



# Cartilha do consumidor mirim

João Pessoa • 2009



# ÍNDICE

Consumidor mirim	3
Os direitos do consumidor mirim	5
Direitos garantidos	7
Brinquedos	8
O direito de reclamar e ser atendido	9
Cuidado na hora da compra	11
Direitos no serviço público	12
Consumo responsável	13
Veja o que é	14

Informações baseadas na cartilha *Essa Turma Ninguém Passa para Trás* - uma publicação do IDEC, Abrinq e ONG Criança Segura.

Diagramação Faz Comunicação

Ilustrações Domingos Sávio

## Consumidor mirim

Desde o dia em que nascemos já nos tornamos consumidores. Por sermos pequenos, não podemos comprar os produtos nas lojas, mas isso é feito pelos nossos pais. Ao nascer você já vai precisar de diversos produtos, como mamadeiras, fraldas e alimentos. A cada ano que se passa essas necessidades aumentam. Ao ir para a escola, é preciso comprar cadernos, lápis, livros e além fazer a matrícula escolar, onde você também se torna um consumidor.

A melhor coisa para não ter problemas nessas relações de compra e venda é conhecer seus direitos de consumidor. Com essa cartilha, você vai saber os cuidados que deve tomar ao comprar produtos e contratar serviços. Com uma linguagem simples, essa cartilha poderá lhe ajudar a ser um fiscal mirim dos direitos do consumidor, e não ser passado para trás!



## Para você entender

Nesta cartilha aparecem várias palavras que não estamos acostumados a usar e, às vezes, nem sabemos o que quer dizer. Antes de mais nada, vamos saber quem é consumidor e quem é fornecedor de produtos ou de serviços.

**Produto:** é qualquer coisa colocada para vender no comércio: um alimento, um computador, uma roupa, um brinquedo, uma bicicleta, uma revista etc.



**Serviço:** é um trabalho pago para alguém fazer para você: o conserto da sua televisão, da sua bicicleta, o corte de cabelo. É também alguma coisa que você paga só para usar, mas ela não fica sendo sua: o computador da “lan house”, o ingresso do cinema, a passagem de ônibus etc. Ou então é alguma coisa que você paga para aprender: escola particular, cursos de inglês, de informática, escolinha de futebol etc.



**Consumidor:** é toda pessoa que compra alguma coisa ou contrata um serviço para uso pessoal, isto é, que não seja para revender ou usar para fazer uma coisa para vender.

**Fornecedor:** é quem fornece um produto – alimento, aparelho doméstico, automóvel, enfim, qualquer coisa que a gente usa – ou quem presta um serviço. Quem fabrica, importa ou vende um produto é fornecedor. As companhias de água, energia e telefone também são fornecedores, nesse caso, de serviços públicos.



**Procon** é um órgão do governo que atende às reclamações dos consumidores e toma providências para que seus direitos sejam garantidos. Sempre tem um Procon por perto. Se não tiver na sua cidade, tem na cidade maior mais próxima.

**Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA):** criado em julho de 1990, é um conjunto de leis que garantem as facilidades e oportunidades para que crianças e adolescentes do Brasil cresçam com liberdade e respeito. O ECA considera criança a pessoa até 12 anos de idade incompletos, e adolescente na faixa etária entre 12 e 18 anos.

## Os direitos do consumidor mirim



- Aprender tudo sobre seus direitos de consumidor;
- Estar sempre bem informado sobre seus direitos;
- Aprender a consumir do jeito certo;
- Ter sua vida e sua saúde protegidas;
- Poder escolher produtos e serviços;
- Ter proteção contra a publicidade enganosa e abusiva;
- Ter proteção nos contratos;
- Ter acesso à Justiça;
- Ter seus direitos defendidos;
- Ter serviços públicos de qualidade.

Sempre que um desses direitos for desrespeitado procure o Procon-JP. Ligue ou peça para seus pais ligarem para **0800 083 2015**, é de graça!



A publicidade **enganosa** é aquela que engana a gente. Compramos uma coisa e vem outra. Ou então a gente quer comprar o que viu no anúncio e não é bem assim de verdade. Isso é proibido.

Outro tipo de publicidade proibida é a que se chama **abusiva**. Uma palavra meio esquisita, que quer dizer que a publicidade é um abuso. Aproveita da boa-fé das pessoas e da ingenuidade das crianças e adolescentes que ainda não têm informações suficientes para saber se aquilo está certo ou não. Esse tipo de propaganda pode colocar em risco a saúde e a segurança das crianças.



Quando apresenta diferença no jeito de tratar as pessoas por causa do gênero ou da cor da pele, por exemplo, a publicidade também é abusiva, porque é **discriminatória**.

Mas tem publicidade enganosa ou abusiva que aparece toda hora na tevê e que não sai do ar, como deveria. Por exemplo, a publicidade que aparece nos programas para crianças. As crianças acham que aquilo é uma maravilha e ficam implorando para a mãe ou o pai comprar. E nem sempre é uma coisa boa. Aí elas começam a querer o que não precisam, ou a comer errado, arriscando ficar doentes.

## Saiba mais!

Não compre nada que não esteja de acordo com a publicidade. Ou então exija que seja exatamente igual.

## Saiba mais!

Nenhum produto ou serviço pode pôr em risco a nossa vida, saúde e segurança. O consumidor tem que estar protegido.

Se acontecer um acidente de consumo, quem fabricou ou vendeu o produto, ou fez o serviço, é o responsável, desde que o produto ou o serviço tenham sido usados de acordo com a finalidade deles.



## Direitos garantidos

**Código de Defesa do Consumidor (CDC):** é uma lei que entrou em vigor em 1991 com a finalidade de proteger o consumidor, adulto, criança ou adolescente, nas suas relações com os fornecedores. Ela estabelece que os consumidores devem ter :

- proteção à sua vida, saúde e segurança;
- direito à informação clara sobre os produtos e os serviços;
- direito à educação para o consumo adequado de produtos e serviços;
- direito à proteção contra a propaganda enganosa ou abusiva;
- direito à prevenção e reparação dos prejuízos materiais e morais motivados por defeito no produto ou na prestação do serviço;
- direito de reclamar, inclusive na Justiça.

## Brinquedos

As crianças e os adolescentes têm o direito de brincar, de praticar esportes e de se divertir. Brincar faz parte da garantia do direito à liberdade, determinado pelo Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA). A brincadeira ajuda crianças e adolescentes a se desenvolver, a conviver com outras pessoas e a descobrir o mundo. Mas é preciso tomar cuidado com a sua segurança e a dos outros também.



Na hora de comprar um brinquedo, verifique na embalagem se ele é adequado para a idade da criança. Veja se não é perigoso para você ou para seus irmãos menores. Pode ter pequenas peças que se soltam e que uma criança pequena pode engolir.

Veja se na embalagem do brinquedo tem o selo do Inmetro. Se não tiver, não compre. O Inmetro é um órgão do governo responsável por certificar que o brinquedo foi fabricado de acordo com normas apropriadas para ele. Brinquedo importado legalmente também deve ter o selo do Inmetro e as informações escritas em português, que é a nossa língua.



Use capacete sempre que andar de bicicleta, patins ou skate. O capacete ajuda a evitar lesões graves na cabeça em caso de quedas ou batidas. Além disso, nunca use esses brinquedos perto de piscinas, lagos, ruas ou escadas.

## O direito de reclamar e ser atendido



### 1. Quando reclamar

Você pode e deve reclamar. Seja produto, seja serviço, o seu direito de reclamar é o mesmo.

### 2. Prazos para reclamar

Assim que aparece um problema, você tem 30 dias para reclamar quando é um produto que acaba quando você usa, como o alimento, o medicamento ou a passagem de ônibus. Se o produto ou o serviço duram bastante, o prazo é de 90 dias. É o caso de um automóvel, de um televisor, da roupa.

### 3. Como reclamar

A reclamação pode começar direto com o fornecedor do produto ou do serviço. Geralmente resolve com um simples telefonema. Mas é bom anotar o nome de quem atendeu e o número do protocolo da reclamação. Você pode também mandar um email ou enviar uma carta pelo correio, com aviso de recebimento, contando o que aconteceu e o que você quer: se for produto, uma troca ou a devolução do dinheiro; se for um serviço, que ele seja feito de novo ou que seja devolvido o que você pagou. A carta é uma prova de que você fez a reclamação dentro do prazo.



#### 4. Prazos para ser atendido

O fornecedor, isto é, quem fabricou ou vendeu o produto, ou quem fez o serviço, tem 30 dias de prazo para consertar um defeito. Passado esse tempo, o consumidor tem o direito de pedir a troca do produto ou que o serviço seja feito de novo, ou então a devolução do que foi pago. Se o problema for, por exemplo, comida ou remédio estragado, o consumidor pode exigir que a troca ou a devolução do que pagou seja feita na hora.



#### 5. O que fazer se não for atendido

Se a sua reclamação não for atendida pelo fornecedor, o jeito é reclamar no Procon, que vai interferir no caso. Se nada disso der certo, o consumidor terá de ir à Justiça. Nesse caso, quem ainda não tem 18 anos precisa ser representado pelo pai, pela mãe ou por um responsável.

O próprio Procon pode dizer como é que o consumidor faz para reclamar na Justiça.



## Fique sabendo

Nas compras pela internet, você tem os mesmos direitos que teria comprando em uma loja. E quando a gente compra qualquer coisa fora da loja tem mais um direito, o de se arrepender da compra até sete dias depois da entrega. Comprar pela internet é o mesmo que comprar fora da loja. É igual a comprar pelo telefone ou pelo correio. E não precisa nem dizer o motivo do arrependimento.



## Cuidado na hora de comprar



Ao comprar pela internet, por telefone ou pelo correio, veja se o fornecedor é conhecido. É mais garantido. Preste atenção no site (outra palavra inglesa para a forma como uma empresa ou qualquer outra organização se apresenta na internet). Se não tiver tudo explicadinho, não compre. Peça sempre a opinião de alguém que entenda mais que você de compras pela internet antes de fazer uma.

## Preste atenção!!

Quando você for comprar um alimento, sozinho ou acompanhado de sua mãe ou pai, preste atenção no seguinte:

- O preço deve estar bem visível, para você saber se vale a pena comprar aquela marca ou se é melhor escolher outra.
- A embalagem deve mostrar a data de fabricação e a de validade, isto é, até quando o produto pode ser consumido sem risco.
- Nunca compre um alimento com data de validade vencida ou quase para vencer, ou com a embalagem aberta, furada, ou, se for lata, amassada ou enferrujada.



## DIREITOS SERVIÇOS PÚBLICOS



### Fique sabendo

Todas as pessoas têm direito a receber os serviços públicos: energia elétrica, água, esgoto e telefone. As companhias que prestam esses serviços são obrigadas a manter um fornecimento de boa qualidade e sem interrupção.

### Com quem reclamar

No caso dos serviços públicos, o consumidor pode reclamar primeiro nas próprias companhias (veja os telefones na conta). Essas empresas estão obrigadas a dar respostas às reclamações dos consumidores formuladas por telefone. Se quiser, pode também escrever uma carta e mandar pela internet ou pelo correio com aviso de recebimento.

Nos casos de má prestação de serviços de energia elétrica e telefone, você pode também reclamar nas agências do governo que fiscalizam esses serviços.

Se o problema for com água e esgoto, o prejudicado deve reclamar na companhia que abastece sua cidade. Para reclamar, ainda tem o Procon e, em último caso, a Justiça.

Nos casos de má prestação de serviços de energia elétrica e telefone, você pode também reclamar nas agências do governo que fiscalizam esses serviços:

**Problemas com energia elétrica:** Aneel (Agência Nacional de Energia Elétrica) – Disque 144 - (atende de segunda a sexta-feira das 8h00 às 20h00);

**Problemas com telefone:** Anatel (Agência Nacional de Telefonia) - Central de Atendimento 0800 33 2001.

## Consumo responsável

O que é isso? Quer dizer simplesmente que devemos usar, consumir, os recursos naturais só até o limite das nossas necessidades básicas, sem prejudicar o direito das outras pessoas de usá-los também e sem colocar em risco as pessoas que virão depois de nós. Ou seja, não desperdiçar, não poluir e ajudar a manter esses recursos na quantidade e na qualidade apropriadas para o consumo de agora e do futuro.

Toda vez que a gente citar os verbos comprar ou usar, deve fazer duas perguntinhas só: será que eu preciso mesmo disso? Onde eu vou pôr o que sobrar do que já usei?

Por exemplo, muita gente tem telefone celular. E troca a bateria de vez em quando e simplesmente joga a usada no lixo. A pessoa pensa que resolveu o problema, mas aí é que ele começa. Onde vai parar essa bateria? No lixão, geralmente, o que é proibido. Essas baterias têm que ser entregues nas lojas que vendem celulares para ser recicladas. Se jogar no lixo, os produtos químicos que estão dentro dela vão saindo aos poucos, envenenando a terra e a água que está debaixo do solo.

É bom vocês saberem que a gente gera em média 1 quilo de lixo por dia, cada um de nós. Já imaginou?

Muito do que jogamos fora leva centenas ou milhares de anos para se desfazer. Sabe aquele tênis que estava velho e você jogou no lixo? Pois é, onde será que ele foi parar? Ele tem plástico, que leva centenas de anos para se desmanchar.

Daqui uns duzentos anos alguém poderá encontrá-lo quase inteiro em algum buraco que cavar, provavelmente com outros milhões de tênis velhos.

Só que, se a gente não tomar cuidado agora, vai ser difícil ter alguém para contar essa história...

Comece a pensar em tudo que você pode fazer para diminuir o lixo na sua casa, na sua escola, onde você estiver. Faça uma lista e discuta com seus amigos.

Nos supermercados procure usar sacolas reutilizáveis, ajudando a diminuir o uso de sacolas plásticas.



## Veja o que é!

**Acidente de consumo:** é qualquer problema que afeta a saúde e a segurança do consumidor quando um produto comprado ou um serviço feito apresenta defeito. Quem fabrica, importa ou vende um produto ou faz um serviço com defeito é responsável pelos danos causados ao consumidor. O defeito pode ser do produto ou do serviço, mas também da informação de como usar, das advertências, enfim, de todas as informações que estiverem no rótulo.

**Garantia:** é o prazo durante o qual qualquer defeito no produto ou no serviço tem garantia da lei. Ou seja, se acontecer qualquer coisa durante esse prazo, o fabricante ou o prestador do serviço tem de consertar sem cobrar nada ou devolver o dinheiro.

**Manual de uso:** muitos produtos vêm com uma ou mais páginas ensinando como usá-lo, em que condições, para que finalidades e os riscos que pode oferecer se não for usado adequadamente. Quem não lê o manual de um produto, além de levar um tempão para aprender a usá-lo, corre o risco de estragá-lo e, nesse caso, ficar sem o direito de garantia.

**Produto durável:** é o produto que não acaba assim que é usado, e dura muito tempo. É o caso de um par de tênis, por exemplo, que é para ser usado durante um bom tempo. Automóveis, roupas e eletrodomésticos são outros exemplos de produtos duráveis.

**Produto não durável:** é o produto que acaba assim que é usado. Os alimentos são o melhor exemplo de produtos não duráveis.

**Serviços públicos:** são os serviços fornecidos diretamente pelo governo, como é o caso dos serviços de saúde e educação, ou ainda por terceiros, como as empresas de energia elétrica, água e esgoto e telefonia. Todos os cidadãos têm o direito de acesso a esses serviços.

**Prazo de validade:** essa é uma informação muito importante, na qual a gente deve estar sempre ligado. É a data até quando um produto pode ser consumido. Por exemplo, alimentos e medicamentos têm prazo de validade, que deve estar escrito na embalagem, bem à vista do consumidor.

**Rotulagem:** é tudo que está escrito na embalagem de um produto. Tem que informar claramente o que é o produto, para que serve, do que é feito ou composto, os perigos que pode oferecer, a data de fabricação e de validade e outras informações importantes. Aprenda a ler o rótulo de tudo que você compra.





DISQUE  
**procon** JP

0800 083 2015

Av. D. Pedro I, nº 331 - Centro - João Pessoa/PB  
Telefones: (83) 3214.3040 / 3214.3042



CONSELHO FEDERAL  
GESTOR DO FUNDO DE  
DEFESA DE DIREITOS  
DIFUSOS

MINISTÉRIO DA JUSTIÇA  
SECRETARIA DE  
DIREITO ECONÔMICO



[www.joaopessoa.pb.gov.br](http://www.joaopessoa.pb.gov.br)