

A scenic landscape of Governador Valadares, Minas Gerais, featuring a large mountain peak in the background, a river in the foreground, and a bridge crossing the river. The scene is framed by a large, dark blue circular graphic on the left side of the page.

CARTILHA DO CIDADÃO CONSUMIDOR

GOVERNADOR VALADARES

2022/2023



PREFEITURA MUNICIPAL DE
**GOVERNADOR
VALADARES**



CIMDOCE

PROCON
REGIONAL
LESTE DE MINAS

GESTORES

Prefeito Municipal: André Luiz Coelho Merlo

Vice-Prefeito: Nilton David Barroso de Oliveira

Controlador-Geral do Município: Luciano Souto Dias

Procuradora-Geral do Município: Priscila Coelho Erlacher

Chefe de Gabinete do Prefeito: Sebastião Pereira de Siqueira

Secretário de Administração: Filipe Rigo Diniz

**Secretário de Meio Ambiente,
Agricultura e Abastecimento:** Ivan Carlos Gonçalves Fialho

Secretário de Planejamento: Jackson de Sousa Lemos

Secretário da Fazenda: Fernando Rodrigues Pascoal

Procurador-Fiscal: Allan Dias Toledo Malta

Secretária de Assistência Social: Jackeline Maria Ferreira Araújo

**Secretário de Comunicação
e Mobilização Social:** Hudson Ferreira Alves

**Secretária de Desenvolvimento, Ciência,
Tecnologia e Inovação:** Beatriz Pereira de Almeida

Secretário de Educação: José Geraldo Lemos Prata

Secretário de Obras e Serviços Urbanos: Robson de Oliveira Campos

Secretária de Saúde: Caroline Martins Sangali

Secretário de Cultura, Esporte, Lazer e Turismo: Kevin Figueiredo

Secretário de Governo: Leandro Amaral

Ouvidor Municipal: José Bosco Costa

Coordenadora do PROCON: Carolinne Vianna Rocha

CONCEITOS IMPORTANTES

**Fornecedor:**

quem vende, presta serviço.

**Consumidor:**

quem compra, contrata ou é vítima de um produto defeituoso.

**Produto:**

é a mercadoria. Pode ser durável, que não desaparece com o uso, como roupa; ou não durável, que desaparece, como alimento.

**Serviço:**

o que você paga para ser feito. Pode ser durável, como a pintura de uma casa; ou não durável como uma faxina.

**Serviço Público:**

é o serviço prestado pela Administração Pública, como Prefeitura, Estado e União.

**Contrato:**

acordo de vontades realizado entre duas ou mais pessoas.

**CDC**

Código de Defesa do Consumidor, Lei nº 8.078/1990. É a lei que garante os direitos dos consumidores.



1. QUAIS SÃO OS DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR?

PROTEÇÃO DA VIDA E DA SAÚDE

Você deve ser avisado pelo fornecedor dos possíveis riscos que o produto/serviço pode oferecer à sua vida e saúde.

EDUCAÇÃO PARA O CONSUMO

Você tem direito de ser orientado pelo fornecedor sobre como usar corretamente o produto/serviço.

LIBERDADE DE ESCOLHA DE PRODUTOS E SERVIÇOS

Você tem o direito de escolher o produto/serviço que melhor lhe atender.

DIREITO À INFORMAÇÃO

O produto/serviço deve conter informações claras sobre quantidade, peso, composição, preço e outras que o consumidor necessitar para o uso correto.

PROTEÇÃO CONTRA PUBLICIDADE ENGANOSA E ABUSIVA

Você tem direito de exigir tudo o que foi anunciado na propaganda. Se não for cumprido, você pode:

- a) exigir o cumprimento do que foi anunciado;
- b) aceitar outro produto de valor igual;
- c) cancelar a compra e receber a quantia que havia pago com correção. Publicidade enganosa é crime. O que foi anunciado deve ser cumprido.



PROTEÇÃO CONTRATUAL

Se o contrato for abusivo ou impossível de ser cumprido, ele pode ser anulado ou modificado em comum acordo entre as partes ou por um juiz. Os contratos devem ter letra de bom tamanho, legível e devem ser redigidos em linguagem simples.

ACESSO À JUSTIÇA E INDENIZAÇÃO

Caso perceba que foi prejudicado de alguma forma, você tem direito à indenização e/ou outras prováveis reparações. O acesso ao PROCON, órgão de defesa do consumidor, é gratuito e garante ao cidadão atendimento individual, conforme a necessidade. Sempre que necessário, recorra aos órgãos de controle e de fiscalização, bem como à Justiça, por meio de advogado, Defensoria Pública, Ministério Público ou Juizado Especial.

FACILITAÇÃO DA DEFESA DOS SEUS DIREITOS

Se você buscar a Justiça requerendo seus direitos de consumidor, poderá pedir que o fornecedor seja obrigado a provar os fatos (inversão do ônus da prova).

COBRANÇA DE DÍVIDAS

Você não pode ser cobrado com ameaças, de forma que te envergonhe ou te exponha ao ridículo, inclusive no seu local de trabalho.

COBRANÇA INDEVIDA

Se você for cobrado sem dever, poderá receber o valor da cobrança em dobro.

NEGATIVAÇÃO INDEVIDA

Se o seu nome for incluído indevidamente em cadastros de inadimplentes, você poderá exigir, além do cancelamento da cobrança e da negativação, indenização por danos morais.

DIREITO DE ARREPENDIMENTO EM COMPRAS PELA INTERNET

Se você comprar alguma coisa por telefone, entrega a domicílio ou pela internet, poderá desistir da compra em até sete dias, a contar do recebimento do produto e solicitar a devolução do valor que pagou. Se você foi pessoalmente na loja, não tem esse direito, a não ser que na hora da compra a loja tenha oferecido essa possibilidade.

PRODUTO COM DEFEITO

Se você comprou um produto com defeito, pode levá-lo à loja e requerer que o problema seja resolvido. O fornecedor tem apenas uma oportunidade para solucionar o problema, em 30 dias. Se o problema não for resolvido, você poderá escolher entre:

- a) trocar o produto;
- b) receber imediatamente o valor que pagou de volta;
- c) obter desconto no preço.

PRAZOS PARA RECLAMAÇÃO

Existe prazo para você reclamar do serviço/produto. Esse prazo começa a contar da data da compra ou finalização do serviço:

- 30 dias – produtos/serviços não duráveis, como alimento, roupa, remédios, cosméticos;

- ▶ 90 dias – produtos/serviços duráveis, como televisão, automóvel, mesa.

Se o defeito não for visível, será considerado um vício oculto. Nesse caso, os prazos começam a contar da data em que o problema foi descoberto.

DADOS PESSOAIS EM CADASTROS

Se você teve seus dados pessoais como endereço, CPF, identidade, entre outros, incluídos no cadastro de alguma loja no momento de realizar a compra ou contratar um serviço, esses dados não poderão ser repassados a terceiros sem sua autorização.

2. DIREITOS ENVOLVENDO INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS/BANCOS

O BANCO OU A FINANCEIRA REALIZOU UM EMPRÉSTIMO SEM VOCÊ PEDIR?

Foi realizado um empréstimo em sua conta que você não pediu e, depois, passaram a realizar descontos em sua folha de pagamento, aposentadoria ou pensão? Saiba que essa é uma prática abusiva. Os valores descontados indevidamente devem ser devolvidos, podendo ser até mesmo em dobro, conforme prevê o Código de Defesa do Consumidor.



ESTÃO COBRANDO NO SEU CARTÃO DE CRÉDITO UM VALOR REFERENTE A UM PRODUTO QUE VOCÊ NÃO COMPROU?

Se na fatura do seu cartão de crédito for realizada a cobrança de valores referentes a compras que você não realizou, a instituição financeira que administra o cartão poderá ser responsabilizada pelas cobranças indevidas, e os valores restituídos ao consumidor.

FOI ADQUIRIR UM PRODUTO OU CONTRATAR UM SERVIÇO E O VENDEDOR OU FORNECEDOR TE INDUZIU A COMPRAR OUTRO QUE VOCÊ NÃO TINHA INTERESSE OU TE OBRIGOU A PAGAR PELO SEGUNDO PRODUTO/SERVIÇO?

Quando, ao comprar um produto ou contratar um serviço, o consumidor leva outro, além daquele contratado, por um valor adicional, que não desejava, fica caracterizada a venda casada, o que é proibido.

São exemplos de venda casada:

- ▶ Consumo mínima em casa de entretenimento;
- ▶ Concessão de cartões de crédito associados a seguros ou títulos de capitalização;
- ▶ Financiamento de imóvel condicionado a outros produtos ou serviços bancários;
- ▶ Combos com serviços de internet;

TV e telefone, sem oferecer a possibilidade de comercializá-los separadamente;



VOCÊ FICOU MUITO TEMPO NA FILA DO BANCO?

Em Governador Valadares, existe a Lei Municipal nº 6.894/2018 que prevê punição com multa aos bancos que fazem o consumidor esperar por longos períodos para ser atendido. O tempo máximo de espera em fila é de 15 minutos nos dias considerados "normais" e de até 30 minutos em vésperas de feriados prolongados.

3. DIREITOS ENVOLVENDO SERVIÇOS DE TELEFONIA



ESTÃO COBRANDO VALOR ALÉM DO CONTRATADO?

Você contratou um serviço por um valor, mas estão cobrando preço além do que está previsto no contrato? Nesse caso, o consumidor pode exigir que a cobrança seja limitada ao serviço/valor inicialmente contratado, devendo ser ressarcido por todo o valor em excesso que pagou, tendo, inclusive, a opção de rescindir o contrato abusivo.

4. DIREITOS ENVOLVENDO BARES, RESTAURANTES E AFINS



ESTÃO TE COBRANDO CONSUMAÇÃO MÍNIMA?

Como determina o Código de Defesa do Consumidor, casas noturnas, bares e restaurantes podem cobrar um preço pela entrada no estabelecimento e pelo que efetivamente for solicitado e consumido, sendo proibida a cobrança de consumo mínima.



COUVERT ARTÍSTICO

O couvert artístico somente é permitido quando houver música ao vivo ou outra manifestação artística no local, desde que haja informação prévia ao consumidor sobre a cobrança. As informações da cobrança devem estar na entrada do bar e no cardápio, de forma clara e precisa, mencionando o evento artístico e o valor que será cobrado. O couvert artístico deve ser cobrado separado das outras despesas. Não é permitido cobrar do consumidor pelo oferecimento de música ambiente ou por telões para assistir partidas de futebol.



10%

E AQUELES 10%? TAXA DE SERVIÇO (GORJETA)

Não há lei que obrigue o consumidor a pagar gorjeta. É proibida a cobrança para quem consome no balcão, por exemplo. O pagamento é opção do consumidor. Caso o bar, restaurante ou afim insista na cobrança, você pode exigir nota fiscal na qual conste o pagamento da gorjeta e procurar o órgão de defesa do consumidor para formalizar reclamação e solicitar o ressarcimento do valor.



PERDI A COMANDA, E AGORA?

É proibido cobrar multa por perda da comanda. Eventual cobrança é considerada prática abusiva. Quem tem que controlar o que foi consumido é o fornecedor e não o consumidor. Cabe ao estabelecimento registrar e controlar todos os itens consumidos pelo cliente. Só pode ser cobrado do consumidor o valor referente ao que efetivamente tiver sido consumido.



MEIA-ENTRADA

O direito à meia-entrada é assegurado pela Lei Federal nº 12.933/2013 e, em Governador Valadares, pela Lei Municipal nº 4.699/1999. A meia-entrada deve ser concedida sobre o valor do ingresso efetivamente cobrado do público em geral. Isso quer dizer que no caso de uma promoção para a compra antecipada, por exemplo, o consumidor tem o direito de pagar 50% do valor promocional e não do valor cheio. O direito ao benefício da meia-entrada vale para acesso às salas de cinema, teatros, espetáculos musicais/circenses e eventos educativos/esportivos/lazer. A Lei Municipal nº 5.356 de 9 de julho de 2004 institui a meia-entrada para idosos.

TEM DIREITO À MEIA-ENTRADA:

- ▶ Estudantes matriculados em escola pública ou privada, de nível fundamental, médio ou superior;
- ▶ Jovens com idade entre quinze e vinte e nove anos e pertencentes à família com renda mensal de até dois salários mínimos, inscrita no Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal - CadÚnico (denominados jovens de baixa renda);
- ▶ Pessoas com deficiência e seu acompanhante;
- ▶ Idosos (pessoas com 60 anos de idade ou mais).

5. CUIDADOS:

- ✓ *COMPRAS PELA INTERNET: VERIFICAR IDONEIDADE DO SITE, IMPRIMIR TODA A NEGOCIAÇÃO*
- ✓ *AO ADQUIRIR IMÓVEL NA PLANTA: CONFERIR IDONEIDADE DA CONSTRUTORA*
- ✓ *CALL CENTER: PEDIR NÚMERO DO PROTOCOLO*
- ✓ *LER INTEGRALMENTE UM CONTRATO ANTES DA ASSINATURA*
- ✓ *SEMPRE EXIGIR NOTA FISCAL*
- ✓ *TRANSFERÊNCIA DE VEÍCULO: COMUNICAR A VENDA AO DETRAN E EXIGIR A TRANSFERÊNCIA PELO ADQUIRENTE*
- ✓ *NA HIPÓTESE DE RECUSA DO CREDOR NO RECEBIMENTO DE CRÉDITOS, CONSIGNAR O VALOR DEVIDO*
- ✓ *VERIFICAR MATRÍCULA DO IMÓVEL ANTES DE ADQUIRI-LO POR CONTRATO*
- ✓ *PEDIR CÓPIA DE TODO CONTRATO QUE ASSINAR*
- ✓ *AO PEDIR A RESCISÃO DE UM CONTRATO, FAZÊ-LO POR ESCRITO OU PEDIR PROTOCOLO EM CASO DE PEDIDO POR TELEFONE*
- ✓ *NÃO ACEITAR VENDA CASADA (GARANTIA ESTENDIDA, SEGURO EM FINANCIAMENTO, ETC)*
- ✓ *VERIFICAR SOBRE A SITUAÇÃO DE UM VEÍCULO USADO ANTES DA AQUISIÇÃO E TAMBÉM A SITUAÇÃO DO VENDEDOR*
- ✓ *ANTES DE ADQUIRIR UM IMÓVEL, VERIFICAR SE NÃO EXISTE RESTRIÇÃO SOBRE O BEM OU AÇÃO JUDICIAL CONTRA O VENDEDOR*

6. COMO EXIGIR SEUS DIREITOS

- ✔ *GUARDE O REGISTRO DE CONVERSAS, NÚMERO DE PROTOCOLO, DECLARAÇÃO DE COMPARECIMENTO OU ALGO SIMILAR;*
- ✔ *SOLICITE E GUARDE O DOCUMENTO QUE COMPROVE A COMPRA OU A AQUISIÇÃO DE SERVIÇO, BEM COMO EVENTUAL PAGAMENTO, COMO NOTA FISCAL, CONTRATO, RECIBOS;*
- ✔ *APRESENTE RECLAMAÇÃO À PRÓPRIA EMPRESA ENVOLVIDA OU A ALGUM SETOR DE FISCALIZAÇÃO E CONTROLE A ELA VINCULADO E, SE FOR NECESSÁRIO, RECLAME NOS ÓRGÃOS DE DEFESA DO CONSUMIDOR, PODENDO A RECLAMAÇÃO SER ENCAMINHADA PARA:*
 - ▶ *SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR DA EMPRESA RECLAMADA;*
 - ▶ *MEDIAÇÃO EXTRAJUDICIAL;*
 - ▶ *PROCON, RECLAME AQUI;*
 - ▶ *AGÊNCIAS DE CONTROLE COMO ANATEL, INMETRO;*
 - ▶ *OUVIDORIA MUNICIPAL;*
 - ▶ *DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO/FEDERAL;*
 - ▶ *NÚCLEOS DE PRÁTICA JURÍDICA DAS FACULDADES DE DIREITO;*
 - ▶ *MINISTÉRIO PÚBLICO;*
 - ▶ *JUIZADO ESPECIAL (ANTIGO JUIZADO DE PEQUENAS CAUSAS).*
- ✔ *PROCURE UM (A) ADVOGADO (A) DE SUA CONFIANÇA.*

PROCON REGIONAL

Rua São João, nº 192, Centro, Governador Valadares/MG
Telefone: (33) 3276-7699 - procon.atendimento@valadares.mg.gov.br
Horário de funcionamento: 2ª a 6ª, das 8h às 17h

OUIDORIA MUNICIPAL

Rua São João, 192, Centro, Governador Valadares/MG
Telefone (33) 3271-8928 ouvidoria.bosco@valadares.mg.gov.br
Horário de funcionamento: 2ª a 6ª, das 8h às 17h

CONTROLADORIA-GERAL DO MUNICÍPIO

Rua Marechal Floriano, nº 905 - 5º andar,
Centro, Governador Valadares/MG
Telefone (33) 3279-7490/7495
controladoria@valadares.mg.gov.br

PREFEITURA MUNICIPAL DE GOVERNADOR VALADARES

Av. Marechal Floriano, 905, Centro, Governador Valadares/MG
Telefone (33) 3279 -7400
Horário de funcionamento: 2ª a 6ª, das 12h às 18h



CIMDOCE

PROCON
REGIONAL
LESTE DE MINAS



PREFEITURA MUNICIPAL DE
**GOVERNADOR
VALADARES**