**Não esqueça:**

Procon-MG

**Página na internet:**

www.mpmg.mp.br
(Clique no link Procon-MG )

procon@mpmg.mp.br

**Consultas e reclamações:**

(31) 3250-5010 e 3250-5033

**Educar para o consumo consciente é fortalecer o exercício da cidadania.**


CARTILHA DO PROGRAMA PROCON MIRIM

Texto revisto e atualizado



AUTORES:
Eduardo Sidney Knupp
Maria de Lourdes Monteiro de Castro
Ricardo Augusto Amorim César

COLABORADORES:
Ana Flávia Franco Campos
Cláudia P. S. Rodrigues Raposeiras
Gabriel Pereira de Souza
Gisélia Maria Gabriel de Paula
Jacqueline Rodrigues de Araújo
Leonardo Teixeira de Magalhães
Lúcia Helena Couto Diniz
Luiz Otávio Martins de Oliveira
Maura Márcia Oliveira
Vanessa Mara Andrade Homem



REALIZAÇÃO:
Procon MG
Ministério Público de Minas Gerais

APOIO:
Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor
MPMG
Ministério Público do Estado de Minas Gerais


## PROCON MIRIM

# FORMANDO CONSUMIDORES CONSCIENTES


VENDA PROIBIDA

**Prezados Educador e Educadora:**

É com grande satisfação que, em nome do Procon-MG, apresentamos esta cartilha que traz - no formato de uma história em quadrinhos - uma síntese do Código de Defesa do Consumidor (CDC) apropriada para o universo infantil.

Sabemos que a formação de consumidores mais responsáveis, críticos e autônomos se inicia na infância e se prolonga por toda a existência; logo, explorando o tema educação para o consumo no espaço escolar, vocês estarão contribuindo para fortalecer a cidadania de seus educandos.

Certos da importância do trabalho a ser desenvolvido por vocês e confiantes no potencial multiplicador dos educadores, desejamos sucesso na formação de consumidores mais conscientes!

**Equipe do Programa Procon Mirim**
Escola Estadual de Defesa do Consumidor

**PROCON-MG / ESCOLA ESTADUAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR (EEDC)**

O Programa Estadual de Proteção ao Consumidor (Procon-MG), órgão integrante do Ministério Público de Minas Gerais, é responsável pela coordenação da Política Estadual de Defesa do Consumidor. Por sua vocação institucional, esse órgão defende os interesses difusos, coletivos e individuais homogêneos dos consumidores, beneficiando toda a sociedade.

A sede do Procon-MG situa-se em Belo Horizonte/MG, mas o órgão atua em todas as cidades do interior de Minas Gerais por meio dos Promotores de Justiça de Defesa do Consumidor.

A proteção dos interesses individuais cabe aos Procons municipais, que funcionam como órgãos conciliadores e sancionadores.

No âmbito do Procon- MG, criou-se a Escola Estadual de Defesa do Consumidor, cujos objetivos principais são capacitar os integrantes do Sistema Estadual de Defesa do Consumidor (SEDC) e promover a educação e a formação de consumidores, quanto aos seus direitos e deveres.

**FUNDO ESTADUAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR ( FEPDC )**

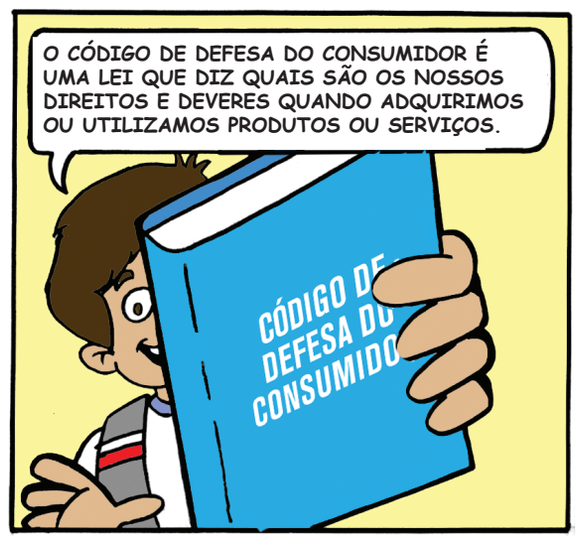
O FEPDC, criado pela Lei Complementar nº 66/2003, tem como objetivo financiar ações para o cumprimento dos fins da Política Estadual de Relações de Consumo, de forma a reparar danos causados ao consumidor. Seus recursos advêm, primordialmente, das multas aplicadas pelo Procon-MG e de condenações judiciais decorrentes de ações civis públicas propostas em defesa do consumidor.

**PROGRAMA PROCON MIRIM**

O PROCON-MG - atendendo ao disposto no artigo 4º, inciso IV, do CDC – criou o Programa Procon Mirim, cujo objetivo é despertar nas crianças o interesse pelos direitos do consumidor.

Procon Mirim em:

# FORMANDO CONSUMIDORES CONSCIENTES



SÓ QUE, PARA ENTENDER MELHOR O CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR, É PRECISO SABER, PRIMEIRO, O SIGNIFICADO DE ALGUMAS PALAVRAS:

CONSUMIDOR: É AQUELA PESSOA QUE COMPRA UM PRODUTO OU QUE CONTRATA UM SERVIÇO. EX: QUANDO SUA MÃE COMPRA UM CADERNO OU QUANDO ELA CONTRATA ALGUÉM PARA CONSERTAR SUA BICICLETA.

FORNECEDOR: É AQUELA PESSOA QUE HABITUALMENTE VENDE PRODUTOS OU SERVIÇOS AOS CONSUMIDORES. EX: A LOJA QUE VENDE BRINQUEDOS, A FARMÁCIA QUE VENDE REMÉDIOS E O ENGENHEIRO QUE CONSTRÓI UMA CASA.



DUDU, POR QUE PRECISAMOS SABER ISSO?

LÁ VAI A EXPLICAÇÃO! O CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR É UMA LEI QUE PROTEGE OS CONSUMIDORES DOS MAUS FORNECEDORES. ELE SÓ DEVE SER APLICADO QUANDO HOUVER UMA RELAÇÃO DE CONSUMO, OU SEJA, QUANDO UM PROBLEMA ENVOLVER UMA COMPRA DE PRODUTO OU A CONTRATAÇÃO DE UM SERVIÇO. ALGUÉM JÁ OUVIU FALAR DO PROCON?



VEJA BEM! EM MINAS GERAIS, O PROCON ESTADUAL RECEBE RECLAMAÇÕES CUJOS PROBLEMAS SÃO DE NATUREZA COLETIVA, OU SEJA, PROBLEMAS QUE PREJUDICAM VÁRIAS PESSOAS...



JÁ OS PROCONS MUNICIPAIS CUIDAM DAS RECLAMAÇÕES RELATIVAS AOS INTERESSES E DIREITOS INDIVIDUAIS DOS CONSUMIDORES.

AGORA UMA DICA: QUANDO RECLAMAR, FACILITE SUA VIDA E A DO PROCON, LEVANDO TODOS OS DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA RESOLVER SEU PROBLEMA, COMO NOTA FISCAL, RECIBO, CONTRATO, ETC.

NO INTERIOR, O PROCON ESTADUAL É REPRESENTADO PELO PROMOTOR DE JUSTIÇA DA CIDADE.

EXISTEM, TAMBÉM, ÓRGÃOS DA JUSTIÇA QUE SERVEM PARA RESOLVER AS PEQUENAS CAUSAS, COM RAPIDEZ E SEM DESPESAS PARA O CONSUMIDOR. SÃO OS JUIZADOS ESPECIAIS.



MAS, DUDU, MINHA FAMÍLIA NÃO TEM DINHEIRO PARA PAGAR O ADVOGADO DO PROCON!

NÃO SE PREOCUPE COM ISSO. UMA VEZ MINHA MÃE FOI AO PROCON. O SERVIÇO É DE GRAÇA E DE QUALIDADE!

INFELIZMENTE TODOS NÓS PODEMOS SER VÍTIMAS DE MAUS FORNECEDORES, MAS UMA FORMA BEM EFICIENTE DE EVITAR PROBLEMAS É APLICAR O DIREITO PREVENTIVO!

PUXA DUDU! AGORA VOCÊ FALOU "GREGO"!

EU JÁ OUVI FALAR DO "PROCON", MAS NÃO SEI PARA QUE ELE SERVE.

EU SEI! PROCON É O ÓRGÃO QUE DEFENDE OS CONSUMIDORES QUANDO ALGO DÁ ERRADO. POR EXEMPLO, QUANDO UM CONSUMIDOR COMPRA UMA TELEVISÃO QUE, EM POUCO TEMPO, APRESENTA UM PROBLEMA, A LOJA OU O FABRICANTE TEM A OBRIGAÇÃO DE CONSERTÁ-LA. CASO NENHUM DELES QUEIRA CONSERTAR A TELEVISÃO, O PROCON ENTRA EM AÇÃO!

CALMA QUE EU VOU EXPLICAR... COM CERTEZA, VOCÊ JÁ OUVIU AQUELE DITADO QUE DIZ "PREVENIR É MELHOR QUE REMEDIAR". NO DIREITO, A REGRA TAMBÉM É ESSA! POR ISSO, OS PROCONS TÊM UMA LISTA DE EMPRESAS QUE TIVERAM PROBLEMAS COM OS CONSUMIDORES. ASSIM, O PROCON DEVE SER CONSULTADO ANTES DA COMPRA DE ALGUM PRODUTO OU DA CONTRATAÇÃO DE ALGUM SERVIÇO.

QUE LEGAL! ENTÃO, ANTES DE FECHAR UMA COMPRA, MEUS PAIS PODEM CONSULTAR O PROCON PARA SABER SE EXISTEM RECLAMAÇÕES CONTRA A EMPRESA?

MAS DUDU, QUAIS SÃO OS NOSSOS PRINCIPAIS DIREITOS?

BOM, ANTES DE MAIS NADA, O CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR GARANTE PROTEÇÃO À SAÚDE E À SEGURANÇA DOS CONSUMIDORES, POIS, COMO VOCÊS SABEM, ALGUNS PRODUTOS PODEM OFERECER RISCOS AO CONSUMIDOR.

MATA BARATA

NÃO SÓ PODEM, COMO DEVEM! OLHE PARA O PROCON COMO UM AMIGO QUE ESTÁ PRONTO PARA AJUDAR OS CONSUMIDORES.

JÁ APRENDI, MAS AGORA ME EXPLIQUE QUAL A PRINCIPAL DIFERENÇA ENTRE O PROCON ESTADUAL E O MUNICIPAL?

PROCON-MG

PROCON

ENTÃO, É OBRIGAÇÃO DO FORNECEDOR INFORMAR, NAS EMBALAGENS OU RÓTULOS, OS RISCOS QUE OS PRODUTOS PODEM CAUSAR À NOSSA SAÚDE?

É ISSO MESMO! ALÉM DISSO, TODA LOJA É OBRIGADA A TER UM CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR PARA, EM CASO DE DÚVIDA, SER CONSULTADO PELOS CONSUMIDORES.

DUDU, SE UMA LANCHONTE VENDE IOGURTE COM DATA DE VALIDADE VENCIDA, PODE SER DENUNCIADA?

CLARO QUE SIM!

O QUE MAIS O CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR DIZ?

ELE NOS PROTEGE CONTRA A PUBLICIDADE ENGANOSA FEITA POR EMPRESAS E VEICULADA EM RÁDIO, TELEVISÃO, REVISTA, JORNAL, INTERNET, ETC.



ENTÃO, ELA NÃO PRECISA SAIR NA BRIGA COM O VENDEDOR?

DE JEITO NENHUM!!!

CONTA MAIS!

CLARO! O CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR VEIO PRA PROTEGER AS PESSOAS QUE FAZEM COMPRAS OU QUE CONTRATAM SERVIÇOS. ASSIM, AS PESSOAS DEVEM RECLAMAR TODA VEZ QUE OS PRODUTOS ESTIVEREM ESTRAGADOS, SEM PREÇO, COM PRAZO DE VALIDADE VENCIDO, ETC. SE ALGUÉM ENCONTRAR UM PRODUTO QUE PESE MENOS QUE O INDICADO NA EMBALAGEM, QUE RECLAME! SE FOR COBRADO DUAS VEZES PELO MESMO SERVIÇO OU PRODUTO, QUE TAMBÉM RECLAME!

HAVENDO SUSPEITA DE IRREGULARIDADE, LIGUE E DENUNCIE.

LA GARANTÍA SOY YO!

PROCON

DUDU, O QUE MEUS PAIS PODEM FAZER PARA NÃO SEREM ENGANADOS POR NENHUM FORNECEDOR?

BOM, ELE PODERÁ PEDIR O DINHEIRO DE VOLTA OU TROCAR O PRODUTO SE A LOJA INFORMAR QUE ISSO É POSSÍVEL.

MAS É MUITO IMPORTANTE QUE ESSA INFORMAÇÃO SEJA DADA, TAMBÉM, POR ESCRITO, PARA DEPOIS NÃO HAVER CONFUSÃO.

ISSO QUER DIZER QUE OS COMERCIAIS NÃO PODEM ENGANAR OS CONSUMIDORES COM INFORMAÇÕES MENTIROSAS!

EMAGREÇA!
em 2 dias!!

AGORA, SE O PRODUTO APRESENTAR QUALQUER TIPO DE DEFEITO, O CONSUMIDOR DEVE PROCURAR IMEDIATAMENTE A LOJA ONDE FOI ADQUIRIDO ESSE PRODUTO, O FABRICANTE DELE OU A ASSISTÊNCIA TÉCNICA AUTORIZADA. ELES TÊM O PRAZO DE 30 DIAS PARA RESOLVER O PROBLEMA DO CONSUMIDOR.

CASO ISSO NÃO OCORRA, O CONSUMIDOR DEVERÁ PROCURAR O PROCON DE SUA CIDADE - O MAIS RÁPIDO POSSÍVEL - PORQUE EXISTEM PRAZOS DETERMINADOS PARA QUE A RECLAMAÇÃO SEJA FEITA.

PROCO

ALÉM DISSO, ELE GARANTE QUE O CONTRATO FEITO ENTRE O FORNECEDOR E O CONSUMIDOR SEJA CUMPRIDO RESPEITANDO AS LEIS.

MAS O QUE É ISSO?

CONTRATO É UM ACORDO, POR ESCRITO, ENTRE DUAS OU MAIS PESSOAS.

MINHA MADRINHA QUE MORA EM CARANGOLA COMPROU UM RÁDIO QUE, EM POUCOS DIAS, APRESENTOU DEFEITO. O QUE ELA DEVE FAZER?

NESSE CASO, SUA MADRINHA DEVE, PRIMEIRO, PROCURAR RESOLVER O PROBLEMA COM A LOJA OU COM FABRICANTE. MUITOS CASOS PODEM SER RESOLVIDOS APENAS COM UMA BOA CONVERSA... SE, EM 30 DIAS, O PROBLEMA NÃO FOR SOLUCIONADO, ELA DEVE PROCURAR O PROCON MUNICIPAL DE CARANGOLA.

O CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR GARANTE QUE TODO CONTRATO DEVE TER LINGUAGEM SIMPLES E LETRAS EM TAMANHO QUE FACILITEM A LEITURA. ELE TAMBÉM NOS PROTEGE DE CLÁUSULAS ABUSIVAS, QUE GERAM DESVANTAGEM OU PREJUÍZO AO CONSUMIDOR.

MAS COMO VAMOS SABER SE A CLÁUSULA É ABUSIVA? NÓS PODEMOS CONSULTAR O PROCON?

CLARO QUE SIM! O PROCON DE SUA CIDADE VAI ORIENTÁ-LOS SOBRE SEUS DIREITOS, VAI VER SE O CONTRATO ESTÁ CERTO OU ERRADO E SE AS CLÁUSULAS SÃO JUSTAS OU ABUSIVAS.

ALÉM DO QUE VOCÊ JÁ FALOU, O QUE OS FORNECEDORES NÃO PODEM FAZER, JÁ QUE MEU PAI É VENDEDOR E EU NÃO QUERO QUE ELE FAÇA NADA ERRADO?

PROIBIDO

OLHA SÓ! A LEI FALA QUE O DIREITO DE ARREPENDIMENTO É APLICADO NAS COMPRAS FEITAS POR TELEFONE, INTERNET, CORREIO, ETC. SÃO AS COMPRAS FEITAS FORA DO ESTABELECIMENTO COMERCIAL. NESSES CASOS, VOCÊ TEM 7 DIAS PARA SE ARREPENDER.

ROCK

ELES NÃO PODEM CONDICIONAR A VENDA DE UM PRODUTO À COMPRA DE OUTRO PRODUTO. POR EXEMPLO, PARA COMPRAR CHICLETE TEM QUE COMPRAR BALA; PARA COMPRAR PÃO TEM QUE COMPRAR LEITE, ETC. ISSO É PROIBIDO. É O QUE CHAMAMOS DE VENDA CASADA.

OUTRA COISA PROIBIDA É O FORNECEDOR OBRIGAR VOCÊ A COMPRAR ALGO QUE NÃO PEDIU!

ESSE PRAZO TAMBÉM É VÁLIDO QUANDO O VENDEDOR VAI À SUA CASA PARA VENDER O PRODUTO.

E SE EU COMPRAR ALGUM PRODUTO, DEPOIS DE ALGUM TEMPO, EU POSSO TROCÁ-LO?

AH! E SE, POR EXEMPLO, MEU PAI FOR ATÉ A LOJA, COMPRAR UM RELÓGIO E DEPOIS SE ARREPENDER DA COMPRA...

...NUNCA PODERÁ EXIGIR A DEVOLUÇÃO DO DINHEIRO OU A TROCA DO PRODUTO?