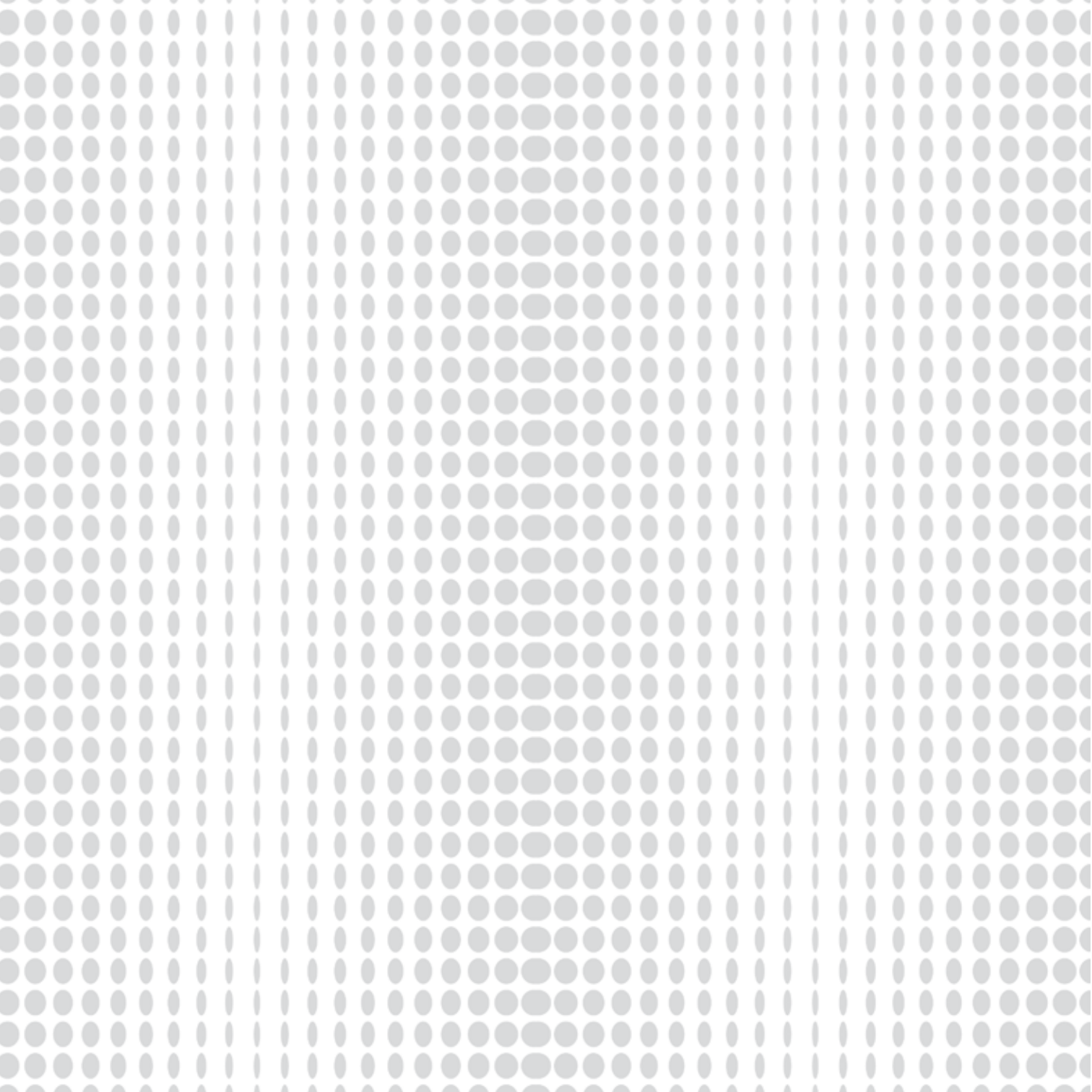




O Ministério Público de Pernambuco na defesa dos
DIREITOS DO CONSUMIDOR



Ministério Público de Pernambuco
GUARDIÃO DA CONSTITUIÇÃO



O Ministério Público de Pernambuco na defesa dos
DIREITOS DO CONSUMIDOR



Publicações
Ministério Público de Pernambuco

PROCURADOR-GERAL DE JUSTIÇA
Paulo Bartolomeu Rodrigues Varejão

SUBPROCURADOR-GERAL DE JUSTIÇA
Itabira de Brito Filho

CORREGEDORA-GERAL
Janeide Oliveira de Lima

SECRETÁRIA-GERAL
Sueli Gonçalves de Almeida

CHEFE DE GABINETE
Ricardo Van der Linden de V. Coelho

COORDENADOR DE GABINETE
Waldemir Tavares de Albuquerque Filho

COORDENADOR DO CAOP CONSUMIDOR
Evandro Sérgio Netto de Magalhães Melo

ASSESSOR MINISTERIAL DE COMUNICAÇÃO SOCIAL
Jaques Cerqueira

MINISTÉRIO PÚBLICO DE PERNAMBUCO
Rua do Imperador D. Pedro II, 473, Anexo do Ed. Promotor de Justiça Roberto Lyra
Santo Antônio, Recife, PE – CEP: 50010-240
Tel: (81) 3303.1259 – 3303.1279, Fax: (81) 3303.1260
www.mp.pe.gov.br - imprensa@mp.pe.gov.br

O Ministério Público de Pernambuco na defesa
dos direitos do consumidor

Recife, 2008

Copyright© 2008 by MPPE - É permitida a reprodução desta obra, desde que citada a fonte.

COORDENAÇÃO

Centro de Apoio Operacional às Promotorias de Justiça
de Defesa do Consumidor

PESQUISA E TEXTO ORIGINAL

Alda Virgínia de Moura

TEXTO FINAL E EDIÇÃO

Renata Beltrão

REVISÃO TÉCNICA

Eduardo Henrique Borba Lessa
Maria Marília Oliveira Calado

PRODUÇÃO EXECUTIVA

Evângela Azevedo de Andrade

APOIO ADMINISTRATIVO

Ana Paula Gomes
Cristina Maria Amorim dos Anjos

PROJETO GRÁFICO E EDITORAÇÃO

Leonardo MR Dourado

ILUSTRAÇÕES

Lucas Veríssimo

342.5 Moura, Alda Virgínia de

M929m O Ministério Público de Pernambuco na defesa dos direitos do consumidor /
Coordenação Centro de Apoio às Promotorias de Defesa do Consumidor ; Alda
Virgínia de Moura, Renata Beltão. -- Recife: Procuradoria Geral de Justiça, 2008.
32 p. ; il.

1. Direito consumidor, Brasil. 2. Consumidor, práticas abusivas. 3. Ministério
Público de Pernambuco, defesa do consumidor. 4. Consumidor, dicas de consumo.
I. CAOP Promotória de Defesa do Consumidor. II. Beltão, Renata

DDIR 342.5

SUMÁRIO

Apresentação

1. Noções sobre o Código de Defesa do Consumidor - 11

- 1.1. Glossário
- 1.2. Direitos básicos
- 1.3. Práticas abusivas

2. Dicas de consumo - 17

3. Fique esperto! - 19

4. O Ministério Público de Pernambuco - 25

- 4.1. Onde encontrar o MPPE
 - 4.2. Como fazer uma reclamação
 - 4.3. O que o MPPE faz a partir da denúncia
- Telefones úteis

NOTA DO CAOP DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Grande é nossa satisfação de ver publicada a obra “O Ministério Público de Pernambuco na Defesa dos Direitos do Consumidor”, de autoria da nossa colega promotora de Justiça Alda Virgínia de Moura, contando com o valioso apoio do nosso procurador-geral de Justiça, Dr. Paulo Varejão.

Por determinação da Carta Magna, nasceu aos 11 de setembro de 1990 o Código de Defesa do Consumidor, completando neste ano a maioridade, fazendo com que pairasse sobre ele uma imensa carga de responsabilidade e confirmação de compromissos. É, pois, um momento único e muito especial para o seu lançamento.

Com esta obra, Dr^a Alda reafirma a necessidade de esclarecer os direitos dos cidadãos enquanto consumidores, e a sua relação com o Ministério Público, nos conduzindo a mais um meio de ligação e reafirmação desta simbiose.

Redigida de forma pontual e agradável, a obra será de grande valia para a sociedade, a qual poderá esclarecer-se sobre a matéria, e depois servindo como fonte de consulta sempre que achar necessário. Além das noções sobre os direitos do consumidor, o leitor saberá a quem se dirigir e quais as hipóteses em que o Ministério Público pode agir.

Sem sombra de dúvida será merecida a importância dada à obra da colega, destacando-a quando promotora de Justiça do Consumidor.

Na revisão do texto e gestões para publicação, destaque merecido ao meu antecessor e colega promotor de Justiça Eduardo Borba Lessa.

Assim apresento-lhes mais uma obra originada do Ministério Público de Pernambuco, desejando que os objetivos de sua criação sejam alcançados.

Evandro Magalhães Melo

Promotor de Justiça e Coordenador do Centro de Apoio Operacional às Promotorias de Defesa do Consumidor

APRESENTAÇÃO

No mundo contemporâneo, somos consumidores quase que por natureza. A todo instante estamos nos utilizando de algum produto ou serviço, até mesmo quando dormimos: a energia elétrica que mantém o ventilador ligado, a roupa de cama sobre a qual deitamos, o repelente para espantar o mosquito da dengue.

Como em todas as relações sociais, a que existe entre quem compra e quem vende pode se tornar motivo de conflito, nem sempre fácil de se resolver. É aí que o consumidor pode precisar de ajuda para defender os seus direitos – e o Ministério Público de Pernambuco (MPPE) mantém uma estrutura interna voltada exclusivamente para isso.

Em todos os municípios do Estado, os promotores de Justiça estão habilitados para atuar na defesa do consumidor; já na Capital, este trabalho é feito por uma Promotoria dedicada exclusivamente à tutela dos consumidores. Mas para que toda esta estrutura funcione com cada vez mais eficiência, nada melhor do que todos aprenderem mais sobre seus próprios direitos e deveres nas relações de consumo.

Por isso, o MPPE vai além de suas atribuições formais e lança esta Cartilha do Consumidor. Aqui, trazemos um resumo do que determina a legislação brasileira a respeito do tema, dicas para prevenir problemas na hora de comprar e informações sobre onde e como reclamar caso eles aconteçam. Pois – acreditamos – a cidadania começa com o acesso à informação.



1. NOÇÕES SOBRE O CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

O consumo está tão presente na vida atual que hoje é considerado uma questão de ordem pública e interesse social. Por isso, a própria Constituição Federal de 1988 já estabelece que a proteção ao consumidor cabe ao Estado – ou seja, ao poder público, representado pelos governos, órgãos e instituições.

Dois anos mais tarde, em 1990, surge a legislação que trata especificamente das relações de consumo: a Lei 8.078, mais conhecida por todos como Código de Defesa do Consumidor. É ele que estabelece todas as normas que protegem o cidadão na hora de comprar um produto ou contratar um serviço.

O Código começa com definições básicas: o que é consumidor, o que é fornecedor, o que é produto ou serviço. Depois é que vêm os direitos básicos, as normas de proteção a saúde e segurança, as responsabilidades em caso de defeitos no produto, dentre outras.

A Lei também trata sobre publicidade, contratos, dívidas e cobrança, além de estabelecer penas para quem comete infrações nas relações de consumo.

Os principais pontos do Código estão resumidos a seguir, junto com algumas dicas importantes para o dia-a-dia do consumidor.

1.1. Glossário

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 atividades 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.

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.

1.2. Direitos básicos do consumidor

À prestação de serviços públicos

Os serviços públicos devem ser prestados de forma adequada e eficaz. Isso inclui os serviços de transporte coletivo, luz, energia e telefonia, ainda que fornecidos por particulares. Se uma empresa de ônibus, por exemplo, tem veículos em condições precárias, o consumidor pode e deve reclamar.

À vida, à saúde e à segurança

Alguns produtos podem oferecer risco às pessoas em decorrência de seu uso. Quando isso acontece, é obrigação do fornecedor chamar a atenção do consumidor para que ele possa se prevenir contra qualquer acidente. Um exemplo disso são os postos de gasolina, obrigados a colocar em local visível as informações sobre a periculosidade dos produtos ali comercializados.

À escolha

Todo mundo tem direito à oportunidade de escolher produtos e serviços com qualidade satisfatória e preços competitivos. Para isso, o consumidor deve ter acesso facilitado a todos os dados, incluindo preço, matéria prima utilizada e durabilidade. Sempre tire suas dúvidas com o vendedor ou fornecedor. Não compre se perceber que informações importantes estão sendo sonegadas.

À informação

Todo produto deve trazer em sua embalagem ou manual de instruções as informações que forem relevantes ao consumidor. Dependendo do tipo de produto ou serviço, isso inclui quantidade, peso, composição, lista de peças e manual sobre modo de utilização. Mesmo quando o produto vem de outro país, o importador é obrigado a disponibilizar estas informações em português.

À transparência

Todas as informações repassadas ao consumidor sobre um produto ou serviço devem ser corretas e verdadeiras. Dados importantes também não podem ser omitidos. Quando isso acontece, trata-se de publicidade enganosa.

À troca de produto defeituoso

Quando o consumidor recebe um produto com defeito, ele poderá solicitar a troca diretamente na loja onde foi adquirido. É aconselhável entregar a solicitação por escrito junto com a nota fiscal. Lembre de sempre guardar com você cópias de todos os documentos relacionados à compra. A loja tem até 30 dias para tentar solucionar o defeito. Se isto não acontecer, o consumidor pode ingressar com uma ação na Justiça requerendo a substituição do produto por outro igual, devolução do dinheiro pago ou, se o problema acabar sendo solucionado, abatimento do preço.

À troca de produto com peso abaixo do indicado na embalagem

Quando o produto adquirido vem com peso ou quantidade abaixo do anunciado, o fornecedor do produto deve efetuar a troca em no máximo 30 dias. Se não o fizer, o consumidor pode entrar com uma ação judicial para que a loja faça o abatimento do preço.

À indenização

Indenização é uma reparação financeira a que o consumidor tem direito quando um produto ou serviço acaba provocando danos materiais (prejuízo financeiro) ou morais (prejuízos físicos ou psicológicos). Para garantir esse direito, o consumidor lesado tem cinco anos, a partir da ocorrência do dano, para entrar com uma ação na Justiça contra o vendedor ou fornecedor do bem ou serviço.

À garantia

Todo o produto ou serviço possui garantia mínima prevista pelo Código de Defesa do Consumidor. O prazo é de 30 dias em caso de produtos e serviços não-duráveis (comida, por exemplo) e 90 dias para os duráveis (móveis, eletrodomésticos, etc.). O vendedor ou fornecedor pode, se quiser, oferecer uma garantia maior – é a chamada garantia contratual. Durante este prazo, o fornecedor ou importador (caso o produto venha de fora) são obrigados a manter estoque de peças para garantir a manutenção dos produtos em defeitos eventuais.

À revisão de cláusulas abusivas

Ninguém precisa se preocupar caso tenha assinado um contrato e só depois percebido que nele existem obrigações abusivas. Também é um direito básico do consumidor a possibilidade modificar cláusulas contratuais desproporcionais ou que tornem o produto ou serviço muito mais caro do que o inicialmente esperado.

À inversão do ônus da prova

Na Justiça, é o consumidor quem tem a voz mais forte. Ele não precisa apresentar provas de que um produto apresentou defeito em suas condições normais de uso – basta sua afirmação. Cabe ao vendedor ou fornecedor provar o contrário.

À reflexão

Todo contrato de venda de produto ou serviço deve ser apresentado antes da realização do negócio para que a pessoa possa pensar sobre ele. Quando a transação acontece via telefone ou internet, o consumidor tem sete dias para fazer essa avaliação e, se for o caso, desistir da compra.

A um meio ambiente saudável

A preservação ambiental também é um direito do cidadão enquanto consumidor. O poder público deve garantir a defesa da população contra produtos ou serviços que causem risco ao equilíbrio ecológico.

A ser ouvido

Os interesses dos consumidores devem ser levados em conta pelos governos no planejamento e execução das políticas econômicas.

À educação para o consumo

Todos os consumidores devem ser educados para que saibam como exercer os seus direitos. Esta educação deve vir desde a escola, quando as crianças e adolescentes aprendem noções básicas de cidadania.

1.3 Práticas abusivas

Muitas vezes o vendedor ou fornecedor de um produto tentam levar vantagem sobre o consumidor com práticas consideradas abusivas pelo Código. Veja alguns exemplos:

Venda casada

Não se pode obrigar o consumidor a comprar um produto associado a outro. Por exemplo: uma empresa de leite em pó não pode vender este produto somente no caso de um consumidor comprar também uma lata de achocolatado. Vale salientar que a empresa pode vender vários produtos em um pacote a título promocional, contanto que também disponibilize a venda de cada um dos produtos separadamente.

Limite de venda

É proibido ao fornecedor limitar a quantidade do produto ou serviço a ser adquirido.

Publicidade enganosa

É quando as informações divulgadas pelo fornecedor com relação ao um determinado produto ou serviço não correspondem à realidade. Se isso acontecer, o consumidor pode exigir o cumprimento do que foi anunciado ou pedir o dinheiro de volta.

Publicidade abusiva

O Código também proíbe a publicidade abusiva – aquela que incita à violência, explora o medo, induz a comportamentos prejudiciais ou, de forma geral, seja nociva do ponto de vista da cidadania.

Recusa de fornecimento

Se o fornecedor tem o produto em estoque, ele não pode se negar a vendê-lo. O mesmo acontece com serviços. Por exemplo, um taxista não pode deixar de levar um passageiro só porque o percurso desejado é pequeno.

Fornecimento não solicitado

Um produto só pode ser fornecido se for efetivamente solicitado pelo consumidor. Quando ele recebe alguma coisa que não queria comprar, não é obrigado a pagar.

Execução de serviço sem orçamento prévio

Antes de realizar um serviço, o fornecedor é obrigado a apresentar um orçamento prévio enumerando todos os custos envolvidos. Somente após a autorização expressa do consumidor é que o trabalho pode ser realizado. Se este procedimento não for cumprido, o serviço pode ser entendido como amostra grátis.

Exigência de vantagem excessiva

O CDC proíbe que os contratos celebrados com o consumidor prevejam uma vantagem excessiva ao fornecedor de serviços. Por exemplo: é prática abusiva se o contrato previr multa rescisória apenas para o consumidor e não para a empresa.

Divulgação de informações negativas sobre o consumidor

Nenhum fornecedor pode divulgar informação negativa relativa ao consumidor. A situação de inadimplência do consumidor não pode ser utilizada como forma de pressioná-lo a pagar sua dívida. O Serviço de Proteção ao Crédito (SPC) pode ser utilizado pelos fornecedores quando da concessão de crédito, mas nunca como meio de ridicularizar ou ameaçar o consumidor que esteja inadimplente.

Recusa de venda direta

O Código de Defesa do Consumidor veda a imposição de intermediário. Assim, o fornecedor é obrigado a oferecer o produto ou serviço de forma direta, sem obrigar o consumidor a procurar um “atravessador”.

Aumento de preço sem justa causa

Mesmo que os preços não sejam tabelados, o comerciante ou fornecedor não pode elevar exageradamente o valor de um produto ou serviço sem que haja uma explicação justa.

Inexistência de prazo para entrega ou prestação do serviço

Em todo contrato de consumo deve existir, de forma clara, o prazo para o cumprimento do serviço ou entrega do produto por parte do fornecedor.



2. DICAS DE CONSUMO

Nota fiscal

Esta é a regra de ouro do consumidor: sempre exija a nota fiscal discriminada de todo e qualquer produto que você adquirir. Ela é sua garantia em caso de troca ou devolução da mercadoria.

Desistência

O Código prevê sete dias para que o consumidor avalie o produto comprado por telefone, internet ou catálogo de revista. Dentro deste prazo, o comprador tem direito, em caso de arrependimento, a devolver o produto e receber o dinheiro de volta. Quando a compra é na loja, no entanto, não existe possibilidade de desistência. Portanto, a atenção deve ser redobrada.

Troca e reclamação

Os prazos para reclamação, troca ou devolução da mercadoria são:

- 30 dias para bens ou produtos não duráveis, como alimentos.
- 90 dias para bens ou produtos duráveis, como roupas, eletrodomésticos e eletrônicos. O prazo conta a partir do recebimento do produto ou do término do serviço.

Atenção! Se o defeito não for aparente, o prazo é de 90 dias a partir do momento em que ele for constatado.

Entrega

Quando a entrega for feita em sua casa, só assine a nota de recebimento após verificar se a mercadoria é realmente a que você comprou e se está em perfeito estado. Se a entrega atrasar por vários dias, acione o Procon a fim de que este adote as medidas necessárias para a efetiva entrega do produto. Se o problema estiver atingindo vários consumidores de uma mesma empresa, é importante que este fato seja comunicado ao Ministério Público de Pernambuco.

Responsabilidade

O fabricante, produtor, construtor e o importador respondem pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos de seus produtos.



3. FIQUE ESPERTO!

Melhor do que reclamar depois de perceber um problema é se prevenir para que ele nem aconteça. Por isso, sempre que for adquirir alguma coisa ou encomendar um serviço, o consumidor deve observar alguns detalhes que podem indicar se a compra é segura. Para facilitar a consulta, as dicas abaixo estão separadas por tipo de produto ou serviço.

Alimentos

- Observe as condições de higiene de padarias, açougues, supermercados, bares, restaurantes e lanchonetes.
- Nunca compre produtos vencidos, sem data de validade, sem registro ou composição. Preste atenção também no estado de conservação.
- Não aceite a venda casada.
- Observe a embalagem do produto. Se estiver violada, não compre.
- Cuidado para não ser enganado com fraudes no peso, quantidade ou volume do produto.

Saúde

- Antes de comprar um medicamento, confira a data de validade e observe se a embalagem está lacrada. Cheque se o nome do remédio confere com a receita antes de consumi-lo.
- Não aceite ser mal atendido em hospitais, clínicas, laboratórios, consultórios médicos e dentários.

Planos e Seguros de Saúde

- O plano de saúde é um contrato pelo qual o consumidor tem o direito a usufruir de assistência médica em rede própria e/ou credenciada da empresa operadora. Já o seguro de saúde possibilita o reembolso das despesas em exames, consultas e internações feitas pelo consumidor em um médico, clínica ou hospital de sua preferência.
- Os planos de saúde não podem se recusar a prestar o serviço a pessoas idosas ou a portadores de necessidades especiais.

- Leia atentamente as cláusulas contratuais.
- Não assine o contrato sem antes esclarecer todas as dúvidas sobre as doenças que estão cobertas, os hospitais credenciados, a abrangência geográfica do plano, os critérios de reembolso, as carências e os termos para rescisão do contrato.
- Prefira os convênios que expressem claramente as condições de reajuste das prestações.
- Se tiver dúvidas, recorra ao Procon de sua cidade antes de contratar o plano de saúde.

Medicamentos

- Medicamentos genéricos são idênticos aos originais, aqueles fabricados pelos laboratórios que os desenvolveram e os comercializam. Têm o mesmo princípio ativo, concentração e atuam da mesma forma que os originais no organismo humano, conforme os testes comparativos realizados.
- Medicamentos similares não podem substituir os medicamentos originais. São remédios que não passaram pelos testes comparativos e, embora utilizem os mesmos princípios ativos, podem apresentar comportamento diferente no corpo humano.
- Não adquira produtos de limpeza e cosméticos vencidos, sem o registro do Ministério da Saúde ou que não esclareçam sobre seus perigos potenciais.

Brinquedos

- Compre brinquedos que sejam adequados à idade da criança. Essa informação deve constar na embalagem.
- Verifique se na embalagem consta o material usado na fabricação do brinquedo.
- Quando se tratar de massinha de modelar, por exemplo, também é obrigatória a data de validade.
- Produtos eletrônicos movidos à corda ou à pilha devem ser testados na loja para evitar a decepção da criança ao ganhar um brinquedo que não funciona.
- Cuidado com brinquedos a pilha. Verifique seu funcionamento, tamanho, componente, número de peças e, sobretudo, se não oferece perigo à criança.
- Cuidado com a propaganda, principalmente na televisão. Em geral, ela faz o brinquedo parecer mais atraente do que é na verdade.

Roupas

- Verifique sempre a qualidade do tecido, das costuras e do acabamento. Quando a roupa fica estragada com pouco uso, ela pode estar apresentando vício de qualidade. O consumidor, assim, poderá requerer a devolução do valor pago pela roupa, a troca da mercadoria por uma em perfeito estado ou o abatimento no preço.
- É obrigatória a colocação de etiqueta nos tecidos e nas confecções contendo a composição do material usado e as instruções para lavagem.
- Exija a nota fiscal.
- Tenha cuidado especial com a qualidade do tecido das roupas íntimas e das roupas para criança.

Eletrodomésticos e eletrônicos

- Exija sempre a nota fiscal discriminada e guarde-a junto com o certificado de garantia.
- A caixa com o produto deve estar lacrada. Exija que ela seja aberta na sua presença.
- Teste o aparelho após a abertura da caixa. Exija o manual de instrução em língua portuguesa (mesmo se o produto for importado) e o certificado de garantia preenchido na hora da compra.
- Sempre que possível, leve o produto com você. Caso haja necessidade de entrega, peça que o prazo seja dado por escrito.
- Escolha produtos de qualidade comprovada para não perder seu dinheiro.

Assistência técnica

- Mesmo que um produto saia de linha, fabricantes e importadores são obrigados a fornecer componentes e peças de reposição para os produtos e bens duráveis.
- No caso de ser constatado vício no produto, o problema deve ser solucionado no prazo máximo de 30 dias. Passado este prazo, o consumidor exigirá, a sua livre escolha, uma das três opções a seguir:
 - I. Substituição do produto por outro em perfeitas condições.
 - II. Restituição imediata da quantia paga, atualizada e acrescida do valor dos prejuízos que o consumidor sofreu com este problema.
 - III. Abatimento no valor pago pelo produto proporcional à diminuição de sua utilidade em razão do vício apresentado.

Contratos e crediários

- Nunca assine um contrato sem entender as cláusulas.
- Todo contrato deve ser grafado em letras com tamanho suficiente para permitir a leitura de todas as cláusulas.
- Não permita que o documento tenha espaços em branco que possam ser preenchidos ou alterados sem que você seja consultado.
- Ao escolher um crediário, verifique os juros e veja se as condições de pagamento são realmente vantajosas. Exija saber o valor de cada parcela e o valor total da dívida com e sem os juros para visualizar melhor o custo que eles acrescentam à sua compra.
- Fique atento! No caso de a taxa de juros mensal ser de 10% (taxa cobrada pela maioria dos cartões de crédito) e a compra for parcelada em 12 vezes, ao final, o consumidor terá pago mais do que o dobro do valor original do produto.
- O consumidor tem o direito de se arrepender do contrato no prazo de sete dias, somente se a compra tiver sido realizada fora do estabelecimento da empresa, ou seja, através de catálogo de revista, internet ou telefone.

Taxas, carnês e financiamentos

- Pague seu carnê no dia do vencimento. Assim você evita multas e acréscimos.
- Evite gastos desnecessários e não assuma nenhum compromisso que possa comprometer o seu orçamento.
- Observe os prazos de pagamento de suas obrigações e evite as multas por atraso (IPVA, IPTU, água, luz e telefone).

Compras pela internet

- Antes de comprar, procure se informar sobre as referências do site e se já há reclamações contra ele registradas nos órgãos de defesa do consumidor
- Dê preferência a sites ligados a empresas com marca sólida e bem estabelecidas no mercado.
- Verifique se há um telefone e um endereço físico aos quais você possa recorrer caso ocorra algum problema.
- Procure se informar sobre as garantias e políticas de segurança para fornecimento de informações e envio dos produtos.

- Até o recebimento do produto, guarde todos os e-mails trocados com o fornecedor.
- Mesmo em compras virtuais, não deixe de exigir a nota fiscal.

Mensalidades escolares

- O valor total das mensalidades em cada ano letivo deve ser informado no ato da matrícula.
- É proibido à instituição de ensino aumentar as mensalidades após a matrícula do aluno.

Cartões de crédito

- Se você receber um cartão sem ter pedido, destrua-o imediatamente. Escreva para a administradora e peça para cancelar o cartão. O Código de Defesa do Consumidor proíbe o envio de produto ao consumidor sem solicitação prévia.
- É importante que o consumidor leia todo o contrato e peça esclarecimento quanto aos termos que não sejam de fácil compreensão. O Código obriga que os contratos sejam redigidos de forma clara, com o tamanho da letra razoável e que as cláusulas que tragam obrigações ao consumidor sejam redigidas em destaque.



4. O MINISTÉRIO PÚBLICO DE PERNAMBUCO

A Constituição federal encarregou o poder público de promover a defesa do consumidor. Por isso, há vários órgãos responsáveis por esta tarefa: os Procons dos estados e municípios, a Defensoria Pública, os Juizados Especiais do Consumidor, a Delegacia do Consumidor e o Ministério Público são alguns exemplos. Cada uma destas instituições têm uma atribuição específica. Você sabe quais são?

Os Procons devem ser procurados quando o consumidor quer deixar registrada uma reclamação a respeito de um fornecedor – por exemplo, um bar que cobra consumação. O Procon tem atribuição administrativa e pode multar quem não estiver cumprindo as determinações do Código.

Quando o produto ou serviço vem com defeito e o fornecedor se nega a repará-lo, o consumidor pode procurar os Juizados Especiais em busca de indenização, desde que o valor pretendido não ultrapasse o correspondente a 40 salários mínimos. É marcada uma audiência na qual o juiz conciliador tenta fazer um acordo entre as partes. Quando isso não é possível, ele ouve os argumentos e vê as provas dos dois lados. No final, o juiz titular decide quem tem razão.

Já a Defensoria Pública é composta por advogados que têm como tarefa dar apoio jurídico a quem não tem condições de contratar um particular. A Defensoria pode ajudar, por exemplo, quando uma concessionária de serviço público (luz, água, telefone) faz uma cobrança indevida ou corta o fornecimento sem dar direito de defesa ao usuário.

A Delegacia do Consumidor, por sua vez, é responsável por investigar e prevenir a ocorrência de crimes e infrações penais ligadas às relações de consumo e abuso do poder econômico.

À exceção da delegacia, que atua na esfera criminal, todos os outros órgãos resolvem casos particulares.

Quando o problema atinge ou pode atingir uma pluralidade de pessoas é que entra em cena o Ministério Público de Pernambuco. Na defesa do consumidor ou em qualquer outra área de atuação, o MPPE tem a missão de defender os interesses da coletividade e zelar pelo cumprimento da Lei.

Veja um exemplo:

Se o eletrodoméstico que você comprou recentemente não funciona, aparentemente este problema pode ser só seu. Você, individualmente, pode requerer a substituição do produto, a restituição da quantia paga ou o abatimento proporcional do preço, procurando o Procon, a Defensoria Pública ou um Juizado Especial do Consumidor.

Mas é possível que este defeito não seja isolado. Se o defeito estiver presente em um ou mais lotes do produto, o problema vai prejudicar não só você, mas também o seu vizinho, as pessoas da sua rua, do seu bairro ou até de toda a cidade na qual você mora. **Neste caso, a defesa do conjunto dos consumidores é responsabilidade do Ministério Público.**

Veja algumas atuações do Ministério Público de Pernambuco na defesa do consumidor:

- Exigir que as lojas exibam nas vitrines informações claras sobre preço e condições de pagamento, como determina o Código.
- Evitar que a Compesa cobre taxa de esgoto em áreas onde o serviço não existe.
- Cobrar dos clubes de futebol que ofereçam estádios com estrutura segura para os torcedores.
- Cobrar o cumprimento da Lei das Filas, especialmente nos bancos.
- Evitar que a Celpe corte a energia dos consumidores por causa de dívidas antigas.
- Cobrar que o poder público coíba a cobrança de consumação mínima em bares, restaurantes e casas de show.
- Cobrar o oferecimento de meia-entrada para estudantes, professores e idosos nos eventos culturais.
- Pedir indenização aos moradores de prédio-caixão desmoronados ou ameaçados de desmoronamento.

4.1. Onde encontrar o MPPE

No interior - Em todas as comarcas do Estado há um promotor de Justiça com atribuição de zelar pela defesa do consumidor. Basta procurá-lo na sede local do Ministério Público de Pernambuco (MPPE). A maioria das promotorias do interior funciona das 8h às 14h. No entanto, pode haver variação neste horário. Procure agendar sua visita com antecedência, por telefone.

Na Capital – No Recife, há uma promotoria especializada: a Promotoria de Defesa do Consumidor (Prodecon), localizada à Avenida Visconde de Suassuna, 99, Santo Amaro. O atendimento é de segunda a sexta-feira, das 12h às 18h.

4.2. Como fazer uma reclamação

Há várias maneiras de se formalizar uma reclamação junto ao Ministério Público. Em todas elas, é importante que o consumidor forneça seus dados pessoais, além de cópias de todos os documentos relacionados ao caso e informações sobre o fornecedor ou vendedor (nome, endereço, telefone, etc.).

Pessoalmente

Para formular a sua reclamação basta ir até a Promotoria da sua cidade e contar sua história ao promotor de Justiça, aos assistentes ou técnicos. Lá, a equipe do MPPE vai dar as orientações necessárias. Caso o problema não seja de atribuição do Ministério Público, a equipe também vai indicar qual o órgão mais apropriado para receber a reclamação.

Por escrito

Se preferir, o consumidor também pode escrever sobre o seu problema e protocolar uma petição na Promotoria. Também é interessante anexar cópias de todos os documentos relacionados à questão.

Pela internet

O site do Ministério Público tem um link exclusivo para denúncias on-line. Visite-o endereço: **www.mp.pe.gov.br**.

Se preferir, você também pode mandar um e-mail para a Promotoria de Defesa do Consumidor da Capital: prodecon@mp.pe.gov.br.

Por telefone

O MPPE também mantém um número exclusivo para denúncias: 0800.281.9455. A ligação é gratuita.

4.3. O que o MPPE faz a partir da denúncia

Depois que o consumidor é atendido e sua reclamação formalizada, a Promotoria dá início a um procedimento de investigação para verificar se as informações procedem e que medidas podem ser tomadas a respeito.

Durante esta fase de investigação, o promotor pode requisitar documentos e informações tanto do consumidor quanto da empresa contra qual foi feita a reclamação. Ele pode, ainda, notificar os responsáveis para prestar depoimento ou esclarecimento. Quando é necessário, ele também requisita a realização de perícias.

Depois de analisar todos os dados coletados, o promotor decide qual o melhor caminho a tomar para defender os direitos do consumidor. Ele pode, por exemplo:

Emitir uma recomendação – endereçada à empresa responsável, solicitando a resolução do problema e o cumprimento de todos os dispositivos do Código de Defesa do Consumidor. A recomendação é uma forma de tentar resolver o problema de maneira mais rápida, sem que o Ministério Público precise recorrer à Justiça. Muitas vezes, a recomendação é o suficiente.

Propor um acordo – em alguns casos o promotor chama a empresa para negociar um termo de ajustamento de conduta. Trata-se de um acordo em que ficam especificadas metas e datas para resolução do problema, além de multa em caso de descumprimento. Também é uma forma de resolver a questão sem a necessidade de entrar na Justiça.

Entrar com uma ação – quando o promotor considera que a recomendação ou o acordo não serão suficientes (ou quando a empresa os descumpre), ele pode ingressar com uma ação civil pública. Nesse caso, abre-se um processo na Justiça e o caso será decidido pelo juiz.

Endereços e telefones úteis

Ministério Público de Pernambuco Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor

Av. Visconde de Suassuna, 99, Boa Vista - CEP: 50050-540
Horário de atendimento: das 12h às 18h, de segunda a sexta-feira.
Fone: (81) 3303.5318 - E-mail: prodecon@mp.pe.gov.br
Disque-denúncia MPPE: 0800.281.9455

Procon – PE

Avenida Conde da Boa Vista, nº 1410 - Edifício Empresarial Palmira, 7º andar.
Horário de atendimento: das 8h às 13h, de segunda a sexta-feira.
Telefones: (81) 3231.0121/ 3223.4080 - Fax: (81) 3223.4148
E-mail: atendimento@procon.pe.gov.br

Procon Recife

Rua Carlos Porto Carrero, nº 156, Derby
Horário de atendimento: das 8h às 13h, de segunda a sexta-feira.
Telefones: 0800.281.1311/ (81) 3232.8460 - E-mail: procon@recife.pe.gov.br

Procon Olinda

Avenida Presidente Kennedy, nº 1001, Peixinhos, no Expresso Cidadão do Centro da Moda
Horário de atendimento: das 8h às 20h, de segunda a sexta-feira.
Telefones: (81) 3439.4853/ 3439.4780
E-mail: proconolinda@bol.com.br

Procon Jaboatão dos Guararapes

Av. Dr. Túlio Maranhão, 459, Prazeres
Telefone: (81) 3476.2903
Fax: (81) 3476.2460 (Prefeitura)

Associação de Defesa dos Seguros, Planos e Sistemas de Saúde (Aduseps)

Rua Henrique Dias, nº 145, Boa Vista
Horário de Atendimento: das 8h às 18h, de segunda a sexta-feira.
Telefones: (81) 3423.5567/ 3222.4956
Fax: (81) 3421.4982
E-mail: aduseps@aduseps.org.br

Associação Nacional dos Mutuários e Moradores (ANMM)

Av. Conselheiro Aguiar, 5025, sala 113, Boa Viagem
Telefones: (81) 3465.2555/ 3327.8352
Site: www.anmm.com.br
E-mail: recife@anmm.com.br

Associação de Defesa da Cidadania e do Consumidor (Adecon)

Rua do Riachuelo, 105, sala 219, Edf. Círculo Católico, Boa Vista.
Telefone: (81) 3222.6066
Site: www.Adecon-pe.org.br
E-mail: adecon@adecon-pe.org.br

Defensoria Pública do Estado de Pernambuco

Rua Marquês do Amorim, 127 - Boa Vista - Recife - PE.
Fone: 3216.9797. Fax: (81) 3216.9757
Site: www.defensoria.pe.gov.br

Delegacia do Consumidor

Avenida Conde da Boa Vista, 1410, Edf. Empresarial Palmira, térreo - Recife/PE.
Horário de Atendimento: das 8h às 18h, de segunda a sexta-feira.
Telefone: (81) 3222.7018

Agências de Regulação

Agência de Regulação de Pernambuco (ARPE)

Av. Rosa e Silva, 975 - Afritos - Recife/Pe

Energia Elétrica: 0800.281.3833

Outros Serviços: 0800.281.3844

Site: www.arpe.pe.gov.br

Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL)

Telefone: (0xx61) 2192.8600

Site: www.aneel.gov.br

Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA)

Disque Saúde: 0800.61.1997

Site: www.anvisa.gov.br

Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS)

Telefone: 0800.701.9656

Site: www.ans.gov.br

Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel)

Telefone: 0800.33.2001

Site: www.anatel.gov.br

Outros órgãos

Banco Central

Telefone: 0800.979.2345

Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Inmetro)

Telefone: 0800.285.1818

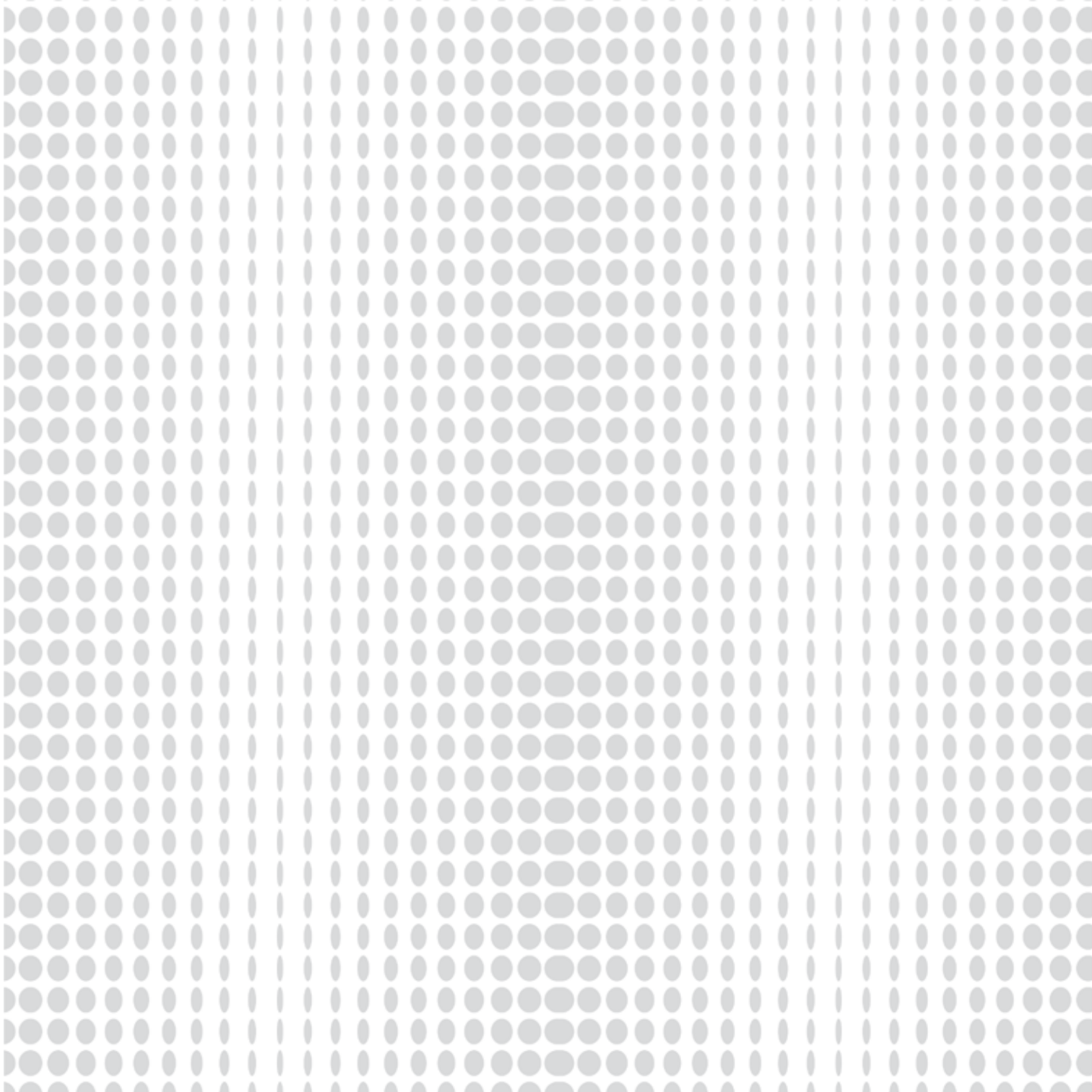
Tele Sefaz (Secretaria da Fazenda de Pernambuco)

Telefone: 0800.707.1244

Instituto de Pesos e Medidas (Ipem)

Telefone: (81) 3271.4411 - 0800.81.1526

Site: www.ipem.pe.gov.br





MP  PE

Ministério Público de Pernambuco
GUARDIÃO DA CONSTITUIÇÃO