

**30 ANOS
DO CÓDIGO DE
DEFESA DO
CONSUMIDOR**

CONSUMIDOR CIDADÃO

É CONSUMIDOR CONSCIENTE!

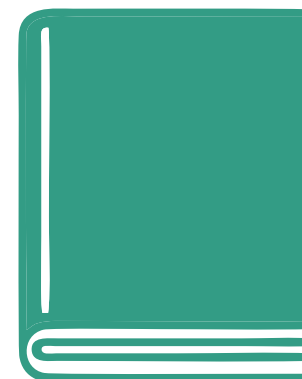


GARANTIAS

“O Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor.”

Conforme previsto na Constituição Federal, em seu art. 5º, XXXII, o Estado deve promover políticas públicas com o objetivo de defender os consumidores. Em comemoração aos 30 anos do Código de Defesa do Consumidor (CDC), a Polícia Civil de Minas Gerais (PCMG) reforça os principais direitos previstos nas legislações em vigor, bem como as formas de abuso, crimes mais comuns e a quem recorrer em caso de violação.

PRINCIPAIS DIREITOS



Fique por dentro de direitos assegurados ao consumidor:

- Informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem.
 - Proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos.
 - Proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais.
 - Efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos.
 - Acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos.
 - Exigir o cumprimento de quaisquer anúncios veiculados.
- Se houver possibilidade de causar algum tipo de doença ou seu agravamento, deve constar de forma clara e precisa. Por exemplo, “contém glúten”, para conhecimento de pessoas intolerantes a esse tipo de proteína.
- Educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações.

Atenção! Em todo estabelecimento deve haver um exemplar do Código de Defesa do Consumidor. Na dúvida quanto aos seus direitos, exija do fornecedor a apresentação do CDC.



VOCÊ SABIA?

Cobrou errado? Pagou em dobro!

Ex.: é indevida a cobrança de consumo mínimo na comanda. Caso não seja resolvido no próprio estabelecimento ou casa de diversão, os órgãos de defesa do consumidor devem ser acionados para que o valor seja ressarcido em dobro ao cliente. É o que traz o art. 39, I, do CDC.

Fui lesado, mas não tenho prova. E agora?

O CDC prevê o ônus da prova em favor do consumidor, ou seja, quem precisa comprovar os fatos é o fornecedor.

Em que pese a determinação, o consumidor pode guardar jornais, anúncios e outras peças publicitárias nas quais houve a divulgação da oferta, pois esses documentos poderão servir de prova para garantir os seus direitos.



FORMAS DE ABUSO

Práticas proibidas pelo Código de Defesa do Consumidor:

- Venda casada: condicionar o fornecimento de produto ou de serviço a outros itens, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos.

Ex.: o consumidor pode contratar só a internet, só o telefone ou só a TV a cabo, sem assinar o conhecido combo.

* A venda casada dissimulada também é considerada abusiva e ocorre quando o combo fica bem mais barato que contratar apenas um serviço.

* Cinema não pode impedir que o consumidor entre com alimentos comprados fora, já que a prática de obrigar o cliente a consumir um produto de sua loja configura venda casada.

Observação: é possível limitar a venda de produtos essenciais, por exemplo, álcool em gel, no período de pandemia da Covid-19, com base no princípio da solidariedade.

- Enviar ou fornecer ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto ou serviço. Caso ocorra, será considerada amostra grátis.

Ex.: envio de cartão de crédito.

- Prevaler-se da fraqueza ou ignorância do consumidor.
- Ameaçar, constranger ou ridicularizar o consumidor na cobrança de dívidas.
- Publicidade abusiva dirigida ao público infantil: qualquer tipo de comunicação que explore a deficiência de julgamento e experiência de uma criança.

Saiba mais! Cobrança de multa por perda de comanda é considerada abusiva, já que o estabelecimento não pode transferir ao consumidor a responsabilidade do controle de suas vendas.



FIQUE POR DENTRO!

1. O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de sete dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone, em domicílio ou via internet.

Nesse sentido, em Minas Gerais, foi editada a Lei nº 23.642/2020, estabelecendo que “o fornecedor sediado no Estado, ao anunciar a venda de produtos e serviços por meio de comércio eletrônico, informará, de forma clara

e ostensiva, os meios adequados e eficazes para o exercício do direito de arrependimento pelo consumidor”.

2. Tentar solucionar o problema diretamente com o fornecedor é sempre a melhor e mais célere opção para o consumidor. Se não houver sucesso, a orientação é buscar os órgãos de defesa.

Consulte a relação de instituições de defesa do consumidor no fim desta cartilha.

CRIMES MAIS COMUNS

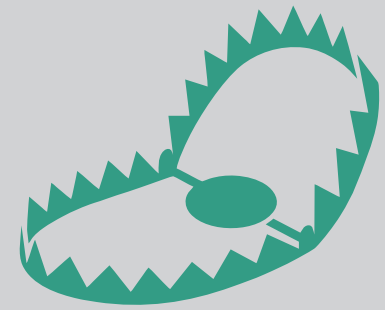


Os delitos mais recorrentes praticados contra o consumidor são:

- Omitir dizeres ou sinais ostensivos sobre a nocividade ou periculosidade de produtos nas embalagens, nos invólucros, recipientes ou publicidade.
- Fazer afirmação falsa ou enganosa, ou omitir informação relevante sobre a natureza, característica, qualidade, quantidade, segurança, desempenho, durabilidade, preço ou garantia de produtos ou serviços.
- Vender produto impróprio para o consumo.
Ex.: produto com validade vencida ou com alguma larva em seu conteúdo.
- Empregar, na reparação de produtos, peça ou componentes de reposição usados, sem autorização do consumidor.
- Utilizar, na cobrança de dívidas, de ameaça, coação, constrangimento físico ou moral, afirmações falsas incorretas ou enganosas ou de qualquer outro procedimento que exponha o consumidor, injustificadamente, a ridículo ou interfira com seu trabalho, descanso ou lazer.
- Publicidade enganosa ou abusiva
Ex.: empresa anuncia um produto cujo efeito esperado acontece em determinado prazo, entretanto o resultado depende de outros fatores.
- Estelionato
Ex.: golpe do empréstimo fácil. O consumidor interessado em conseguir empréstimos com baixas taxas acaba sendo induzido por estelionatários a fazer depósitos antecipados para o suposto pagamento de taxas, impostos e títulos de seguro fiador para, somente depois, obter o dinheiro do empréstimo que, na verdade, não chegará.
- Cartel
Ex.: quando postos de combustíveis se reúnem e acordam a uniformização dos valores de seus produtos e serviços, praticamente, eliminando a concorrência por preço.

DICA:

O consumidor pode solicitar dois testes nos postos de combustíveis: de proveta, referente à qualidade, pelo qual se verifica o percentual de álcool incidente na gasolina, conforme regras do setor; e de vazão, que afere se o volume de combustível pago corresponde ao fornecido, de acordo com norma do Inmetro.



CUIDADO COM AS ARMADILHAS!

PIRÂMIDE FINANCEIRA

Esquema fraudulento que atrai pequenos investidores com a promessa de ganhos rápidos. Rendimentos altos e lucro garantido. Fique atento! Você pode estar sendo envolvido em uma pirâmide financeira.

É a taxa de adesão dos novos associados que sustenta a pirâmide e é justamente por isso que se trata de um esquema insustentável.

Geralmente, um amigo ou conhecido que já está na pirâmide faz a oferta, o que indica parecer ser algo legítimo. Contudo, a própria pessoa que está oferecendo pode não saber que é um golpe.

PRINCIPAIS SINAIS:

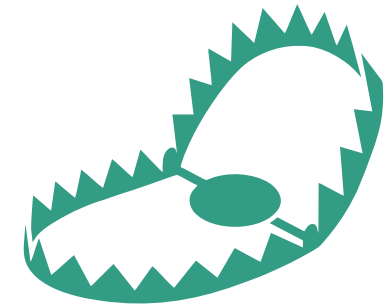
- **Rentabilidade alta, acima da média do que as aplicações do mercado oferecem.** Por exemplo, muito além do que a Selic paga.

Ausência de um produto. Na dúvida, entrar no site da Comissão de Valores Mobiliários (CVM).

- **Lucro garantido.** Nem a renda fixa pode oferecer lucro garantido.

Atenção! Marketing multinível é uma estratégia de venda de produtos ao consumidor em que os distribuidores compensam os revendedores pela efetiva venda, não sendo considerado um investimento e sim uma atividade de trabalho. Nesse caso, há um produto real e viável.

A modalidade citada é diferente de pirâmide financeira. Marketing financeiro é legítimo, pirâmide é crime.



GOLPE DA CARTA DE CRÉDITO CONTEMPLADA

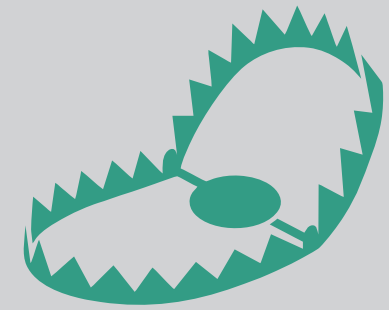
Tipo de fraude muito comum. O consumidor acredita que conseguirá um crédito total para a compra de determinado bem, mediante pagamento de uma quantia. Normalmente, a divulgação da carta contemplada ocorre nas redes sociais ou mídia.

Nesses casos, os golpistas convencem a vítima de que, pagando uma comissão, ela vai entrar em um consórcio já sorteado e sair com a carta em mãos. Depois de receber documentos que comprovariam o sorteio e quitar a taxa de transferência, a vítima é orientada a aguardar a disponibilização do crédito.

Por se tratar de golpe, ela não recebe o valor e não consegue mais contato com a suposta empresa revendedora.

FIQUE ATENTO:

- **Sempre desconfie do crédito fácil.**
- **Desconfie de qualquer vendedor que se negue a informar o nome da administradora de consórcio à qual a cota contemplada está vinculada.**
- **Não pague nada antes de conferir pessoalmente se a cota foi mesmo contemplada. Essa informação é obtida somente na administradora do consórcio. O consumidor deve comparecer ao endereço informado no site oficial da empresa.**
- **Confira se a instituição que administra o sistema é autorizada pelo Banco Central.**
- **Leia atentamente o contrato.**



GOLPES DIGITAIS

O golpe em sites de comércio eletrônico é bastante frequente no ambiente virtual. A modalidade consiste na criação de um site fraudulento, com o objetivo de enganar os consumidores - após o pagamento, eles não recebem a mercadoria.

Geralmente, os valores dos produtos anunciados são muitos menores se comparados aos de empresas do mesmo ramo, e ofertas são vinculadas a canais de comunicação idôneos para mostrar credibilidade.

TOME ALGUNS CUIDADOS:

- **Desconfie de valores muito abaixo dos praticados no mercado. Pesquise se o preço do produto de interesse está de acordo com o cobrado por outras empresas.**
- **Consulte a empresa e a opinião dos consumidores nos sites www.reclameaqui.com.br e www.consumidor.gov.br.**

- **Consulte o CNPJ da empresa e valide o cadastro no site da Receita Federal.**
- **Fique atento aos meios de pagamento disponibilizados pelo site e se há uma conexão segura ou certificado confiável.**
- **Ao quitar um boleto, compare se o nome do beneficiário é o mesmo da empresa ou pessoa física a qual deseja efetuar o pagamento.**
- **Evite clicar em links de conteúdos duvidosos disponíveis em redes sociais, aplicativos de mensagens ou e-mails enviados por estranhos.**
- **Mantenha atualizado o antivírus de seu celular e computador.**

Saiba mais! É circunstância que agrava o crime o cometimento em época de grave crise econômica ou por ocasião de calamidade, por exemplo, durante a pandemia do coronavírus.

ÓRGÃOS DE DEFESA



Em caso de violação de direitos, o cidadão pode recorrer às seguintes instituições:

Delegacia Especializada em Defesa do Consumidor: atua na investigação e repressão de crimes contra o consumidor previstos em resolução da PCMG. **Obs.: Delegacias de área atuam nos demais casos.**

Endereço: Espaço Cidadania - Rua Martim de Carvalho, 94, bairro Santo Agostinho - Belo Horizonte

Telefone: (31) 3275-1887

Nos demais municípios, o cidadão deve se dirigir à unidade policial mais próxima.

Importante! Qualquer delegacia da Polícia Civil está preparada para registrar todos os tipos de crime. Posteriormente, a ocorrência é encaminhada para a unidade competente.

Procon: realiza orientação e defesa do cidadão na área do direito individual do consumidor.

Endereço - Procon Estadual: Espaço Cidadania Rua Martim de Carvalho, 94, bairro Santo Agostinho - Belo Horizonte

Telefone: (31) 2108-5500

Endereço - Procon Municipal: Av. Santos Dumont, 363, Centro - Belo Horizonte

Telefone: (31) 3277-6923

Promotoria de Justiça de Proteção ao Consumidor: combate atos que infringem os direitos do consumidor, em especial, os que oferecem risco de lesão a interesses coletivos ou difusos.

Endereço: Rua dos Goitacazes, 1.202, Barro Preto - Belo Horizonte

Telefone: (31) 3250-4621

Juizado Especial Cível das Relações de Consumo: atua em ações envolvendo consumidores e fornecedores de produtos e serviços.

Endereço: Rua Curitiba, 632, Centro - Belo Horizonte

Telefone: (31) 3270-3550

Obs.: Informe-se sobre o atendimento dos órgãos em sua cidade e o funcionamento durante a pandemia da Covid-19.

FICHA TÉCNICA

Chefe da Polícia Civil de Minas Gerais:

Delegado-Geral Wagner Pinto de Souza

Superintendente de Investigação e Polícia Judiciária

Delegada Ana Cláudia Oliveira Perry

Chefe do Departamento Estadual de Combate à Corrupção e a Fraudes

Delegado Agnelo de Abreu Baeta

Chefe da Divisão Especializada de Investigação aos Crimes Cibernéticos e Defesa do Consumidor

Delegado Guilherme da Costa de Oliveira Santos

Delegacia Especializada em Defesa do Consumidor

Delegadas Sílvia Helena de Freitas Mafuz e
Danubia Helena Soares Quadros

Conteúdo:

Delegada Danubia Helena Soares Quadros

Revisão de texto:

Thanise Reis

Design, diagramação e produção gráfica:

Marlon Leandro

Belo Horizonte - MG, setembro de 2020

O conteúdo desta cartilha se baseou no Código de Defesa do Consumidor, bem como na Constituição Federal, e retrata os casos mais comuns que chegam à Delegacia Especializada em Defesa do Consumidor da PCMG.

30 ANOS
DO CÓDIGO DE
**DEFESA DO
CONSUMIDOR**

   [pcmgoficial](#)

 [pcmg.oficial](#)

 www.policiacivil.mg.gov.br

**POLÍCIA
CIVIL**
MINAS GERAIS