



OABRJ

Comissão de Defesa do Consumidor

CARTILHA DO

Consumidor

CARTILHA DO

Consumidor

OABRJ

Comissão de Defesa do Consumidor

Proibida a reprodução total ou parcial deste livro, seja qual for o meio, eletrônico ou mecânico, sem a permissão expressa da Comissão de Defesa do Consumidor da OAB/RJ

Texto e Revisão

Comissão de Defesa do Consumidor da OAB/RJ

Comissão de Defesa do Consumidor da OAB/RJ

Av. Marechal Câmara, 150 / 7º andar - Castelo

CEP: 20020-080 - Rio de Janeiro - RJ

Tels.: 2272-2053 / 2272-2054

E-mail: cdc@oabrj.org.br

Site: www.oab-rj.org.br

Agradecimentos

Aos defensores públicos do NUDECON (Núcleo de Defesa do Consumidor da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro):

Marcela L. de C. Pessanha Oliboni

Lincoln Lamellas

Marco Antônio da Costa

Agradecimentos especiais

Ao conselheiro da OAB/RJ, Jorge Augusto Espósito de Miranda

OAB/RJ (Triênio 2010/2012)

Presidente

Wadih Damous

Comissão de Defesa do Consumidor da OAB/RJ

Presidente

Roberto Monteiro Soares

Membros

Alexandre da Costa Pereira

Alexssander Tavares de Mattos

Allan Seabra Pessoa

Álvaro José Manuel Neto Perreira

Bruno Leite de Almeida

Douglas Resende Moreira

Eduardo Abreu Biondi

Gustavo Kloh Muller Neves

Gutemberg Souza da Silva

Helio Batista Bilheri Filho

João Alexandre Abdalla Gouvêa

Luis Roberto Malheiros Junior

Reynaldo Soares Velloso

Ricardo Luis Fontes Alves

Rodrigo Oliveira de Mesquita

SUMÁRIO

Palavra do Presidente	7
Apresentação	8
Princípios básicos do Código de Defesa do Consumidor	9
Como ser um bom consumidor	10
O que significam algumas palavras	11
Direitos Básicos do consumidor	13
Qual o caminho para reclamar os direitos violados	23
Órgãos de Defesa do Consumidor do Estado do Rio de Janeiro	25
Faça uso dos seus direitos (palavras finais).....	27



PALAVRA DO PRESIDENTE



Com grande satisfação e orgulho a OAB/RJ entrega ao público esta cartilha.

Trazendo informações extremamente úteis para o dia-a-dia das pessoas, ela é um importante instrumento para que se possa exigir o respeito a direitos básicos do consumidor – terreno em que muito se avançou nos últimos anos, mas no qual ainda há muito o que avançar em nosso País.

Ao contrário do que possa parecer a alguns, iniciativas como esta são assumidas pela OAB como parte essencial de suas tarefas. Embora sejamos uma entidade de advogados, nossa ação não se limita — nem nunca se limitou — aos aspectos corporativos.

Assim, é notório — e reconhecido pela sociedade — o papel que temos desempenhado na defesa do Estado de Direito e da democracia ao longo de nossa existência.

É notória também nossa atuação em prol dos direitos de cidadania de nosso povo.

A edição desta Cartilha do Consumidor se enquadra nesse esforço que — estou convencido — é valorizado não só pelos advogados, por pela sociedade brasileira.

Que cada cidadão e cidadã faça dela um bom uso.

Wadih Damous

(Presidente da OAB/RJ)

APRESENTAÇÃO

No exercício de suas atribuições a Comissão de Defesa do Consumidor da Ordem dos Advogados do Brasil – Seção do Estado do Rio de Janeiro organizou essa cartilha com o intuito de esclarecer aos consumidores seus direitos e dar ciência a todo Cidadão de seus Direitos como Consumidor.

O CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR, a Lei n. ° 8.078, de 11 de setembro de 1990, é uma lei de ordem pública e a sua aplicação é obrigatória. A sua criação foi determinada pela Constituição Federal de 1988. É composta por normas que regulam as relações de consumo no país, estabelecendo direitos e obrigações para os consumidores e fornecedores. Reconhecendo a fragilidade do consumidor frente aos fornecedores de produtos e serviços.

Para protegê-lo de práticas abusivas, garante uma ação efetiva do Governo. Neste exato ano de 2010, no mês de setembro, o Código de defesa do consumidor completa 20 anos desde a sua criação e constitui um valioso e eficaz instrumento de cidadania. Este manual tem o propósito de informar e educar os consumidores através do conhecimento da legislação Consumerista.

A Cartilha do Consumidor tem em seu texto, didaticamente, a intenção de passar uma linguagem simples e de fácil entendimento para que o consumidor seja informando de seus direitos e obrigações. Sendo abordadas de forma bastante simples diversas situações, dicas, sugestões e alertas. Assim, entendemos que essa iniciativa de reproduzir um Manual do Consumidor representa mais um impulso na consolidação das relações democráticas econômicas e no exercício da cidadania.



PRINCÍPIOS BÁSICOS DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

- Promover o respeito à dignidade, saúde, segurança e aos interesses econômicos do consumidor;
- Favorecer melhoria da qualidade de vida;
- Harmonizar as relações de consumo;
- Equilibrar as relações comerciais;
- Proteger a livre concorrência, o livre mercado e as marcas e patentes;
- Obrigar o governo a proteger o consumidor, tanto por iniciativa direta quanto por iniciativa à criação de associações representativas;
- Ter a presença do Estado no mercado de consumo, regulando quando houver necessidade;
- Exigir a garantia de produtos com qualidade durabilidade e desempenho;
- Educar e informar fornecedores e consumidores em relação aos seus direitos e deveres, para melhorar o mercado de consumo, coibir abusos.



COMO SER UM BOM CONSUMIDOR

- Evitar o consumismo, isto é, querer comprar tudo o que vê, sem pensar se precisa do que está comprando;
- Planejar os gastos de acordo com o orçamento;
- Não assumir dívidas que não poderá pagar;
- Pesquisar nas lojas as várias marcas existentes para encontrar menor preço;
- Não ter vergonha de negociar preço;
- Prestar atenção na qualidade dos produtos que compra;
- Não se deixar influenciar pela propaganda, publicidade ou vendedores;
- Informar-se com parentes e amigos sobre a qualidade, duração e funcionamento dos produtos e serviços.



O QUE SIGNIFICAM ALGUMAS PALAVRAS

Produto

É toda mercadoria colocada à venda no comércio: eletrodomésticos, roupa, alimentos... Os produtos podem ser de dois tipos: Durável ou não durável. Produto durável é aquele que não desaparece com o uso (ex: carro, geladeira, casa,...). Produto não durável é aquele que acaba com o uso (ex: comida, bebida,...)

Serviço

É tudo que oferecido no mercado e comércio e é pago para ser executado, sem ser executado por um empregado para um patrão: conserto de carro, serviço bancário, serviço público, etc. Assim como os produtos, os serviços podem ser duráveis e não duráveis. Serviço durável é aquele que custa a desaparecer com o uso (ex: pintura de casa, construções, etc.). Serviço não durável é aquele que acaba rápido (ex: limpeza, marcenaria, etc...).

Consumidor

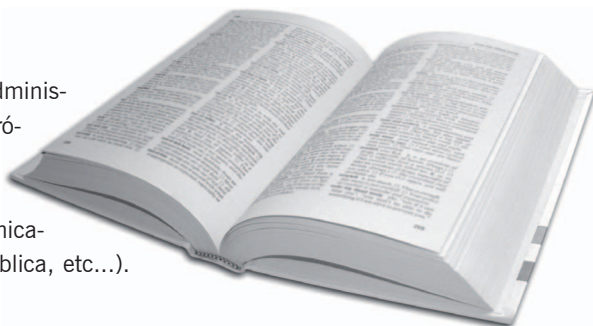
É toda pessoa que compra um produto ou contrata um serviço, como destinatário final, utilizando para si mesmo ou para família e amigos o produto ou serviço.

Fornecedor

É toda a pessoa física ou empresa que produz, monta, cria, constrói, transforma, importa, exporta, distribui ou comercializa produtos ou serviços no mercado de consumo.

Serviço público

É todo aquele prestado pela administração pública de forma direta, pelo próprio governo, ou indireta, por empresas privadas (ex: saúde, transporte coletivo, educação, telecomunicações, água, luz, esgoto, limpeza pública, etc...).



Consumerismo

É o movimento preocupado com as relações de consumo (o especialista em direitos do consumidor é um consumerista, o código de defesa do consumidor é também conhecido como lei consumerista).

Relação de consumo

Tem que ter alguém vendendo, e conseqüentemente, alguém interessado em comprar, ou vice-versa. A troca de dinheiro por produto ou serviço, entre o fornecedor e o consumidor é uma relação de consumo. Portanto, o Código de Defesa do Consumidor (CDC) é um conjunto de normas que regulam as relações de consumo, protegendo o consumidor e colocando os órgãos e entidades de defesa do consumidor a seu serviço.

Direitos Básicos

Os direitos básicos do consumidor são enumerados pelo CDC representado de forma resumida da seguinte maneira:

- Direito à informação (Art. 6º, III)
- Direito à liberdade de escolha (Art. 6º, II)
- Direito à proteção da vida, saúde e segurança contra riscos (Art. 6º, I)
- Direito à proteção contra práticas abusivas, incluindo a propaganda enganosa (Art. 6º, IV)
- Direito a contratos em condições equilibradas, excluindo cláusulas abusivas (Art. 6º, V)
- Direito à reparação de danos patrimoniais e morais (Art. 6º VI)
- Direito de acesso à Justiça e de facilitação de sua defesa em Juízo (Art.6º, VII, VIII)
- Direito a serviços públicos adequados e eficientes (Art. 6º, X)

Proteção da vida e da saúde

O Código de Defesa do Consumidor se preocupa com a proteção da vida, saúde e segurança do consumidor contra produtos e serviços perigosos ou nocivos que ofereçam riscos. Produtos perigosos por natureza como, por exemplo, materiais de limpeza, devem ser acompanhados por impressos próprios que tragam todas as informações necessárias sobre seu uso, composição, antídoto e toxicidade.

Se depois que o produto for colocado à venda o fornecedor tiver conhecimento de seu perigo, deverá imediatamente comunicar às autoridades competentes e aos consumidores, através de anúncios publicitários em rádio, TV, jornal. Tem-se assim o dever do fornecedor informar o consumidor sobre a quantidade, características, composi-



ção, preço e riscos que porventura o produto apresentar. O não cumprimento a esta determinação do Código configura crime e prevê detenção de 6 meses a 2 anos e multa.

Informação

É um direito do consumidor ser informado a respeito de produtos ou serviços. As informações precisam ser:

- Corretas – verdadeiras;
- Claras – fáceis de ser entendidas;
- Precisas – necessárias úteis;
- Ostensivas – de fácil visualização;
- Em língua portuguesa.

Informação detalhada

A obrigatoriedade das informações detalhadas é válida para os produtos nacionais e importados, sendo elas:

- Características: o que é o serviço ou o produto;
- Qualidades: o que faz e para que serve;
- Composição: que material contém;
- Preço: quanto custa à vista e a prazo;
- Formas de pagamento, taxas de juros;
- Garantia;
- Data de fabricação e prazo de validade;
- Nome do fabricante ou importador e endereço.

Produtos ou serviços com defeito

Os defeitos (também chamados de vícios) são os problemas que os produtos ou serviços apresentam, tornando-os impróprios ou inadequados para aquilo que é sua utilidade.

Produtos com defeito são aqueles que apresentam problemas na qualidade ou na quantidade. Exemplo: Um forno que não esquenta, armário entregue sem porta, alimentos estragados e outros.

Serviços com defeito são aqueles que não cumprem com a razão pela qual foram contratados, Como exemplo: serviço de pintura entregue ainda inacabado, um veículo que foi a oficina para fazer um conserto e retornou com o mesmo defeito ou ainda com outro serviço que apresente defeito entre outros

Existem Vícios (ou defeitos) nos produtos e nos serviços que são aparentes, Ex: roupa com defeito visível, brinquedo que falta uma parte, porém outros que os defeitos só são perceptíveis algum tempo depois – como um veículo que apresenta defeito no ar condicionado somente após estar funcionando 10 minutos, onde estes são chamados de vícios (ou defeitos) ocultos.

Prazos

O Código de Defesa do Consumido dá garantia de prazo para o consumidor reclamar de todos os problemas tanto os de fácil constatação como os de constatação mais complexa ou demorada, seja dos produtos como dos serviços, chamando-se este prazo de Garantia Legal, onde seu prazo começa a contar assim que o produto ou serviço é entregue e é de:

- 30 dias para produto e serviço não-duráveis (Medicação, alimentação, serviços autônomos como de lavanderia e etc.).
- 90 dias para produtos e serviços duráveis (mobiliário, eletrônicos, veículos ou conserto de produtos e etc.).

No caso de defeito oculto tanto do serviço como do produto, esse prazo começa a contar a partir do momento em que o problema se manifeste. Reclamar quando o produto apresenta um defeito dentro do prazo de garantia oferecido pela lei, significa dar ao fornecedor a oportunidade de solucionar o problema, de sanar o defeito, sem nenhum

custo para você. No entanto, se depois de 30 dias, o fornecedor não apresentar solução para o problema, nem der uma resposta direta a respeito, o CDC oferece três opções de livre escolha do consumidor sendo elas:

1 - No caso de produto a substituição por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso ou, ainda, por produto de espécie, marca ou modelo diferente, desde que haja a complementação ou restituição de eventual diferença do valor. Ou no caso do serviço, a reexecução do serviço, sem custo adicional.

2 - A restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos, dos produtos e serviços pagos.

3 - O desconto no preço, proporcional ao defeito ou dano no produto ou serviço.

Danos causados por produtos ou serviços

Os defeitos ou informações inadequadas sobre a forma de utilizar produtos e serviços podem causar danos ao consumidor, que não se relacionam a utilização do produto ou serviço, como acidentes que causem lesões físicas nos consumidores ou mesmo dano a moral e psicológico, adotando a Lei do Consumidor para tais situações o nome de fato do serviço e do produto, como por exemplo, o ferro de passar que dá curto e causa um incêndio, o tênis que causa dano na coluna do consumidor ou o serviço de pintura que intoxica o consumidor, ou ainda, algum produto ou serviço que pelo defeito ou uso incorreto não informado nas instruções, venha a causar humilhação ou constrangimento ao consumidor.

Prazo para reclamar

O Código de Defesa do Consumido dá o prazo de 5 (cinco) anos para o consumidor reclamar dos danos a partir de quando sabe de sua ocorrência e sabe quem é o responsável.

Serviços públicos essenciais

Água, luz, telefone e gás são considerados serviços públicos essenciais. Ou seja, ainda que possam ser prestados por empresas particulares, são necessários ao bem-estar da população. Esses serviços devem se caracterizar pela:

1 - Permanência, ou seja, a sua continuidade.

2 - Igualdade na prestação para todos os usuários.

3 - Eficiência, que se traduz na busca constante de atualização.

4 - Modicidade, ou seja, o estabelecimento de tarifas baseadas em remuneração razoável da concessionária.

5 - Cortesia no atendimento à população.

O corte do serviço pode ocorrer por falta de pagamento, pois as concessionárias de serviços públicos podem suspender o serviço em caso de falta de pagamento continuado. A empresa não é obrigada a fornecer um produto ou um serviço para aquele devedor que deixa de pagar pelo serviço continuamente. Entretanto, desde que a lei do setor seja cumprida, **há a obrigatoriedade do aviso prévio ao consumidor que está inadimplente, comunicando-lhe da possibilidade de corte e concedendo prazo para que tenha oportunidade de fazer o pagamento do valor devido** pela prestação do serviço, existindo decisão do STJ – Superior Tribunal de Justiça – decidindo pelo entendimento de que nesses casos não há violação ao princípio da continuidade.

Publicidade

Publicidade Enganosa

É aquela que, através da sua veiculação, pode induzir o consumidor em erro.

Pode ser por omissão, quando o anunciante omite dados relevantes sobre o que está sendo anunciado, que se o consumidor soubesse desse dado, não compraria o produto ou serviço ou pagaria um preço inferior por ele ou pode ser publicidade enganosa por falsidade que é aquela no qual o fornecedor afirma algo que não é verdade, ou seja, atribui mais qualidades ao produto ou ao serviço do que ele realmente possui ou afirma utilidade que ele não tem. A publicidade enganosa provoca uma distorção na capacidade decisória do consumidor, que se estivesse mais bem informado, não adquiriria o que for anunciado.

A publicidade é enganosa quando:

- Omite qualidade ou característica importante da decisão do consumidor em comprar.
- Falseia a verdade, atribuindo utilidade que o serviço ou produto não tem ou exagera nas qualidades.

Plublicidade Abusiva

A publicidade abusiva é considerada pelo CDC como tal a publicidade discriminatória de qualquer natureza, a que incite à violência, explore o medo ou a superstição, se aproveite da deficiência de julgamento e experiência da criança, desrespeite valores ambientais ou que seja capaz de induzir o consumidor a se comportar de forma prejudicial ou perigosa à sua saúde ou segurança. Em todas essas espécies há ofensa aos valores sociais.

A publicidade é abusiva quando:

- Gera discriminação;
- Provoca violência;
- Explora o medo e a superstição;
- Aproveita da falta de experiência do jovem;
- Desrespeita valores ambientais;
- Leva a um comportamento que prejudica a saúde e a segurança.

Contratos

O que é contrato de consumo?

É a relação econômica criada através oferta no mercado e interesse do consumidor que levam ao acordo de vontades entre pessoas, com o fim de adquirir produtos ou serviços.

Proteção contratual

O Código de Defesa do Consumidor garante a igualdade nas contratações, possibilitando modificação ou supressão de cláusulas contratuais desproporcionais, que provoquem desequilíbrio entre o consumidor e o fornecedor, devendo o consumidor ter acesso prévio ao conteúdo do contrato, ou seja, antes da assinatura, devendo às cláusulas confusas ser interpretadas de forma mais favorável ao consumidor, devendo as

cláusulas que imponham penalidade ou desvantagem ao consumidor ser escritas de forma clara e em destaque do restante do contrato.

O que é contrato de adesão?

Nem sempre o contrato é elaborado e escrito pelas partes. Se uma das partes apresenta a outra um contrato já elaborado e impresso para assinar, será chamado de contrato de adesão.

O contrato deve conter obrigatoriamente:

- Linguagem simples;
- Letras em tamanho de fácil leitura;
- Destaque nas cláusulas que limitem os direitos do consumidor.

Regras gerais para qualquer tipo de contrato:

O Código de Defesa do Consumidor garante o equilíbrio dos direitos e obrigações na assinatura de qualquer tipo de contrato. Assim, não são permitidas cláusulas que:

- a) Diminuem a responsabilidade do fornecedor no caso de defeito ou dano ao consumidor;
- b) Proibam o consumidor de devolver o produto ou reaver a quantia já paga quando o produto ou serviço apresentar defeito;
- c) Estabeleçam obrigações para outras pessoas além do fornecedor e do consumidor;
- d) Coloquem o consumidor em desvantagem exagerada;
- e) Estabeleçam obrigatoriedade somente para o consumidor apresentar provas no processo judicial;
- f) Obriguem o consumidor a autorizar outra pessoa a contratar ou acordar em seu nome;
- g) Dêem ao fornecedor a possibilidade de não cumprir a sua parte obrigando o consumidor a pagar assim mesmo;

h) Autorizem o fornecedor a mudar o preço depois da contratação sem concordância do consumidor;

i) Proibam o consumidor de recorrer diretamente a um órgão de proteção ao consumidor ou à justiça, sem antes recorrer ao próprio fornecedor ou a quem ele determinar;

j) Possibilitem ao fornecedor modificar qualquer parte do contrato, sem autorização do consumidor;

k) Estabeçam perda das prestações já pagas por descumprimento de obrigações do consumidor;

l) Infrinjam ou possibilitem ao fornecedor ou consumidor violar normas ambientais;

Como proceder quando seu contrato apresentar alguma cláusula abusiva?

Ler atentamente o contrato é de fundamental importância. Quando encontrar alguma cláusula com a qual não concorde, questione e proponha sua alteração ou retirada antes de assinar. Se a outra parte não concordar, o consumidor deverá levar seu contrato ao órgão de defesa do consumidor que convocará o fornecedor para explicações e eventual acordo. Quando o problema atingir vários consumidores contra o mesmo fornecedor, esse órgão defenderá todo o grupo.

Se o consumidor preferir poderá procurar advogado de sua confiança ou, não tendo recursos, a assistência judiciária gratuita do Estado pela defensoria pública, universidades e outras instituições jurídicas.

Reparação de danos

Sempre que um produto ou serviço causar acidente, serão responsabilizados:

- 1º - O fabricante
- 2º - O produtor
- 3º - O construtor
- 4º - O importador

Na impossibilidade de identificar o fabricante, o produtor, o construtor ou o importador, que respondem em conjunto pelo dano, o responsável passa a ser o comerciante. Um produto é considerado defeituoso podendo causar dano ao consumidor quando não oferece a segurança que dele se espera, levando-se em consideração certas circunstâncias relevantes, entre as quais:

- Sua apresentação;
- O uso e os riscos que razoavelmente dele se esperam;
- A época em que foi colocado em circulação;

Atenção: um produto não é considerado defeituoso pelo fato de outro de melhor qualidade ter sido colocado no mercado, ou seja, a melhor tecnologia ou utilidade de um produto mais caro não se constituem em defeito do de menor preço.

O que deve ser reclamado imediatamente assim que identificado

Alimentos

- Fraude no peso, quantidade ou volume;
- Estragados;
- Venda casada: obrigação da compra de um produto junto com outro;
- Problemas nas embalagens;
- Má conservação e apresentação.

Saúde

- Mau atendimento em hospitais, clínicas, laboratórios, consultórios médicos e dentários;
- Convênios médicos e odontológicos,
- Produtos de limpeza e cosméticos vencidos, sem data de validade, sem registro ou que não esclareçam sobre possíveis perigos;

- Medicamentos vencidos, sem data de validade, sem registro ou que não esclareçam sobre as doenças ou problemas a que se destinam possíveis perigos e contra-indicações.

Serviços

- Problemas de qualidade e pagamento, assistência técnica, profissional autônomo, lavanderias, vendas por telefone, reembolso postal ou internet, serviços públicos, agências de viagem, escolas etc.

- Propaganda enganosa ou abusiva;
- Recusa em fornecer recibos de pagamento;
- Imposição de cadastro a quem se disponha a pagar a vista, sem juto motivo.

Produtos

- Má qualidade e falta de segurança de: eletroeletrônicos, veículos, brinquedos e outros;
- Falta de peças para reposição;
- Problemas na embalagem;
- Falta de assistência técnica qualificada;
- Instruções de uso imprecisas.

Habitação

- Cobranças de valores não previstos nas escrituras e contratos
- Não acabamento ou má qualidade na construção.

Assuntos financeiros

- Problemas com compras a prazo, cartões de crédito, carnês de sorteio, bancos, consórcios etc.

QUAL O CAMINHO PARA RECLAMAR OS DIREITOS VIOLADOS?

Para resolver os direitos violados, o consumidor deve seguir os seguintes passos:

1º - Inicialmente, tratar diretamente com o fornecedor: por escrito, com carta enviada com o Aviso de Recebimento (AR) do correio, procurando um acordo extrajudicial. Tente sempre um acordo, porém demonstrando má fé em algum momento desta tentativa de solução, desista e busque um atendimento jurídico para dar seqüência ao seu caso.

2º - Procurar um dos órgãos de defesa do consumidor, e ainda tentar uma solução extrajudicial (acordo). As Instituições Públicas de Defesa Consumidor e mesmo entidades civis que ajudam ao consumidor orientando ou intermediando a negociação com os fornecedores, porém caso a empresa demonstre recusa na negociação, então só cabe ir à Justiça.

3º - A procura pelo Poder Judiciário é ainda a última alternativa para que seus direitos como Consumidor sejam garantidos, onde em alguns casos isso pode ser feito por meio do Juizado Especial Cível (JEC), conhecido anteriormente como Juizado de Pequenas Causas, que foi criado com o objetivo de dar soluções ágeis para questões consideradas mais simples, que não dependam de provas complexas como perícias de engenharia, contábeis ou médicas.

No caso da causa ser de valor inferior a 20 salários mínimos, não é obrigatória a presença do advogado, Já no caso o valor esteja acima de 20 e até 40 salários mínimos, ainda é possível recorrer ao JEC, mas é preciso assistência de um advogado ou defensor público ou ainda qualquer outro órgão que preste assistência judiciária gratuita.

O Juizado Especial tem como objetivo simplificar e diminuir o tempo de alguns tipos de processos.

A sua competência abrange regiões ou bairros da cidade. Por isso, o consumidor que desejar acessar o Juizado Especial para solucionar um problema deve procurar o mais próximo da sua residência nas ações de consumo e pedidos de



indenização, ou então da pessoa contra quem pretende mover uma ação se não for pedido de indenização nem ação envolvendo direito do consumidor. Pode ainda optar pelo Juizado do lugar onde comprou um produto. É importante levar a Carteira de Identidade (RG), do CPF (CIC) e comprovante de residência junto com cópias (Xerox) autenticadas de todos os documentos relacionados à questão: notas fiscais, cheque, ordem de serviço de entrega do produto, folheto de publicidade, contrato, etc.

Caso contrário, recorra à Justiça Comum, mediante a contratação de um advogado.

Se o dano for coletivo, atingir todos em geral, ou a um grupo, certas pessoas que como você esteja na mesma situação, os órgãos de defesa do consumidor, o Ministério Público ou as associações de consumidores podem, em nome próprio, entrar com uma ação em defesa dos prejudicados.

ÓRGÃOS DE DEFESA DO CONSUMIDOR DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

CDC

Comissão de Defesa do Consumidor da OAB/RJ

Av. Marechal Câmara, 150 / 7º andar - Castelo - Cep: 20020-080 - Rio de Janeiro - RJ

Tels: 2272-2053 / 2272-2054

E-mail: cdc@oabRJ.org.br Site: www.oab-rj.org.br

PROCON

Estadual do Rio de Janeiro

Rua da Ajuda, 5 / subsolo (antigo prédio Banerjão) - Centro - Tel: 2333-0021

Praça Cristiano Ottoni, s/nº - Lj 14 / subsolo - Central do Brasil - Centro - Tel: 2334-5197

DECON-RJ

Delegacia do Consumidor

Rua Major Rubens Vaz, 170 - 3º andar - Gávea - RJ- Delegacia do Consumidor

Tel: (21) 3399-7030 / 3399-7036

Tel: (21) 3399-7030 / 3399-7036

CODECON - ALERJ (Assembléia Legislativa do Rio de Janeiro)

Comissão de Defesa do Consumidor da Assembléia Legislativa do Rio de Janeiro

Rua Dom Manoel, s/nº - Gabinete 214 - Praça XV - edifício anexo ao Palácio Tiradentes

Tel: (21) 2588-1708 / 2588-1612

CODECON - Câmara Municipal do Rio de Janeiro

Comissão de Defesa do Consumidor da Câmara Municipal do Rio de Janeiro - Pça. Floriano s/nº - sala 201 - Cinelândia - RJ

Tel: (21) 3814-2121

ASEP-RJ

Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos do Estado do Rio de Janeiro

Rua São Bento, 8 / 13º andar - Centro - Rio de Janeiro - RJ

Tel: (21) 2516-3760 Fax: (21) 2283-1352

Site: www.asep.rj.gov.br

E-mail: asepouvidoria@asep.rj.gov.br



JEC

Juizados Especiais Estaduais Cíveis

Atende reclamações que comportem indenizações de até 40 salários-mínimos. (Só pessoalmente ou acompanhado com advogado nas causas a partir de 20 salários-mínimos).
Av. Erasmo Braga, II 3 - 2º andar Lâmina 2 (Fóruns e Regiões Administrativas) - Rio de Janeiro

JEF

Juizados Especiais Federais

Atende reclamações contra a união ou entidades vinculadas que comportem indenizações de até 60 salários-mínimos.

Av. Venezuela, 134-A - 9º e 10º andares - Saúde - Rio de Janeiro - RJ
Tel: (21) 2510-8516

NUDECON

Núcleo de Defesa do Consumidor da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro

Avenida Marechal Câmara, 314/térreo

Centro - Rio de Janeiro - RJ

Tels: 2332-6323 / 2332-6326

E-mail: nudecon@dpge.rj.gov.br

MP - Ministério Público RJ

Promotoria de Justiça de Defesa da Cidadania do

Consumidor e proteção ao Meio Ambiente e Patrimônio Cultural

Av. Marechal Câmara, 370 - 6º Andar - Centro - Rio de Janeiro - CEP: 20020-080

Tel: 2550-7330



UM VALIOSO INSTRUMENTO

Cara amiga, caro amigo. Você tem em mãos um valioso instrumento de defesa da cidadania.

No Brasil é comum ouvirmos falar que existem leis suficientes, mas que falta aplicá-las. Isso, em certa medida, pode ser dito em relação ao Código de Defesa do Consumidor que, se representou uma grande vitória quando foi lançado, só terá efeito no dia a dia das pessoas se existir vigilância e cobrança constante da sociedade.

O CDC existe há 20 anos e é considerada internacionalmente uma das mais avançadas legislações em defesa do consumidor. No entanto raramente essa legislação é usada pelo cidadão. Em grande parte porque a maioria da população simplesmente ignora os seus direitos. Enquanto essa situação persistir, muitas corporações continuarão insistindo em lesar o público, pois é fácil constatar que as empresas investem muito em técnicas de publicidade e “sedução” do consumidor e pouco na preparação para corrigir erros e abusos que cometem. Quando esses erros e abusos acontecem, a história quase sempre termina da mesma forma: quem fica no prejuízo é o consumidor, que desconhece a existência de salvaguardas ao seu direito.

Para tentar minimizar essa desinformação, a Comissão de Defesa do Consumidor da OAB-RJ editou a presente cartilha. De posse dela você terá todas as informações essenciais de que precisa para defender seus direitos. Mas, se mesmo assim, persistirem dúvidas, não hesite em procurar a Comissão, que estará pronta a orientá-lo, além de encaminhá-lo na busca de uma solução para o seu problema.

Para finalizar, um conselho: nunca “deixe pra lá” um desrespeito ao seu direito de consumidor, pois sempre que isso acontece, a mensagem que a empresa infratora recebe é: “vale a pena lesar o consumidor pois só uma minoria protesta, e o que eu ganho lesando a maioria compensa”.

Só o cidadão consciente, armado com as armas que a legislação lhe dá, pode sepultar este tipo de pensamento e fazer avançar a noção de cidadania baseada no princípio de que a lei vale para todos e a todos deve servir.

Roberto Monteiro Soares

(Presidente da Comissão de Defesa do Consumidor da OAB/RJ)

Patrocínio:



Realização:

OABRJ

Comissão de Defesa do Consumidor

Av. Marechal Câmara, 150 / 7º andar - Castelo

CEP: 20020-080 - Rio de Janeiro - RJ

Tels.: 2272-2053 / 2272-2054

E-mail: cdc@oab-rj.org.br

Site: www.oab-rj.org.br

Patrocínio:



Realização:

OABRJ

Comissão de Defesa do Consumidor