

CONHEÇA SEUS DIREITOS

INADEC- INSTITUTO NACIONAL
DE DEFESA DO
CONSUMIDOR



SERVIÇOS DIA-A-DIA
UMA CARTILHA EM DEFESA DO
CONSUMIDOR

APRESENTAÇÃO

Todos somos consumidores. Para se ter uma idéia do que é consumo, é tudo que nos envolve vinte e quatro horas por dia. Neste exato momento, você deve estar consumindo sapatos, roupas, óculos, cosméticos, cadeira, o livro que você está lendo, mesa, energia elétrica, o imóvel, o ar que respira. Até durante o sono estamos consumindo. A cama, o colchão, travesseiro, lençóis, cobertores, a comida que está em seu sistema gastrointestinal e, se durante a noite o jantar ingerido não te fizer bem, você estará consumindo remédios, serviço do Pronto Socorro, do médico, etc.

De manhã ao acordar, você consome o despertador. Quando abre uma torneira, uma cadeia enorme de consumo para que a água chegue à sua casa (canos, adutoras, tratamento de água, bombas etc.). Se algo falhar a água não chega à sua residência.

Durante o dia você consome centenas de produtos e serviços diretamente e milhares indiretamente. O consumo, na verdade, é a expressão maior do exercício a cidadania.

Aqui reuni a legislação que interessa diretamente ao consumidor no seu dia-a-dia, com o intuito de facilitar a vida dos consumidores em geral e dos operadores do direito.

No ...º ano de aniversário do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, posso afirmar que o exercício à cidadania cresceu muito no Brasil nos últimos anos, mas, para que todos os brasileiros tenham direito à cidadania, é importante que estas leis cheguem às mãos do cidadão comum para seu conhecimento.

Celso Russomanno, Presidente.

O INSTITUTO NACIONAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

O INADEC – Instituto Nacional de Defesa do Consumidor foi fundado em 04 de agosto de 1995.

Seus sócios fundadores, atuantes na defesa dos direitos dos cidadãos e consumidores, uniram-se para criar uma ong atuante e independente, capaz de lutar contra os abusos sofridos pelos consumidores em todo território nacional.

É uma entidade sem fins lucrativos.

É presidida pelo deputado federal Celso Russomanno e está localizada na Rua Pedrália nº 98 – VI. Gumerindo – São Paulo – SP – CEP 04130-080.

Durante mais de uma década, o INADEC atendeu mais de 200 mil pessoas.

A atuação do Instituto Nacional de Defesa do Consumidor abrange serviço de informação e orientação jurídica ao associado, defesa dos interesses dos consumidores através de ações, além de campanhas educativas e palestras aos consumidores.

São Paulo
Rua Pedrália nº 98
VI. Gumerindo – São Paulo – SP
CEP 04130-080
E-mail: assessoria@inadec.org.br
Tel. 5062-6462/5062-6418

Horário de Atendimento
De segunda a sexta-feira
09 horas às 15 horas

CONHEÇA SEUS DIREITOS – SERVIÇOS DO DIA-A-DIA

É importante que você conheça seus direitos como consumidor. O artigo 6º do Código de Proteção e Defesa do Consumidor determina os **direitos básicos** do consumidor:

I- a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;

II- a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações;

III- a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta da quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;

IV- a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

V- a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas;

VI- a efetivação prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

VII- o acesso aos órgãos judiciários e administrativos, com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção jurídica, administrativa e técnica aos necessitados;

VIII- a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;

IX- (vetado)

X- a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

Esses são os considerados “direitos básicos” do consumidor, existem ainda outros decorrentes de tratados ou convenções internacionais.

Vale lembrar que, na hora de contratar os serviços de um fornecedor é necessário buscar informações sobre seu trabalho, receber o orçamento, colocar no papel o que foi combinado entre as partes, efetuar os pagamentos à medida que os serviços forem executados e exigir recibo ou nota fiscal.

Vários são os serviços usados no dia-a-dia, seguem abaixo dicas de como contratar uma empresa ou profissional para execução de um serviço.

SERVIÇOS PÚBLICOS

Abastecimento de Água

O consumidor deve estar atento à medição do consumo de água e tratamento de esgoto. Se notar que o valor cobrado é superior ao consumido, deve verificar primeiramente se não há vazamentos em canos, torneiras, válvulas de descarga com defeito, etc. Caso esteja tudo normal, procurar o serviço de atendimento ao consumidor da fornecedora do serviço e registrar a reclamação. Se o problema não for resolvido, procura os órgãos de defesa do consumidor ou o Juizado Especial.

É importante que o consumidor também esteja atento a entrega da conta/fatura dos serviços prestados. Se a conta não for entregue, solicitar imediatamente segunda via. Neste caso, não poderá ser cobrada multa.

No caso de inadimplência o serviço poderá ser interrompido, todavia só poderá ocorrer o corte após aviso prévio do atraso no pagamento da conta. Após a quitação do débito o fornecimento deverá ser restabelecido.

Fornecimento de energia elétrica

Assim como o serviço de água e esgoto, o fornecimento de energia elétrica, “luz”, deve ser constantemente observado pelo consumidor.

A variação no consumo deve corresponder em conformidade ao utilizado pelo cliente. É bem possível que nos meses de férias, por exemplo, se a família viaja o consumo diminua, ou aumenta, se todos permanecerem em casa.

O consumidor deve verificar se as instalações elétricas e equipamentos estão em perfeito funcionamento. Isso evita o desperdício de energia.

Sua segurança e de sua família é muito importante. Algumas dicas de segurança extraídas do site da Eletropaulo:

A Eletricidade leva conforto e segurança para sua casa. Mas o uso inadequado pode causar acidentes graves e até fatais. A AES Eletropaulo quer evitar que você e sua família corram perigo. Para isso, basta apenas seguir algumas orientações sobre riscos de acidentes em nossas casas:

Equipamentos e Ferramentas

- Simples equipamentos elétricos podem causar choque, queimadura ou incêndio, se estiverem danificados ou impróprios para uso;
- Se seu equipamento elétrico tiver plug de três pinos, certifique se há tomadas adequadas para sua ligação à rede elétrica;
- Leia com atenção o manual de instalação e siga as instruções do fabricante. Se existir o fio terra, instale-o corretamente. Trata-se da segurança do seu equipamento;
- Desligue sempre os equipamentos, quando for limpar, guardar, fazer pequenos reparos;
- Não puxe, nem carregue os equipamentos pelos fios. Eles podem danificar.

Extensões, tomadas e fio

- Use extensões apenas temporariamente;
- Não use extensões comuns para ligar aparelhos de grande consumo de energia. Procure usar *Filtro de Linha* pois existe um mecanismo de proteção (disjuntor) em caso de curto circuito ou sobrecarga;
- Mantenha ligações bem isoladas. Use fita isolante, nunca durex ou esparadrapo;
- Não passe fios ou extensões em áreas de circulação, próximas a água ou debaixo de mobílias, tapetes ou cortinas. Um incêndio pode acontecer;
- Não sobrecarregar as tomadas, com o uso do Benjamim. Você pode provocar uma sobrecarga. Um fio ou tomada quente é uma indicação disso.

Água e Eletricidade

A maioria dos acidentes domésticos com eletricidade ocorrem nas cozinhas e banheiros. Saiba mais:

- Mantenha qualquer aparelho longe de pias, banheiras, superfícies molhadas ou úmidas. Mesmo desligados, podem provocar choques;
- Se um aparelho **cair na água**, desligue da tomada antes de recuperá-lo;
- Só lave um aparelho em água se as orientações do fabricante assim especificarem;
- Mantenha cabos e fios fora das áreas de circulação de pessoas e livre de óleo e de água;
- Redobre a atenção ao usar ferramentas ao ar livre ou áreas molhadas. Certifique-se que as tomadas externas tenham coberturas resistentes à chuva.

Conheça sua instalação elétrica

O quadro de luz ou caixa de força é o painel de sua residência, onde contém os fusíveis ou disjuntores que têm a função de interromper a energia nos casos de curtos-circuitos ou sobrecargas. Saiba que 4 em cada 5 casas têm instalação elétrica inadequada. E um grande número de incêndios, em edifícios e residências, é devido a isso.

- Saiba onde fica sua **caixa de força e como funciona** o seu dispositivo. Para em casos de emergência, você pode desligá-los com segurança;

- Para melhor identificação, coloque etiquetas para localizar a que área da casa corresponde cada ligação;
- Aprenda como trocar um fusível ou rearmar os disjuntores;
- Nunca use **moedas ou objetos metálicos** no lugar dos fusíveis. Em casos de sobrecargas, a energia não será interrompida e um incêndio pode ser iniciado, além da queima dos aparelhos;
- Em caso de **sobrecargas**, desligue os aparelhos e em seguida a chave geral. Troque o fusível queimado por outros de mesma amperagem ou rearme o disjuntor. Corrija a causa do problema. Se ele persistir chame uma pessoa qualificada;
- Nas **instalações antigas**, o cuidado deve ser redobrado, pois as mesmas não foram dimensionadas para as cargas elétricas dos tempos atuais.

Telefonia

Os serviços de telefonia fixo e móvel são prestados por empresas autorizadas, concessionárias ou permissionárias.

Os serviços consumidos são medidos através dos pulsos. O pulso só deve ser cobrado quando a ligação é atendida. A cobrança desses pulsos varia de acordo com a tabela das empresas, que muitas vezes inserem tarifas reduzidas em horários especiais. O consumidor pode obter informações sobre as tarifas reduzidas diretamente com o atendimento ao cliente colocado à disposição do consumidor pela prestadora de serviços.

No caso de aparecerem ligações na conta do cliente sem que tenham sido feitas por ele, ou seja, quando a cobrança for indevida, deve o consumidor reclamar diretamente no Serviço de Atendimento ao Cliente. Se o problema não for resolvido, deve procurar os órgãos de defesa do consumidor.

OUTROS SERVIÇOS

Pedreiro, Encanador, Eletricista e Marceneiro

Na hora de reformar a casa ou escritório, o consumidor se vê diante de um dilema: contratar uma empresa especializada em obras ou contratar diretamente o pedreiro, o encanador, o eletricista ou o marceneiro.

Caso o consumidor opte pela contratação direta com um desses profissionais, é importante saber que ainda assim prevalecem as normas do Código de Proteção e Defesa do Consumidor.

Vale conversar com amigos, parentes e vizinhos para ter referências profissionais antes da contratação.

Solicitar orçamento por escrito e sem compromisso. Deverá constar os materiais e equipamentos que serão usados, o valor da mão-de-obra, as condições de pagamento, data de início e de término dos serviços.

O consumidor não deve jamais pagar antecipadamente porque o fornecedor pode gastar o dinheiro e ficar impossibilitado de realizar o serviço contratado. A cada pagamento efetuado, deve exigir a nota fiscal ou recibo de pagamento.

No caso de serviço malfeito ou inacabado, o consumidor deve tentar resolver amigavelmente com o fornecedor. Caso não seja possível deverá procurar o Procon de sua cidade ou outro órgão de defesa do consumidor.

Bancos

Os bancos também estão sujeitos às normas do Código de Proteção e Defesa do Consumidor da relação com seus clientes.

Dentre as reclamações mais comuns estão: venda condicionada, tarifas, comissões e juros, e a cobrança de dívidas.

No caso da venda condicionada, popularmente conhecida como venda casada, é muito comum a reclamação do cliente que para conseguir um empréstimo pessoal é obrigado a fazer seguro com a instituição. Trata-se de prática abusiva, proibida pelo Código de Proteção e Defesa do Consumidor.

No tocante às tarifas, comissões e juros cobrados pelos bancos, o consumidor tem direito de ser informado antecipadamente. O consumidor pode e deve solicitar ao gerente a tabela dos preços de todos os serviços e taxas cobradas pelo banco.

Já a cobrança de dívida exige atenção. Dever não é crime. É claro que a emissão de cheque sem fundo, com a intenção de fraudar o pagamento, caracteriza ilícito penal.

O consumidor inadimplente não poderá ser exposto ao ridículo nem submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.

Em se tratando de dívida paga indevidamente, o consumidor terá direito à repetição do indébito, ou seja, deverá ser ressarcido pelo dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais.

Em todos os casos o consumidor deverá fazer a reclamação por escrito, em duas vias, protocolar e aguardar sua verificação. Se o problema não for solucionado deverá procurar os órgãos de defesa do consumidor ou a Justiça.