



# **BALCÃO DO CONSUMIDOR**

**FACULDADE DE DIREITO - UPF**

**ESTA É A CARTILHA DO CONSUMIDOR.  
COM ELA VOCÊ IRÁ CONHECER OS SEUS  
DIREITOS DE CONSUMIDOR DE FORMA  
RÁPIDA E PRÁTICA.**

## CONSUMIDOR



É qualquer pessoa física (você, seu vizinho, seu amigo) ou jurídica ( empresa) que compra um produto, ou que contrata um serviço para uso pessoal, isto é, que não seja para revender ou usar para fazer uma coisa para vender.

Sobre a caracterização de “CONSUMIDOR” no CDC, veja o art 2º, art. 17 e art. 29.

Art. 2º. Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Art. 17. Para os efeitos desta Seção, equiparam-se aos consumidores todas as vítimas do evento.

Art. 29. Para os fins deste Capítulo e do seguinte, equiparam-se aos consumidores todas as pessoas determináveis ou não, expostas às práticas nele previstas.

## FORNECEDOR



São pessoas físicas ou jurídicas, empresas públicas ou particulares, nacionais ou estrangeiras que oferecem produtos ou serviços.

As pessoas físicas são: médicos, dentistas, pedreiros, etc...

As pessoas jurídicas privadas são, por exemplo : lojas de cosméticos, lancherias, restaurantes, revisteiras, operadores de plano de saúde. As públicas são:

prestadores de serviço de água e luz.

Essas pessoas ou empresas produzem, montam, criam, transformam, importam, exportam, distribuem ou vendem produtos ou serviços para os consumidores.

Sobre a caracterização de "FORNECEDOR" no CDC, veja o art 3º caput.

Art. 3º. Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.



## PRODUTO



É toda mercadoria colocada para vender no comércio, por exemplo: um alimento, um computador, uma roupa, um brinquedo, uma revista etc.

Os produtos podem ser de dois tipos:

Produto durável é todo produto que não acaba assim que é usado. Por exemplo: uma televisão, uma geladeira, um rádio, um fogão.

Produto não durável é aquele que acaba logo após o uso. Por exemplo, os alimentos como laranja, sanduíche, cachorro quente, uma maçã.

Sobre a caracterização de "PRODUTO" no CDC, veja o art 3º Parágrafo 1º.

Art. 3º. Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

§ 1º. Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.



## SERVIÇO



É algo pago para alguém fazer para você. Por exemplo: o conserto da sua televisão, da sua bicicleta, do corte do seu cabelo, conserto de carro, de eletrodoméstico.

Assim como os produtos, os serviços podem ser duráveis e não duráveis.

Serviço durável é aquele que custa a desaparecer com o uso. Por exemplo: a pintura ou a construção de uma casa.

Serviço não durável é aquele que acaba depressa. Por exemplo: a lavagem de uma roupa na lavanderia é um serviço não durável, pois a roupa suja logo após o uso poderá sujar novamente.

Sobre a caracterização de “SERVIÇO” no CDC, veja o art 3º Parágrafo 2º.

Art. 3º. Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

§ 2º. Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.



## DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR





## 1. Proteção da vida e da saúde

Você, fornecedor, deverá ter todo o cuidado ao oferecer produtos ou serviços ao consumidor, pois precisa informar os possíveis riscos dos produtos que produz ou serviços que expõe, preservando a saúde e a segurança do consumidor, pois a VIDA é o bem maior.

Confira o art 6º , inciso I, art.8º, art 9º, art 10 § 1º, art 18 parágrafo. 6º incisos I e II.

Art. 6. São direitos básicos do consumidor:

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

Art. 8. Os produtos e serviços colocados no mercado de consumo não acarretarão riscos à saúde ou segurança dos consumidores, exceto os considerados normais e previsíveis em decorrência de sua natureza e fruição, obrigando-se os fornecedores, em qualquer hipótese, a dar as informações necessárias e adequadas a seu respeito.

Parágrafo único. Em se tratando de produto industrial, ao fabricante cabe prestar as informações a que se refere este artigo, através de impressos apropriados que devam acompanhar o produto.

Art. 9. O fornecedor de produtos e serviços potencialmente nocivos ou perigosos à saúde ou segurança deverá informar, de maneira ostensiva e adequada, a respeito da sua nocividade ou periculosidade, sem prejuízo da adoção de outras medidas cabíveis em cada caso concreto.

Art. 10. O fornecedor não poderá colocar no mercado de consumo produto ou serviço que sabe ou deveria saber apresentar alto grau de nocividade ou periculosidade à saúde ou segurança.

§ 1. O fornecedor de produtos e serviços que, posteriormente à sua introdução no mercado de consumo, tiver conhecimento da periculosidade que apresentem, deverá comunicar o fato imediatamente às autoridades competentes e aos consumidores, mediante anúncios publicitários.

Art. 18. Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com as indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas.

§ 6º. São impróprios ao uso e consumo:

I - os produtos cujos prazos de validade estejam vencidos.

II - os produtos deteriorados, alterados, adulterados, avariados, falsificados, corrompidos, fraudados, nocivos à vida ou à saúde, perigosos ou, ainda, aqueles em desacordo com as normas regulamentares de fabricação, distribuição ou apresentação.



## 2. Educação para o consumo

Receber informações sobre o consumo adequado e correto dos produtos ou serviços é um direito do consumidor.

Art. 4º inciso IV e art 6º , inciso II.

Art. 4º. A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:

IV - educação e informação de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo.

Art. 6º. São direitos básicos do consumidor:

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



### 3. Liberdade de escolha de produtos e serviços

Você, consumidor, tem todo o direito de escolher o seu produto ou serviço. Mas atenção, pois, ao comprar um produto, não é obrigado levar outro produto.

Por exemplo: para abrir uma conta corrente em um banco, você não pode ser obrigado a adquirir um cartão de crédito, um título de capitalização ou um seguro de vida. Isso se chama "venda casada" e é expressamente proibida pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC). Art 6º, inciso II, art. 39, inciso I.

Art. 6º. São direitos básicos do consumidor:

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

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:

I - condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos.



### 4. Informação

Todo produto deve apresentar informações claras sobre sua quantidade, peso, composição, preço, riscos que apresenta e sobre o modo de utilizá-lo, devendo ser informado ao consumidor.

Atenção! Todos os produtos deverão conter o prazo de validade, mas você, consumidor, também deverá ler o manual de instruções, etiquetas, bulas e informações contidas nas embalagens. Art 6º, inciso III, e o art. 31. Sobre prazo de validade, veja o art 18, parágrafo 6º, inciso I e art. 31.

Art. 6º. São direitos básicos do consumidor:

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

Art. 31. A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores.

Parágrafo único. As informações de que trata este artigo, nos produtos refrigerados oferecidos ao consumidor, serão gravadas de forma indelével.

Art. 18. Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com as indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza.

§ 6º São impróprios ao uso e consumo:

I - os produtos cujos prazos de validade estejam vencidos.



## 5. Proteção contra publicidade enganosa e abusiva

Compramos um produto e vem outro, ou aquilo que foi prometido no anúncio não foi cumprido. A publicidade enganosa e abusiva deve ser denunciada aos órgãos de defesa do consumidor, pois é proibido pelo CDC.

**Publicidade enganosa:** É aquela que contém informações falsas ou que as omite, não informa dados importantes sobre um produto ou serviço. Ex: Um anúncio no jornal ou encarte de um produto no valor X e na loja o valor é Y.

Art 6º São direitos básicos do consumidor

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

Art. 35, art 37, parágrafo 1º. Sobre "Publicidade enganosa".

Art. 35. Se o fornecedor de produtos ou serviços recusar cumprimento à oferta, apresentação ou publicidade, o consumidor poderá, alternativamente e à sua livre escolha:

I - exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade.

II - aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente.

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

Art. 37. É proibida toda publicidade enganosa ou abusiva.

§ 1º É enganosa qualquer modalidade de informação ou comunicação de caráter publicitário, inteira ou parcialmente falsa, ou, por qualquer outro modo, mesmo por omissão, capaz de induzir em erro o consumidor a respeito da natureza, características, qualidade, quantidade, propriedades, origem, preço e quaisquer outros dados sobre produtos e serviços.

**Publicidade abusiva:** É a publicidade que estimula a violência, que desrespeita os valores ambientais. Por exemplo: imagem de crianças destruindo seus tênis para fazer com que seus pais comprem novos da marca anunciada.

A publicidade abusiva é proibida pelo CDC

Art 6º, inciso IV, art 37, parágrafo 2º. Sobre "Publicidade abusiva".

Art 6º São direitos básicos do consumidor

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

Art. 37. É proibida toda publicidade enganosa ou abusiva.

§ 2º É abusiva, dentre outras a publicidade discriminatória de qualquer natureza, a que incite à violência, explore o medo ou a superstição, se aproveite da deficiência de julgamento e experiência da criança, desrespeita valores ambientais, ou que seja capaz de induzir o consumidor a se comportar de forma prejudicial ou perigosa à sua saúde ou segurança.



## 6. Proteção contratual

Quando duas ou mais pessoas assinam um acordo ou um formulário com cláusulas pré-redigidas por uma delas, concluem o contrato assumindo obrigações. Neste caso, Código de Defesa do Consumidor protege o consumidor quando as cláusulas do contrato forem prejudiciais.

Art. 46. Os contratos que regulam as relações de consumo não obrigarão os consumidores, se não lhes for dada a oportunidade de tomar conhecimento prévio de seu conteúdo, ou se os respectivos instrumentos forem redigidos de modo a dificultar a compreensão de seu sentido e alcance.



## 7. Indenização. O consumidor tem o direito de ser indenizado quando for prejudicado pela empresa que lhe vendeu o produto ou o serviço.

Art. 12. O fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador respondem, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos, bem como por informações insuficientes

§ 1º O produto é defeituoso quando não oferece a segurança que dele legitimamente se espera, levando-se em consideração as circunstâncias

- I - sua apresentação;
- II - o uso e os riscos que razoavelmente dele se esperam;
- III - a época em que foi colocado em circulação.

§ 2º O produto não é considerado defeituoso pelo fato de outro de melhor qualidade ter sido colocado no mercado.

§ 3º O fabricante, o construtor, o produtor ou importador só não será responsabilizado quando provar:

- I - que não colocou o produto no mercado;
- II - que, embora haja colocado o produto no mercado, o defeito inexiste;
- III - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.



## 8. Acesso à Justiça.

Pode recorrer à Justiça o consumidor que tiver seus direitos violados.

arts. 5º da Constituição Federal

Art. 5º. Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:

XXXV - a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito;

LXXIV - o Estado prestará assistência jurídica integral e gratuita aos que comprovarem insuficiência de recursos;

LXXVIII a todos, no âmbito judicial e administrativo, são assegurados a razoável duração do processo e os meios que garantam a celeridade de sua tramitação.



## 9. Facilitação da defesa dos seus direitos.

O CDC facilita para o consumidor, permitindo a inversão do ônus da prova. Em certos casos, o juiz transfere ao fornecedor a obrigação de provar que não lesou o consumidor.

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

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



## 10. Qualidade dos serviços públicos.

Existem normas no Código de Defesa do Consumidor que asseguram a prestação de serviços públicos de qualidade, assim como o bom atendimento do consumidor pelos órgãos públicos ou empresas concessionárias desses serviços.

Art. 22. Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos

essenciais, contínuos.

Parágrafo único. Nos casos de descumprimento, total ou parcial, das obrigações referidas neste artigo, serão as pessoas jurídicas compelidas a cumpri-las e a reparar os danos causados, na forma prevista neste código.

## **PRAZOS PARA RECLAMAR**



Quando o vício for aparente ou de fácil constatação. Vício é tudo aquilo que torna o produto ou o serviço inadequado para o fim que se destina. Por exemplo: um risco na pintura, a falta de uma peça, etc.

O prazo é de 30 (trinta) dias para bens não duráveis. Por exemplo: fruta, lanche, bolacha, sorvete, etc..

O prazo é de 90 (noventa) dias para bens duráveis. Por exemplo: uma geladeira, um carro, uma casa, um computador, etc...

Estes prazos são contados a partir do recebimento do produto ou serviço.

Quando o vício for oculto, por exemplo, uma peça interna do motor de um carro defeituoso, o prazo inicia-se a partir do momento em que for descoberto o problema.

Os prazos acima se suspendem a partir do momento em que houver ciência do fabricante, importador ou vendedor sobre o vício.

Ou seja, a partir do momento que eu levo um eletrodoméstico para um conserto, por exemplo, e o problema não é resolvido, o prazo de prescrição fica suspenso.

Art. 26 - O direito de reclamar pelos vícios aparentes ou de fácil constatação caduca em:

I - 30 (trinta) dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produto não duráveis.

II - 90 (noventa) dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produto duráveis.

§ 1º - Inicia-se a contagem do prazo decadencial a partir da entrega efetiva do produto ou do término da execução dos serviços.

§ 2º - Obstam a decadência:

I - a reclamação comprovadamente formulada pelo consumidor perante o fornecedor de produtos e serviços até a resposta negativa correspondente, que deve ser transmitida de forma inequívoca.

II - (Vetado).

III - a instauração de inquérito civil, até seu encerramento.

§ 3º - Tratando-se de vício oculto, o prazo decadencial inicia-se no momento em que ficar evidenciado o defeito.

**GARANTIA.** Existem dois tipos de garantia no Código de Defesa do Consumidor: garantia legal e contratual.

**ATENÇÃO.** O termo de garantia deve ser acompanhado de um manual de instrução ilustrado, em português, e fácil de entender.

Não entregar o termo de garantia devidamente preenchido é crime (Art. 74, CDC).

O termo de garantia deverá estar devidamente preenchido pelo vendedor guarde-o junto com a nota fiscal e não o cupom fiscal, que é uma papel térmico que desaparece com o tempo, o que impossibilita a leitura dos dados do cupom.

Art. 74 - Deixar de entregar ao consumidor o termo de garantia adequadamente preenchido e com especificação clara de seu conteúdo: Pena - Detenção de 1 (um) a 6 (seis) meses ou multa.

O Código de Defesa do Consumidor – CDC – dá ao consumidor o direito de reclamar por problemas em produtos duráveis pelo prazo de 90 dias. É a chamada garantia legal, e que independe de ser fornecida pelo fabricante.

De acordo com o artigo 50 do CDC, a garantia contratual é complementar à legal e será conferida mediante termo escrito”. Isso significa que, se o fabricante oferecer, por exemplo, uma garantia de 12 meses para o seu produto, você terá, na prática, 15 meses de garantia, pois o CDC já assegura a todo e qualquer produto durável uma garantia de 90 dias.

**GARANTIA  
LEGAL  
3 MESES**



**GARANTIA  
CONTRATUAL  
9 MESES**



**GARANTIA  
ESTENDIDA  
12 MESES**



**24 MESES DE  
GARANTIA**

**Legal:** Não depende do contrato feito, pois está prevista nos arts. 26, I e II do Código de Defesa do Consumidor.

Art. 26 - O direito de reclamar pelos vícios aparentes ou de fácil constatação caduca em:

I - 30 (trinta) dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produto não duráveis;

II - 90 (noventa) dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produto duráveis.

## Garantia contratual



É aquela que o fornecedor oferece.

A garantia contratual complementa a legal e é dada pelo próprio fornecedor. Chama-se termo de garantia (art. 50, CDC).

No termo de garantia deve constar o que está sendo garantido, qual é o prazo e qual o lugar que ele deve ser exigido.

Art. 50 - A garantia contratual é complementar à legal e será conferida mediante termo escrito.

Parágrafo único - O termo de garantia ou equivalente deve ser padronizado e esclarecer, de maneira adequada, em que consiste a mesma garantia, bem como a forma, o prazo e o lugar em que pode ser exercitada e os ônus a cargo do consumidor, devendo ser-lhe entregue, devidamente preenchido pelo fornecedor, no ato do fornecimento, acompanhado de manual de instrução, de instalação e uso de produto em linguagem didática, com ilustrações.

## GARANTIA LEGAL SOMA-SE À CONTRATUAL

## Garantia estendida



É um tipo de seguro, regulamentado pela Superintendência de Seguros Privados (SUSEP), que tem por finalidade complementar a garantia do produto ou estender (ampliar) essa garantia. A garantia pode ser ou não contratada pelo consumidor. Trata-se de um serviço pago.

Informações claras, corretas, precisas e em língua portuguesa sobre todas as condições contratuais (art.30 do CDC).

Art. 30. Toda informação ou publicidade, suficientemente precisa, veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação com relação a produtos e serviços oferecidos ou apresentados, obriga o fornecedor que a fizer veicular ou dela se utilizar e integra o contrato.

Os lojistas que comercializam a garantia estendida também têm responsabilidade quando há recusa por parte da seguradora em dar atendimento (artigo 34 do CDC).

Art. 34. O fornecedor do produto ou serviço é solidariamente responsável pelos atos de seus prepostos ou representantes autônomos.

Art. 18. Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com a indicações constantes do recipiente, da embalagem, natureza, podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas.

§ 1º Não sendo o vício sanado no prazo máximo de trinta dias, pode o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha.

II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos.

## Desistência de Compras



O consumidor tem o direito de desistir da compra se o negócio foi feito fora do estabelecimento comercial (vendas por telefone, telemarketing, internet, etc.) no prazo de 07 dias, a partir da assinatura do contrato ou do recebimento do produto, previsto no Art. 49 do CDC.

Art. 49 - O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de 07 (sete) dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio.

Parágrafo único - Se o consumidor exercitar o direito de arrependimento previsto neste artigo, os valores eventualmente pagos, a qualquer título, durante o prazo de reflexão, serão devolvidos, de imediato, monetariamente atualizados.

## PERGUNTAS

### **Quem é responsável pelo defeito ou vício de um produto ou serviço?**

Tanto o fabricante como o importador, montador ou vendedor de um produto ou de um serviço são responsáveis pela sua qualidade ou pelos defeitos no produto.

### **O fornecedor pode limitar a venda de uma mercadoria ?**

Pode, desde que anuncie ostensivamente, isto é, desde que a limitação tenha um justo motivo e não fira os usos e costumes.

### **Um consumidor pode ser incluído no SPC, SERASA**

### **sem ser previamente notificado?**

Não pode e, caso isto ocorra, gera oportunidade de o consumidor ser indenizado por danos materiais e morais.

### **Um fornecedor é obrigado a aceitar cheques?**

Segundo o Banco Central, a aceitação de cheques é uma faculdade do fornecedor, entretanto tal condição deve estar informada na entrada da loja, de forma clara, e não ser objeto de discriminação entre consumidores.

### **Um fornecedor é obrigado a aceitar cartões ou pode cobrar e mais para aceitar cartões?**

Um fornecedor não é obrigado a aceitar cartões, mas uma vez que tenha esta opção de pagamento, não pode cobrar a mais pelo produto ou serviço pago no cartão, sendo isto considerado uma prática abusiva e passível de penalização pelo Código de Defesa do Consumidor.



\*Este material foi produzido com recursos do Fundo Estadual de Defesa do Consumidor (Fecon)

Consumidor, fique atento! Você também é um fiscal da lei. Caso seus direitos não sejam respeitados, denuncie aos órgãos competentes.

## ONDE RECLAMAR

### Balcão do Consumidor Passo Fundo

Endereço: Av. Brasil, 743 - Centro - Cep: 99025-002

Telefones: (54) 3314-7660

E-mail: balcaodoconsumidor@upf.br

### Balcão do Consumidor - Carazinho

Rua: Diamantino Tombini, 300 - Oriental - Cep: 99500-000

Telefones: (54) 3329-6433

E-mail: balcaocarazinho@upf.br

### Balcão do Consumidor - Lagoa Vermelha

Rua Protásio Alves, 50 - Alto Pedregal - Cep: 95300-000

Telefone: (54) 3358-6960

E-mail: balcaolagoavermelha@upf.br

### Balcão do Consumidor - Casca

Av. XV de Novembro 402 - Centro - Cep: 99260-000

Telefone: (54) 3347-1157

E-mail: balcaocasca@upf.br

### Balcão do Consumidor - Soledade

Av. Marechal Floriano Peixoto 3033 - Bairro Missões - Cep: 99300-000

Telefone: (54) 3381-9210

e-mail: balcaosoledade@upf.br

**[www.upf.br/balcaodoconsumidor](http://www.upf.br/balcaodoconsumidor)**

## Procon

Av. Brasil, 758 - Centro

Fone/Fax (54) 3584 1155

E-mail: procon@pmpf.rs.gov.br

## Ministério Público Estadual

Rua Bento Gonçalves, nº 720

Fone/Fax (54) 3313 5330

E-mail: mppassofundo@mp.rs.gov.br

Reclamações coletivas de consumo

## Equipe Executora

Prof. Dr. Liton Lanes Pilau Sobrinho, Prof. Ms. Rogerio da Silva,  
Acadêmica Fernanda Tarnowsky

## AGECOM UPF

Angela Orlando, Carina Fachinetto, Cássio M. Dapper, Danielli Lima,  
Fábio Algarve, Guilherme Achilles Perez, Gustavo Bortolin Serrano,  
Lucas de Toni Reginatto, Marcos Duda Bonatto,  
Maria Goreti Bittencourt, Michael Boff

responsabilidade ambiental  
Nós fazemos parte. Por isso fazemos a nossa parte.  
Este material foi impresso em papel reciclado.





# BALCÃO NA ESTRADA!

Agendem a visita do Tchê Consumidor e da turma do Balcão do Consumidor/UPF

Tudo bem, pessoal! Eu sou o **Tchê Consumidor** e tenho uma novidade para vocês:  
O atendimento prestado pelo **Balcão do Consumidor** está mais próximo de você por meio do projeto **Balcão na Estrada**. Um furgão visita escolas, entidades e até outros municípios para tirar dúvidas sobre relações de consumo. São serviços relacionados a cartão de crédito, luz e água, telefone, financiamentos, internet, TV por assinatura, bancos, comércio eletrônico, superendividamento e outros.

Agende a visita da turma do Balcão do Consumidor pelo e-mail [balcaodoconsumidor@upf.br](mailto:balcaodoconsumidor@upf.br) e pelos fones (54) 3316.8518 / 3314.7660

