

**Consumidor indígena, saiba os direitos
de todos nós consumidores!**



Nosso Consumo Nossa Voz



Ficha técnica

Programa Estadual de Proteção e
Defesa do Consumidor (Procon-MG)

Promotor de Justiça Coordenador

Luiz Roberto Franca Lima

Produção e redação:

Escola Estadual de Defesa do Consumidor

Revisão de conteúdo:

Rosângela Pereira de Tugny

Assessoria Jurídica – Procon-MG

Laboratório Direito & Design da Universidade
Federal de Uberlândia (UFU)

Projeto gráfico, capa, diagramação e revisão:

Diretoria de Criação e Mídias – Assessoria de
Comunicação Integrada/MPMG



Apresentação

O Procon do Ministério Público de Minas Gerais, buscando garantir que os povos indígenas realizem suas relações de compra e venda com autonomia, dignidade, respeito, justiça, igualdade e liberdade, lançou o projeto “Nosso Consumo, Nossa Voz”.

Esse projeto, com o compromisso de uma atuação articulada, respeitosa e sensível às diversidades culturais, sociais e econômicas das comunidades indígenas do estado, busca fortalecer a cidadania, assegurar o pleno exercício dos direitos do consumidor, enfrentar práticas abusivas por parte de fornecedores e promover um consumo sustentável e ético.

Esta cartilha é uma fonte de informação para os povos indígenas, além de um convite ao diálogo, ao respeito e à construção coletiva de um consumo mais justo, consciente e solidário, reafirmando o compromisso do Procon-MG com a inclusão, com a sustentabilidade e com a valorização da diversidade cultural.



Oi! Você sabia que nossos direitos e deveres como consumidores estão em uma lei? Ela se chama Código de Defesa do Consumidor.

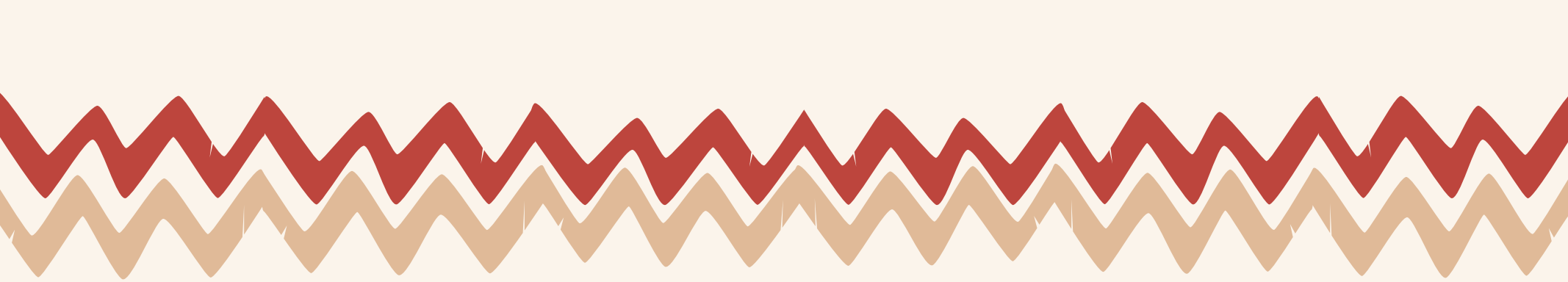
Consumidor é quem compra ou utiliza um produto ou serviço

Toda vez que você compra alimentos no mercado, usa o celular, assiste à televisão ou liga o chuveiro... você está sendo um consumidor.

E todos nós, consumidores, temos direitos que devem ser respeitados pelos fornecedores.

Fornecedores são as pessoas que vendem produtos — como arroz, roupas e tecidos — ou serviços — como água, luz, atendimento em bancos e recarga de celular.

Venha com a gente conhecer melhor os nossos direitos e deveres!



Todo consumidor deve ser tratado com respeito, honestidade, educação, simpatia e paciência.

Veja exemplos do que o fornecedor **não** pode fazer:



- Ter atitudes preconceituosas ou humilhantes, como não permitir que o consumidor faça suas escolhas livremente, ou deixar de apresentar informações importantes sobre os produtos e serviços;



- Impedir a entrada do consumidor no comércio;



- Ficar com documentos ou cartões do consumidor;



- Cobrar dívidas de um jeito que ameace ou envergonhe o consumidor;

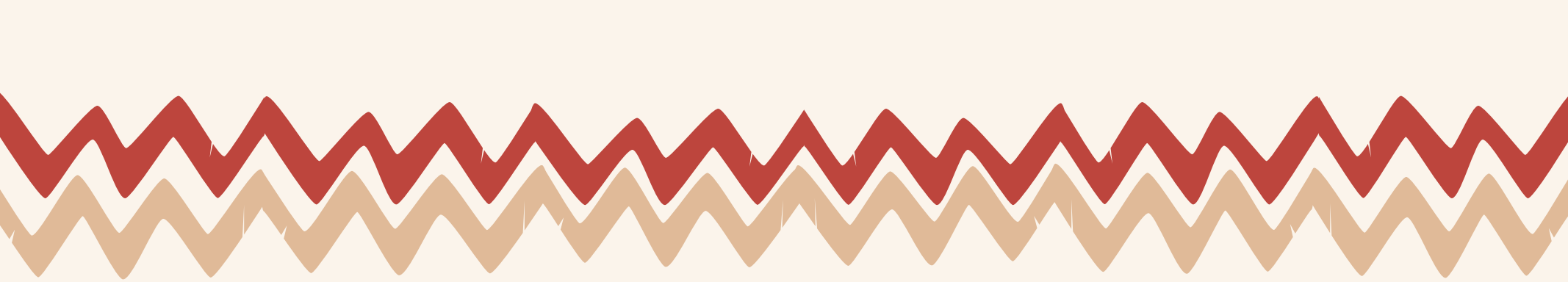


- Cobrar preços mais altos só porque o consumidor é indígena.

Consumidor, faça sua parte!

- » Trate com respeito o vendedor ou o atendente;
- » Exija que o valor cobrado seja o mesmo para todo consumidor;
- » Confira se o preço está de acordo com o praticado no comércio.





Todo consumidor tem o direito de escolher o que, quando e onde comprar ou contratar.

O fornecedor **não** pode, por exemplo:



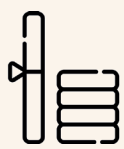
- Negar a venda de produtos ou a prestação de serviços a indígenas, a não ser que haja restrição prevista em lei;



- Forçar a compra de produtos ou a contratação de serviços que não foram pedidos;



- Vender um produto ou um serviço somente com a compra de outro;



- Limitar a quantidade de produto a ser vendido, sem motivo justo;

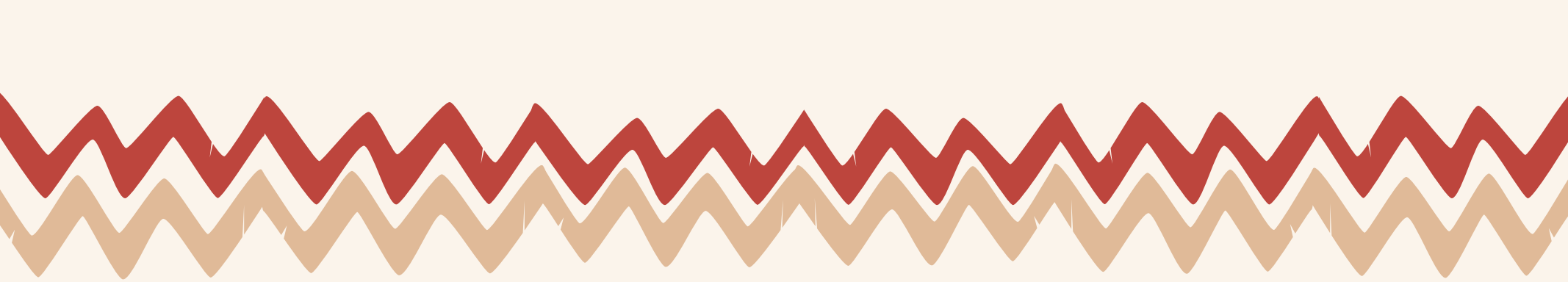


- Fazer um serviço sem apresentar orçamento ou a aprovação deste.

Consumidor, faça sua parte!

- » Não compre um produto que você não queira;
- » Pesquise os preços;
- » Exija a venda separada de produtos (quando possível);
- » Leve o contrato para casa e peça ajuda para entender o que ele diz, antes de assiná-lo.





Todo consumidor tem o direito de saber todas as informações sobre um produto ou serviço que vai comprar ou contratar.

O fornecedor **não** pode:



- Negar a venda de um produto existente em estoque, sem justa causa, desde que não haja restrição de acordo com a lei;



- Deixar de informar o preço e as formas de pagamento aceitas;



- fixar valor mínimo para pagamento com cartão de crédito à vista. No caso de compras parceladas, o fornecedor pode definir um valor mínimo para cada parcela, desde que essa condição seja informada de forma clara antes da compra;



- Vender produto ou serviço com condições diferentes do que foi anunciado;



- Cobrar preços diferentes para o mesmo produto.

Atenção: Se houver preços diferentes para o mesmo produto, o consumidor tem o direito de pagar o **menor valor!**

Consumidor, faça sua parte!



- » Confira se o valor cobrado está correto e se corresponde às condições do anúncio;
- » Peça a nota fiscal de sua compra;
- » Se for parcelar o pagamento, peça informações sobre o valor total da dívida, sobre os juros e sobre cada parcela.



Você sabe o que são juros?

Juros é um valor extra que você paga quando usa um dinheiro que não é seu — como um empréstimo do banco ou uma compra parcelada na loja.

Isso acontece porque, ao devolver esse dinheiro, você paga mais do que pegou emprestado. Quando você compra um produto parcelado, pode haver cobrança de juros.

Veja o exemplo:

Você comprou uma calça que custa R\$ 150,00. Escolheu pagar em três vezes de R\$ 50,00. O comerciante avisou que, em cada parcela, haverá R\$ 10,00 de juros. Então, você pagará três parcelas de R\$ 60,00 (R\$ 50,00 + R\$ 10,00). No final, a calça vai custar R\$ 180,00 — sendo R\$ 150,00 do valor da calça e R\$ 30,00 de juros.

A escolha entre pagar à vista ou parcelado é do consumidor, se o parcelamento for oferecido pela loja. Mas atenção! O fornecedor só é obrigado a parcelar se tiver avisado isso antes ao consumidor.

Se houver parcelamento, o fornecedor deve informar:

- O valor à vista;
- O valor total com juros (ou seja, a soma de todas as parcelas).



Todo consumidor tem direito à saúde e à segurança.

O fornecedor **não** pode:



- Vender alimentos sem data de validade, com data de validade ilegível ou vencida;



- Vender produtos estragados (com mofo, cheiro ruim, coloração ou textura diferente do normal);



- Vender produtos com a embalagem amassada, rompida, enferrujada, estufada, com o lacre rompido ou com o rótulo danificado;



- Esconder informações que ponham em risco a saúde e a segurança do consumidor.

Atenção: é proibida a venda de bebidas alcoólicas a menores de 18 anos, inclusive a pessoas indígenas. Também é vedado, por qualquer meio, permitir, estimular ou facilitar a aquisição, o uso ou a disseminação de bebidas alcoólicas em comunidades indígenas isoladas ou não integradas, conforme dispõe o Estatuto do Índio (Lei nº 6.001, de 19 de dezembro de 1973).

Consumidor, faça sua parte!

- » Verifique se o produto está estragado ou danificado;
- » Fique de olho na data de validade;
- » Leia os rótulos das embalagens;
- » Pergunte ao vendedor se tiver qualquer dúvida;
- » Peça ajuda quando precisar.



Todo consumidor tem o direito de reclamar quando achar necessário.

Você teve algum problema? Seus direitos como consumidor não foram respeitados?

Você foi prejudicado por algum produto ou serviço, mesmo que não o tenha comprado ou contratado ou o tenha recebido de graça?

Você pode entrar em contato com os órgãos de defesa do consumidor:

1.O Procon da sua cidade

2.O Juizado Especial da sua cidade

3.O Procon-MG

Telefone: (31) 3768-1700

E-mail: procon@mpmg.mp.br



E se você, consumidor, for vítima de GOLPE?

Preste atenção neste caso:

Manoel caminhava preocupado, pois estava sem dinheiro para comprar comida, até que viu um rapaz anunciando: “Está precisando de dinheiro? Venha conversar com a gente.” Então, foi até ele para explicar sua situação. O rapaz se chamava Pedro.

Pedro disse que trabalhava no banco da cidade e ofereceu a Manoel um empréstimo de R\$ 100,00, afirmando que o valor seria descontado diretamente do benefício a que Manoel tinha direito. Mas, para isso, ele precisaria entregar seu cartão e a senha. Manoel concordou, entregou o cartão e a senha a Pedro e recebeu o dinheiro.



No mês seguinte, Manoel voltou ao mesmo local para buscar seu cartão, mas descobriu que Pedro havia sumido. Ele não trabalhava no banco e, na verdade, havia feito um empréstimo de R\$ 2.000,00 em nome de Manoel.

Diante disso, Manoel procurou a polícia para tentar recuperar seu dinheiro.

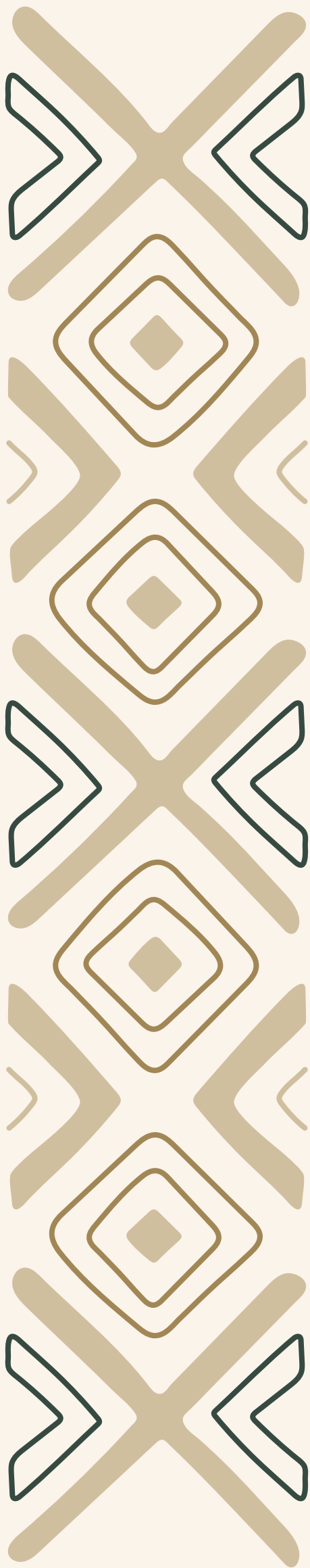


Golpes e fraudes são mentiras usadas por pessoas mal-intencionadas para roubar o seu dinheiro. É importante denunciar esses golpes à polícia e aos órgãos de defesa do consumidor.

Como evitar cair em golpes?

- » Não passe informações pessoais, documentos, cartões e senhas para pessoas ou aplicativos desconhecidos;
- » Sempre verifique quem está oferecendo o serviço ou produto;
- » Desconfie de ofertas que pareçam boas até demais, como “milagres” em casos de emergência;
- » Cuidado com mensagens suspeitas (e-mails, WhatsApp, SMS) enviadas por pessoas desconhecidas;
- » Não clique em links suspeitos;
- » Use senhas diferentes para cada conta;
- » Desconfie de quem pressiona você a decidir rápido demais. Pense com calma antes de aceitar qualquer oferta.





Proteja-se!

Siga e compartilhe:

Canal do Procon MPMG no WhatsApp

[Clique aqui para acessar](#)

Instagram

[@procon.mpmg](#)

Facebook

[Procon-MG](#)

Portal MPMG

[mpmg.mp.br](#)

Podcast - “Procon, Corre Aqui!”

[Clique aqui para escutar](#)

Rádio MP

[radiompmg.com.br](#)

TVMP

[MPMG.Oficial](#)