



CÂMARA DOS DEPUTADOS

ANA ARRAES
Deputada Federal

CARTILHA DO CONSUMIDOR

*Anotações ao Código de Proteção
e Defesa do Consumidor.*

Centro de Documentação e Informação
Coordenação Edições Câmara
BRASÍLIA – 2009

CÂMARA DOS DEPUTADOS
53^a Legislatura – 3^a Sessão Legislativa
SÉRIE
SEPARATAS DE DISCURSOS, PARECERES E PROJETOS
Nº 58/2009

Elaborado por Tatiana Galvão e Deputada Ana Arraes

Sumário

| | Pág. |
|---|-------------|
| Como o Código do Consumidor pode me ajudar?..... | 5 |
| Quais os direitos do consumidor estabelecidos no Código do Consumidor | 7 |
| Quais as obrigações do fornecedor?..... | 8 |
| Quais as proibições impostas ao fornecedor?..... | 9 |
| Quais informações devem constar no produto?..... | 9 |
| Qual a obrigação dos fabricantes em relação à assistência técnica e à manutenção? | 10 |
| O que acontece se a lei for desrespeitada?..... | 10 |
| Qual o prazo para reclamar o produto?..... | 11 |
| Sobre a propaganda..... | 11 |
| Sobre a cobrança ao consumidor..... | 12 |
| Sobre os contratos entre fornecedor e consumidor | 12 |
| Contratos de crédito e financiamento..... | 13 |
| Sobre as cláusulas abusivas do contrato | 14 |
| Contratos de compra e venda de bens móveis e imóveis | 14 |
| Contratos de adesão | 14 |
| O que acontece com quem não obedece o Código de Defesa do Consumidor | 15 |
| Direitos do consumidor | 16 |

| | |
|---|----|
| Em relação ao produto..... | 16 |
| Em relação ao serviço | 16 |
| Como resolver desavenças entre consumidor e fornecedor..... | 17 |
| Cheques | 17 |
| Planos de saúde | 18 |
| Pagamento antecipado de dívidas | 19 |
| Tarifas bancárias..... | 19 |
| <i>Call Center</i> dos SAC..... | 21 |
| Companhias de aviação..... | 23 |
| Escolas e instituições de ensino | 26 |
| Reajuste de mensalidades escolares..... | 26 |
| Inadimplência de mensalidades escolares..... | 27 |
| Modelos de carta | 27 |
| Reclamação | 28 |
| Solicitação | 28 |
| Endereços úteis ao consumidor | 30 |
| Índice remissivo | 62 |

Como o Código do Consumidor pode me ajudar?

O Código do Consumidor nasceu da necessidade de proteger o consumidor dos abusos praticados pelos fornecedores. A lei define consumidor e fornecedor para identificar os atores no cenário das relações de consumo, com a finalidade de atribuir obrigações e deveres a cada uma das partes. Vejamos quem são os consumidores e fornecedores.

Consumidor: Qualquer pessoa que compra qualquer produto ou contrata qualquer serviço, ainda que seja em nome de alguma empresa.

Fornecedor: Pessoa ou empresa que vende qualquer produto ou presta qualquer serviço. Então, são considerados fornecedores: o produtor, o construtor, o importador, o comerciante, os bancos e os profissionais liberais, todos respondem pela reparação dos danos causados ao consumidor, por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manuseio, apresentação ou acondicionamento de seus produtos, também por informações insuficientes ou inadequadas sobre a utilização e o risco desses produtos e pela prestação de serviços inadequada.

Para garantir o cumprimento da lei em defesa dos direitos do consumidor, foi necessário criar alguns órgãos que servem de instrumentos para auxiliar aquele que tenha seu direito violado a recorrer à proteção do Estado, com maior rapidez. São órgãos para ouvir o consumidor e o fornecedor e tomar providências no sentido de que ambas as partes cumpram a lei. Esses órgãos especializados possibilitam maior rapidez no trâmite dos processos, judiciais ou extrajudiciais, a fim de reparar o dano causado a uma das partes. São eles: Procon,

DPDC, delegacias de polícia especializadas no atendimento de consumidores vítimas de infrações penais de consumo, Juizados Especiais de Pequenas Causas e Varas Especializadas para a solução de litígios de consumo, além de Associações de Defesa do Consumidor.

Quais os direitos do consumidor estabelecidos no Código do Consumidor?

Desde 1990, ano de início da vigência do Código do Consumidor, o fornecedor passou a ter obrigação de oferecer produto ou serviço com qualidade garantida. O consumidor tem o direito de comprar o produto ou a contratar o serviço em perfeitas condições. O fornecedor tem a obrigação de vender o produto ou prestar o serviço de acordo com a qualidade contratada.

Boas condições significa receber o produto de acordo com o descrito no contrato, funcionando conforme o prometido no momento da venda, também não oferecer perigo à vida, à saúde ou à segurança das pessoas; oferecer acesso a todas as informações do produto, tal como funcionamento, composição e cuidados necessários ao bom desempenho do produto. A propaganda deve ser honesta e corresponder fielmente ao produto. Quando se tratar de prestação de serviço, o contrato deve expressar as condições com clareza e objetividade, caso contrário o consumidor tem direito à revisão do contrato com modificação das condições que não estiverem claras.

O consumidor tem direito à indenização e à reparação dos danos causados pela violação do seu direito, que poderá ser em dinheiro, serviço ou outro meio lícito, desde que tenha sido aceito em acordo entre as partes, ou tenha sido fruto de decisão judicial.

O consumidor deve exigir que o produto esteja dentro do prazo de validade, embalado adequadamente, contenha o peso ou medida indicada no rótulo. Se o produto estiver diferente das indicações do rótulo ou impróprio para o consumo, o consumidor tem o direito de requerer, a sua escolha, uma das quatro opções abaixo, contidas no art. 19:

- 1 – o abatimento proporcional do preço;

2 – a complementação do peso ou medida;

3 – a substituição do produto por outro da mesma espécie, marca ou modelo, sem defeitos;

4 – a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos, mediante a devolução do produto.

Quando se tratar de serviço prestado diferente daquele contratado, o consumidor pode exigir, a sua escolha, uma das três opções abaixo de acordo com o art.:

1 – a execução novamente dos serviços, sem custo adicional;

2 – quando cabível, a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;

3 – quando cabível, o abatimento proporcional do preço.

A prestação de serviços ao consumidor, concedida pelo Estado, de água, de energia, de gás, de telefone que são regulados por agências, também devem se submeter as determinações desta lei.

Quais as obrigações do fornecedor?

O fornecedor não pode colocar a venda produtos que possam causar danos a saúde e à segurança do consumidor. Entretanto, produtos como veneno, inseticidas e outros, são vendidos com autorização, mas devem ter na embalagem orientações de uso, precauções e o que deve ser feito em caso de acidente, tudo em letras grandes, legíveis e escrito com clareza.

No caso de o produto ter sido colocado à venda e, posteriormente, o fabricante descobrir que oferece algum perigo à integridade do consumidor, o fabricante tem a obrigação de comunicar o fato ocorrido às autoridades o mais rápido possível e, também, anunciar amplamente nos meios de comunicação para informar à população sobre o perigo descoberto. Além disso, o fabricante tem que receber o produto de volta, ainda que esteja usado, para reparação do item perigoso, tudo gratuitamente. Se o fabricante agir de modo diferente, o consumidor tem o direito de pedir indenização pelo perigo a que foi exposto.

O produto ofertado pelo fornecedor deve, obrigatoriamente, corresponder àquele efetivamente entregue ao cliente, tanto na qualidade do produto como no preço anunciado.

Quais as proibições impostas ao fornecedor?

Nas relações de consumo, as práticas abusivas do mau fornecedor são recorrentes e criativas, tornando uma tarefa quase impossível prever todas as ações, por isso o legislador estabeleceu alguns exemplos com os abusos recorrentes. A relação de consumo é perfeita quando ambas as partes conhecem e consentem, de livre e espontânea vontade, as condições do contrato, verbal ou escrito e não extrapolem os limites da lei (arts. 39 e 51).

- Numa breve enumeração, o fornecedor é proibido de:
- limitar o consumidor de comprar a quantidade de produtos por ele desejada, sem um motivo justo;
- enviar produtos ou executar serviços, para o consumidor, sem ter sido solicitado; caso faça, não poderá cobrar pelo produto ou serviço;
- aproveitar-se da ignorância ou fraqueza do consumidor para vender seus produtos;
- elevar sem justa causa os preços;
- demorar, além do prazo combinado, para executar o serviço ou entregar o produto;
- colocar à venda produtos sem autorização do órgão competente para circular no mercado, tais como: fórmulas caseiras, produtos naturais sem prévio registro etc.;
- repassar informação depreciativa sobre o consumidor;
- deixar de estipular prazo para o cumprimento de suas obrigações.

Quais informações devem constar no produto?

O rótulo deve ser claro, objetivo, conter prazo de validade e descrição dos componentes do produto e escrito em português. Todos os produtos importados, obrigatoriamente, deverão ter as informações traduzidas para o português.

Se o produto oferecer algum risco à saúde ou à integridade, tal como venenos, deve alertar o consumidor sobre o perigo.

Em caso de oferta ou venda por telefone, o produto deve conter na embalagem o nome do fabricante e endereço, bem como em todos os papéis de publicidade e documentos como nota de pedido e fiscal.

Qual a obrigação dos fabricantes em relação à assistência técnica e à manutenção?

Os fabricantes nacionais e os fornecedores de produtos importados devem garantir o fornecimento de peças e de componentes, ainda que a fabricação do produto tenha sido encerrada, por um tempo estabelecido em lei para cada categoria de produto, de modo a permitir a substituição de peças e componentes que apresentem defeitos durante o uso.

A substituição de peças será feita por conta do fornecedor se o produto reclamado estiver dentro do prazo de 30 dias para bens não duráveis ou 90 dias para bens duráveis, ou ainda se estiver na vigência da garantia. Fora destes prazos as despesas correm por conta do consumidor.

O que acontece se a lei for desrespeitada?

Caso a lei seja desrespeitada, o consumidor deve juntar as provas da violação do direito a fim de obter a indenização e a reparação dos prejuízos causados por aquela violação. Para isso, o consumidor deve procurar um órgão de defesa do consumidor e relatar o ocorrido. Então será orientado sobre os procedimentos, documentos e providências necessárias para ter efetivada as reparações garantidas em lei. É possível prevenir, antes que a lei seja violada; o consumidor deve procurar um órgão de defesa do consumidor para obter as garantias da lei.

Se o fornecedor vender produto defeituoso e não consertá-lo no máximo de 30 dias, o consumidor tem direito de escolher uma das quatro alternativas (art.18):

- substituir o produto por outro igual sem defeitos;
- substituir por outro parecido, se houver diferença de preço para mais ou para menos deve ser compensada com o pagamento ou a restituição da diferença;

- receber de volta o dinheiro pago pelo produto mediante a devolução do produto defeituoso;
- abatimento no preço pago em compensação ao defeito do produto.

Qual o prazo para reclamar o produto?

No Código existem duas determinações de prazo para reclamar o produto defeituoso: noventa dias para produtos de longa duração e trinta dias para os de curta duração, a partir da data da entrega. Para o produto adquirido com defeitos perceptíveis no recebimento e para produtos com defeito imperceptíveis, também no recebimento, para aqueles denominados ocultos, o prazo também é de 30 dias, porém, a partir da data do descobrimento do defeito.

Produtos de curta duração são aqueles de uso comum do dia a dia tais como: alimentação, bebida, roupa, livros, bolsa etc.

Produtos de longa duração são aqueles de validade indeterminada tais como: carro, motocicleta, bicicleta, apartamento, casa etc.

Implica a perda do direito de reclamar não registrar a reclamação dentro de 30 dias, mesmo que o produto tenha sido entregue com defeito.

O registro da reclamação deve ser feito na loja, onde o bem foi comprado, mas em caso de recusa, o consumidor deve procurar um órgão oficial do consumidor. Ir ao Procon é uma boa ideia.

Se houver alguma reclamação, com registro comprovado, durante o prazo estipulado na lei, interrompe a contagem do prazo de perda do direito de reclamar. Assim, o consumidor poderá reclamar seu prejuízo e pleitear os reparos indenizatórios, que prescrevem em cinco anos, contados a partir do conhecimento do defeito. Note que os prazos para reclamar o produto são diferentes do prazo para pedir indenização.

Sobre a propaganda

É vedada a propaganda por telefone quando o custo da ligação for do consumidor.

Quando o fornecedor recusar-se a cumprir a oferta anunciada, o consumidor deve dirigir-se a uma delegacia do consumidor ou ao Procon, registrar a ocorrência para garantir o direito de escolher uma das três possibilidades abaixo (arts. 22, 23, 24, 25, 27):

1 – exigir o cumprimento da promessa, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade;

2 – aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente;

3 – rescindir o contrato, com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, com direito a perdas e danos.

Todo material exposto em publicidade deve corresponder fielmente ao produto. É proibido veicular publicidade com omissão de informação, meia verdade ou inteiramente falsa em relação ao produto, que possa induzir o consumidor a acreditar na informação incorreta. É proibido exibir propaganda que incentive a violência ou discrimine qualquer aspecto do consumidor, seja sobre raça, religião, ou qualquer outro assunto. E ainda, que desrespeite valores ambientais, causando prejuízo ao meio ambiente ou que induza o consumidor a comportar-se de forma perigosa a sua própria saúde.

Sobre a cobrança ao consumidor

O consumidor que estiver devendo, poderá ser cobrado pelo fornecedor com cautela, sem divulgação, ameaças ou uso de meios humilhantes. Entretanto, se o consumidor que não estiver devendo, receber cobrança indevida, terá direito a receber em dobro o valor cobrado indevidamente.

O consumidor tem direito a informações sobre as fichas cadastrais pessoais e a correção imediata de dados imprecisos ou errados. Então, qualquer informação sobre a própria pessoa não pode ser negada. Se a informação prestada, pelo órgão de registro, estiver equivocada, o consumidor tem direito à correção imediata do registro.

Sobre os contratos entre fornecedor e consumidor

Os contratos entre fornecedor e consumidor devem ser conhecidos e entendidos pelas duas partes, antes de serem assinados. As condições ambíguas do contrato serão, sempre, interpretadas de maneira mais favorável ao consumidor.

As condições impostas em contratos não têm validade quando retiram responsabilidades estabelecidas na relação dos fornecedores.

O local onde é feito o contrato produz duas espécie diferentes de direito para o consumidor. Quando a contratação de fornecimento de produtos ou de prestação de serviços for feita fora do estabelecimento comercial, por telefone ou a venda porta a porta, o consumidor poderá se arrepender da compra e desistir do contrato dentro do prazo de sete dias, a partir da assinatura do contrato ou do recebimento do produto adquirido. Assim, o consumidor que contratou fora do estabelecimento é beneficiado com o prazo de arrendimento, sem necessidade de justificação ou explicação, garantida a devolução dos valores pagos com atualização monetária. Já o consumidor que contrata dentro do estabelecimento comercial não possui este direito.

Contratos de crédito e financiamento

Em contratos de concessão de crédito e financiamento o consumidor deve ser informado, antes de assinar o contrato, sobre todas as taxas, juros e acréscimos, inclusive aqueles referentes ao atraso da prestação, o número de prestações, os dias do pagamento e a soma total das prestações com todos os acréscimos demonstrados. A obrigação de informar é do fornecedor. O legislador obriga o fornecedor a prestar tais informações, para o Consumidor decidir a efetivação do negócio com responsabilidade e segurança.

Contratos efetuados a partir do ano 2000 trazem em seu bojo a permissão legal da capitalização mensal de juros pelas instituições financeiras. Entretanto, esta condição deve estar expressamente ajustada no contrato de financiamento, escrita de maneira clara e de fácil entendimento. Caso contrário, cai na malha da cláusula abusiva, passível de nulidade após a assinatura do contrato.

A liquidação antecipada do débito com as deduções proporcionais referente aos juros e encargos da dívida é assunto contestado pelas instituições financeiras. Mas é direito assegurado ao consumidor, que poderá pagar a dívida antecipadamente com a redução do valor, relativa aos juros e encargos correlatos ao tempo ainda não decorrido, conforme prescreve o art. 52, § 2º do Código de Defesa do Consumidor.

É assegurado ao consumidor a revisão judicial do contrato quitado ou renovado. Quando o fornecedor recusar o recebimento da quitação antecipada do débito com desconto e por qualquer motivo o consumidor se ver obrigado a pagar o preço exigido, poderá pagar e posteriormente pleitear na justiça a revisão do contrato, vislumbrando a restituição da quantia que deveria ter sido abatida em razão da antecipação da liquidação.

Sobre as cláusulas abusivas do contrato

Condições impostas pelo fornecedor em contratos, sem permitir ao consumidor manifestar sua vontade, não têm validade, são cláusulas nulas de pleno direito. Diante da impossibilidade em prever todas as possíveis situações de cláusulas abusivas, o legislador preocupou-se em exemplificar as mais comuns no art. 51 do CDC. Em princípio, a nulidade de uma cláusula não contamina todo o contrato, anula apenas a cláusula e preserva a relação contratual. Embora a invalidação do contrato, decorrente de uma cláusula abusiva seja possível, quando a cláusula produzir ônus excessivo ao consumidor ou ao fornecedor. Qualquer pessoa pode requerer ao Ministério Público o ajuizamento da ação para declarar a nulidade do contrato ou de qualquer disposto contrário ao Código do Consumidor.

Contratos de compra e venda de bens móveis e imóveis

Para os contratos de compra e venda de bens móveis e imóveis pagos em prestações, não poderá haver perda total das prestações pagas, quando o devedor restituir o bem ao fornecedor. Porém, em caso de consórcio de bem durável devem ser descontados do desistente: os prejuízos provocados pela desistência e a vantagem econômica decorrente do período da posse do bem devolvido.

Contratos de adesão

Os contratos de adesão, com frequência, utilizados por bancos, empresas de cartões de crédito, seguro saúde, serviços de telefonia e outros têm por característica a determinação de excessivos direitos ao fornecedor, a inflexibilidade das cláusulas contratuais e a uniformidade dos di-

reitos e obrigações do consumidor. As condições são pré-estabelecidas não oferecem a possibilidade de modificação das cláusulas. Para proteger o consumidor das armadilhas, a lei exige que a redação seja clara, com letras grandes e se houver alguma limitação do direito do consumidor, deverá aparecer em destaque no contrato, para que seja identificado e compreendido de imediato. Assim aquelas letrinhas miúdas não podem mais aparecer em contratos de adesão.

O que acontece com quem não obedece o Código de Defesa do Consumidor?

Existe previsão no Código de Defesa do Consumidor para crimes contra o consumidor, com pena de detenção. Os crimes foram descritos na lei para proteger o consumidor, por isso é muito importante que este ao sentir seu direito violado, denuncie a um órgão de defesa do consumidor a fim de evitar recorrentes práticas ilegais que desrespeitam o consumidor.

Direitos do consumidor em relação ao produto

- 1 – Receber o produto em perfeita condição de uso.
- 2 – Ter o produto defeituoso substituído por outro equivalente, em perfeita condição de uso, desde que o Consumidor aceite.
- 3 – Abatimento no preço para aceitar o produto defeituoso.
- 4 – Restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos.
- 5 – Garantia contratual, contendo prazo de validade.
- 6 – Receber o produto dentro do prazo estipulado no contrato.
- 7 – Cancelar a compra se o produto não for entregue no prazo.
- 8 – Em compras feitas fora do estabelecimento, o consumidor pode se arrepender e devolver o produto, até o sétimo dia contados a partir do recebimento.
- 9 – Para o produto defeituoso, comprado na loja, o consumidor dispõe de 30 dias, a partir do descobrimento do defeito, para comunicar ao fornecedor, por carta. Se após 30 dias o fornecedor não reparar o defeito, o consumidor poderá exigir a substituição do produto por outro igual, em perfeitas condições, ou a restituição do valor pago, ou abatimento proporcional ao preço.
- 10 – Dispor da reposição das peças do produto, para repará-lo, por tempo razoável, ainda que o produto tenha saído de linha.

Em relação ao serviço

- 1 – Ter a execução do serviço satisfatório de acordo com o que foi contratado.

2 – Se não estiver condizente com o contratado, poderá exigir a reexecução do serviço, sem custo adicional.

3 – Restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos.

4 – Abatimento do preço proporcional ao serviço executado.

5 – Garantia contratual, contendo prazo de validade.

6 – Ter o serviço finalizado dentro do prazo estipulado no contrato.

7 – Cancelar o serviço se ultrapassar o prazo.

Como resolver desavenças entre consumidor e fornecedor?

Antes de partir para briga, tente uma conversa amigável com o fornecedor, descreva o problema, pergunte o que a empresa pode fazer para resolvê-lo rapidamente. Tente negociar. Se a oferta não for satisfatória, dirija-se a um órgão de defesa do consumidor para receber orientações sobre os procedimentos adequados.

Procure o Procon mais próximo, faça uma reclamação formal e siga as recomendações recebidas.

Recorra à Justiça em último caso. Para causas de até 40 salários mínimos pode-se optar pelos Juizados Especiais, que tramitam o processo com maior rapidez.

Cheques

O fornecedor tem o direito de não aceitar pagamento em cheque, desde que anuncie dentro da loja, em local visível, evitando o constrangimento do consumidor, de ter seu cheque recusado no momento do pagamento.

O cheque pré-datado é prática comum no mercado nacional. Em decorrência do uso e costume a data registrada no cheque deve ser respeitada, sob pena do fornecedor responder por danos materiais e morais causados ao consumidor, se depositado antes da data escrita no cheque.

Planos de saúde

Para identificar o direito do consumidor em relação ao plano de saúde contratado, é necessário observar a data da contratação. Os planos estão divididos em três segmentos com direitos e deveres diferentes, baseado na data da efetivação do contrato:

- os antigos, são os anteriores a 1998;
- os novos, são os posteriores a 1998;
- e os adaptados, são os antigos moldados à Lei nº 9.656/98.

Em 2001, houve alterações pela Medida Provisória nº 2.177-44.

Os planos antigos são ignorados pela ANS, estão repletos de cláusulas e práticas abusivas, já rechaçadas pelo Judiciário. Entretanto, não são amparados pela Lei nº 9.656/98, dependem de acordo entre as partes, ou decisões judiciais.

Os planos novos são submetidos às normas ditadas pela Lei nº 9.656/98, que estabelece algumas medidas de proteção ao consumidor. Tais como:

1 – Garantia da continuidade da prestação de serviços dos beneficiários internados ou em tratamento.

2 – Ninguém poderá ser impedido de participar de planos privados de assistência de saúde em razão da idade do consumidor, ou da condição de pessoa portadora de deficiência.

3 – Atendimento ao consumidor com doenças preexistentes, ainda que, mediante majoração da mensalidade. Se excluir a cobertura das doenças preexistentes, após dois anos não haverá restrição quanto ao atendimento das mesmas.

4 – Médicos e hospitais credenciados pelo plano de saúde na data da assinatura do contrato devem ser mantidos. Se alterados, devem ser para profissionais e instalações hospitalares similares às anteriores. Se o consumidor sentir-se prejudicado, pode pleitear, amigavelmente, que lhe seja oferecido serviços de qualidade compatível com os vigentes à época do início do contrato. Não obtendo sucesso, deve procurar um órgão de defesa do consumidor e recorrer a justiça para ver seu direito respeitado.

5 – Obrigatoriedade de atendimento na emergência.

6 – Inexistência de limite de tempo para internação ou tratamento.

7 – Reajuste dos prêmios por faixa etária, além de não poder ser exorbitante.

8 – A responsabilidade do atendimento deficiente são da administradora do plano de saúde, ou dos médicos, ou dos estabelecimentos conveniados.

Os planos adaptados são os antigos submetidos total ou parcialmente à Lei nº 9.656/98, de acordo com que foi negociado entre as partes, após a nova legislação.

Pagamento antecipado de dívidas

O Código do Consumidor assegura a redução parcial e proporcional dos juros e taxas para pagamento antecipado de dívidas. Entretanto, existe resistência dos bancos em conceder o desconto ao consumidor e ainda cobravam uma tarifa pela liquidação antecipada da dívida. Por isso, o Conselho Monetário Nacional editou a Resolução nº 3.516, de 2007, para extinguir a tarifa de liquidação antecipada, mas adotou um sistema de cálculo que, em certa medida, substituiu o ônus da tarifa de liquidação antecipada. Desta forma, o melhor a fazer é procurar o Procon, antes de efetuar o pagamento antecipado da dívida.

Tarifas bancárias

Uma vitória da Comissão de Defesa do Consumidor da Câmara Federal é a Resolução nº 3.518/08 e a Circular nº 3.371/08, que obriga os bancos a padronizar a nomenclatura das tarifas bancárias e divulgar nas agências e nos *sites* as tarifas praticadas a partir de 30 de abril de 2008, quando entrou em vigor a nova regulamentação do Conselho Monetário Nacional (CMN).

Principais mudanças:

1 – padronização da nomenclatura das tarifas;

2 – proibição da cobrança de tarifa por cheque de valor baixo (ou alto);

3 – proibição da cobrança de tarifa por cheque compensado;

4 – classificação dos serviços bancários em quatro categorias: essenciais, prioritários, especiais e diferenciados.

São considerados serviços:

Essenciais – vedada a cobrança de tarifa para os serviços listados abaixo:

I – Conta corrente:

a) fornecimento de cartão com função débito;

b) fornecimento de dez folhas de cheques por mês, desde que o correntista reúna os requisitos necessários à utilização de cheques;

c) fornecimento de segunda via do cartão acima referido, exceto nos casos decorrentes de perda, roubo, danificação e outras situações às quais o banco não deu causa;

d) realização de até quatro saques, por mês, em guichê de caixa, inclusive por meio de cheque ou de cheque avulso, ou em terminal de auto-atendimento;

e) fornecimento de até dois extratos contendo a movimentação do mês por meio de terminal de auto-atendimento;

f) realização de consultas mediante utilização da internet (*bankline*);

g) realização de duas transferências de recursos entre contas na própria instituição, por mês, em guichê de caixa, em terminal de auto-atendimento e/ou pela internet;

h) compensação de cheques;

i) fornecimento aos clientes pessoas físicas, até 28 de fevereiro de cada ano, a partir de 2009, extrato consolidado discriminando, mês a mês, as tarifas cobradas no ano anterior em conta corrente e/ou em conta de depósitos de poupança.

II – Conta poupança:

a) fornecimento de cartão com função movimentação;

b) fornecimento de segunda via do cartão acima referido, exceto nos casos decorrentes de perda, roubo, danificação e outras situações às quais o banco não deu causa;

c) realização de até dois saques, por mês, em guichê de caixa ou em terminal de auto-atendimento;

d) realização de até duas transferências para conta de depósitos de mesma titularidade;

e) fornecimento de até dois extratos contendo a movimentação do mês;

f) realização de consultas mediante utilização da internet;

g) fornecimento aos clientes pessoas físicas, até 28 de fevereiro de cada ano, a partir de 2009, extrato consolidado discriminando, mês a mês, as tarifas cobradas no ano anterior em conta corrente e/ou em conta de depósitos de poupança.

Prioritários – É permitida a cobrança de tarifa. São serviços decorrentes de operações em contas corrente e poupança, relativos a transferências de recursos, operações de crédito e cadastro.

Especiais – É permitida a cobrança de tarifas por regulamentação própria. São as que têm legislação e regulamentação específicas como Crédito Rural, Sistema Financeiro de Habitação e Mercado de Câmbio.

Diferenciados – É permitida a cobrança de tarifa, desde que haja um contrato prévio e explícito entre as partes envolvidas no negócio.

Call Center dos SAC

A partir de dezembro de 2008, o consumidor teve direitos assegurados no Decreto nº 6.523/08, relativos ao atendimento dos SAC, conhecidos por *call center*. Estabeleceu-se as seguintes regras:

1 – Garantir no primeiro *menu* eletrônico, as opções de contato com o atendente, que atenderá em no máximo um minuto, para reclamação e cancelamento de contratos e serviços.

2 – Não transferir a ligação caso o objetivo do contato seja reclamar ou cancelar o serviço.

3 – O consumidor não é obrigado a fornecer previamente seus dados.

4 – As empresas ficam obrigadas a fornecer, inclusive por escrito, o número de protocolo gerado pelo atendimento.

5 – O SAC tem até cinco dias úteis para resolver os problemas dos consumidores.

6 – As ligações para o SAC serão gratuitas e o atendimento das solicitações e demandas não resultará em qualquer ônus para o consumidor.

7 – A opção de contatar o atendimento pessoal constará de todas as subdivisões do *menu* eletrônico.

8 – O consumidor não terá a sua ligação finalizada pelo fornecedor antes da conclusão do atendimento.

9 – O SAC estará disponível, ininterruptamente, durante vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana, com algumas exceções.

10 – O acesso das pessoas com deficiência auditiva ou de fala será garantido pelo SAC, em caráter preferencial, facultado à empresa atribuir número telefônico específico para este fim.

11 – O número do SAC constará de forma clara e objetiva em todos os documentos e materiais impressos entregues ao consumidor no momento da contratação do serviço e durante o seu fornecimento, bem como na página eletrônica da empresa na Internet.

12 – No caso de empresa ou grupo empresarial que ofereça serviços em parceria, será garantido ao consumidor o acesso, ainda que por meio de diversos números de telefone, a canal único que possibilite o atendimento de demanda relativa a qualquer um dos serviços oferecido.

13 – Os dados pessoais do consumidor serão preservados, mantidos em sigilo e utilizados exclusivamente para os fins do atendimento.

14 – É vedada a veiculação de mensagens publicitárias durante o tempo de espera para o atendimento, salvo se houver prévio consentimento do consumidor.

15 – Será permitido o acompanhamento pelo consumidor de todas as suas demandas, por meio de registro numérico, que lhe será informado no início do atendimento.

16 – É obrigatória a manutenção da gravação das chamadas efetuadas para o SAC, pelo prazo mínimo de noventa dias, durante o qual o consumidor poderá requerer acesso ao seu conteúdo.

17 – A resposta do fornecedor será clara e objetiva e deverá abordar todos os pontos da demanda do consumidor.

18 – O comprovante do pedido de cancelamento será expedido por correspondência ou por meio eletrônico, a critério do consumidor

Companhias de aviação

Quando o transportador cancelar o voo, ou este sofrer atraso, ou, ainda houver preterição por excesso de passageiros, a empresa aérea deverá acomodar os passageiros com reserva confirmada em outro voo, em condição similar, no prazo máximo de 4 (quatro) horas do horário estabelecido no bilhete de passagem aérea.

O mau tempo não exime as operadoras da responsabilidade de prestar esclarecimentos e auxiliar o consumidor.

Caso este prazo não possa ser cumprido, o usuário poderá optar entre: viajar em outro voo, ou ser reembolsado no valor integral do bilhete.

Caso o usuário concorde em viajar em outro voo do mesmo dia ou do dia seguinte, a transportadora deverá proporcionar-lhe as facilidades de comunicação, hospedagem e alimentação em locais adequados, bem como o transporte para o aeroporto, se for o caso. Sem nenhum ônus para o consumidor.

Tal assistência aplica-se, também, quando o voo for interrompido ou sofrer atraso superior a 4 (quatro) horas em aeroporto de escala. Ou quando o usuário deixar de viajar em virtude de atraso na conexão; a responsabilidade será da empresa, cuja aeronave deu causa à perda do embarque.

A empresa que efetuou o transporte até a escala de conexão deverá providenciar a revalidação do bilhete de passagem para o trecho seguinte, sem ônus para o usuário.

Quando houver excesso de passageiros com reserva confirmada, a empresa aérea deverá oferecer compensações para aqueles usuários que desejarem ser voluntários desistir daquele voo. Tais compensações deverão ser objeto de negociação entre os usuários e a empresa aérea, facultado ao consumidor aceitar ou não.

Quando, por motivo alheio ao passageiro, houver mudança de classe de serviço inferior para superior, tanto no ponto de início da utilização da passagem como nas escalas intermediárias, nenhuma diferença de preço será devida pelo passageiro.

Quando ocorrer modificação na classe do serviço, de inferior para superior, por solicitação do passageiro, o transportador poderá promover a substituição do respectivo bilhete de passagem, ajustando-o à tarifa vigente ou às variações cambiais ocorridas no período de sua validade.

O consumidor tem direito à bagagem de:

- a) trinta quilos para a primeira classe, nas aeronaves acima de 31 assentos;
- b) 23 quilos para as demais classes, nas aeronaves acima de 31 assentos;
- c) dezoito quilos para as aeronaves de 21 até trinta assentos; e
- d) dez quilos para as aeronaves de até vinte assentos.

A franquia de bagagem não pode ser usada para transporte de animais vivos.

A soma total do peso das bagagens de passageiros não pode ultrapassar os limites contidos no manual de voo da aeronave.

Em voos com conexão, deverá prevalecer a franquia de bagagem referente à aeronave de menor capacidade.

As empresas aéreas obrigam-se a prestar as seguintes informações aos consumidores

1 – informar, pelo serviço de alto-falante do aeroporto e/ou por outros meios disponíveis, todos os horários de partida e chegada de seus voos no referido aeroporto, bem como todo e qualquer atraso de partida, chegada ou cancelamento de voo.

Direito do consumidor relativo ao cancelamento da passagem

1 – O passageiro poderá cancelar a reserva já confirmada, desde que o faça com antecedência mínima de 4 (quatro) horas, em relação à hora estabelecida no bilhete de passagem.

2 – Quando se tratar de grupo, ou parte dele, essa antecedência deverá ser de: a) 72 (setenta e duas) horas para grupos de 5 (cinco) a 10 (dez) pessoas;

b) 10 (dez) dias para grupos de mais de 10 (dez) pessoas.

Restituição do valor do bilhete

O passageiro que não utilizar o bilhete de passagem terá direito, dentro do respectivo prazo de validade, à restituição da quantia efetivamente paga e monetariamente atualizada, conforme os procedimentos a seguir:

I – bilhete doméstico – o saldo a ser reembolsado deverá ser o equivalente ao valor residual do percurso não utilizado, calculado com base na tarifa, expressa na moeda corrente nacional, praticada pela empresa emissora, na data do pedido de reembolso;

II – bilhete internacional – o saldo a ser reembolsado deverá ser o equivalente ao valor residual do percurso não utilizado, calculado com base na tarifa, expressa em moeda estrangeira, efetivamente paga pelo passageiro e convertida na moeda corrente nacional à taxa de câmbio vigente, na data do pedido de reembolso.

Se o reembolso for decorrente de uma conveniência do passageiro, sem que tenha havido qualquer modificação nas condições contratadas por parte do transportador, poderá ser descontada uma taxa de serviço

correspondente a 10% (dez por cento) do saldo reembolsável ou o equivalente, em moeda corrente nacional, a US\$25.00 (vinte e cinco dólares americanos), convertidos à taxa de câmbio vigente na data do pedido do reembolso, o que for menor.

O reembolso de bilhete adquirido mediante tarifa promocional obedecerá às eventuais restrições constantes das condições de sua aplicação.

1 – As condições de reembolso de bilhete coletivo em viagens de fretamento será estabelecido no respectivo contrato de fretamento.

2 – Para o reembolso de bilhete de passagem com prazo de validade expirado, será prerrogativa da empresa emissora adotar o critério de correção do valor a ser reembolsado.

3 – O prazo máximo para o efetivo pagamento do valor a ser reembolsado é de 30 (trinta) dias, contados a partir da data de solicitação do reembolso.

4 – Nenhum reembolso será devido pelo transportador, se, por iniciativa do passageiro, a viagem for interrompida em aeroporto de escala.

Quando ocorrer troca de classe de serviço, de superior para inferior, por solicitação ou não do passageiro, este terá direito ao reembolso correspondente.

Escolas e instituições de ensino reajuste de mensalidades escolares

O valor das anuidades ou das semestralidades escolares do ensino pré-escolar, fundamental, médio e superior, será contratado, nos termos da Lei nº 9.870/1999, no ato da matrícula ou da sua renovação, entre o estabelecimento de ensino e o aluno, ou seu representante.

O valor anual ou semestral deverá ter como base a última parcela da anuidade ou da semestralidade legalmente fixada no ano anterior, multiplicada pelo número de parcelas do período letivo.

Poderá ser acrescido ao valor total anual o montante proporcional à variação de custos, a título de pessoal e de custeio, se comprovado mediante apresentação de planilha de custo, pela instituição de ensino, mesmo quando esta variação resulte da introdução de aprimoramentos no processo didático-pedagógico.

Será nula, não produzindo qualquer efeito, cláusula contratual de revisão ou reajustamento do valor das parcelas da anuidade ou semestralidade escolar em prazo inferior a um ano a contar da data de sua fixação.

Inadimplência de mensalidades escolar

O desligamento do aluno por inadimplência somente poderá ocorrer ao final do ano letivo ou, no ensino superior, ao final do semestre letivo quando a instituição adotar o regime didático semestral.

Os alunos já matriculados, salvo quando inadimplentes, terão direito à renovação das matrículas, observado o calendário escolar da instituição, o regimento da escola ou cláusula contratual.

São proibidas a suspensão de provas escolares, a retenção de documentos escolares, empecilhos para transferência do aluno ou a aplicação de quaisquer outras penalidades pedagógicas por motivo de inadimplemento, sujeitando-se o aluno, no que couber, às sanções legais e administrativas, compatíveis com o Código de Defesa do Consumidor, e com os arts. 177 e 1.092 do Código Civil Brasileiro, caso a inadimplência perdure por mais de noventa dias. Uma vez que a obrigação do aluno, na posição de contratante, é de se manter adimplente, com os pagamentos regulares, dentro dos prazos estabelecidos no contrato.

Modelos de cartas

- 1 – Reclamações
- 2 – Solicitações

Nas cartas devem constar:

- 1 – Local e data.
- 2 – Destinatário com endereço completo.
- 3 – Assunto descrito em poucas palavras.
- 4 – Vocativo, por ex: Prezado Senhor.
- 5 – Introdução contendo o motivo e o objeto da carta.
- 6 – Desenvolvimento em um ou dois parágrafos com explicação mais detalhada do motivo da carta.

7 – Conclusão. Quando em poucas palavras se reafirma o que se espera como resultado da carta.

8 – Fecho, por ex: Atenciosamente.

9 – Assinatura.

1 – Para reclamar

Data e local

Ao Senhor (a)

Nome completo do destinatário

Cargo que ocupa na empresa ou instituição

Endereço completo

Assunto: Reclamação sobre

Prezado Senhor (a),

Dirijo-me a Vossa Senhoria em busca de solução para (descreva o problema.) por exemplo: a compra de produto defeituoso efetuado na loja X, ao preço de R\$ xx,xx, na data xx/xx/xxxx, nota fiscal xxxxxx.

O problema estará sanado mediante troca do produto defeituoso por outro igual ou similar, novo, em perfeito estado de uso, dentro de 30 dias.

Desta forma, com o recebimento desta carta, Vossa Senhoria fica notificado (a), extra-judicialmente, do fato relatado, razão pela qual suspende-se os prazos prescricionários e decadenciais, até decorridos 30 dias, ou pelo recebimento de resposta escrita.

Atenciosamente,

Fulano de tal

Endereço completo

Telefone: xx –xxxx xxxx

e-mail: xxxxx@xxx.xxx.xx

2 – Para solicitar

Data e local

Ao Senhor (a)

Nome completo do destinatário

Cargo que ocupa na empresa ou instituição

Endereço completo

Assunto: Solicitação de

Prezado Senhor (a),

Dirijo-me a Vossa Senhoria a fim de solicitar (descreva o que quer solicitar.) por exemplo: a exclusão do no CPF nº xxx.xxx.xxx-xx dos registros de órgão de proteção ao crédito – SERASA.

A dívida que deu causa a inserção do supracitado CPF no órgão de proteção ao crédito, já está liquidada. Conforme faz prova o documento nº 1, anexado a esta carta (anexar cópia do recibo de pagamento).

Diante do problema sanado, solicito a exclusão imediata do já citado CPF, dos cadastros do Serasa, no prazo de 48h.

Atenciosamente,

Fulano de tal

Endereço completo

Telefone: xx –xxxx xxxx

e-mail: xxxxxx@xxx.xxx.xx

Endereços úteis ao consumidor

Procons

- **Sistema Estadual de Proteção ao Consumidor – PROCON – PE**

Avenida Conde da Boa Vista, 1.410 – 7º Andar – Bairro Soledade

Horário: 8h às 13h

Fone / fax: (81) 3231 – 0121 / (81) 3223 – 0121

E-mail: atendimento@procon.pe.gov.br

Dirigente: José Cavalcante Rangel Moreira

Em outros Estados

ACRE

- **Procuradoria-Geral do Estado do Acre**

Av.: Ceará, 823 – Cadeia Velha

CEP 69.900-460 – Rio Branco/AC

Fone/fax: (68) 3223.7000 / 3223.3004 ou 151

E-mail: procon.acre@ac.gov.br

Dirigente: Francis Mary Alves de Lima

ALAGOAS

- **Superintendência de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/AL**

Rua Cincinato Pinto, 503 – Centro

CEP 57.020-050

Fones: (82) 3315-1798/1795/3799

E-mail : procon@procon.al.gov.br

30

Site : <http://www.procon.al.gov.br>

Dirigente: Rodrigo Cunha

• **Procon – AL**

Endereço : Rua Cincinato Pinto, 53 – Centro

CEP 57.020-050

Telefone: (82) 3315-1798

Horário: 8h às 14hs

• **Procon – AL – Já Farol**

Endereço : Av. Fernandes Lima, 2551 – 1º Andar – Shopping Farol

CEP 57.052-000

Telefone: (82) 3315 – 1426

Horário: 1h às 20hs

• **Procon – AL – Já Mangabeiras**

Endereço: Av. Gustavo Paiva, 3439 – Mangabeiras

CEP 57.038-000

Telefone: (82) 3315 – 3900

Horário: 8h às 18hs

• **Procon – AL – Já Produban**

Endereço: Rua do Comércio, 128 – Centro

CEP 57.020-000

Telefone: (82) 3315 – 1787

Horário: 8h às 18hs

AMAPÁ

• **Instituto de Defesa do Consumidor – Procon– AP**

Avenida Padre Júlio Maria Lombard, 1614 Bairro Santa Rita

Fone/fax: (96) 3217- 0000 / (96) 3217- 0003

E-mail : info@procon.ap.gov.br

Dirigente: Alba Nize Colares Caldas

• **Procon – AP**

Endereço: Avenida Coroliano Jucá, 266

Telefone: (96) 3217-0000 / 3217-0003

Fax: (96) 3217-0005

Horário: 8h às 18h

• **Super Fácil**

Endereço: Avenida Raimundo Álvares da Costa, 100

Telefone: (96) 3217-0011

Horário: 8h às 18h

AMAZONAS

• **Programa Estadual de Proteção e Orientação ao Consumidor
– Procon/AM**

Rua Afonso Pena, 38

Praça 14 de Janeiro

Fone/fax: (92) 3215-4000 / (92) 3215-4002

E-mail: procon@sejus.am.gov.br

Site: www.procon.am.gov.br

Dirigente: Guilherme Frederico da Silveira Gomes

• **Procon – AM – Sede**

Endereço: Afonso Pena, 38 – Praça 14 de Janeiro

Telefone: (92) 3215-4000 – 0800-921512

Fax: (92) 3215-4001

Horário: segunda a sexta 8h às 14h

• **PAC Cidade Nova**

Endereço: Av. Noel Nutles, 350 – Cidade Nova

Telefone: (92) 3641-3755

Horário: segunda a sexta 8h às 14hs

- **PAC Compensa**

Endereço: Av. Brasil, 1325 – Compensa

Telefone: (92) 3625-9931

Horário: segunda a sexta 8h às 14hs

- **PAC São José**

Endereço: Alameda Cosme Ferreira, 8047 – Shopping São José

Telefone: (92) 3644-6005

Horário: segunda a sexta 8h às 14hs

- **PAC Porto**

Endereço: Av. Marquês Santa Cruz s/n

Telefone: (92) 3633-6756

Horário: segunda a sexta 8h às 14hs

- **PAC Alvorada**

Endereço: Av. Desembargador João Machado, 4922 – Planalto

Telefone: (92) 3238-4860

Horário: segunda a sexta 8h às 17hs

BAHIA

- **Superintendência de Proteção e Defesa do Consumidor da Bahia**

Rua Carlos Gomes, 746 – Centro

CEP 40060-330 – Salvador/BA

Tel: (71) 3321-9947/3116-8514

Fax: (71) 3321-2409

E-mail: procon@sjdh.ba.gov.br

Internet: www.sjdh.ba.gov.br/procon.htm

Dirigente: Cristiana Menezes Santos

• **Posto Central**

Rua Carlos Gomes, 746, Centro
CEP 40.060-330 – Salvador – BA
Tel: (71) 3116-8500
(71) 3322-9947
Telefax: 3321-2409
Horário de funcionamento: 8h30 às 17h

• **SAC Institucional do Cacau**

End. Av. da França s/nº, 1º andar
CEP 40.005-900 – Salvador – BA
Tel: (71) 3326-2012
Telefax: (71) 3326-2012
Horário de funcionamento: 7h às 17hs

• **SAC Shopping Barra**

Av. Centenário nº 2992 – sobreloja 1º piso – Chame-Chame
CEP 40.149-900 – Salvador – BA
Tel: (71) 3264-4581
Telefax: (71) 3264-4581
Horário de funcionamento: 9h às 19hs

• **SAC Shopping Iguatemi**

Av. Tancredo Neves, 148, 1º piso
CEP 41.820-900 – Salvador – BA
Tel: (71) 3450-2843
Telefax: (71) 3450-2843
Horário de funcionamento: 8h30 às 21hs

CEARÁ

• **Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/CE**

Endereço: Rua Barão de Aratanha, 100 – Centro

CEP 60050-070 – Fortaleza/CE

Fone: 0800-858001

Fax: (85)3452 4516

Internet: www.decon.ce.gov.br

Dirigente: João Gualberto F. Soares

DISTRITO FEDERAL

• Instituto de Defesa do Consumidor do Distrito Federal – PROCON/DF

SCS Q. 08 Bloco B-60 Sala 240 Ed. Venâncio 2000

Fone: 1577 – www.procon.df.gov.br

Dirigente: Ricardo Ernane Pires

• Procon/DF – Central

Endereço: SCS Q. 08 Bloco B-60 Sala 240 – Ed. Venâncio 2000

Telefone: (61) 3212-1577/1500

Horário: 8h às 17h

Postos

• Procon – DF – Rodoviária

Subsolo da Estação Rodoviária de Brasília – Plataforma D – Projeto Na Hora

CEP 70333-900

Telefones: 3321-2407

• Procon – DF – Brazlândia

SCDN Bl. I Loja – Rodoviária

CEP 72705-000

Telefone: 3212-1591

• Procon – DF – Ceilândia

QNM 12 via NM 12A lote – Projeto Na Hora

CEP 72210-120

Telefones: 3212-1630

• **Procon – DF – Gama**

AE. Central – Setor Central – Administração do Gama

CEP 72405-902

Telefones: 3212-1630

• **Procon – DF – Guará**

AE do CAVE Administração do Guará

CEP 71065-330

Telefones: 3212-1651

• **Procon – DF – Planaltina**

Via WL 2 Setor Administrativo – Administração Regional de Planaltina

CEP 73330-400

Telefones: 3212-1675

• **Procon – DF – Sobradinho**

Q. Central Bl. E – Sobradinho

CEP 73010-700

Telefones: 3212-1681

• **Procon – DF – Taguatinga**

Avenida Sandu Norte CNF – Lote 5 – Loja 1

CEP 72125-525

Telefones: 3212-1610

ESPÍRITO SANTO

• **Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/ES**

Endereço: Av. Princesa Isabel, 599, 6º andar – Centro

Cidade: Vitória – CEP 29010-360

Tel: 151

E-mail: procon@procon.es.gov.br

faleconosco@procon.es.gov.br

Internet: www.procon.es.gov.br
Dirigente: Antônio Caldas Brito
Gerente: Juliana Pedreira da Silva
Endereço: Av. Maruípe, 2544, Bairro Itararé
Cidade: Vitória
CEP 29045-230 – Espírito Santo
Tel.: (27) 3382-5636
Fax: (27) 3382-5606

GOIÁS

• Secretaria de Segurança Pública e Justiça do Estado de Goiás

Rua 2, 24 – Centro
CEP 74013-020 – Goiânia/GO
Fone: (62) 3201-7112
Fax: (62) 3201-7113
e-mail: sugestoes@procon.go.gov.br
Internet: www.procon.go.gov.br
Dirigente: Leticia Franco de Araújo

• Procon Anapólis

Coordenadora: Carmem Lúcia F. Alarcão
Endereço: Rua Ministro Alfredo Nascier, 441, Bairro Jundiáí
Cidade: Anapólis
CEP 75113-640 – Goiás
Telefones: (62) 3902-2028/3324-3450

• Procon Bom Jesus

Coordenador(a): Visleide Tomas da Silva
Endereço: Rua Duque de Caxias, esq Av. Caroline Vieira da Mota
Cidade: Bom Jesus
CEP 75570-000 – Goiás
Telefone: (64) 3608-6007

• **Procon Caldas Novas**

Coordenador: Bauhmam de Alencar Sobrinho

Procon Municipal de Caldas Novas

Endereço: Rua Major Victor, 430, Centro – Caldas Novas/GO

Fone/fax: (64) 3454 6820/151

CEP 75690-000

• **Procon Goianésia**

Coordenador: Rodrigo Pereira da Costa

Endereço: Rua 33 453, Passo Municipal, Setor Sul

Cidade: Goianésia

CEP 76380-000 – Goiás

Telefones: (62) 3389-9428

Fax: (62) 3389-9429

• **Procon Goiatuba**

Coordenador: Roberto Arantes da Silva

Endereço: Rua Minas Gerais, 1188, Centro

Cidade: Goiatuba

CEP 75600-000 – Goiás

Telefone: (64)3495-0094

• **Procon Itubiara**

Coordenador: Aduino Borges de Oliveira

Endereço: Av. Osvaldo Cruz, s/nº, Bairro Afonso Pena, 2º piso Terminal Rodoviário

Cidade: Itumbiara

CEP 75513-480 – Goiás

Telefones: (64) 3433-1512 (64) 3432-1215

• **Procon Jataí**

Coordenador: Leonardo Melo do Amaral

Endereço: Praça da Bandeira, Palácio das Abelhas

Cidade: Jataí

CEP 75800-000 – Goiás

Telefones: (64) 3632-4035

• **Procon Luziânia**

Coordenadora: Marielza Vaz Ataídes Gonçalves

Endereço: Av. José Vieira Primo, 4, Centro

Cidade: Luziânia

CEP 72800-000 – Goiás

Telefone: (61) 3906-3255

• **Procon Mineiros**

Coordenadora: Jurema Gimenes Pereira Rezende

Endereço: 6ª Avenida, 24, Centro

Cidade: Mineiros

CEP 75830-000 – Goiás

Telefone: (64) 3661-0020

• **Procon Morrinhos**

Coordenador: Cleomar José Vieira

Endereço: Rua Barão do Rio Branco, 886, Centro

Cidade: Morrinhos

CEP 75650-000 – Goiás

Telefone: (64) 3417-2038

• **Procon Niquelândia**

Coordenador: Alano Henriquer de Paula Carvalho

Endereço: Rua Romão da Silva Rocha, 6, Centro

Cidade: Niquelândia

CEP 76420-000 – Goiás

Telefone: (62) 3959-7075

• **Procon Quirinópolis**

Coordenador: Wender dos Santos Costa

Endereço: Rua Domingos Jacinto da Luz, 185, Bairro Municipal – Quirinópolis

Cidade: Quirinópolis

CEP 75860-000 – Goiás

Telefone: (62) 3651-8800/3651-8821

Fax: (62) 3651-3453

• **Procon Rio Verde**

Coordenador: Luciano Martins Ribeiro

Endereço: Rua Rusolino Ferreira Guimarães, 1034, Centro

Cidade: Rio Verde

CEP 75901-170 – Goiás

Telefone: (64) 3621-0524

• **Procon Trindade**

Coordenadoras: Lorena Dias Ramos ou Alcione Eterna Ferreira Moraes

Endereço: Constantino Xavier, 330 Prédio do Zaz Traz, Serviço Municipal Centro

Cidade: Trindade

CEP 75380-000 – Goiás

Telefones: (62) 3506-7095/3506-7096

Fax: (62) 3506-7204

• **Procon Uruaçu**

Coordenador: Neil Armstrong Vaz dos Santos

Endereço: Rua Araguaia, 2, Prédio do Serviço Municipal – SIM, Centro

Cidade: Uruaçu

CEP 76400-000 – Goiás

Telefone: (62) 3357-5100/4100

MARANHÃO

• Superintendência de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon/MA

Av. Getúlio Vargas, 1908 – Monte Castelo – São Luis – MA

CEP 65020-210

Fones: (98) 3231-988/3231-021/3231-2445

Fax: (98) 3232-1986/3221-2880

Dirigente: Denise Ribeiro Gasparinho

MATO GROSSO

• Superintendência de Defesa do Consumidor

Av. Historiador Rubens de Mendonça, 917 – Bairro Aráes, Ed. Eldorado Executive Center

CEP 78008-000 – CuiabáMT

Fone: (65) 3613-8500/151

Fax: (65) 3613 8542

internet: www.setec.mt.gov.br/procon/

Dirigente: Gisela Simona Viana de Souza

• Alta Floresta

Coordenador: Valdeci do Nascimento

Endereço: Rua A, 198 – Anexo: Secret. de Ação Social A

Cidade: Alta Floresta

CEP 78580-000 – Mato Grosso

Fone/fax: (66) 3903-1036/3903-1040

e-mail: proconaf@gmail.com

• Campo Novo do Parecis

Coordenadora: Aline Steinke

Endereço: Av. Mato Grosso, 277 – Centro

Cidade: Campo Novo do Parecis

CEP 78360-000 – Mato Grosso

Fone/Fax: (65) 3904-2133
e-mail: procon.cnp@hotmail.com

• **Rondonópolis**

Coordenador: Alexandre Júlio Junior
Endereço: Av. Ponce de Arruda, 1616/1.617 – Centro
Cidade: Rondonópolis
CEP 78750-000 – Mato Grosso
Fone/fax: (66) 3411-5295/5296

• **Sorriso**

Coordenador: Gilmar Ribas de Campos
Endereço: Rua dos Estados, 512 – Ganha Tempo – Centro
Cidade: Sorriso
CEP 78890-000 – Mato Grosso
Fone/fax: (66) 3907-5427
Atendimento: 3907-3431/3907-5430
e-mail: procon@sorriso.mt.gov.br

MATO GROSSO DO SUL

• **Superintendência para Orientação de Defesa do Consumidor
– PROCON/MS**

Endereço: Rua 13 de Junho, 930 – Centro
CEP 79002-430 – Mato Grosso do Sul/MS
Fone:(67) 3316-9800
Fax:(67) 3316-9839
Dirigente: Lamartine Santos Ribeiro

MINAS GERAIS

• **Ministério Público do Estado de MG – Procon Estadual**

Rua Dias Adorno, 347
Bairro: Santo Agostinho

CEP 30190-100 – Minas Gerais/MG

Fone: (31) 3250-5010

Fax: (31)3250-5037

e-mail: procon@mp.mg.gov.br ou proconinfo@mp.gov.br

internet: www.procon.mg.gov.br

Dirigente: Valéria Dupin Lustosa

BELO HORIZONTE

• Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon/PBH

Secretaria Municipal dos Direitos de Cidadania

Prefeitura Municipal de Belo Horizonte

Rua Espírito Santo, 505 – Térreo/7º andar

Centro – CEP 30160-918 – Belo Horizonte – MG

Telefone: (31)1512 – (31)3277-9503

Fax: (31)3277-4549

e-mail: procon@pbh.gov.br

internet: www.pbh.gov.br/procon

Dirigente: Stael Christian Riani Freire

• Procon Bom Despacho

Coordenador: Vinícius Rodrigues Santos

Endereço: R. Marechal Floriano Peixoto 40 – Centro

Cidade: Bom Despacho

CEP 35900-000 – Minas Gerais

Telefone: (37) 3521-2280

e-mail: proconbd@yahoo.com.br

• Procon Contagem

Coordenador: José Eduardo Sampaio de Freitas

Endereço: Av. João César de Oliveira, 1410 – Bairro Eldorado

Cidade: Contagem

CEP 32310-000 – Minas Gerais

Telefone: (31) 3352-5739

Fax: (31) 3352-5586 (Prefeitura)

• **Procon – Divinópolis**

Coordenador: Igor Naves Belchior da Costa

Endereço: Rua Pernambuco, 342, salas 8/10 – Centro

Cidade: Divinópolis

CEP 35500-008 – Minas Gerais

Telefone: (37) 3222-1513 – (37) 3222-5454

Fax: (37)3221-8312

e-mail: procondivinopolis@hotmail.com

• **Procon Itabira**

Coordenador: Leonardo de Almeida Oliveira

Endereço: Rua Nova Era, 17 – Centro

Cidade: Itabira

CEP 35900-199 – Minas Gerais

Telefone: (31) 3839-2220

FAX: (31) 3839-2247

• **Procon João Monlevade**

Coordenadora: Vânia Amélia Martins Barcellos

Endereço: Av. Getúlio Vargas, 4798 – Carneirinhos

Cidade: João Monlevade

CEP 35930-097 – Minas Gerais

Telefone: (31) 3151-3852/3310 – Ramal 21

Fax: (31) 3851-0512

e-mail: proconjm@bol.com.br

• **Procon Juiz de Fora**

Coordenadora: Léa Maria Burnier Ganimi Costa

Endereço: Av. Independência, 992, Centro

Cidade: Juiz de Fora

CEP 36010-021 – Minas Gerais

Telefone: (32) 3690-7610/8166 – 156 – 3690-7611

Fax: (32) 3690-7376

e-mail: proconjf@pjf.mg.gov.br

internet: www.procon.pjf.mg.gov.br

• **Procon Montes Claros**

Coordenador: Andrey Mendes Santos

Endereço: Rua Correia Machado, 1026, Centro

Cidade: Montes Claros

CEP 39400-090 – Minas Gerais

Telefone: (38) 3229-1578/1579

e-mail: proconmoc@bol.com.br

internet: www.montesclaros.mg.gov.br/procon

• **Procon Nova Lima**

Coordenadora: Nancy Maura Couto Konstantini

Endereço: Rua Benedito Valadares, 69, loja 4, Bairro Bonfim

Cidade: Nova Lima

CEP 34000-000 – Minas Gerais

Telefone: (31) 3541-2999/3541-1708

Fax: (31) 3541-2999

e-mail: procon@pnl.mg.gov.br

• **Procon Ouro Preto**

Coordenador: Marco Aurélio Gomes Cunha

Endereço: Praça Tiradentes, 122, Centro

Cidade: Ouro Preto

CEP 35400-000 – Minas Gerais

Telefone: (31) 3559-3290

e-mail: marcoad@brfree.com.br

• **Procon Poços de Caldas**

Coordenador: Marcelo de Oliveira e Silva

Endereço: Rua Minas Gerais, 651, 2º Andar, Centro

Cidade: Poços de Caldas

CEP 37701-004 – Minas Gerais

Telefone: (35) 3697-2260

Fax: (35) 3697-2260

e-mail: procon@pocosdecaldas.mg.gov.br

internet: www.pocosdecaldas.mg.gov.br/procon

• **Procon Sabará**

Coordenador: João Miranda Filho.

Endereço: Praça Antônio Carlos, 52 Bairro Paciência

Cidade: Sabará

CEP 34535-120 – Minas Gerais

Telefone: (31) 3672-6486

Fax: (31) 3674-1722

e-mail: proconsabara@gmail.com

• **Procon Sacramento**

Coordenadora: Karyna Raquel Resende

Endereço: Praça Getúlio Vargas, 81, Centro

Cidade: Sacramento

CEP 38190-000 – Minas Gerais

Telefone: (34) 3351-5802

• **Procon São João Del Rei**

Coordenador: Wendel Felipe de Souza

Endereço: Pça Antônio das Chagas Viegas, s/nº Terminal Rodoviário

Cidade: São João Del Rei

CEP 36300-000 – Minas Gerais

Telefone: (32) 3373-3554

• **Procon Uberaba**

Coordenador: Rodrigo Mateus de Oliveira Signorelli

Endereço: Rua São Sebastião, 322, Centro

Cidade: Uberaba/MG

CEP 38010-430 – Minas Gerais

Telefone: (34) 3333-7666

e-mail: Procon.uberaba@netsite.com.br

PARÁ

• **Diretoria de Proteção ao Consumidor – Procon/PA**

Endereço: Av. Almirante Barroso, 919 – Marco – Belém/PA

CEP 66093-020

Telefone de atendimento: 151/(91) 3073-2824/2827

Fax: (91) 3073-2806

e-mail: proconatend@procon.pa.gov.br

Dirigente: Humberto Mariano de Almeida

PARAÍBA

• **Programa Estadual de Orientação e Defesa do Consumidor**

Parque Solon de Lucena, 234 – Centro

CEP 58013-130 – João Pessoa/PB

Fone: (83) 3218.6924/0800 2811512

Fax: (83) 3218.5146

e-mail: procon@procon.pb.gov.br

internet: www.paraiba.pb.gov.br

Dirigente: Roberto Sávio de Carvalho Soares

PERNAMBUCO

• **Sistema Estadual de Proteção ao Consumidor – PROCON-PE**

Avenida Conde da Boa Vista, 1410 – 7º Andar – Bairro Soledade

Horário: 8h às 13h

Fone/fax: (81) 3231-0121/(81)3223-0121

e-mail: atendimento@procon.pe.gov.br

Dirigente: Jose Cavalcante Rangel Moreira

• **Abertura de Reclamações**

Sede: Av. Conde da Boa Vista, 1410 – Ed. Empresarial Palmira, 7º andar
– Soledade

Horário: segunda a sexta – 8h às 12h

PABX: (81) 3181-7000 ou 0800 2821512

Unidade: Expresso Cidadão – Parque de Exposições do Cordeiro

Endereço: Av. Caxangá, 2200 – Cordeiro

Horário: segunda a sexta – 8h às 12h e 14h às 20h

sábado – 8h às 14h

Fone: (81) 3445-7643 ou 3445-7906

• **Cálculos**

Sede: Av. Conde da Boa Vista, 1410 – Ed. Empresarial Palmira, 7º andar
– Soledade

Horário: segunda à sexta – 8h às 12h

• **Fiscalização, Denúncias e Apurações**

Sede: Av. Conde da Boa Vista, 1410 – Ed. Empresarial Palmira, 7º andar
– Soledade

Horário: segunda a sexta – 8h às 12h

Call Center

Sede: Av. Conde da Boa Vista, 1410 – Ed. Empresarial Palmira, 7º andar
– Soledade

Horário: segunda a sexta – 8h às 12h

• **Caruaru/PE**

Abertura de Reclamações

Unidade: Procon Municipal de Caruaru

Horário: segunda a sexta – 8h às 10h30

Endereço: Av. Vital de Negreiros, 109 – Centro

Fone: (81) 3727-1054

Unidade: Procon/Favip – Caruaru

Endereço: Trav. Geraldo Andrade, 46 – Bairro Indianópolis

Horário: segunda à sexta – 8h às 11h

Fone: (81) 3721-7045

• **Vitória de Santo Antão/PE**

Abertura de Reclamações

Unidade: Procon/Facol – Vitória de Santo Antão

Horário: segunda a sexta – 8h às 12h

Endereço: Rua do Estudante, 85, Bairro Universitário

Fone: (81) 3523-0601

• **Timbaúba/PE**

Abertura de Reclamações

Unidade: Procon/Facet – Timbaúba

Horário: segunda a sexta – 8h às 12h

Endereço: Rua Almirante Barroso, 72 – Centro

Fone: (81) 3631-1533

• **Arcoverde/PE**

Abertura de Reclamações

Unidade: Procon – Arcoverde

Horário: segunda a sexta – 8h às 12h

Endereço: Av. Coronel Antônio Japiassu, s/nº – Centro – Arcoverde

Fone: (87) 3821-1250

• **Barreiros/PE**

Abertura de Reclamações

Unidade: Procon – Barreiros

Horário: segunda a sexta – 8h às 12h

Endereço: Praça do Rosário, s/nº, Centro, Barreiros

Fone: (81) 3675-1377

• **Belém do São Francisco/PE**

Abertura de Reclamações

Unidade: Procon/Facesf – Belém do São Francisco

Horário: segunda a sexta – 8h às 12h

Endereço: Rua Coronel Trapiá, 201 – Centro

Fone: (87) 3876-1460 ou 9929-3959

• **Igarassu/PE**

Abertura de Reclamações

Unidade: Procon – Igarassu

Horário: segunda a sexta – 8h às 12h

Endereço: Av. Duarte Coelho Pereira, 155 – loja 2 – Galeria Ana Rosa, Centro

Fone: (81) 3543-2212 ou 3543-0494

• **Paulista/PE**

Abertura de Reclamações

Unidade: Procon – Paulista

Horário: segunda a sexta – 8h às 12h

Endereço: Praça Henrique Lundgren, s/nº – Centro

Fone: (81) 3183-7293

• **Serra Talhada/PE**

Abertura de Reclamações

Unidade: Procon/Fis – Serra Talhada

Horário: segunda a sexta – 8h às 12h

Endereço: Rua Comandante Superior Manoel Pereira da Silva, 898 – Centro

Fone: (87)3831-1472 – ramal 25

PIAUÍ

- **Programa de Proteção e Defesa do Consumidor do Ministério Público – Procon/MP-PI**

Rua Álvaro Mendes, 2294 – Centro

Fone: (86) 3216-4555

e-mail : procon@mp.pi.gov.br

Dirigente: Maria das Graças do Monte Teixeira

- **Procon Centro**

Endereço: Rua Álvaro Mendes, 2294 – Centro

Telefone: (86) 3216-4555

Horário: 8h às 13h.

- **Procon Zona Leste**

Endereço: Avenida João 23 s/nº, Espaço Cidadania

Telefone : (86) 3233-7523

Horário: 8h às 17h.

- **Procon Zona Sul**

Endereço: BR-316 – KM 4 – CJ Bela Vista

Telefone: (86) 3220-4535

Horário: 8h às 13h.

RIO DE JANEIRO

- **Secretaria de Estado de Defesa do Consumidor**

Rua do Ouvidor, 54

CEP 20040-030 – Centro

Fone/fax : (21) 2242-7510/2299-2490

e-mail: cricha@consumidor.rj.gov.br

site: www.consumidor.rj.gov.br

Dirigente: José Teixeira Fernandes

• **Procon Ouvidor (Centro)**

Endereço: Rua do Ouvidor, 54 – 7º andar – Centro

CEP 20040-030

Telefone: (21) 2242-7510

Fax: (21) 2299-2490

Horário: 9h às 17h

• **Procon Niterói Shopping**

Endereço: Rua da Conceição, 188 – 2º piso, loja 216

CEP 20020-083

Telefone: (21) 2721-0994

Fax: (21) 2299-2485

Horário: 9h às 17h

• **Universidade Estácio de Sá – ESAG/Rebouças – Rio Comprido**

Endereço: Rua do Bispo, 83 – Bloco G

CEP 20261-060

Telefone: (21) 2436-7131

Fax: (21) 2443-8603

Horário: 9h às 17h

• **Universidade Estácio de Sá – ESAG – Resende**

Endereço: Avenida General Affonseca, 95 – Manejo

CEP 27520-170

Telefone: (24) 3360-6229

Fax: (24) 3360-9377

Horário: 9h às 17h

• **Universidade Estácio de Sá – ESAG – Niterói**

Endereço: Rua Eduardo Luiz Gomes, 145 – Centro

CEP: 24020-340

Telefone: (21) 2622-6868

Horário: 9h às 17h

• **Universidade Estácio de Sá – ESAG – Nova Friburgo**

Endereço: Rua Mons. José Antônio Teixeira, 32

CEP 28610-390

Telefone: (22) 2523-9339

Fax: (22) 2523-9776

Horário: 9h às 17h

• **Faculdade de Direito de Nova Iguaçu – UNIG**

Endereço: Rua Bernardino de Mello, 2075 – Slj – Centro

CEP 26255-140

Telefone: (21) 2667-8290

Fax: (21) 2765-4042

Horário: 9h às 17h

• **Faculdade de Direito de Itaperuna – UNIG**

Endereço: Rua Deputado José Egídio Timoco, 74 – Cidade Nova

CEP 28300 -000

Telefone: (22) 3824-3663 (22) 3824-4803

Horário: 9h às 17h

• **Rio Simples – Carioca**

Endereço: Rua da Ajuda, 5 – Subsolo – Centro

CEP 20040-205

Telefone: (21) 2299-3029 (21) 2299-3025 (21) 2299-3027

Fax: (21) 2299-3930

Horário: 9h às 17h

• **UNESA – ESAG – Barra – Barra da Tijuca**

Endereço: Avenida das Américas, 4200, Bloco 11 – Térreo

CEP 22640-907

Telefone: (21) 2432-2570

Horário: 9h às 17h

• **Central do Brasil**

Endereço: Praça Cristiano Ottoni, s/nº – Subsolo – Edifício D. Pedro II
CEP 20221-205

Telefone: (21) 2233-5039 (21) 2233-4832 (21) 2233-4772 (21) 2233-4832 (21) 2233-4959

Fax: (21) 2443-8603

Horário: 9h às 17h

• **Universidade Cândido Mendes – EMAG – Ipanema**

Endereço: Rua Joana Angélica, 63 – Subsolo
CEP 22420-030

Telefone: (21) 2523-4141 ramal 201

Horário: 9h às 17h

• **Centro Universitário Moacyr Bastos – Campo Grande**

Endereço: Rua Amaral Costa, 360
CEP 23050-290

Telefone: (21) 2413-5727

Fax: (21) 3394-4733

Horário: 9h às 17h

• **Pontifícia Universidade Católica – Gávea**

Endereço: Rua Marquês de São Vicente, 225
CEP 22451-041

Telefone/fax: (21) 3114-1398 (21) 3114-1399

Horário: 9h às 17h

• **Sociedade Unificada de Ensino Superior e Cultura – SUESC**

Endereço: Praça da República, 50 – Centro
CEP 20211-351

Telefone: (21) 2509-1965

Fax: (21) 2242-8559

Horário: 9h às 17h

• **Universidade Salgado de Oliveira – São Gonçalo**

Endereço: Estrada Rua Lambari, 10 – Trindade

CEP 24456-560

Telefone: (21) 3712-9559 (21) 3712-9575

Fax: (21) 2602-4472

Horário: 9h às 17h

• **Fundação Educacional Dom André Arco Verde – Valença**

Endereço: Rua Sargento Vitor Hugo, 161 – Bairro de Fátima

CEP 27600-000

Telefone: (24) 2453-4700 ramal 221

Fax: (24) 2453-1888 (24) 2453-8201

Horário: 9h às 17h

• **Procon Angra dos Reis**

Coordenadora: Mônica Nunes de Alencar Fernandes

Endereço: Rua Dr. Bastos, 12, Centro

Cidade: Angra dos Reis

CEP 23900-000 – Rio de Janeiro

Telefones: (24) 3365-4189 ou 3367-0815

• **Procon Volta Redonda**

Coordenador: João Silveira Neto

Endereço: Av. Paulo Frontin, 349, lojas 10, 11 – Bairro Aterrados

Cidade: Volta Redonda

Telefones: (24) 3339 9205/06/07

CEP 27295-580 – Rio de Janeiro

e-mail: procon@epdvr.com.br

RIO GRANDE DO NORTE

- **Coordenadoria de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon/RN**

Rua Tavares de Lira, 109

Palácio da Cidadania – Ribeira

Fone/fax: (84) 3232-6869 / (84) 3232-6775

Dirigente: Jorge Alberto de Souza Madruga

- **Procon Natal**

Coordenador: Vinícios Ribeiro de Souza

Endereço: Av. Eng. Roberto Freire, 8.790 – Central de Cidadão

Cidade: Ponta Negra – Praia Shopping

CEP 59090-000 – Natal/RN

Telefone: (84) 3232-9051

Fax: (84) 232-9052

e-mail: procomunipal@digi.com.br

proconnatal@hotmail.com

- **Procon Centro**

Endereço: Av. Tavares de Lira, 109 – Ribeira

Telefone: (84) 3232-6869

Fax: (84) 3232-6775

Horário: segunda a sexta – 8h às 17h

- **Procon Zona Sul**

Endereço: Praia Shopping – Avenida Roberto Freire 1º pavimento – Ponta Negra

Telefone: (84) 3232-7230

Horário: terça à sexta – 10h às 22h

sábado – 10h às 15h

- **Procon Zona Norte**

Endereço: Av. Paulistana, 132 – Bairro Potengi – Conjunto Panatis I

Telefone: (84) 3232-6296

Horário: segunda a sexta – 8h às 17h

• **Procon Macau/RN**

Endereço: Rua Martins Ferreira, 186 – Centro

Telefone: (84) 3521-6474 – Central do Cidadão

Horário: terça a sexta – 7h às 19h

sábado – 7h às 15h

• **Procon São José de Mipibu/RN**

Endereço: Praça Capitão José da Penha, 31 – Centro

Telefone: (84) 3273-2479 – Central do Cidadão

Horário: terça a sexta – 7h às 19h

sábado – 7h às 15h

• **Procon Pau dos Ferros**

Endereço: Av. da Independência. 1640 – Centro

Telefone: (84) 3351-9835 – Central do Cidadão

Fax: (84) 3351-9899

Horário: terça a sexta – 7h às 19h

sábado – 7h às 15h

• **Procon Alexandria / RN**

Endereço: Rua São José Tomás, 347 – Centro

Horário: terça a sexta – 7h às 19h

sábado – 7h às 15h

RIO GRANDE DO SUL

• **Programa Estadual de Defesa do Consumidor – Procon/RS**

Rua Sete de Setembro, 713

CEP 90030-020 – Centro

Horário: 9h às 17h

Fone/fax: (51) 3286-8200 / 3212-5561

e-mail: procon@stcars.rs.gov.br

site: www.procon.rs.gov.br

Dirigente: Adriana Fagundes Burger

RONDÔNIA

• Procon Estadual/RO

Travessa Guaporé, 4º andar, Ed. Rio Madeira

Bairro Centro

Cidade de Porto Velho

Rondônia

CEP 78900-000

RORAIMA

Departamento de Proteção de Defesa do Consumidor

Endereço: Rua Alcenir de Sousa Mota, 164 – Bairro 31 de março

Cidade de Boa Vista

Roraima

CEP 69305-295

SANTA CATARINA

• Programa Estadual de Defesa do Consumidor – Procon/SC

Rua Victor Meirelles, 53

Praça XV – Centro

Fone/fax: (48) 2107-2900 / (48) 2107-2918

e-mail: procon@ssp.sc.gov.br

site: www.procon.sc.gov.br

Dirigente: Sidinei Parisotto

• Procon Florianópolis

Coordenador: Ivan da Silva Couto Júnior

Endereço: Rua Deodoro, 209 – Centro

Cidade: Florianópolis

CEP 88010-020 – Santa Catarina

Fone (48) 3251 4400

e-mail: procon@pmf.sc.gov.br

SÃO PAULO

• Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon/SP

Rua Barra Funda, 930 – Barra Funda – São Paulo/SP

CEP 01152000

internet: www.procon.sp.gov.br

Dirigente: Roberto Augusto Castellanos Pfeiffer

• Formas de Atendimento

Atendimento Pessoal: <http://www.procon.sp.gov.br/categoria.asp?id=192>

Carta/fax: <http://www.procon.sp.gov.br/categoria.asp?id=194>

Telefone: <http://www.procon.sp.gov.br/categoria.asp?id=193>

Eletrônico: <http://www.procon.sp.gov.br/categoria.asp?id=195>

• Poupatempo Itaquera

Telefone: 0800-772-3633

Endereço: Av. do Contorno, 267 – Itaquera (ao lado do metrô).

Horários de Atendimento: segunda a sexta, das 7h às 19h – Sábado: das 7h às 13h

• Poupatempo Santo Amaro

Telefone: 0800-772-3633

Endereço: Rua Amador Bueno, 176/258 – São Paulo – SP (próximo ao Largo Treze de Maio)

Horários de Atendimento: segunda a sexta, das 7h às 19h, e Sábado: das 7h às 13h

• Poupatempo Sé

Telefone: 0800-772-3633

Endereço: Praça do Carmo, s/nº, Centro.

Horários de Atendimento: segunda a sexta, das 7h às 19h e Sábado: das 7h às 13h

SERGIPE

• Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon/SE

Endereço: Rua Santa Luzia, 602 – Bairro São José – Aracaju/Sergipe

Fone/fax: (79) 3211-5216/3383

Dirigente: Maria Gilsa Brito

TOCANTINS

• Diretoria de Defesa do Consumidor – Procon Estadual/Tocantins

Quadra 104-Sul, Rua SE-9, Lt. 36, Sala 4

CEP 77020-024 – Palmas/TO

Fone: (63) 3218-6732/2060

Fax: (63) 3218-6701

e-mail: procon@seciju.to.gov.br

internet: www.to.gov.br/seciju

Dirigente: Luciene Dantas

• Diretoria de Defesa do Consumidor

Endereço: 104 Sul, Rua SE 09Lt 36, Sala 04, Centro

CEP 77020-024

Fone: (63) 3218-6732

Horário: 8h às 18h

• Núcleo de Palmas

Endereço: Qd. 104 Sul, Rua SE 01, Lt 06, CEP 77000-000 – Palmas – TO

Fone: 151 / (63) 3218-2301 e 3218-2340

Horário: 8h às 18h

• Núcleo de Araguaína

Endereço: Rua das Mangueiras, 1265, Centro

CEP 77800-000 – Araguaína – TO

Fone: 151 / (63) 3421-4048

Horário: 8h às 18h

• **Núcleo de Araguatins**

Endereço: Rua Álvares de Azevedo, 715, Centro

CEP 77950-000 – Araguatins – TO

Fone: (63) 3474-2600

Horário: 8h às 18h

• **Núcleo de Dianópolis**

Endereço: Rua Solemar Vieira, 195, Centro

CEP 77300-000 – Dianópolis – TO

Fone: (63) 3692-1745

Horário: 8h às 18h

• **Núcleo de Gurupi**

Endereço: Rua 09, Qd. 34, Lt.11, esq. c/ Av. Piauí, Centro

CEP 77400-000 – Gurupi – TO

Fone: 151/ (63) 3312-2600

Horário: 8h às 18h

• **Núcleo de Tocantinópolis**

Endereço: Rua 15 de Novembro, 639, Centro

CEP 77900-000 – Tocantinópolis – TO

Fone: (63) 3471-3434

Horário: 8h às 18h

• **Núcleo de Guaraí**

Endereço: Av. Bernardo Sayão, 2861, Galeria do Hotel Plaza, Centro – Guaraí – TO

Fone: (63) 3464-4577

Horário: 8h às 18h

ÍNDICE REMISSIVO

| | |
|--------------------------------------|----|
| Consumidor | 5 |
| Fornecedor..... | 5 |
| Obrigações do fornecedor | 8 |
| Obrigações do consumidor..... | 7 |
| Produto | 16 |
| Serviço | 16 |
| Fabricantes | 10 |
| Assistência técnica..... | 10 |
| Propaganda..... | 11 |
| Cláusulas abusivas..... | 14 |
| Contrato..... | 14 |
| Bens móveis | 14 |
| Bens imóveis..... | 14 |
| Contrato de adesão | 14 |
| Plano de saúde..... | 18 |
| Pagamento antecipado de dívida | 19 |
| Tarifas bancárias..... | 19 |
| Call center..... | 21 |
| Companhias de aviação..... | 23 |
| Escolas..... | 26 |

BIBLIOGRAFIA

Legislação Brasileira de Proteção e Defesa, Código de Defesa do Consumidor, 3ª edição – 2004