

Senadores querem alterar a lei

Tramitam no Senado vários projetos para modificar o Código de Defesa do Consumidor ou melhorar as relações de consumo. Entre eles, está o do senador Augusto Botelho (PDT-RR) que propõe que os cadastros de dados de consumidores devem ser impedidos de conter informações negativas referentes a período superior a dois anos (PLS 243/03). O senador também é o autor do projeto que prevê a nulidade da cláusula que surpreenda o consumidor após a conclusão do contrato (PLS 248/03). O senador Rodolpho Tourinho (PFL-BA) apresentou projeto para estabelecer multa de 2% do valor contratado para o fornecedor de produtos e serviços que não cumprir o prazo previsto para a entrega (PLS 271/03). As propostas aguardam análise da Comissão de Constituição, Justiça e Cidadania (CCJ). As empresas de telefonia deverão oferecer instalação de aparelho para registrar ligações e medidor de pulsos telefônicos dos aparelhos fixo e móvel, caso seja aprovado projeto do então senador Arlindo Porto (PTB-MG). Pela proposta (PLS 39/02), o assinante poderá controlar a utilização do serviço e conferir as contas telefônicas. A matéria aguarda exame da Comissão de Serviços de Infra-Estrutura.

Em defesa do consumidor

Ordem dos Advogados do Brasil (OAB) – em alguns estados foram criadas as Comissões de Defesa do Consumidor, que auxiliam o cidadão. No site www.oab.com.br estão disponíveis os telefones de todas as seccionais da entidade.

Conselho Nacional de Auto-regulamentação Publicitária (Conar) – recebe denúncias contra propagandas ofensivas ou enganosas. Tel.: (11) 3284-8880 www.conar.org.br

Associação Nacional dos Mutuários – defende e orienta os mutuários da habitação quanto às regras do Sistema Financeiro de Habitação (SFH). Tel.: (41) 224-7706 www.mutuário.com.br

Associação Pro Teste – realiza teste de produtos e fornece informações. Tel.: (21) 4502-2828 www.proteste.org.br

Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec) – defende os consumidores associados ao órgão, realiza testes de produtos e fornece informações. Tel.: (11) 3874-2152 www.idec.org.br

Associação Brasileira de Defesa do Consumidor e Trabalhador – Tel.: (21) 2723-6688 www.abradecont.org.br

Associação Brasileira de Defesa do Consumidor, da Vida e dos Direitos Cívicos (ADCON) – Tel.: (21) 2568-6087 www.adcon.org.br

Associação Nacional de Assistência ao Consumidor e Trabalhador (Anacont) – Tel.: (21) 2524-6690 www.anacont.org.br

CIDADANIA ESPECIAL

Ano I – Nº 15 – Jornal do Senado – Brasília, 13 a 15 de dezembro de 2003

Consumidores devem exigir seus direitos

Os consumidores brasileiros contam com um poderoso instrumento na defesa dos seus direitos. É o Código de Defesa do Consumidor (CDC), instituído pela Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990. Com ele, todas as relações de consumo, desde a qualidade de produtos e serviços e a segurança dos consumidores, até a adoção de políticas públicas e reparação de danos, incluindo penalidades para seu

descumprimento, estão regulamentadas.

Para não ser lesado ao comprar um produto ou contratar um serviço, o consumidor deve se informar sobre suas garantias. Por essa razão, nesta última edição de 2003, o Especial Cidadania informa quais são os órgãos e instituições que podem ser procurados pelo consumidor, os projetos em tramitação no Senado sobre o assunto e ainda dicas para

comprar bem e evitar problemas, principalmente com a chegada das festas de fim de ano.

Em janeiro de 2004, o Especial retorna suas edições semanais com mais informações para o exercício da cidadania. Para dar sugestões ou fazer reclamações, o leitor pode utilizar o serviço A Voz do Cidadão pelo telefone 0800 612211 ou enviar mensagem por e-mail para: jornal@senado.gov.br.

José Cruz



Roque de Sá



Waldemir Rodrigues



LEGISLAÇÃO Código de Defesa do Consumidor (CDC) regulamenta todas as relações de consumo

Atenção nas compras evita dificuldade

✓ Informe-se sobre a credibilidade dos fornecedores e prestadores de serviço. O CDC determina que os órgãos públicos de defesa do consumidor tenham uma listagem, para consulta pública, de fornecedores reclamados.

✓ Exija orçamento por escrito, com a forma de pagamento, o tempo de execução do trabalho, o tipo de material usado e detalhes do que será feito. O orçamento tem validade de dez dias, a partir da data de recebimento.

✓ Não faça acordos verbais. Inclua no contrato tudo o que for acordado.

✓ Exija sempre a nota fiscal, recibos e o termo de garantia. E guarde-os.

✓ Ao reclamar, faça-o por escrito e guarde uma cópia.

✓ Informe-se sobre exigências para cancelamento ou rescisão,

antes de fechar contrato. O cancelamento de assinaturas ou serviços deve ser feito por escrito para que tenha validade legal.

✓ Não pague pelo serviço antes da execução ou da entrega do produto. Dê uma entrada e pague o restante depois.

✓ Todos os produtos ou serviços devem apresentar informações claras e completas, em português, com as características do produto, ingredientes utilizados, preço, prazo de validade, nome e endereço do fabricante, e eventuais riscos que possam oferecer à saúde e segurança do consumidor. Não compre se a embalagem estiver danificada.

✓ O consumidor não é obrigado a fazer compras "casadas", como, por exemplo, comprar mais de um produto quando apenas um é necessário. Cuidado, mudança na embalagem

pode trazer mudança no peso.

✓ Compras pela Internet, pelos Correios ou pelo telefone, estão sujeitas às regras do CDC. O comprador tem sete dias para devolver o produto, sem ônus. Guarde a propaganda do serviço, verifique se há endereço e telefone do fornecedor e imprima passo a passo toda a transação feita pela Internet. Dê preferência para o pagamento via boleto bancário, em vez de cartão de crédito.

✓ O cobrador não pode expor o devedor ao ridículo, como, por exemplo, fazer cobranças no local de trabalho. O Procon auxilia na renegociação das dívidas.

✓ O prazo para você reclamar por problema em produtos ou serviços é de 30 dias para bens não duráveis, como alimentos, por exemplo, e de 90 dias para produto ou serviço durável, como é o caso dos eletrodomésticos.

Problema com produto ou serviço? Veja a quem recorrer

Procon – órgãos estaduais e municipais orientam e defendem os consumidores e fornecem a listagem dos reclamados para consulta pública. Veja lista com todos os órgãos no site www.portaldconsumidor.gov.br

Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor do Ministério da Justiça – coordena a política nacional de defesa do consumidor e recebe reclamações. Tel.: (61) 429-3942 www.mj.gov.br/dpdc

Departamento de Aviação Civil (DAC) – reclamações e sugestões de usuários do transporte aéreo. Cada aeroporto possui um www.dac.gov.br

Delegacia do Consumidor (Decon) – denúncias de crimes contra o consumidor, como, por exemplo, a venda de produtos estragados. A queixa pode ser formulada em qualquer delegacia.

Ministério Público (MP) – situações que prejudiquem vários consumidores, como prestação de serviços públicos, podem ser resolvidas no MP. Muitos estados dispõem de Promotoria de Defesa do Consumidor.

Juizado Especial Civil e Criminal – resolve questões judiciais que envolvam até 40 salários mínimos. Até 20 salários mínimos não é necessário um advogado. Problemas com a União são resolvidos nos Juizados Especiais Federais Cíveis.

Ministério dos Transportes – sugestões e reclamações sobre as empresas de transporte rodoviário de passageiros. Tel.: 0800-61-0300 www.transportes.gov.br

Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel) – interfere nos problemas não resolvidos pelas concessionárias. Tel.: 0800-612010 www.aneel.gov.br

Agência Nacional do Petróleo (ANP) – denúncias contra postos de combustível e revendedoras de gás e pesquisa de preços. Tel.: 0800-900267 www.anp.gov.br

Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) – se o problema não for resolvido junto à operadora de telefonia, procure a Anatel. Tel.: 0800-332001 www.anatel.gov.br

Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) – informações e reclamações sobre planos de saúde. Tel.: 0800-7019656 www.ans.gov.br

Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) – a Ouvidoria recebe, por telefone e por e-mail, denúncias e queixas. Tel.: (61) 448-1235 www.anvisa.gov.br/ouvidoria/

Banco Central – orienta e recebe reclamações de instituições financeiras. Tel.: 0800-992345 E-mail cap.secre@bcb.gov.br

Inmetro – sobre laboratórios de calibração, ensaios, organismos de certificação e de inspeção. Tel.: 0300-7891818 www.inmetro.gov.br

Conselhos profissionais – procure os conselhos federais de cada profissão ou os sindicatos para fazer denúncias e verificar o registro do profissional.

Comissão de Defesa do Consumidor, Meio Ambiente e Minorias da Câmara dos Deputados – não recebe denúncias, mas examina projetos em tramitação e promove os direitos dos consumidores junto aos órgãos do governo e a sociedade. Tel.: (61) 318-6929 www.camara.gov.br