



**COMISSÃO
DE DEFESA DO
CONSUMIDOR**

Assembléia Legislativa do
Estado do Ceará

**C
A
R
T
I
L
H
A**

APRESENTAÇÃO

O Código de Defesa do Consumidor (Lei nº8.078/90) completou 12 anos de vigência em nosso país. Para que ele seja implementado de forma efetiva, é necessário que o consumidor possa contar com um dos instrumentos fundamentais, que é a informação.

No entanto, observamos que há uma grande lacuna quanto à divulgação de informações relativas ao Código Consumerista. Objetivando superar esta carência, a Assembléia Legislativa do Estado do Ceará, por intermédio da Comissão de Defesa do Consumidor, resolveu implantar o Programa de conscientização dos direitos do consumidor aos alunos das escolas públicas e particulares do ensino fundamental e médio do Estado do Ceará.

Deste modo, acreditamos que, ao lançarmos esta cartilha, estamos possibilitando aos cidadãos e cidadãs cearenses o exercício dos seus direitos e orientando-os como agir sempre que se sentirem lesadas ou nas mais diversas relações comerciais ou financeiras, em qualquer município de nosso Estado ou do país. Esta é nossa contribuição para que a cidadania seja afirmada na prática do dia-a-dia, e dentro dela, garantindo o respeito aos direitos dos consumidores.

Deputado Tourinho Filho

Presidente da Comissão de Defesa do Consumidor

DIREITOS DO CONSUMIDOR

Consumidor é:

Toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final (Art. 2º do CDC).

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 (Art. 3º do CDC).

Quais os direitos básicos?

O Código de Defesa do Consumidor garante a proteção à vida, saúde e segurança, a educação e divulgação sobre o consumo, liberdade de escolha e igualdade de produtos e serviços, informação, proteção contra publicidade enganosa e abusiva, métodos coercitivos e desleais, proteção contra as práticas e cláusulas abusivas, acesso à justiça, reparação contra danos patrimoniais e morais, facilitação, qualidade dos serviços públicos, devendo ser eficientes, seguros e quanto aos essenciais, contínuos (Art. 6º do CDC).

DICAS AO CONSUMIDOR



DICA 1



Ocorrendo defeito de fabricação o credor tem trinta (30) dias para corrigi-lo; findo esse prazo, o consumidor pode exigir:

- A troca do produto;
- Restituição da quantia paga;
- A abatimento proporcional ao preço (Art. 18, § 1º, incisos I a III do CDC)).



DICA 2

O consumidor terá trinta (30) dias para reclamar defeitos nos produtos e serviços não duráveis (ex: alimentos) e noventa (90) dias tratando-se de produtos e serviços duráveis (ex: eletrodomésticos). Esse prazo contar-se-á a partir do recebimento do produtos ou final da execução do serviços (Art. 26 do CDC).





DICA 3

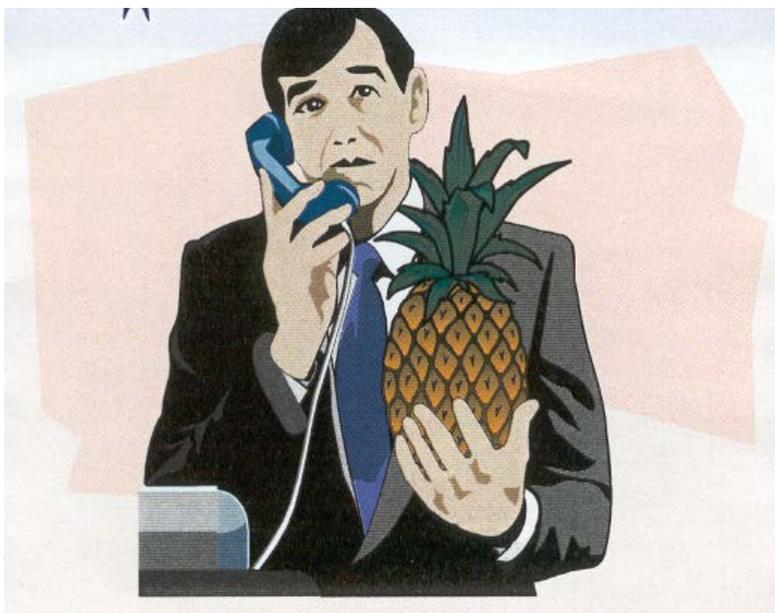
O consumidor que receber qualquer produto ou serviço, sem solicitação prévia, este será considerado como amostra grátis, inexistindo obrigação de pagamento.



Atenção !!! No caso de recebimento de cartão de crédito, havendo a sua utilização, o consumidor responde pelas despesas referentes ao cartão. (Art. 39, parágrafo único do CDC).



DICA 4



Em caso de compras por telefone, reembolso postal e fora do estabelecimento comercial (vendedores na porta de sua casa), você terá o prazo de sete (7) dias para arrepender-se da compra, com a devolução dos valores pagos (Art. 49 do CDC).



DICA 5

O Colégio não pode reter documentos ou impedir o aluno de assistir aula em caso de falta de pagamento. O desligamento do aluno somente poderá ocorrer ao final do ano letivo. (Art. 6º da Lei nº 9.870/99-Alterada pela Medida Provisória nº 2.173-24, Art. 2º).





DICA 6



É considerada prática abusiva a venda condicionada (venda casada) de um produto a outro. (Art. 39, inciso I do CDC).

Ex: A padaria só vende o leite se comprar o pão.



DICA 7

As multas por dívidas não poderão ser superiores a dois por cento (2%) do valor da prestação. (Art. 52, § 1º do CDC).





DICA 8



O consumidor não poderá ser constrangido, ameaçado ou ridicularizado na cobrança de débitos. (Art. 42 do CDC)

DOS SERVIÇOS PÚBLICOS E CONCESSIONÁRIAS (ÁGUA, LUZ E TELEFONE)

Nenhum serviço pode ser cortado sem que o consumidor seja avisado com antecedência de 15 dias.



Obs: ao receber o aviso de corte, o consumidor deverá procurar algum órgão de defesa do consumidor por tratar-se de serviço essencial sendo portanto ilegal este corte (Art. 22 do CDC)

Medidores de água e luz devem estar em locais protegidos.



Se você vem recebendo contas mais altas que o habitual, solicite que seja verificado se está ocorrendo algum problema nos equipamentos.

Guarde sempre as contas pagas. Elas constituem a prova de sua quitação.

SEGURO OBRIGATÓRIO DE DANOS PESSOAIS CAUSADOS POR VEÍCULOS AUTOMOTORES DE VIAS TERRESTRES - DPVAT

1) Seguro obrigatório é:

Uma indenização paga às vítimas de acidente de trânsito, independente de culpa, em casos de morte, invalidez permanente e ressarcimento de despesas médico-hospitalares e suplementares - DAMS.



2) Para receber o seguro obrigatório, não há necessidade de nomear intermediários ou procuradores, basta reunir a documentação indispensável e encaminhá-la à companhia seguradora de sua escolha.

Atenção !!! A Comissão de Defesa do Consumidor da Assembléia Legislativa informa qual a documentação necessária para cada caso, através do tel. 0800852700 (ligação gratuita)

- 3) Quando o acidente de trânsito for causado por ônibus e vans, a vítima ou o beneficiário deve solicitar o bilhete de seguro ao proprietário do veículo;
- 4) O prazo para o recebimento do seguro obrigatório é de vinte (20) anos.
- 5) Quem são os beneficiários no recebimento do seguro obrigatório em caso de morte:
 - Pais, irmãos ou filhos;
 - Cônjuge;
 - Avós - termo de guarda e responsabilidade;
 - Companheiro(a) reconhecido(a) pela lei previdenciária.
- 6) Quando o beneficiário for menor de idade, será necessário Alvará Judicial determinando a forma de pagamento da indenização.
- 7) O seguro obrigatório será pago, independente da identificação do veículo.

A QUEM RECLAMAR

- ❖ **Comissão de Defesa do Consumidor da Assembléia Legislativa – PROCON / ASSEMBLÉIA,**
Rua Francisco Holanda, 951 A - Dionísio Torres,
Tel. 0800852700 - *procon@al.ce.gov.br*

 - ❖ **Serviço Especial de Defesa Comunitária - DECOM,** Av.
Heráclito Graça, nº 100 - Centro, **Tel. 0800858001.**

 - ❖ **Comissão de Defesa do Consumidor da Câmara Municipal de Fortaleza - Balcão do Consumidor,** Av.
Rui Barbosa, nº 703 - Meireles - Aldeota, **Tel. 0800858300**

 - ❖ **Comissão de Defesa do Consumidor da Ordem dos Advogados do Brasil - Seção do Ceará,** Rua Lívio Barreto, nº 668 - Dionisio Torres, **Tel. (085) 257.7627.**

 - ❖ **Instituto de Pesos e Medidas de Fortaleza - IPEM,** Av.
Luciano Carneiro, 1320 - Vila União - **Tel. (085) 256.1526**

 - ❖ **Ouvidoria Geral do Estado do Ceará,** Av. Barão de Studart, nº 505 - Aldeota, **Tel. 0800857777;**

 - ❖ **Defensoria Pública Geral do Estado do Ceará,** Rua Caio Cid, nº 150 - Edson Queiroz, **Tel. (085) 488.9300.**

 - ❖ **ARCE - Agência dos Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará,** Av. Santos Dumont, 1687, sala 01 - Aldeota - Ouvidoria, **Tel. (085) 433.6985.**
-



Mesa Diretora 2001 - 2002

Presidente **Dep. Welington Landim**
1º Vice - Presidente **Dep. Vasques Landim**
2º Vice - Presidente **Dep. José Sarto**
1º Secretário **Dep. Marcos Cals**
2º Secretário **Dep. Giovanni Sampaio**
3º Secretário **Dep. Eudoro Santana**
4º Secretário **Dep. Domingos Filho**



COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Presidente Tourinho Filho
Vice-Pres. Chico Lopes
Membro Pedro Uchôa
Membro Idemar Citó
Membro João Bosco
Membro Patrícia Gomes
Membro Pastor Heriberto

Apoio:



www.al.ce.gov.br/inesp
inesp@al.ce.gov.br