Câmara Municipal de Mococa
PODER LEGISLATIVO

PROTOCOLO		
Número	Data	Rubrica
618	19/03/2012	

DESPACHO

APROVADO

Sala das Sessões 19/03/2012

ADILSON A. GUISSO
PRESIDENTE

REQUERIMENTO Nº 210 2012

EMENTA

Solicita informações à ADECON de Mococa sobre os serviços prestados a população mocoquense.

REQUEIRO à Mesa, cumpridas as formalidades regimentais da Casa, após a manifestação do Nobre Plenário, seja oficiado ao Excelentíssimo Senhor Gilson Aloisio Dias, para que informe a esta Casa de Leis:

a) – Quais os serviços prestados pela ADECON - Associação de Defesa do Consumidor, à população mocoquense?

b) – Informar o número de pessoas atendidas, e as principais questões resolvidas.

JUSTIFICATIVA: -

No último dia 15 de março, foi comemorado o Dia Mundial dos Direitos do Consumidor, quando o Código de Defesa do Consumidor (Lei 8078/90), completou 22 anos de história. Considerada uma legislação moderna, o CDC revolucionou as relações de consumo em todo o país, assegurando uma série de garantias e direitos aos consumidores, até então, considerado a parte mais fraca da relação comercial, face ao poderio econômico das empresas. A data nos remete a uma reflexão sobre a defesa do consumidor mocoquense, razão pela qual solicito as informações do presente requerimento.

Plenário Venerando Ribeiro da Silva, 19 de Março de 2012.

FRANCISCO SALES GABRIEL FERNANDES
CHICO DO SINDICATO – Vereador -

ADECON – Associação de Defesa dos Direitos do Consumidor e Cidadão de Mococa, inscrita no CNPJ sob n.º 02.968.565/0001-92 com endereço a Rua Capitão Miguel Ferreira, n.º 593, Vila Mariana Mococa –SP.

Mococa-SP, 09 de Abril de 2012

CÂMARA MUNICIPAL -MOCOCA- PROTOCOLO		
NÚMERO	DATA	RUBRICA
853	09/4/2012	

A
Câmara Municipal de Mococa
Poder Legislativo

Ref.: Requerimento 210/2012 de autoria
do vereador Sr. Francisco S. Gabriel Fernandes

Prezados (as) Senhores(as)

A Adecon constituída por um grupo de pessoas em 1998, legalmente constituída, defende os interesses de seus associados nos problemas de aquisição de produtos ou contratações de serviços, ou seja defesa do consumidor. Além disso, presta um serviço gratuito de orientação a toda coletividade de Mococa, independente de serem associados ou não. Promove cartilhas e folder de orientação gratuita a toda a população conforme anexo o presente. Também promovemos o acesso e melhoria nas condições de vida, através de fornecimentos de convênios nas mais diversas áreas, desde convênio médico, com profissionais de Mococa, São José do Rio Pardo, São João da Boa Vista, Ribeirão Preto, a convênios

DESPACHO
Para o Expediente da Próxima Sessão Ord em 09/04/2012
ADILSON A. GUISSO
PRESIDENTE

CIENTE OS SENHORES VEREADORES. ARQUIVE-SE
Sala das Sessões 09/04/2012
ADILSON A. GUISSO
PRESIDENTE

odontológicos, exames laboratoriais, óticas, psicólogos, fisioterapeutas, farmácias, dentre outros.

Na parte social promovemos o acesso ao clube social com piscinas, quadras de areia, campo de futebol, quadra poliesportiva, aulas de hidroginástica, ginástica, escolhinha de futebol e exames de aptidão física.

A associação é mantida exclusivamente e unicamente pelos seus associados, e atende um universo de 6.033 usuários, tendo entre suas principais reclamações atendidas na área de produtos móveis eletrônicos e vestuários 39%, assuntos financeiros (bancos, seguradoras, financeiras) 25% e serviços essenciais (telecomunicações, energia elétrica e saneamento básico), dentre outros 19%.

Gilson Aloísio Dias

Presidente

Rx-Diagnostic

Radiologia para diagnóstico e documentação odontológica

Dr. Gustavo Pedrazzi

Rua Visconde do Rio Branco, 1217 - Mococa - SP
Tel/fax: (19) 3656-6580 - rx_pedrazzi@terra.com.br



Dr. Eduardo Amadio Anzaloni

Cirurgião Dentista
CRO 82344
Ortodontia / Clínica Geral / Especialista em Ortodontia

Rua Visconde do Rio Branco, 1167
Centro - Fone: (19) 3656-3579

Rua Canadá, 185
Jardim Lavínia - Fone: (19) 3656-0538

Ana Carolina Miklos

Naturóloga



HIDROTERAPIA
GEOTERAPIA
FLORAIS - FITOTERAPIA
IRIDOLOGIA
REFLEXOLOGIA
AROMATERAPIA
MASSOTERAPIA
CROMOTERAPIA

Fone: (19) 3656-3579 - E-mail: saude.nat@gmail.com
Rua Visconde do Rio Branco, 1167 - Mococa - SP



Daniel Prado Dias Costa
Farmacêutico Responsável
CRF 35.832
E-mail: danfarm_2@yahoo.com.br

Morro Azul
DROGARIA
Cuidando com Amor de sua Saúde!

Convênios
Individual / Familiar / Empresarial

Seg. à Sexta: 08:00 às 21:00h
Sábado: 08:00 às 19:00h
Dom. e Feriados: 09:00 às 14:00h

Aqui tem G Medicamento Genérico

›› Medicamentos
›› Perfumaria

Disk entrega: (19) 3656.7033

Av. Dr. Americo Pereira Lima, 47 - Morro Azul - CEP 13736-260 - Mococa - SP

Thiago de Souza Bassani Cilli
CREF/SP 055779-G

PROFESSOR DE EDUCAÇÃO FÍSICA
FISIOLOGISTA
**Personal Trainner *Preparador Físico*
**Recreação *Ginástica Laboral*
Fone: (19) 3665-2074 / 9285.3184

Rua dos Cedrinhos, 94 - Morro Azul - Mococa - SP

Paulo Campos

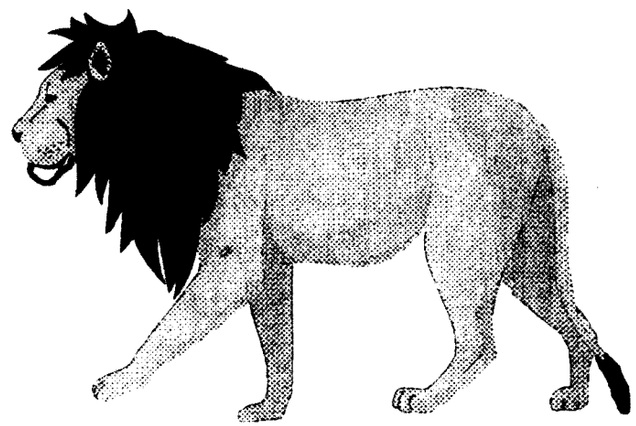
Propaganda e Divulgação
Cel: (19) 9131-2494

Mídias Impressas:
Mídias em Grande Formato (Digital)
Mídias Volantes
Mídias Digitais
Divulgação:

E-mail: paulocampos_jivendas@yahoo.com.br
MSN: paulocampos_jivendas@hotmail.com

Defenda-Se

A DEFESA É O MELHOR ATAQUE



ADECON

CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

qualidade, quantidade, segurança, desempenho, durabilidade, preço ou garantia de produtos ou serviços;

- Fazer ou promover publicidade que sabe ou deveria saber ser enganosa ou abusiva;
- Fazer ou promover publicidade que sabe ou deveria saber ser capaz de induzir o consumidor a se comportar de forma prejudicial ou perigosa a sua saúde ou segurança;
- Deixar de organizar dados fáticos, técnicos e cientifico que dão base a publicidade;
- Empregar, na reparação de produtos, peças 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;
- Impedir ou dificultar o acesso do consumidor as informações que colocar sobre ele constem de cadastros, banco de dados, fichas e registros;
- Deixar de corrigir imediatamente informação sobre o consumidor constante de cadastro, banco de dados, ficha ou registro que sabe ou deveria saber ser inexata.

CIRCUNSTÂNCIAS AGRAVANTES DOS CRIMES

1. Serem cometidos em época de grave crise econômica ou por ocasião de calamidade;
2. Ocasionarem grave dano individual ou coletivo;
3. Dissimular-se a natureza ilícita do procedimento;
4. Quando cometidos:

- por servidor público, ou por pessoa cuja condição econômica-social seja manifestadamente superior da vítima.
- Em detrimento de operário ou rurícola; de menor de dezoito anos ou maior de sessenta anos ou por pessoas portadoras de deficiência mental, interditadas ou não;
- serem praticadas em operações que envolvam alimentos, medicamentos ou qualquer outro produto ou serviço essencial.

DAS INFRAÇÕES

1. Multa;
2. Apreensão do produto;
3. Inutilização do produto;
4. Cassação do registro do produto junto ao orgão competente;
5. Proibição da fabricação do produto;
6. Suspensão do fornecimento de produto ou serviço;
7. Suspensão temporária da atividade;
8. Revogação de concessão ou permissão de uso;
9. Cassação de licença do estabelecimento ou de atividade;
10. Interdição, total ou parcial, de estabelecimento de obra ou de atividade;
11. Intervenção administrativa;
12. Imposição de contrapropaganda.

ÍNDICE REMISSIVO

O que é Código de Defesa do Consumidor
O que é Consumidor, Fornecedor, Produtos e Serviços
Dos direitos básicos do consumidor
Da proteção a saúde e segurança
Da publicidade
Das vendas fora do estabelecimento
Da garantia
Dos prazos para reclamação
O que é um contrato
Como deve ser feito um contrato
Regras geral do contrato
Das claúsulas abusivas
Da reparação de Danos
O que você não deve comprar
O que você não deve contratar
Da apresentação do produto
Da cobrança de dívidas
Dos defeitos e alternativas
Casos em que o comércio deve fazer a devolução
Casos em que o comércio não deve fazer a devolução
Constituem crimes contra as relações de Consumo
Circunstâncias agravantes dos crimes
Das infrações

Fonte: Lei 8.078 de 11 de setembro de1.990
Código Defesa do Consumidor – Guia Prático

- tempo de execução do serviço;
- discriminação dos valores de mão-de-obra e material;

forma de pagamento

IMPORTANTE: O orçamento tem validade de 10 dias a contar, a partir da data de recebimento pelo consumidor. Só o consumidor é quem pode aprovar e autorizar o serviço por escrito. No caso de serviços que seja necessário a troca de peças deverão ser usadas sempre peças novas e originais com a devida autorização do consumidor. A autorização também se faz necessária no caso de peças usadas ou recondicionadas.

DA APRESENTAÇÃO DO PRODUTO

Quando os produtos ou serviços forem oferecidos ao consumidor devem constar informações claras e completas, em português, com os seguintes dados:

1. Características do produto ou serviço; 2. Suas qualidades; 3. Quantidade: 4. Composição; 5. Preço; 6. Garantia; 7. Prazo de validade; 8. Fabricante- nome e endereço; 9. Eventuais riscos a saúde e segurança.

IMPORTANTE: Por um tempo razoável devem ser mantidas peças de reposição no mercado, mesmo após deixar de fabricar.

DA COBRANÇA DE DÍVIDAS

Na cobrança de débitos o consumidor inadimplente não pode ser exposto ao ridículo ou submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.
Ex: Escândalos na porta de casa ou no local de trabalho.

IMPORTANTE: O consumidor cobrado indevidamente tem direito a repetição do indébito por valor igual ou ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável.
O consumidor que não paga tem que ser cobrado, mas existe a forma correta e os meios legais para cobrança.

DOS DEFEITOS E ALTERNATIVAS DEFEITO DE FABRICAÇÃO: O Fornecedor tem 30 dias para solucionar o problema.
Após este prazo o consumidor poderá exigir alternativamente e a sua escolha:

1. A troca do produto por outro da mesma espécie ou
2. O dinheiro de volta corrigido monetariamente ou
3. O abatimento proporcional do preço.

DEFEITO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO: Havendo defeito na prestação de serviço o consumidor poderá exigir:

1. Que o serviço seja feito novamente sem qualquer custo ou
2. O abatimento no preço ou
3. Devolução do valor pago em dinheiro, com correção monetária.

PROTEÇÃO A SAÚDE E SEGURANÇA

Os produtos e serviços colocados no mercado de consumo não acarretarão riscos a saúde e segurança dos consumidores. O fornecedor de produtos e serviços potencialmente nocivos ou perigosos a saúde, ou segurança deverá informar de maneira ostensiva e adequada a respeito dos riscos.

É direito do consumidor a informação sobre a quantidade, características, composição, preço e risco que porventura o produto ou serviço apresentar.

PUBLICIDADE

A publicidade deve ser feita de forma que o consumidor possa identificá-la facilmente. O fornecedor na publicidade de seus produtos ou serviços deve manter as informações técnicas, e cientificas para comprovar a veracidade da propaganda.

Enganosa: a que contém informações inteira ou parcialmente falsas sobre o produto ou serviço, quanto a: característica, quantidade, origem, preços, propriedades ou quando omitir dados essenciais.

Abusiva: quando gerar discriminação, estimular a violência, explorar o medo e a superstição, aproveitar-se da falta de experiência da criança, desrespeitar valores ambientais, induzir a um comportamento prejudicial a saúde e a segurança.

DAS VENDAS FORA DO ESTABELECIMENTO

O consumidor poderá desistir do contrato, no prazo de 07 dias, contados a partir do recebimento do produto ou assinatura do contrato sempre que a venda for realizada fora do estabelecimento, por meio de;

1. Reembolso postal (anúncios em revistas, TV, JORNAIS etc);
2. Pedido por telefone;
3. Vendedores na porta da sua casa ou seu trabalho;
4. Outros meios fora de um estabelecimento comercial.

PROCEDIMENTOS: O Consumidor no caso de arrependimento deverá devolver o produto ou suspender o serviço e terá direito ao valor pago com correção monetária.

DA GARANTIA

É muito importante que no momento da compra, na frente do consumidor seja preenchido o termo de garantia. Devem ser entregue junto ao termo de garantia o manual de instalação e instrução do uso do produto.

O termo de garantia deve esclarecer no que consiste a garantia ; qual o seu prazo; onde ela deve ser exigida e eventuais ônus do consumidor (taxa de visita etc).

IMPORTANTE: MESMO QUE NÃO EXISTA A GARANTIA, O CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR GARANTE OS SEUS DIREITOS NO CASO DE PRODUTOS OU SERVIÇOS DEFEITUOSOS (VEJA PRAZOS ABAIXO).

CONSULTÓRIO ODONTOLÓGICO

Dr. Tony Erisson P. Bastos
Mestre em Ortodontia - CROSP 53924

Dra. Glaciema Bastos
Clínico Geral - CROSP 56676

Nosso trabalho é fazer você sorrir!

* Ortodontia
* Clínica Geral
* Clareamento à Laser
* Endodontia
* Implantes



(19) 3656.1074

Praça Antonio Prado [illegible]
Centro - Mococa - SP

Atendimento:
Segunda a Sexta: 08:00 às 12:00 / 14:00 às 18:00
Sábado: 08 às 12:00h

ODONTOLOGIA!

Atendemos Convênios (OdontoPrev, Interodonto, Sindicatos, ADECON, Funerária)
Rua: Barão de Monte Santo, 1986, Sala 02.
Centro – Mococa – SP (próximo ao Pronto Socorro)
FONE (19) 3656.5537

Dr. Aloysio Taliberti Filho
CLÍNICA MÉDICA - ELETROCARDIOGRAMA - ULTRA-SOM
CRM - 56431

Dra. Lúcia Soares Perero Taliberti
PSICOLOGIA - CRP 15390
CRM - 56431

Tel. Consultório: (19) 3656-1711 / (19) 3656-2867
Rua Coronel José Pereira Lima, 1357 - Centro - Mococa - SP

LABORATÓRIO SÃO LUCAS
Análises Clínicas Qualificadas

LABORATÓRIO SÃO LUCAS
análises clínicas
Cuidando com Amor de sua Saúde!
Fone/Fax: (19) 3656.1883
Rua Riachuelo, 131 - Centro - Mococa - SP

Dra. Irene C. Prado Dias Costa
CRF 8087
Dr. Daniel Prado Dias Costa
CRF 35832

PROGRAMA NACIONAL DE CONTROLE DE QUALIDADE
SBAC



Morro Azul
DROGARIA
[illegible]do com Amor de sua Saúde!

Daniel Prado Dias Costa
Farmacêutico Responsável
CRF 35.832
E-mail: danfarm_2@yahoo.com.br

Aqui tem
G Medicamento Genérico

Convênios
Individual
Familiar
Empresarial

›› Medicamentos
›› Perfumaria

Assistência Farmacêutica Qualificada

Seg. à Sexta: 08:00 às 21:00h
Sábado: 08:00 às 19:00h
Dom. e Feriados: 09:00 às 14:00h

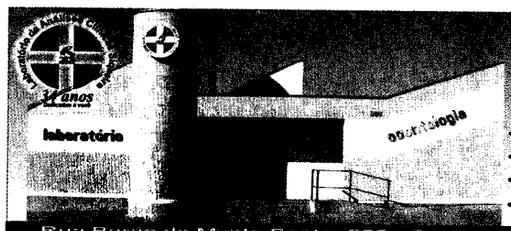
Disk entrega:
(19) 3656.7033

Av. Dr. Américo Pereira Lima, 47 - Morro Azul - CEP 13736-260 - Mococa - SP

Dr. Amilton Resende Sticca
Farm. Bioquímico
Tit. Especialista An. Clin. - S BAC

laboratório
SÃO SEBASTIÃO
análises clínicas

Praça Dr. Jefferson Ferraz, 121 - Fone/Fax: (19) 3656-2977
CEP 13.730-119 Mococa - SP



Laboratório

- PATOLOGIA
- HORMÔNIOS
- ESPERMOGRAMA
- BIOQUÍMICA
- MICROBIOLOGIA
- IMUNOLOGIA
- HEMATOLOGIA
- PARASITOLOGIA
- UROANÁLISE
- DNA - EXAME DE PATERNIDADE
- TESTE DO PEZINHO

PROGRAMA NACIONAL DE CONTROLE DE QUALIDADE
SBAC

Rua Barão de Monte Santo, 986 - Centro - Tel.: (19) 3656-0661 - MOCOCA - SP
Rua Alexandre Cunali, 173 - Sala 1 - Vila Mariana - Tel.: (19) 3656-5330

CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social. Não pode ser contrariada nem por acordo entre as partes. É uma lei Federal em vigor desde 11 de Março de 1.991.

CONSUMIDOR

É toda pessoa física ou jurídica, várias pessoas, que adquire ou utiliza produto para uso próprio.

FORNECEDOR

São empresas ou pessoas físicas que produzem, montam, criam, constroem, transformam, importam, exportam, distribuem ou vendem produtos ou serviços.

PRODUTO

É qualquer bem móvel ou imóvel, material ou imaterial.
Por exemplo:
bens móveis: carro, eletrodomésticos, mesa, etc.
bens imóveis: casa, terreno, sítios etc.
bens imateriais: linha telefônica etc.

SERVIÇO

É qualquer trabalho prestado, remunerado (pago), inclusive os de natureza bancária, financeira, de créditos e seguros, serviços públicos, exceto de caráter trabalhista.

SERVIÇOS PÚBLICOS

São geralmente prestados por empresas públicas que atendem a população de um modo geral: água, esgoto, luz, telefone, transportes, correios. Os serviços devem ser eficientes e adequados, pois isso constitui-se um direito do consumidor.

DOS DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR

O Código de Defesa do Consumidor estabelece os direitos básicos do consumidor e ainda prevê situações que venham a causar prejuízo:

1. A proteção a vida, a saúde;
2. Educação para o consumo;
3. Liberdade de escolha de produtos e serviços;
4. Informação;
5. Proteção contra publicidade enganosa;
6. Proteção contra claúsulas abusivas de contrato;
7. Indenização;
8. Acesso a justiça;
9. Facilidade de defesa de seus direitos;
10. Qualidade dos serviços prestados.

DEFEITO NA QUANTIDADE DO PRODUTO: Havendo esse problema o consumidor poderá exigir:

1. Acréscimo do produto respeitando a quantidade indicada no rótulo ou solicitada pelo consumidor ou abatimento no preço ou troca de produto ou o seu dinheiro de volta, corrigido monetariamente.

CASOS EM QUE O COMÉRCIO DEVE FAZER A DEVOLUÇÃO

O comércio deve obrigatoriamente fazer a devolução do dinheiro pago por algum produto nos seguintes casos:-

- Se o produto for adquirido no sistema de compra a domicilio, por correspondência ou TV, a compra poderá ser cancelada em até sete dias a partir da entrega do produto ou assinatura do contrato;
- Quando o produto está riscado, lascado, não funciona ou não funciona adequadamente;
- Quando os acessórios que constam na propaganda não são entregues junto com o produto (nestes caos ou há entrega do acessório ou o dinheiro é devolvido);
- O produto é diferente do que foi pedido ou escolhido na exposição;
- O produto é anunciado ou exposto em vitrine e vendido por outro preço (devolve-se a diferença).

CASOS EM QUE O COMÉRCIO NÃO DEVE FAZER A DEVOLUÇÃO

- Se, após a compra, o consumidor muda de idéia e simplesmente desiste do produto. O arrependimento do consumidor não é válido se o produto foi adquirido diretamente no estabelecimento comercial;
- Se o consumidor encontra o produto mais barato em outro estabelecimento;
- Se, após a compra, o consumidor verifica que não terá condições de pagá-lo;
- Quando os produtos são comprados em liquidação e ponta de estoque pois, nesses casos, há número limitado de peças, dificultando possível troca;
- Se o consumidor tinha conhecimento prévio de um defeito ou vício do produto;
- Se não foram verificadas antes da compra as características do produto (medida, altura, etc) e o produto não cabe no elevador ou no local escolhido;
- Quando o produto é inadequado para as condições do local. Exemplo: compra de carpete de madeira para casa térrea é desaconselhável por estar no nível da rua e, portanto, sujeito a umidade.

CONSTITUEM CRIMES CONTRA A RELAÇÃO DE CONSUMO

- Omitir dizeres ou sinais ostensivos, sobre a nocividade periculosidade de produtos, nas embalagens, nos invólucros (que serve para envolver), recipientes ou publicidade;
- Deixar de comunicar autoridade competente e aos consumidores a nocividade ou periculosidade de produtos conhecimento seja posterior a sua colocação no mercado;
- Executar serviço de alto grau de periculosidade, contrariando determinação de autoridade competente;
- Fazer afirmação falsa ou enganosa, ou omitir informação sobre característica,

PRAZOS PARA RECLAMAÇÃO

Veja agora os prazos para o consumidor reclamar do defeito do produto ou serviço:

1. 30 (trinta) dias para produto ou serviço não durável.
   exemplo: alimentos
2. 90 (noventa) dias para produto ou serviço durável.
   exemplo: eletrodomésticos

IMPORTANTE: Caso o defeito não seja evidente ou de difícil a sua constatação imediata, os prazos começam a ser contados a partir do seu aparecimento.
Exemplo: ferrugem sob pintura.

DO CONTRATO

Contrato consiste num acordo em que as pessoas contratantes assumem obrigações entre si.

COMO DEVE SER FEITO

Os contratos devem ser feitos com linguagem simples, impressos com letras que permitam uma leitura fácil e dar destaques as clausulas que limitam o direito do consumidor.

REGRAS GERAIS DO CONTRATO

Na assinatura de qualquer tipo de contrato o Código garante o equilíbrio de direitos e obrigações e não são permitidas as clausulas que:

1. Diminuam a responsabilidade do fornecedor em caso de dano ao consumidor;
2. Proíbam o consumidor de devolver o produto ou reaver a quantia paga por um produto ou serviço defeituoso;
3. Transfiram responsabilidades para outras pessoas além do fornecedor e do consumidor;
4. Coloquem o fornecedor em desvantagem exagerada, incompatíveis com a boa fé e eqüidade;
5. Estabeleçam a obrigatoriedade de somente o consumidor apresentar provas num eventual processo;
6. Proíbam o consumidor de recorrer diretamente a um orgão de proteção ao consumidor ou a justiça, sem antes recorrer ao próprio fornecedor ou a quem ele determinar;
7. Autorizem o fornecedor a modificação de qualquer parte do contrato, sem a autorização do consumidor;
8. Estabeleçam as perdas das prestações já pagas por descumprimento de alguma obrigação do consumidor, quando já estiver prevista a retomada do produto pelo fornecedor.

IMPORTANTE: Caso o contrato não esteja de acordo com o Código de Defesa do Consumidor, o consumidor poderá levar seu contrato a um orgão de defesa do consumidor ou se preferir a um advogado de sua confiança, ou se não tiver recursos a Assistência Jurídica Gratuita do Estado.

DAS CLAUSULAS ABUSIVAS

Proibido:

1. Obrigar o consumidor na compra de um produto a levar outro que não queira. Ex: só vender leite a quem levar pão.
2. Tendo condições para vender, recusar a venda. Ex: esconder mercadoria no estoque.
3. Fornecer produto ou serviço sem que o consumidor tenha solicitado e depois cobrar por isso.
4. Aproveitar-se da fraqueza ou ignorância do consumidor.
5. Exigir do consumidor vantagem exagerada ou desproporcional.
6. Prestar serviço sem que antes seja apresentado orçamento com previsão de custos, mão-de-obra etc.
7. Difamar o consumidor que praticou um ato no exercício de um direito seu. Ex.: colocar o consumidor na lista negra mesmo que depositou pagamento em juízo.
8. Colocar no mercado produto ou serviço que não estejam de acordo com as leis que regulam sua produção.
9. No conserto de um produto usar peças de reposição usadas ou recondicionadas sem autorização do consumidor.
10. Fixar multa superior a 10% do valor da prestação, nos contratos de financiamentos.

DA REPARAÇÃO DE DANOS

No caso de um produto ou serviço causar um acidente, a responsável será sempre:

1. O fabricante ou produtor;
2. O construtor;
3. O prestador de serviços.

O comerciante será responsável na impossibilidade de identificação do fabricante, produtor, construtor ou importador.

No Caso do produto apresentar defeito você poderá reclamar ao fornecedor. Ex: comerciante, produtor, construtor, importador, etc.

O QUE VOCÊ NÃO DEVE COMPRAR

1. Produtos em que verifiquem estar amassados, enferrujados, estufados, embalagens abertas ou danificadas;
2. Produtos em que verifiquem indícios de falsificação;
3. Produtos que se encontram fora das normas que regulamentam sua fabricação, distribuição e apresentação;
4. Produtos que não atendam sua real finalidade;
5. Produtos comprazo de validade vencidos.

O QUE VOCÊ NÃO DEVE CONTRATAR

1. Nenhum serviço sem que antes seja feito um orçamento contendo:

- Detalhes do serviço a ser executado;
- tipo de material a ser usado;