



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PERPÉTUA ALMEIDA

Deputada Federal

Cartilha do Consumidor

Cartilha informativa sobre os direitos do consumidor.

**Centro de Documentação e Informação
Coordenação de Publicações**

BRASÍLIA – 2008

CÂMARA DOS DEPUTADOS

53ª Legislatura – 1ª Sessão Legislativa

SÉRIE

SEPARATAS DE DISCURSOS, PARECERES E PROJETOS

Nº 175/2007

SUMÁRIO

	Pág.
Apresentação	5
Definições Importantes	7
Direitos Básicos do Consumidor	8
Vício no produto ou serviço	10
O chamamento (RECALL)	11
Garantia	11
Cumprimento da oferta.....	12
Publicidade.....	13
Serviços bancários	14
Empréstimo consignado	17
Saúde	18
Medicamentos.....	20
Laboratórios	21
Clínicas de estética	22
Contratos	22
Serviço público.....	25
Transporte aéreo.....	30
Transporte rodoviário	32
Consumo sustentável.....	34
Fontes de pesquisa.....	35
Endereços.....	37

Apresentação

Desde março de 1991, os consumidores contam com a proteção da Lei nº 8.078/90, conhecida como Código de Defesa do Consumidor. Porém, ainda é grande o número de pessoas que desconhecem os direitos que lhes protegem ao adquirir um produto ou contratar um serviço.

Os Procon que atuam no País, bem como os órgãos ministeriais e judiciais de defesa dos consumidores realizam um importante trabalho de defesa dos direitos dos consumidores. Mas, aliada a essa atuação, é necessário a implementação de uma ação efetiva de educação para o consumo.

É por meio de uma ação educativa que os consumidores podem ser empoderados para defesa direta de seus direitos no ato da compra de produtos e serviços. Assim, será possível formar consumidores conscientes e responsáveis, sabedores de que o consumo é um ato de cidadania, que pode melhorar a qualidade de vida das pessoas.

A Cartilha do Consumidor foi organizada pela equipe do Procon – AC, com intenção de contribuir para a formação do consumidor-cidadão, possibilitando-lhe o conhecimento de seus direitos e, em consequência, a diminuição de sua vulnerabilidade, para tornar a relação de consumo mais equilibrada e, desta forma, contribuir para que, em 2010, o Acre seja o melhor lugar para se viver na Amazônia!

Deputada *Perpétua Almeida*
PCdoB – AC

Mary Alves de Lima
Diretora do Procon – Acre

Definições Importantes

Para você aprender a defender os seus direitos de consumidor, precisa saber o significado das seguintes palavras:

Código de Defesa do Consumidor – CDC (Lei nº 8.078):

É uma lei que foi criada em 11 de setembro de 1990 para defender e proteger o consumidor nas relações de consumo.

Consumidor:

É quem compra um produto ou contrata um serviço para si ou para a sua família. É, também, a vítima de acidente provocado por produto com defeito, mesmo que não tenha comprado o produto. É a pessoa exposta à prática abusiva prevista no CDC, como a publicidade enganosa ou abusiva.

Fornecedor:

São pessoas ou empresas que oferecem produtos ou serviços aos consumidores.

Produto:

É toda a mercadoria colocada à venda.

O produto durável é o que não desaparece com o uso. Ex.: automóvel e roupas.

O produto não durável acaba logo com o uso. Ex.: alimentos e creme dental.

Serviço:

É o que você paga para ser feito. Ex.: corte de cabelo e serviços bancários.





O serviço durável custa a desaparecer com o uso. Ex: a pintura de uma casa e conserto de uma televisão.

O serviço não durável é o que dura pouco. Ex: lavagem de roupa e faxina.

Serviço público:

É prestado diretamente pelo Governo ou por empresas que prestam serviços ao Governo. Ex: saúde, educação, água, luz e limpeza pública.

Os serviços públicos devem ser adequados, eficiente, seguros e contínuos (os essenciais).

Relação de consumo:

É a troca de dinheiro por produto ou serviço entre o consumidor e o fornecedor.

Direitos Básicos do Consumidor (art. 6º do CDC).

1. Proteção da vida e da saúde

O fornecedor deve informar sobre os possíveis riscos que o seu produto ou serviço podem oferecer à sua saúde ou segurança.

2. Educação para o consumo

É seu direito receber orientação sobre o consumo responsável dos produtos e serviços. Isto possibilita um consumo correto e adequado.

3. Liberdade de escolha

Você pode escolher o produto ou serviço que achar melhor.



4. Informação

As informações sobre as características, composição, origem e preço, bem como sobre os riscos que apresentam e o modo de uso devem constar nos produtos. Você tem direito a todas as informações de que precisa, antes de contratar um serviço.



5. Proteção contra publicidade enganosa e abusiva

A publicidade enganosa e a abusiva são proibidas pelo Código de Defesa do Consumidor. São consideradas crimes (art. 67, do CDC).

6. Proteção contratual

O Código lhe protege quando as cláusulas do contrato não forem cumpridas ou forem prejudiciais. Neste caso, as cláusulas podem ser anuladas ou modificadas por um juiz.

O contrato não obriga o consumidor, caso este não tome conhecimento do que nele está escrito.

7. Indenização

Quando for prejudicado, você tem o direito de ser indenizado por quem lhe vendeu o produto ou lhe prestou o serviço, inclusive por danos morais.

8. Acesso à Justiça

Caso seus direitos sejam violados você pode recorrer à Justiça e pedir ao juiz que determine que eles sejam respeitados.

9. Facilitação da defesa dos seus direitos

O Código de Defesa do Consumidor facilitou a defesa dos seus direitos de consumidor, permitindo até mesmo que, em certos casos, seja invertido o ônus de provar os fatos.

10. Qualidade dos serviços públicos

O CDC assegura a prestação de serviços públicos de qualidade, assim como o bom atendimento do consumidor pelos órgãos públicos ou empresas concessionárias desses serviços.

Vício no Produto ou Serviço



Defeito no produto

Produtos com defeito (vício) são os que apresentam problemas de quantidade ou qualidade. Ex.: aparelho celular que não funciona.

Se você adquire uma mercadoria com defeito, o fornecedor tem o prazo de 30 dias para corrigir ou sanar o defeito.

Se, após o término do prazo, o produto permanecer com problemas ou apresentar novamente o mesmo defeito, você pode exigir a troca do produto, o abatimento no preço ou o dinheiro de volta, com correção (art. 18, do CDC).

Defeito no serviço

Em se tratando de vício na prestação do serviço, você tem o direito de exigir que o serviço seja refeito sem pagar nada; abatimento no preço ou devolução da quantia paga, em dinheiro e com correção (art. 20, do CDC).

ATENÇÃO!

No caso de não existir Assistência Técnica Autorizada na sua cidade para sanar o defeito, o fornecedor poderá pedir o envio do produto pelo correio para ser consertado em outra cidade ou para trocar o produto, mas o pagamento das despesas do envio será por conta do fornecedor. Na hipótese do fornecedor solicitar que você pague o serviço de postagem para depois fazer o reembolso, procure imediatamente o Procon e formule reclamação, pois essa é uma responsabilidade da empresa, e não do consumidor.



O chamamento (Recall)

O fornecedor é obrigado a avisar, por meio dos meios de comunicação, quando descobre que o seu produto ou serviço colocado no mercado está com defeito e pode causar dano à saúde e à segurança dos consumidores.

Além disso, o fornecedor deve retirar do mercado (chamar de volta) toda a mercadoria que apresentou problemas. Esta forma de agir é chamada de recall, que significa chamamento (art. 10, § 1º, do CDC).

O recall deve ser gratuito e atingir todos os consumidores expostos aos riscos decorrentes dos defeitos encontrados nos produtos ou serviços que motivaram o chamamento.

No caso de reparos, exija e guarde o comprovante do serviço efetuado.

A empresa, além de fazer o recall do produto inseguro, está obrigada a indenizar danos que o produto defeituoso causar ao consumidor e a outras pessoas.

Importante:

É fundamental que você atenda a esses chamamentos para garantir a sua própria segurança, evitando-se a concretização de potenciais acidentes de consumo. Nesse sentido, a realização dos reparos ou substituições dos produtos defeituosos, pelos fornecedores, mostra-se uma prática necessária.

Garantia



O fornecedor é obrigado a garantir a qualidade e a eficiência do produto ou serviço que vende.

Existem dois tipos de garantia: a legal e a contratual.

Publicidade

Publicidade é a propaganda de um produto ou serviço. A propaganda de produtos ou serviços deve conter informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores (art. 31, do CDC).



Dica: O material publicitário poderá auxiliar numa eventual reclamação. Por isso, você deve guardar todo o material publicitário sobre produtos ou serviços que tenha comprado.

Publicidade enganosa

É aquela que contém informações falsas. Também a que esconde ou torna falsa informação importante sobre um produto ou serviço, fazendo com que o consumidor erre ou fique em perigo.

Publicidade abusiva

É a que gera discriminação, provoca a violência, explora medo ou superstição, aproveita-se da inexperiência da criança e do idoso, desrespeita valores ambientais e induz a um comportamento prejudicial à saúde e à segurança do consumidor.

As publicidades enganosas e abusivas são proibidas por lei.

Serviços Bancários

Abertura de contas:

Para abrir uma conta, você precisa apresentar cópia do RG, CPF, comprovante de residência e renda.

Você deve ler cuidadosamente o contrato de abertura da conta, antes de assiná-lo. É seu direito receber uma cópia do contrato. As cláusulas contratuais abusivas são nulas de pleno direito. São aquelas que prejudicam o consumidor (art. 51 do CDC).

Encerramento:

Os contratos ou fichas-proposta de abertura de conta deverão estabelecer, no mínimo, as seguintes condições para seu encerramento:

- Comunicação prévia por escrito.
- Prazo para adoção de providências relacionadas à rescisão.
- Devolução ao banco das folhas de cheques em seu poder ou declaração por escrito de sua inutilização.
- Manutenção de fundos suficientes para a liquidação de compromissos assumidos com o banco ou decorrentes de disposição legais (ex: CPMF).

Como agir:

Ao solicitar o encerramento, o cliente deve tomar as seguintes providências:

- Pedir o extrato da conta.
- Verificar se todos os débitos (autorizados) e cheques emitidos estão lançados na conta.
- Cancelar as autorizações de débitos automáticos.
- Devolver os talonários de cheques e cartões que estejam em seu poder, conferindo e confirmando com o banco o seu registro.
- Exigir o protocolo das devoluções e do encerramento da conta.
- Manter saldo suficiente para liquidação de compromissos assumidos anteriormente (débito automático, prestação de financiamento, CPMF).

Taxa de serviços bancários

Os bancos podem cobrar taxas de serviços desde que esteja autorizado pelo Banco Central e tenha informado ao consumidor.

Cadastro

Quando o consumidor abre uma conta e preenche uma ficha de cadastro o banco cobra uma taxa. O banco pode cobrar taxa de atualização quando a conta fizer aniversário.

Antes de abrir uma conta pesquise qual o banco que oferece taxa mais barata.

Cartão magnético e talão de cheques

Você pode escolher o cartão magnético gratuito ou optar por utilizar cheques em que primeiro o talão do mês é gratuito.

No caso em que você escolher o cartão magnético, o banco pode cobrar cada vez que retirar um talão de cheques.

Cheques

Pela lei é definido como uma ordem de pagamento à vista. Pode ser recebido, diretamente, na agência, para ser compensado e creditado na conta do credor.

Cuidados básicos que o consumidor deve tomar em relação aos cheques:

- Ao receber o talão, conferir os dados do correntista e a seqüência numérica de todas as folhas.
- Guardar o talonário em local seguro, evitando, com isso, que qualquer pessoa tenha acesso a ele.
- Não assinar cheques em branco.
- Habituarse a preencher o nome do favorecido.
- Habituarse a cruzar os cheques emitidos.
- Não utilizar canetas cedidas por desconhecidos.
- Não deixar espaços em branco, para evitar que sejam preenchidos indevidamente com palavras e números.
- Em caso de perda, furto ou roubo, avisar logo ao banco e fazer boletim de ocorrência policial do fato.
- Habituarse a declarar no verso do cheque a que fim se destina o pagamento quando utilizado para compras e quitação de compromissos.

Cheque especial

Se você gasta mais do que tem de saldo, entra na faixa do cheque especial. O banco pode cobrar uma taxa extra, além de juros, até a quitação da dívida.

Extrato

O primeiro extrato da semana é grátis, a partir do segundo, o banco passa a cobrar.

A cobrança indevida impõe ao banco o dever de lhe ressarcir pelo dobro do valor cobrado (arts. 39, V, e 42, parágrafo único, do CDC).

Cartão de crédito

Antes de adquirir um cartão de crédito, pesquise e escolha aquele que ofereça serviços mais vantajosos e que satisfaça às suas necessidades.

O contrato com o banco deve ser muito bem analisado antes de ser assinado.

Atenção: As cláusulas que limitam ou excluem direitos devem estar redigidas em destaque, para facilitar a sua identificação.

ATENÇÃO: Não demore a avisar a administradora sobre o fato, pois do momento em que o cartão foi roubado até a hora do aviso, as despesas efetuadas no cartão ficarão a cargo do consumidor.

Cartão não solicitado

Ao receber um cartão, sem ter solicitado, você deve quebrá-lo imediatamente e comunicar para a administradora pedindo o cancelamento do cartão.

É proibido o envio de cartão de crédito sem solicitação do cliente. É prática abusiva contra o consumidor (art. 39, III, do CDC).

Cartão roubado ou extraviado

Nessas situações, entre imediatamente em contato com a administradora do cartão avisando sobre o roubo ou extravio. Anote o nome do atendente, a hora que ligou e o código de atendimento. Faça uma reclamação por escrito e um Boletim de Ocorrência.

Após avisar a administradora sobre o roubo ou extravio e o bloqueio do cartão de crédito, você não é responsável pelas compras feitas depois de ter tomado as devidas providências.

Liquidação antecipada de débito

Você tem direito a desconto na liquidação antecipada de seu financiamento (art. 52, § 2º, do CDC).

Venda casada

A associação da venda de um produto ou serviço bancário a outro caracteriza venda casada, que é considerada prática abusiva contra o consumidor (art. 39, I, do CDC).

Multa de mora

A multa pela demora não pode ser superior a 2% (art. 52, § 1º, do CDC).

Juros abusivos

A prática de juros abusivos é proibida (art. 29, V e 51, IV, do CDC).

Órgãos de proteção ao crédito

Para que a inclusão do seu nome no cadastro dos Órgãos de Proteção ao Crédito (SCPC, Serasa, entre outros) seja legal, você deverá ser notificado previamente e por

escrito (art. 43 § 2º, do CDC), caso contrário, essa inclusão será indevida e você terá direito a indenização por danos.

O banco não poderá incluir o seu nome nos Órgãos de Proteção ao Crédito enquanto a dívida estiver sendo discutida em juízo (arts. 39, V, 42 e 43 § 1º, do CDC).

O banco não pode manter o nome do consumidor em Cadastro de Inadimplentes – CADIN por prazo superior a 5 anos (arts. 43, § 1º, do CDC).

Lei da Fila (Lei Municipal nº 1.635/06).



O usuário ou cliente do banco deverá ser atendido no prazo de 30 minutos em dias normais e em 45 minutos em dias que antecedem os feriados e os dias de pagamentos do estado e do município. (Lei Municipal nº 1.635/06).

O Banco deverá comprovar com documento, início e término do atendimento, o qual posteriormente servirá para possível denúncia no órgão fiscalizador (Dec. nº 1.997/07).

A denúncia deverá ser formulada ao Procon – AC no prazo máximo de dois dias úteis (Dec. nº 1.997/07).

Empréstimo Consignado

Existem muitas financeiras oferecendo crédito fácil para ser descontado em folha de pagamento. Mas você precisa tomar muito cuidado ao contratar esse tipo de crédito. Saiba quais:

- Ligue para 0800992345 (Banco Central) ou acesse o site www.bcb.gov.br para saber se a empresa é autorizada.
- Informe-se sobre as taxas de juros oferecidas. Elas não podem aumentar demais o valor total do seu empréstimo.
- Guarde o material publicitário. Ele faz parte do contrato. Suas informações devem ser cumpridas.
- Não tenha pressa em assinar o contrato. Risque o espaço que não for preenchido.

- Veja se a Taxa de Abertura de Crédito (TAC) e o Imposto sobre Operações Financeiras ou de Crédito (IOF/IOC) estão inclusos no financiamento.
- Se você deixar de pagar as parcelas no vencimento, verifique os encargos: multa, juros de mora e comissão de permanência. O CDC dispõe que a multa por atraso no pagamento não pode ultrapassar 2% (dois por cento).

ATENÇÃO: Tem empresas que oferecem um seguro para a quitação do saldo devedor em caso de morte, invalidez ou desemprego. Informe-se.

Após a assinatura do contrato, o seu descumprimento pode ser cobrado na Justiça, e seu nome poderá ir para o Serasa ou SCPC.

A empresa não é obrigada a renegociar sua dívida.

Cuidado

Não permita que outra pessoa use o seu nome para fazer empréstimos.

Nunca faça empréstimo por meio do telefone. Só pessoalmente.

Não faça pagamentos referentes ao empréstimo por meio de depósitos em contas bancárias de pessoas físicas.

Saúde

É direito básico do consumidor a proteção da vida e da saúde (art. 6º, do CDC).

Proteção à saúde e segurança

Antes de comprar um produto ou utilizar um serviço você deve ser avisado pelo fornecedor dos possíveis riscos que estes podem oferecer à sua saúde ou segurança.

Alguns produtos podem oferecer riscos. Assim, um alimento não deve conter uma substância que pode fazer mal à saúde; um açougue não pode vender carnes embrulhadas em sacos de lixo ou papel de jornal; um remédio que pode causar dependências não pode ser vendido livremente, sem receita médica. (art. 6º, do CDC).

O fornecedor deve informar nas embalagens, rótulos ou publicidade, sobre os riscos do produto à saúde do consumidor (Art. 8º, do CDC).



Planos de saúde

Tipos de planos:

- Ambulatorial: Este tipo de plano não cobre internações hospitalares.
- Hospitalar: Este tipo de plano não cobre consultas médicas e exames fora do período de internação.
- Hospitalar com Obstetrícia: Avalie a necessidade de cobertura de obstetrícia, pois, se esta contratação for dispensável, certamente trará redução no valor das mensalidades;
- Odontológico;
- Referência: este tipo de plano é o mais completo de todos os planos previstos na legislação. Deve ser obrigatoriamente oferecido pelas operadoras e seguradoras.

As operadoras e seguradoras podem oferecer combinações diferentes de planos. Cabe ao consumidor escolher aquele que lhe é mais adequado e que ofereça mais vantagens.

As empresas de saúde privada podem oferecer planos com cobertura local, regional, nacional e até internacional.

Quando você faz um plano de saúde, deve receber uma lista com o nome de médicos, hospitais e laboratórios autorizados pelo plano. Se houver mudança nesta lista e os novos médicos e serviços não forem tão bons como os anteriores, todos os que pertencem ao plano estão sendo prejudicados. Nesse caso, faça sua reclamação no Procon, pois trata-se de descumprimento da oferta.

Se no meio de um tratamento de saúde o médico for descredenciado, você deve enviar uma carta à administradora de seu plano comunicando o ocorrido. Você tem o direito de terminar o tratamento com o mesmo médico, devendo o plano de saúde cobrir a conclusão do tratamento.

A lei não permite que exista limite de prazo para internações e tratamentos. O tempo de internação e tratamento é determinado pelo médico. As empresas estão proibidas de interromper as internações hospitalares, inclusive em UTI.

Em caso de mudança de empresa de plano de saúde, não há obrigatoriedade, por parte da mesma, de realizar a “compra de carências”. Isto significa que os prazos já cumpridos no antigo plano podem ser perdidos. Tente negociar.

Os reajustes, tanto anuais quanto referentes à mudança de faixa etária, somente poderão ser feitos com autorização prévia da ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar.

Os percentuais de reajuste deverão constar no contrato.

Agência Nacional de Saúde (ANS), estipula que os clientes com mais de 59 anos só poderão pagar até seis vezes mais do que o preço cobrado à menor faixa etária.

A Lei nº 9.656/98, em seu artigo 14, determina que nenhuma pessoa pode ser proibida de participar de um convênio particular em razão de sua idade ou de ser portadora de alguma deficiência.

Hospital (atendimento pelo SUS)

O paciente internado pelo Sistema Único de Saúde ficará sempre na enfermaria. Mas se for o caso de urgência ou emergência e não houver vaga na enfermaria, ele deverá ser internado no quarto ou apartamento até aparecer uma vaga na enfermaria.

Observação: Mesmo neste caso, não poderá ser cobrado qualquer valor, diferença ou complementação.

Importante:

Nunca pague qualquer despesa de atendimento médico-hospitalar para clínicos, cirurgões, pediatras, etc.

Nem pague também despesas hospitalares e de laboratórios, honorários, medicamentos, exames de RaiosX e outros.

Medicamentos

Medicamentos genéricos: O genérico é uma cópia do medicamento de referência, possuindo o mesmo princípio ativo. Assim, deverá agir do mesmo modo que o original no organismo do consumidor. A grande vantagem é que o medicamento genérico é mais barato.

Medicamentos de referência: São aqueles cuja eficácia, segurança e qualidade já estão comprovadas cientificamente pelos laboratórios que os desenvolveram e registraram sua fórmula junto ao Ministério da Saúde. É aquele de “grife”. Compõem uma lista elaborada pela Anvisa.

Medicamentos similares: Não são cópias idênticas do remédio de “grife”. Somente o médico poderá ou não indicar na receita, ou seja, por escrito, o similar que tem condições para substituir o de referência.

Medicamentos fracionados

É permitida a venda de medicamentos fracionados em farmácias. Contudo, é importante observar que o fracionamento de medicamentos pelas farmácias é FACULTATIVO, ou seja, NÃO É OBRIGATÓRIO.

Foi autorizada apenas a venda da dose certa ou da quantidade do produto de acordo com a prescrição médica.

Deve ser acompanhado de bula

O fracionamento deve ser feito pelo farmacêutico responsável em local reservado e identificado.

As farmácias devem informar o horário de atuação do farmacêutico.

Não podem ser fracionados os medicamentos de tarja preta e os xaropes.

A lista de farmácias autorizadas a realizar o fracionamento está disponível no site da Anvisa.

Importante:

Os medicamentos distribuídos pelo SUS são gratuitos.

Os medicamentos disponíveis na Farmácia Popular são vendidos a preços baixos, mediante a apresentação de receita médica.

Os medicamentos devem acompanhar bula original. Nunca fotocópia.

Verifique se o remédio oferecido pelo farmacêutico é o mesmo receitado pelo seu médico.

As farmácias e drogarias são obrigadas por lei a manter à disposição do consumidor a relação dos medicamentos que têm preços controlados pelo Governo, os demais medicamentos terão impressos em suas embalagens o valor máximo de venda ao consumidor. No mais, os preços são livres. Cada estabelecimento tem o seu preço. Vale a pena pesquisar.

As drogarias e farmácias são obrigadas por lei a manter em local de fácil leitura ao consumidor a lista atualizada de medicamentos genéricos.

Durante a consulta, solicite que seu médico prescreva, além do medicamento de referência, outras alternativas, como por exemplo, o medicamento genérico correspondente.

A prescrição do medicamento genérico somente é obrigatória nos atendimentos públicos (SUS).

Se o seu médico não optar pelo genérico, deverá escrever esta observação na receita, de próprio punho, e de forma clara e legível.

Na farmácia, somente o farmacêutico responsável poderá fazer a substituição do medicamento de referência pelo genérico. O balconista jamais poderá fazer a troca.

Você tem o direito de exigir que o médico escreva a receita de modo legível para que você entenda o que ele escreveu.

Na hora da compra de medicamentos, a receita deve ser levada junto para que não haja confusão com nomes parecidos.

Laboratórios

Os laboratórios de análises químicas conveniados pelo SUS não podem cobrar pelos exames.

Nos laboratórios particulares não existe controle sobre o preço. Portanto, pesquise antes de realizar os exames.

Os donos de laboratórios são fornecedores como os outros comerciantes. Por isso, são responsáveis pela publicidade enganosa, cláusulas contratuais abusivas e outras práticas previstas no Código, incluindo a responsabilidade em caso de erro ou dano.

Clínicas de Estética

Você deve se conscientizar de que não existem “técnicas milagrosas” para emagrecimento, eliminação de estrias, celulite e gordura localizada. Fique atento aos seus direitos para evitar problemas na contratação de serviços ligados à beleza estética.

Importante:

Qualquer tratamento deve ser acompanhado por um médico. Somente este profissional é habilitado para dar orientações quanto a eficácia de determinados tratamentos e avaliar eventuais problemas de saúde.

Antes de contratar os serviços de uma clínica de estética, o consumidor deve visitar o local para verificar as condições de higiene, como por exemplo, o uso de material descartável para uso individual e esterilizado para uso coletivo, bem como conhecer o equipamento disponível e os profissionais que ali atuam.

Questionar como será executado o serviço, quais os procedimentos utilizados, os efeitos colaterais, os possíveis riscos à saúde, assim como o tempo necessário para que comecem a aparecer os primeiros resultados e a quantidade de sessões necessárias para resolver o problema.

Contratos

Quando duas ou mais pessoas assinam um acordo ou um formulário com cláusulas pré-redigidas, concluem um contrato, assumindo obrigações.

São admitidas todas as formas de contratação, tais como contratos escritos, verbais, por correspondência, por telefone, entre outras.

As regras estabelecidas nos contratos são chamadas de cláusulas.

O Código de Proteção e Defesa do Consumidor (CDC) protege o consumidor quando as cláusulas do contrato não forem

cumpridas ou quando forem prejudiciais ao consumidor (art. 6º, do CDC).

O fornecedor não pode diferenciar os consumidores entre si. Ele está obrigado a oferecer as mesmas condições (igualdade nas contratações) a todos os consumidores.



Proteção contratual

No contrato deve conter os direitos e deveres do consumidor e do fornecedor.

Todo o contrato deve ter:

- Letras em tamanho de fácil leitura.
- Linguagem simples.
- As cláusulas que limitem os direitos do consumidor devem ser destacadas.

O contrato só obriga o consumidor quando (art. 46, do CDC):

- For dada ao consumidor a oportunidade de tomar conhecimento do seu conteúdo.
- Não forem redigidos de modo a dificultar a compreensão.

Observação: as cláusulas contratuais serão interpretadas de maneira mais favorável ao consumidor (art. 47, do CDC).

Importante:

Se algum fornecedor enviar-lhe algum produto que você não adquiriu (contratou), não se preocupe! Receba como se fosse uma amostra grátis. E se alguém prestar a você um serviço que não foi contratado, não pague. A lei garante que você não é obrigado a pagar (art. 39, do CDC).

O fornecedor é obrigado a obedecer ao valor do contrato que foi feito. Não pode aumentar o valor do produto ou serviço se o aumento não estiver previsto no contrato.

Cláusulas abusivas e proibidas

As cláusulas abusivas são aquelas que geram desvantagem ou prejuízo para o consumidor, em benefício do fornecedor.

Você pode requerer ao Juiz que cancele (anule) ou modifique essas cláusulas do contrato.

Contrato de adesão (art. 54, do CDC)

É aquele que o fornecedor entrega já pronto ao consumidor com espaços em branco para serem preenchidos. Ex: consórcio, telefonia, escolas, cartão de crédito, entre outros.

Nesse tipo de contrato, o consumidor não tem possibilidade de discutir as cláusulas ou regras do contrato, que foram redigidas pelo fornecedor.

Direito de arrependimento (Art. 49, do CDC)

O arrependimento acontece quando você compra um produto ou contrata um serviço e depois resolve não ficar com o produto ou não deseja fazer mais o serviço. Trata-se de um prazo de reflexão obrigatório, para que o consumidor possa realizar suas compras de forma consciente.

Você só tem o direito de se arrepender e desistir do contrato se o negócio foi feito fora do estabelecimento comercial (vendas na sua casa, no seu trabalho, por telefone, na internet).

Você não precisa justificar o motivo do arrependimento ou desistência. Porém, necessita manifestar objetivamente a sua vontade de desistir.

Como manifestar ao fornecedor a vontade de desistir do negócio:

- Avisando por telefone.
- Comunicando-o pela Internet.
- Notificando-o por correspondência por meio dos correios (envio de carta registrada).
 - Por carta entregue pessoalmente pelo consumidor ao fornecedor.
 - Por telegrama.
 - Por notificação via Cartório de Títulos e Documentos, etc.

ATENÇÃO: Você pode se arrepender ou desistir do contrato 7 (sete) dias após a sua assinatura ou 7 (sete) dias após o recebimento do produto ou a realização do serviço.

Observação: não possui validade a cláusula contratual que exclui esse direito do consumidor. Então, mesmo que o contrato tenha cláusula no sentido de não aplicar o direito de arrependimento, deve ser considerada como não escrita.

Preenchimento do contrato

Antes de assinar o contrato, o mesmo deve ser lido com muita atenção.

Não acredite em promessas faladas. Tudo que você e o vendedor falaram quando combinaram a compra de um produto ou a prestação de um serviço deverá estar escrito no contrato.

Importante:

- Antes de assinar o contrato, analise previamente suas reais necessidades e condição financeira;
- Observe se o contrato foi preenchido com caneta.
- Nunca assine contratos preenchidos com lápis.
- Risque todos os espaços em branco.
- Confirme o valor total, número de parcelas, valor das parcelas, etc..
- Exija uma cópia do contrato.

- Nunca assine um papel em branco.
- Não assine o contrato sem entender o conteúdo do mesmo.

Rescisão contratual

Sempre que você tiver interesse em cancelar um contrato deverá dizer isso por escrito, tendo o cuidado de ficar com a cópia recebida do pedido de cancelamento. Outra opção é o envio do pedido de cancelamento pelo Correio com Aviso de Recebimento (AR), para confirmação da ciência do fornecedor.

Observação: A comunicação por escrito é muito importante para evitar cobranças futuras, caso o seu contrato permaneça em aberto.

Serviço Público

É todo aquele prestado pela administração pública direta ou indireta, como por exemplo, o fornecimento de água, luz, telefonia, correios, transportes coletivos, etc.

Os serviços públicos podem ser prestados tanto pelo Governo, como por empresas particulares contratadas. Conforme o artigo 22, do Código de Defesa do Consumidor, são obrigados a prestar serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.

São considerados serviços essenciais: compensação bancária, fornecimento de energia elétrica, água, etc. Portanto, esses serviços não podem ser interrompidos.

Atenção ao valor das tarifas

Se você achar que o valor cobrado em sua conta é superior ao que consumiu, deve imediatamente registrar reclamação na agência ou empresa fornecedora do serviço.

Dirija-se ao Serviço de Atendimento ao Cliente – SAC e solicite o envio de um técnico para verificar se o erro é no medidor ou nas instalações internas da sua residência.

Observação: para todo e qualquer atendimento realizado, seja pessoal ou telefônico, a empresa ou companhia deve fornecer número de protocolo ou da ordem de serviço. Portanto, exija sempre essas informações para melhor acompanhamento de seu processo.

Em regra, os defeitos do relógio medidor são de responsabilidade da companhia. Os defeitos internos são de responsabilidade do consumidor.

Situações em que a responsabilidade será atribuída ao consumidor:

- Encanamentos que apresentam vazamento de água.

- Instalação elétrica sem revisão há mais de cinco anos, fios com muitas emendas, descascados, fiações fora das normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas.
- Aparelhos eletro-eletrônicos com defeitos técnicos, desregulados ou deteriorados pela ação do tempo.

Problemas na entrega de sua fatura

Se você não receber a sua conta, entre em contato com a empresa ou companhia. Solicite segunda via da fatura e novo prazo para pagar, se for o caso, e sem cobrança de multa de mora.

Corte no fornecimento

O corte no fornecimento dos serviços só poderá ocorrer após aviso prévio do atraso no pagamento da conta. Nos casos de energia elétrica, por exemplo, o corte será devido a partir de quinze dias contados da data da notificação (Aviso de Corte).

Havendo atraso, pague a conta, e o fornecimento, se tiver sido interrompido, deverá ser restabelecido logo após a quitação do débito.

Lembre-se que será cobrado em sua próxima fatura a taxa para a “religação”. Portanto, evite sempre o corte.

Se o fornecimento de água ou energia elétrica foi cortado, pergunte aos vizinhos se eles também estão na mesma situação, pois pode se tratar de um problema ou manutenção da rede.

Procure o fornecedor do serviço e solicite a solução do problema. Se não obtiver sucesso, dirija-se ao Procon para formular reclamação.

Energia elétrica

Conservação de energia elétrica

Conservar energia elétrica é obter o melhor resultado com o menor consumo, sem prejudicar seu conforto e diversão.

Quem sabe conservar gasta menos, aproveita melhor as instalações e equipamentos e tem maior segurança.

Medidas para economizar energia:

- Na compra de eletrodoméstico, verifique se este possui certificado do Inmetro, pois essa é a garantia que o aparelho foi fabricado dentro dos padrões normais de funcionamento e de qualidade.
- Problemas na borracha dos aparelhos refrigeradores (geladeiras, freezer) provocam aumento no consumo, pois necessitarão de muito mais energia para se manterem refrigerados. Portanto, fique atento. Caso seja necessário, efetue a troca da borracha.
- Desligar aparelhos refrigeradores diariamente também provoca aumento no consumo de energia. Desligue somente para realizar a limpeza, nos casos em que o aparelho não possua o sistema de “degelo”.
- Ferro de passar roupa, chuveiro elétrico, bomba d’água, secador de cabelo, chapinha, ar-condicionado, são uns dos eletrodomésticos que mais consomem energia. Evite o uso prolongado e em horário de “pique” (geralmente entre 18hmin às 21h00min).
- Não ligue muitos aparelhos na mesma tomada através de benjamins. Isto provoca aquecimento dos fios, desperdiçando energia, podendo provocar curto-circuitos.
- Substitua as lâmpadas incandescentes pelas fluorescentes, pois essas consomem até 80% menos.
- Desligue da tomada todos os equipamentos que operam no modo “*stand by*” (aqueles quando desligado permanecem com uma luz vermelha acesa). Você pode economizar de 15% a 20% no valor de sua fatura.

Dicas de segurança:

- Quando você for fazer algum reparo na instalação de sua casa, desligue o disjuntor ou chave geral.
- Nunca corte fios sem antes ter certeza que não há corrente elétrica passando
- Não faça “auto-religação” ou “gato”, pois além de ser crime, é altamente perigoso.
- Evite choques. Nunca mexa no interior da televisão, monitores de computador mesmo que eles estejam desligados.
- Não mexa em aparelhos elétricos com as mãos molhadas ou os pés em lugares úmido.
- Ao trocar uma lâmpada, não toque na parte metálica.
- Não coloque facas, garfos ou qualquer outro objeto de metal dentro de aparelhos elétricos ligados.

Telefonia fixa

A partir do mês de março do ano de 2007, foi implementado uma nova forma de tarifação, da telefonia fixa, para as chamadas locais: a cobrança passou a ser em minutos e não mais em pulsos.

O que mudou?

A partir dessa mudança, as ligações locais dos telefones fixos passaram automaticamente a ser tarifadas pelo Plano Básico de Serviços. Mas, existe um Plano Alternativo chamado PASOO (Plano Alternativo de Serviços de Oferta Obrigatória).

Para você decidir qual desses planos melhor se adequa às suas necessidades, é fundamental que você conheça quais são as diferenças entre os planos e observar como sua linha telefônica é utilizada (perfil de consumo).

Você pode ainda solicitar da companhia telefônica documentação individualizada com a comparação entre o Plano Básico em minutos e o PASSO.

A empresa fornecerá no prazo de 5 dias, contados da solicitação, a entrega do comparativo, sem cobrança de qualquer taxa.

O detalhamento das faturas também poderá ser solicitado, bastando apenas um pedido para que lhe seja enviado mensalmente a conta detalhada.

O detalhamento das ligações locais é gratuito. Só poderá ser cobrado quando for solicitada uma 2ª via (se comprovada a entrega da primeira via ao usuário) e quando for solicitado o detalhamento de ligações contidas em uma fatura cujo vencimento já tiver ocorrido há mais de 120 (cento e vinte) dias da solicitação.

Cobrança indevida

Quando aparecerem em sua conta ligações DDD ou DDI que você não fez, reclame à Companhia Telefônica no Serviço de Atendimento ao Cliente – SAC. Faça isso antes do vencimento da conta.

Os preços dos cartões magnéticos de telefones públicos são tabelados pela Companhia Telefônica, no entanto, esta não fiscaliza os estabelecimentos que comercializam os cartões, por isso, é mais seguro comprá-los nos postos da Companhia Telefônica.

Correios

Correspondência não entregue

Se sua correspondência ou encomenda for enviada e não chegar ao destinatário, procure uma agência dos Correios. Apresente os comprovantes do serviço que utilizou e o valor da mercadoria. Preencha o formulário chamado Pedido de Informação. A agência informará a data que responderá ao consumidor.

Se o objeto que você enviou for extraviado, os Correios têm o dever de indenizá-lo, a não ser no caso de cartas simples que não possuem comprovantes de remessa.

Havendo qualquer dificuldade para o recebimento da indenização, procure imediatamente o Procon.

Apreensão de encomendas

O envio de encomendas pelos Correios é regulamentado por algumas normas que se referem, por exemplo, ao volume, peso, tamanho, embalagem.

Antes de enviá-la, solicite informações nos Correios, pois assim terá o conhecimento se o seu pacote ou correspondência está de acordo com essas normas. Do contrário, sua encomenda poderá ser apreendida.

Abertura ou violação de correspondência

Havendo suspeita sobre o conteúdo de encomendas ou cartas, estas somente serão abertas na presença do remetente ou do destinatário.

Perdas e danos

Os Correios são responsáveis pela perda ou dano de objetos registrados quando:

- O problema não tenha ocorrido por força maior ou ação de autoridade competente.
- A correspondência não for reclamada em prazo determinado, que deverá ser notificado ao consumidor.

Transporte Aéreo

Fazendo o *check-in* (procedimento para embarque)

É recomendado que você compareça no aeroporto para fazer o *check-in* com 1 hora de antecedência do horário do seu voo, se for nacional, ou 2hs, se for voo internacional.

Overbooking (o mesmo que superlotação do voo)

O *overbooking*, vocábulo da língua inglesa de uso corrente na aviação regular, é uma prática recorrente das companhias aéreas, e significa que a reserva de assentos em uma aeronave está em número superior a sua capacidade. Esta prática é utilizada sob pretexto de defender os interesses econômicos da companhia, tendo em vista os prejuízos causados por reservas que nunca são confirmadas (no *show* ou não comparecimento). Porém, verifica-se que essa conduta VIOLA as garantias do Código de Defesa do Consumidor, que são plenamente aplicáveis às relações entre passageiros e companhia aérea.



Como você deve agir na ocorrência dessa prática:

Se você estiver com reserva confirmada, se apresentar para o *check-in* no horário estabelecido e for informado que ocorreu *overbooking*, a companhia aérea deverá embarcá-lo no prazo máximo de quatro horas, ou providenciar esse embarque em outra companhia aérea.

Durante este período de espera, a companhia aérea pagará suas despesas com alimentação, transporte e comunicação. Se houver necessidade de pernoite em localidade onde você não resida, a companhia deverá pagar sua hospedagem. Caso queira, você terá direito a endosso ou devolução do valor pago.

Atraso

Caso o seu voo seja interrompido por mais de quatro horas, em aeroporto de escala, seja por qualquer motivo, você poderá exigir:

- Viajar por outra companhia.
- Receber de volta a quantia paga.

Durante o período de espera, será de responsabilidade da companhia aérea o pagamento de todas as despesas referentes à sua hospedagem, alimentação e transporte.

Extravio de bagagem no Brasil

Caso ocorra extravio da sua bagagem, você deve seguir os seguintes passos:

1º) Procurar a Empresa Aérea para reclamar. Lá você deverá preencher o Registro de Irregularidade de Bagagem – RIB. Se a empresa aérea deixar de cumprir com as suas obrigações, veja abaixo como reclamar oficialmente junto à Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC. A reclamação será encaminhada ao Presidente da Empresa envolvida, por meio de documento oficial.

2º) Configurado o extravio de bagagem, você terá o direito de ser indenizado pela empresa em até 150 (cento e cinquenta) Obrigações do Tesouro Nacional (OTN). Vale informar que você tem a opção de declarar os valores atribuídos a sua bagagem, antes do embarque, e pagar uma taxa suplementar (uma espécie de seguro) estipulada pela empresa. Se este é o seu caso, você terá que receber valor declarado e aceito pela empresa. Também é importante que você saiba que a empresa tem o direito de verificar o conteúdo da sua bagagem, sempre que houver valor declarado.

Ficam excluídos desta declaração os objetos considerados de valor, como jóias, papéis negociáveis ou dinheiro. Estes objetos devem ser carregados na bagagem de mão. Portanto, cuidado! A empresa estará isenta de responsabilidade sobre a perda ou dano destes objetos.

3º) No caso de dano à bagagem, você deverá seguir o mesmo roteiro do item “1º”.

A Anac informa ainda que somente serão considerados, para efeito de indenização, os objetos destruídos ou avariados.

Extravio de bagagem no exterior

1º) No caso de vôos internacionais, a Convenção de Varsóvia limita a responsabilidade da empresa em USD20 (vinte dólares norte-americanos) por quilo de bagagem extraviada. Também aqui você poderá optar por efetuar o despacho de seus pertences, resguardando-se por uma declaração especial de interesse na entrega de sua bagagem. Este documento discrimina minuciosamente o conteúdo da mala. Somente com esta declaração você poderá ser indenizado, prevalecendo a responsabilidade do transportador sobre os bens ali contidos. Se você não fizer a declaração especial de interesse na entrega e não pagar taxa suplementar, não terá direito à indenização integral e sim à indenização limitada (vinte dólares por quilo).

Como reclamar junto à Anac

A Anac recebe por mês dezenas de reclamações vindas de usuários do transporte aéreo. Cabe a Anac apurar os fatos e tomar as medidas necessárias, que vão desde advertências a punições, gerando multas.

Você usuário de transporte aéreo pode fazer suas reclamações via Internet, preenchendo o Formulário On-line de Reclamações disponível no site da Anac (www.

anac.gov.br), e receber o posicionamento do andamento do processo via e-mail. Pode também fazê-las preenchendo o Impresso de Sugestões e Reclamações (ISR), junto às Seções de Aviação Civil (SAC), dos aeroportos ou a Gerência Regional de Aviação Civil (GER).

Foi mal atendido nos aeroportos? Reclame!

Caso você tenha sido mal atendido nos aeroportos, poderá buscar auxílio da autoridade aeronáutica, procurando o Fiscal de Aviação Civil da Anac, na Seção de Aviação Civil (SAC), localizada nos principais aeroportos brasileiros. Sua reclamação será encaminhada ao Presidente da Empresa envolvida, por meio de documento oficial. Junto à Anac, o procedimento é o mesmo para os casos de extravio de bagagem.

Transporte Rodoviário

Passagem de ônibus

A passagem de ônibus ou o bilhete é o documento que comprova a sua viagem. A emissão sempre se dará em duas vias: uma para a empresa e a outra para o passageiro.

No seu bilhete, devem constar as seguintes informações:

- Valor do bilhete.
- Número do bilhete e da via.
- Trecho.
- Data, horário e número da poltrona.

Caso a empresa ofereça algum tipo de serviço extra, essas informações devem também constar em seu bilhete.

Tarifas

O Departamento Nacional de Infra-Estrutura de Transportes – DNIT (antigo DNER) define as tarifas das passagens interestaduais e internacionais. Contudo, o preço pode variar em trechos iguais de acordo com a qualidade dos serviços prestados (tipo de ônibus, por exemplo).

Bagagens

Em qualquer viagem interestadual ou internacional você poderá transportar sua bagagem no bagageiro e no porta-embrulhos do ônibus gratuitamente. Porém, sua bagagem não poderá comprometer a segurança e o conforto dos passageiros. Para tanto, o limite de peso para as bagagens é de 30 quilos no bagageiro e 5 quilos no porta-embrulhos.

Caso você leve uma bagagem com o peso acima do estabelecido, pagará 0,5% do preço da passagem por cada quilo de excesso.

Extravio de bagagem

Se a sua bagagem for extraviada ou sofrer algum dano, você deve comunicar o fato à empresa no término da viagem. A empresa tem a obrigação de indenizá-lo. No prazo de trinta dias, procure a empresa reclamada com o comprovante da bagagem.

Cancelamento de viagem

Se você desistir de sua viagem, a empresa deverá devolver a importância paga ou revalidar a passagem para outra data ou horário, desde que você avise com antecedência mínima de seis horas antes da partida.

Em caso de acidente

Ocorrendo qualquer tipo de acidente, é dever das empresas prestar assistência imediata e adequada aos seus passageiros.

Para a comprovação do dano, é necessário o boletim de ocorrência policial e hospitalar.

Por orientação do DNIT, as empresas vendem, juntamente com o bilhete, um seguro complementar para cobrir acidentes pessoais. Esse seguro que você paga não tira das empresas a responsabilidade de indenização pelos danos sofridos, tanto de saúde (despesas hospitalar, medicamentos) como patrimoniais e morais.

Superlotação

Caso você adquira um bilhete antecipadamente com assento marcado e a empresa não lhe assegure esse direito, você pode exigir outro tipo de transporte.

Não conseguindo solucionar o problema, você poderá exigir judicialmente indenização por danos morais e materiais contra a empresa que lhe vendeu a passagem.



Consumo Sustentável

É saber usar os recursos naturais para satisfazer as nossas necessidades, sem comprometer as necessidades e aspirações das gerações futuras. É: saber usar para nunca faltar.

Para isso, basta prestarmos mais atenção aos recursos naturais que nos rodeia, ao nosso meio-ambiente.

Precisamos nos preocupar com a quantidade de água que utilizamos ao escovar os dentes, quando tomamos banho ou no momento de lavar a louça ou o nosso carro.

Precisamos, quando saímos de um cômodo, apagar a luz. Não é necessário acender todas as luzes de uma vez.

Precisamos nos tocar em relação ao consumo de papel, seja em casa, seja no nosso local de trabalho. Usamos meia folha de papel, erramos e jogamos no lixo, mesmo que o verso esteja limpo e passível de utilização.

Devemos separar o lixo doméstico, ou seja, separar os restos de comida, do papel, da lata, do vidro, do plástico.

Não devemos comprar alimentos em excesso, nem fazer comida em demasia para depois jogar fora. Resto de comida é coisa séria. São milhares de pessoas que precisam muito de um prato de comida.

Tudo isso acontece porque sequer nos preocupamos com a origem daquilo que nos é vital. Para piorar, não nos damos conta de que todos os nossos desperdícios têm impacto no nosso bolso. E, mais grave ainda, nunca paramos para pensar que este nosso comportamento displicente vai acarretar prejuízos graves para as futuras gerações, que vão se ressentir dos recursos naturais.

Usando os recursos com consciência estaremos contribuindo para diminuir os danos ao nosso planeta, como o aquecimento global.

Também vamos economizar muito dinheiro. Quem sabe, não conseguiremos até melhorar a nossa renda mensal, se fizermos pequenas mudanças nas nossas atitudes?

Fontes de pesquisa:

- * Ministério da Justiça;
- * DPDC – Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor;
- * SDE – Secretaria de Direito Econômico;
- * ANAC – Agência Nacional de Aviação Civil;
- * DAC – Departamento de Aviação Civil;
- * ABAV – Associação Brasileira das Agências de Viagem;
- * DNIT – Departamento Nacional de Infra-Estrutura de Transportes;
- * ANATEL – Agência Nacional Telecomunicação;
- * ANVISA – Agência Nacional de Vigilância Sanitária;
- * ANAEEL – Agência Nacional de Energia Elétrica;
- * IDEC – Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor;
- * A.B.C – Associação Brasileiro do Consumidor;
- * BACEN – Banco Central do Brasil;
- * INMETRO – Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial ;
- * Brasil Telecom;
- * Eletroacre.

Equipe Técnica

Pesquisadores e organizadores:

Francis Mary Alves de Lima
Arnete Souza Guimarães Batista
Daniella Matias Barcellos
Renata Lopes Poersch
Ana Fabíola Lima Bessa
Otacílio dos Santos Minassa
Ísis Farias

Ilustrações e capa:

Ulises Sanchez Cartio

Diagramação:

Wesley Camelo

Endereços

Secretaria de Justiça e Direitos Humanos – SEJUDH
Fone: (68) 3223-2702

Diretoria de Proteção e Defesa do Consumidor PROCON/AC
Av. Ceará nº 823 – Cadeia Velha – Cep: 69.900-460 – Rio Branco – AC
Fone: (68) 3224-6661 – Fax: (68) 3223-3497
e-mail:procon.acre@ac.gov.br

Juizado Especial Cível
Fone: (68) 3211-5500

Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor de Rio Branco
Fone: (68) 3223-6673 – Fax: (68) 3223-4362
e-mail:cdcc.mp@ac.gov.br

Gerência de Vigilância Sanitária Estadual –ACRE
Fone: (68) 3223-3453

Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial – INMETRO
Fone: (68) 3229-6349

Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Senador Guimard – AC
Av. Castelo Branco nº 1900 – Centro – Senador Guimard – AC – Fone (68) 3232-3867

Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Sena Madureira – AC
Av. Avelino Chaves nº 722 – Centro – Sena Madureira – AC – Fone: (68) 36122857

Agência Reguladora dos Serviços Públicos do Estado do Acre – AGEAC
Fone: (68) 3223-7470

Promotoria de Justiça de Sena Madureira
Fone: (68) 3612-2193

Promotoria de Justiça de Acrelândia
Fone: (68) 3235-1024

Promotoria de Justiça de Tarauacá
Fone: (68) 3462-1145

Promotoria de Justiça de Feijó
Fone: (68) 3463-2617

Promotoria de Justiça de Brasiléia
Fone: (68) 3546-3916

Promotoria de Justiça de Xapuri
Fone: (68) 3542-2504

SENADO FEDERAL
SECRETARIA ESPECIAL DE EDITORAÇÃO E PUBLICAÇÕES
Praça dos Três Poderes s/nº – CEP 70165-900
Brasília – DF

OS nº 43/2008

