

**PROCON**  
**RECIFE**

# **CONSUMIDOR CONSCIENTE:** o que você precisa saber



**PROCON RECIFE - SEDE**

Rua Carlos Porto Carreiro, 156  
Derby - CEP: 50070-090

**COMPAZ ESCRITOR ARIANO SUASSUNA**

Av. General San Martin, 1208  
Cordeiro - CEP: 50761-000

**COMPAZ GOVERNADOR EDUARDO CAMPOS**

Av. Aníbal Benévolo, S/N  
Alto Santa Terezinha - CEP: 50761-000

**COMPAZ DOM HELDER CÂMARA**

Rua Lourenço de Sá, 140  
Ilha Joana Bezerra, CEP: 50090-540

## O QUE É O PROCON RECIFE?

É um órgão subordinado à Procuradoria-Geral do Município do Recife (PGM), criado pela Lei nº 16695/2001, e faz parte do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor - SNDC.

Tem a função de elaborar, coordenar e executar a política municipal de proteção à defesa do consumidor.

O órgão está à disposição dos consumidores para realizar atendimento, orientação, receber reclamações e denúncias de abusos praticados por fornecedores de produtos ou serviços e fiscalizar as práticas infrativas aos direitos dos consumidores, dentre outras atividades.

## O CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

A Lei Federal nº 8.078/90 instituiu o Código de Proteção e Defesa do Consumidor - CDC, de ordem pública e interesse social, dispõe e regula a relação entre consumidores e fornecedores. O Código Estadual de Defesa do Consumidor de Pernambuco, denominado CDC/PE, foi criado pela Lei nº 16.559 de 15/01/19 e reúne a legislação consumerista no âmbito do Estado de Pernambuco.

**PROCON**  
**RECIFE**

## QUEM É O CONSUMIDOR?

É toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final. Você comprou para usar, considere-se consumidor!

**PRODUTO:** É qualquer bem móvel ou imóvel, material ou imaterial resultado de uma produção de consumo (ex: automóveis, apartamentos, joias, celular, linha telefônica, livros, brinquedos etc).

## QUEM É O FORNECEDOR?

É toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, que desenvolve atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços. Adquiriu para vender ou prestar serviços visando lucro e com habitualidade, considere-se fornecedor!

**SERVIÇO:** É qualquer atividade prestada mediante remuneração, inclusive de natureza bancária, financeira, de crédito ou securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.



## DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR

O Código de Defesa do Consumidor (CDC) protege os consumidores e garante direitos básicos ao longo de seu texto. É importante ressaltar os seguintes:

- Proteção à vida e à saúde - O fornecedor estará obrigado a informar os riscos do produto, para que o consumidor possa se prevenir contra acidentes.
- Educação para o consumo - Todo cidadão tem direito de receber orientação sobre o consumo adequado e correto dos produtos e serviços que utiliza.
- Informação adequada e clara sobre produtos e serviços - Todo produto deve conter informações como, por exemplo, quantidade, peso, composição, preço, manual sobre o modo de utilização.
- Proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, bem como as práticas comerciais abusivas - É proibida a divulgação de informação falsa ou incompleta sobre produtos ou serviços, ou seja, discriminatória, que incentiva à violência, explore medo ou a superstição.
- Indenização - Todo consumidor tem direito a uma reparação financeira quando o produto ou serviço provoca danos (prejuízos) decorrentes de fato atribuído ao fornecedor.
- Qualidade dos serviços públicos - Todo consumidor deve exigir qualidade na prestação de serviços, como: transporte coletivo, energia elétrica e água tratada, e serviços de telefonia que sejam fornecidos de forma adequada, eficiente, segura e contínua quando essencial.
- Prevenção e tratamento do superendividamento.

## DIREITO DE RENEGOCIAÇÃO DE DÍVIDAS DO CONSUMIDOR SUPERENDIVIDADO

### QUEM É SUPERENDIVIDADO?

Considera-se como superendividado aquele que de boa-fé encontra-se impossibilitado de pagar a totalidade de suas dívidas de consumo, vencidas e vincendas, sem comprometer seu mínimo existencial.

- É direito do consumidor superendividado abrir processo administrativo de repactuação de dívidas, no qual será realizada tentativa de conciliação com todos os credores para que o consumidor superendividado possa cumprir com suas obrigações, no prazo máximo de 5 (cinco) anos ou 60 (sessenta) parcelas mensais, sem o prejuízo do seu sustento e da sua família.

- Em caso de conciliação, nos termos do acordo, será garantido ao consumidor a exclusão do seu nome dos cadastros de inadimplentes e das demais penalidades aplicadas durante a inadimplência.

- No procedimento administrativo de repactuação de dívidas, caso não seja possível alcançar a conciliação, o consumidor superendividado terá direito a ajuizar processo judicial por superendividamento, situação em que ficará sob a responsabilidade de um juiz de direito a elaboração de um plano de pagamento obrigatório, considerando a capacidade financeira do consumidor e o direito de crédito do credor.



## EXCEÇÕES

- Não se aplicam as regras do processo por superendividamento às dívidas originadas de contratos com garantia real (veículo em garantia, por exemplo), de financiamento imobiliário, de crédito rural e aquelas que o consumidor contraiu ausente de boa-fé, isto é, sem a intenção de pagar.

- Apenas se aplicam as regras do processo por superendividamento às dívidas de consumo, ou seja, não compreende, por exemplo, os débitos de aluguel, condomínio, pensão alimentícia, verbas trabalhistas e demais contratos que não fazem parte das relações de consumo.

## DIREITOS DO CONSUMIDOR

### NOTA FISCAL

Ao adquirir qualquer produto ou serviço, exija o documento fiscal (nota fiscal ou cupom fiscal). O comprovante de compra deve ser utilizado nos casos de garantia, troca ou reparo do produto.

### DIREITO DE ARREPENDIMENTO E DEVOLUÇÃO DO PRODUTO/SERVIÇO

Ao comprar através de catálogo, telefone, via postal e internet, o consumidor poderá se arrepender da compra ou da contratação do serviço, mesmo que não apresente vício/defeito, no prazo de até 7 (sete) dias a contar da assinatura do contrato ou do recebimento do produto ou do serviço.

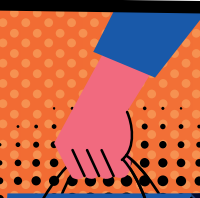
## POLÍTICA DE TROCA

A troca sem a presença de vício/defeito do produto ou do serviço não é obrigatória, é uma liberalidade do fornecedor.

- Para reclamar sobre vícios dos produtos ou serviços não duráveis você terá o prazo de 30 (trinta) dias e para bens duráveis 90 (noventa) dias.
- Bens duráveis: São aqueles passíveis de várias utilizações, ex: carro, moto, tv, bicicleta;
- Bens não duráveis: São aqueles não passíveis de várias utilizações, ex: alimentos, bebidas, descartáveis, perfume.
- Caso o fornecedor não sane o vício/defeito em até 30 dias, o consumidor pode exigir:
- A substituição do produto por um novo em perfeitas condições de uso;
- A reexecução do serviço ou a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos; ou, o abatimento proporcional do preço.

### **OBSERVAÇÃO:**

Quando se tratar de vício oculto, o prazo iniciará no momento em que ficar evidenciado o vício/defeito.





## PRÁTICAS ABUSIVAS CONTRA O CONSUMIDOR

### COBRANÇA INDEVIDA

O consumidor inadimplente não poderá ser exposto ao ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça. Caso o consumidor seja cobrado indevidamente na sua fatura de cartão de crédito, fatura de serviços essenciais (luz, água, telefonia) ou qualquer tipo de serviço não contratado terá direito a restituição em dobro, com juros e correção monetária.

### VENDA CASADA

É proibido ao fornecedor de produtos ou serviços, condicionar o fornecimento do produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos

### FRAUDE NO CARTÃO DE CRÉDITO

Em caso de utilização fraudulenta do cartão de crédito ou similar, é proibido impedir ou dificultar que o consumidor peça e obtenha, quando aplicável, a anulação ou o imediato bloqueio do pagamento, ou ainda a restituição dos valores indevidamente recebidos.



## CLÁUSULAS CONTRATUAIS ABUSIVAS

São caracterizadas quando estabelecem obrigações consideradas abusivas, que colocam o consumidor em desvantagem exagerada ou é incompatível com a boa-fé ou a equidade.

(I) Ofender os princípios fundamentais do sistema jurídico a que pertence;☒

(II) Restringir direitos ou obrigações fundamentais inerentes à natureza do contrato de modo a ameaçar seu objeto ou o equilíbrio contratual;☒

(III) Mostrar-se excessivamente onerosa para o consumidor, considerando-se a natureza e o conteúdo do contrato, o interesse das partes e outras circunstâncias peculiares ao caso.

## ATENÇÃO!

### PLANO DE SAÚDE

Nunca assine o contrato sem antes ler todas as suas cláusulas, principalmente as que dizem respeito aos seguros de saúde. É muito importante conhecer os tipos de reajustes: o anual e o por faixa etária, como também o percentual aplicado do reajuste regulamentado pela Agência Nacional de Saúde - ANS. Esclareça ainda dúvidas sobre a cobertura contratual: as doenças que estão cobertas, as carências, o limite geográfico, reembolso.

## DICAS DE PRÁTICAS DE CONSUMO CONSCIENTE

### ALIMENTOS

Observe as condições de higiene do local de exposição dos alimentos, de preparos e armazenamento. Leia o rótulo dos produtos: peso e volume, os ingredientes, modo de conservação, data de fabricação e de prazo de validade, preço, nome e endereço da indústria, marca, contato de atendimento ao consumidor.

### MEDICAMENTOS

Os medicamentos genéricos possuem o(s) mesmo(s) princípio(s) ativo(s), na mesma dose e forma farmacêutica, é administrado pela mesma via e com a mesma posologia e indicação terapêutica do medicamento de marca, apresentando eficácia e segurança equivalentes e com um preço mais acessível.

### BRINQUEDOS

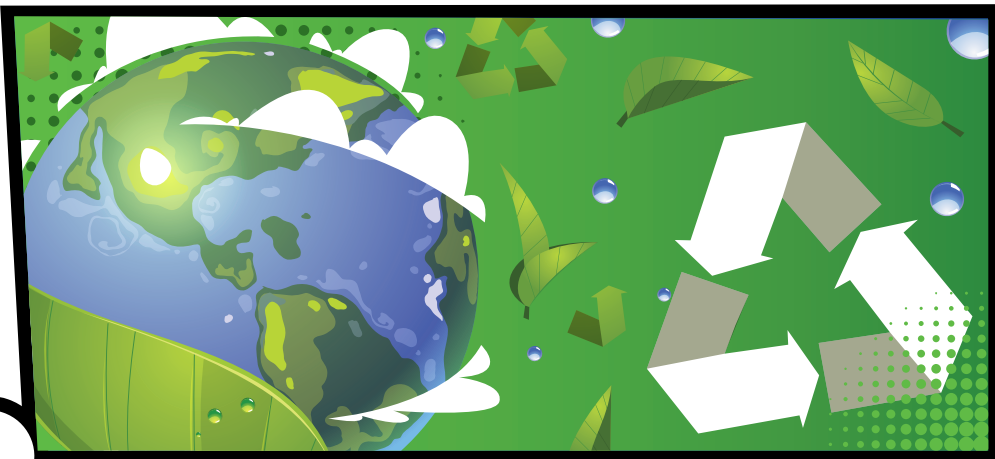
Procure sempre o selo do INMETRO na hora de comprar, evitando assim a exposição das crianças ao risco de um brinquedo inseguro e fora da faixa etária.

### EMPRÉSTIMOS

Pesquise a menor taxa de juros. A instituição financeira deve informar ao consumidor quanto ele vai pagar do início ao final da contratação. Só assine o contrato quando estiver tudo esclarecido. Solicite sua segunda via devidamente preenchida e assinada. Evite fazer empréstimo em casa ou por telefone. Não forneça seus dados para que façam empréstimo em seu nome. No caso de querer pagar uma prestação antecipada, exija a redução proporcional dos juros, se houver.

## SUSTENTABILIDADE E ECONOMIA

- Princípio dos 3 R's (Reduzir, Reutilizar e Reciclar), como ideal de prevenção e não-geração de resíduos e consumo.
- Desperdício de comida. Procure aproveitar as sobras de comida em receitas novas ou reaproveitar para compostagem.
- Reaproveitamento do óleo vegetal. Procure pontos de coleta no seu bairro para descarte deste material, ele pode ser reutilizado na confecção de tintas, sabão, detergente e biodiesel.
- Aparelhos eletrônicos, pilhas e baterias. Procure consertar seu notebook ou celular quando quebrar e ao descartar envie para pontos de coleta, esses produtos contêm metais pesados sujeitos à contaminação do solo e da água.
- Coleta seletiva. Pratique a coleta seletiva separando os materiais recicláveis papel, plástico, vidro e metal e os não recicláveis. Doe esse material para o catador de material reciclável do seu bairro ou procure o programa.



Agora que você já conhece seus direitos e deveres básicos, caso se sinta lesado, não deixe de exigir do fornecedor o cumprimento dos seus direitos. Se o problema persistir, procure o PROCON RECIFE com os documentos abaixo:

### **PESSOA FÍSICA RECLAMANTE:**

- Nome completo;
- Endereço com CEP do município de Recife;☒
- Telefones para contato: anexar (dois telefones);☒
- RG (cópia);
- CPF (cópia).

### **DOCUMENTOS:**

- ENDEREÇO da empresa reclamada com CEP;
- CNPJ da empresa;
- EMAIL da empresa;
- Telefones da empresa para contato;
- Cópia da Fatura contestada (se for caso de cartão de crédito, água, energia elétrica, telefone);
- Cópia da Ordem de Serviço (se se tratar de prestação de serviço/conserto);
- Cópia da Nota Fiscal;
- Cópia do Contrato (se tiver).

**Observação 1:** Juntar ainda, qualquer documento que comprove o vínculo entre o consumidor e o fornecedor/prestador de serviço e a lesão sofrida.

**Observação 2:** No caso da reclamação ser aberta por procurador, este deverá apresentar original e cópia do seu RG no atendimento e uma procuração simples (não é preciso reconhecer firma).

## PESSOA JURÍDICA RECLAMANTE:

- Contrato Social;
- CNPJ;
- Endereço com CEP;
- Telefones para contato: anexar (dois telefones).

## DOCUMENTOS:

- ENDEREÇO da empresa reclamada com CEP;
- CNPJ da empresa reclamada;
- EMAIL da empresa reclamada;
- Telefones da empresa reclamada;
- Cópia do RG do representante legal;
- Cópia do CPF do representante legal;
- Cópia da Nota Fiscal; -Cópia do Contrato (se tiver);
- Cópia da Fatura Contestada (se for caso de cartão de crédito, água, energia elétrica, telefone);
- Cópia da Ordem de Serviço (se se tratar de prestação de serviço/conserto).

**Observação 1:** Juntar ainda, qualquer documento que comprove o vínculo entre o consumidor e o fornecedor/prestador de serviço e a lesão sofrida.

**Observação 2:** No caso da reclamação ser aberta por procurador, este deverá apresentar original e cópia do seu RG no atendimento e uma procuração simples assinada pelo administrador da empresa (não é preciso reconhecer firma).

**CONSUMIDOR,  
CONHEÇA SEUS DIREITOS  
E COMPRE DE FORMA  
CONSCIENTE!**

**ANOTAÇÕES**

 **0800 28 11 311**

 **procon.recife.pe.gov.br**

 **@proconrecife**

 **procon Recife**

 **procon@recife.pe.gov.br**