrados.

Código de Proteção e Defesa do Consumidor

Edição 20 anos

Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990
Decreto n.º 2.181, de 20 de março de 1997
Ementário da Legislação Consumerista de Minas Gerais

em conformidade com o
novo
acordo
ortográfico



obrigatoriedade de exibição do Código de Defesa do Consumidor

Pela Lei 12.291/10, os estabelecimentos comerciais e de prestação de serviços são obrigados a manter, em local visível e de fácil acesso ao público, exemplar do Código de Defesa do Consumidor.

Fique ligado! Caso entenda que está sendo prejudicado, solicite o CDC para consulta e, se não houver solução para o problema, procure os Órgãos de Defesa do Consumidor de sua cidade. Lembre-se de que é importante fazer a solicitação por escrito, exigindo sempre o protocolo ou qualquer comprovante de entrega.



Fórum da Comarca de Divinópolis
Rua João Morato de Faria, 145 - Centro
Divinópolis – MG
CEP: 35500-615
Telefone: (37) 3216 6200

Ministério Público da União
Avenida Divino Espírito Santo, 60 - Centro
Divinópolis – MG
CEP 35500-021
Telefone: (37) 2102 5100

23º Batalhão de Polícia Militar de Minas Gerais
Rua Mato Grosso, s/nº
Divinópolis – MG
CEP 35500-005
Telefone: (37) 3301 0100

Delegacia de Polícia Civil
Praça do Mercado, 477 - Centro
Divinópolis – MG
CEP: 35500-048
Telefone: (37) 3221 1202

endereços e telefones úteis

Procon-MG

*Avenida Raja Gabaglia, 615 – Cidade Jardim
Belo Horizonte – MG
CEP: 30380-103
Telefone: (31) 32505033
www.mp.mg.gov.br*

Sede Regional Divinópolis do PROCON-MG

*Avenida Antônio Olímpio de Moraes, 338, 9º andar - Centro
Divinópolis – MG
CEP 35500-005
Telefone: (37) 3691 3170*

Procon Municipal de Divinópolis

*Rua Rio de Janeiro, 426, sala 401 - Centro
Divinópolis – MG
CEP 35500-009
Telefone: 1513 / (37) 3213 8459*

Juizado Especial da Comarca de Divinópolis

*Rua Minas Gerais, 55 - Centro
Divinópolis – MG
CEP 355000-007
Telefone: (37) 3216 6400*

anotações

A series of 15 horizontal wavy lines, spaced evenly down the page, intended for writing notes.



**Fundo Estadual de Proteção
e Defesa do Consumidor**