

O Direito ao alcance de todos.

O C.D.C. - Código de defesa do consumidor – para quem não é advogado

Leonardo Cidreira de Farias  
Novembro - 2010

**Proibida a reprodução total ou parcial, por qualquer meio ou processo, inclusive quanto às características gráficas e/ou editoriais. A violação de direitos autorais constitui crime (Código Penal, artigo 184 e parágrafos, e Lei 6.895, de 17/12/1980), sujeitando-se a busca e apreensão e indenizações diversas (Lei 9.610/98)**

[...]Mas justiça atrasada não é justiça, senão injustiça qualificada e manifesta[...]

[...]Não há justiça onde não há Deus[...]

**(Rui Barbosa – Oração aos moços)**

## NOTA DO AUTOR

Essa obra é fruto de um sonho que há muito teima em invadir meu dia-a-dia, o sonho de que nosso sofrido povo tenha um pouco mais de “educação jurídica”.

Chamo de “educação jurídica” o cidadão ter acesso a informações básicas sobre aquilo que “lhe é de direito”, ter acesso àquelas informações que podem lhe ajudar no dia-a-dia, em suas batalhas pela sobrevivência.

Nessa primeira obra me debrucei sobre uma relação que todos, absolutamente todos os cidadãos, ao menos uma vez em sua vida já estabeleceram em suas vidas, a relação de consumo. E aqueles que ainda não “entraram” numa relação dessas com certeza um dia o farão.

Esta relação que, na maioria das vezes, coloca de um lado uma pessoa comum e do outro uma empresa de alto poder econômico.

E para igualar essa relação surge o Direito Especializado em Defesa do Consumidor, é nele que se deita essa obra que tenta levar ao leitor uma luz para que seu dia-a-dia nas suas relações de consumo seja mais tranqüilo. Que ele saiba o que pode exigir, mas também saiba quais suas obrigações nessa relação.

Longe de querer fazer uma análise jurídica do Código de Defesa do Consumidor, desejo que essa obra possa chegar à compreensão daquele que “nada sabe” do Direito, daquele que vive à margem total, daquele que ao pegar um código legal chega a se assustar.

Àqueles que conhecem o Direito que porventura tenham acesso a essa obra, perdão pela superficialidade e simplicidade jurídica, que é sua característica primordial.

Mas tenho por convicção de que através dessa superficialidade jurídica, nós agentes do Direito, temos como disseminar um melhor comportamento, buscando uma sociedade mais pacificada do ponto de vista jurídico.

Que sua leitura seja agradável e como disse o “Mestre dos Mestres” – “Conhececi a verdade e a verdade vos libertará”. Se não encontrar aqui a verdade, continue buscando incessantemente, mas continue se iluminando sempre.

Leo Farias

leofariaz@gmail.com

Para minha mãe Sônia, que com seu comportamento inseriu seus filhos no correto desempenho de todas as atividades humanas. Particularmente nesse filho que escreve a vocês, inculcou conceitos que o “empurraram” à procura intensa pela Justiça e por uma sociedade mais pacificada.

Também para minha eterna “pró” Janine Matos, que com seu jeito único, me guiou nos primeiros passos nesse ramo simplesmente magnífico do Direito, o Direito das relações de Consumo.

À minha companheira Daiana e aos meus dois “garotos” que suportaram algumas ausências para a execução deste, e só souberam deste às vésperas do lançamento.

O problema do agradecimento é certamente ser abatido pelo esquecimento!

A todos que contribuíram e a você que me lê: Muito obrigado, de coração.

## ÍNDICE

Capítulo 01 - Mariana e seu celular.....	8
Capítulo 02 - O celular apresentou um problema.....	11
Capítulo 03 - Pedro e a televisão que explodiu .....	15
Capítulo 04 - A conta de telefone que nunca chega no prazo.....	21
Capítulo 05 - O forno de microondas que vai e vem da assistência.....	20
Capítulo 06 - Cartão de crédito não solicitado.....	24
Capítulo 07 - Fornecedor que se nega a vender .....	25
Capítulo 08 - Cobranças em geral.....	26
Capítulo 09 - O que é a "Venda casada"!.....	29
Capítulo 10 - Prazos para reclamar seu direito .....	30
Capítulo 11 - Compra à distância .....	33
Capítulo 12 - Peças para reposição, dever legal.....	35
Capítulo 13 - Quero processar e agora? .....	37
Capítulo 14 - Cheguei ao fórum, o que fazer?.....	40
Capítulo 15 - O Ministério Público e a Defensoria Pública .....	42
Anexo 01 - Endereços da OAB .....	42
Anexo 02 - Endereços dos PROCON's no país.....	45
Anexo 03 - Modelo de documento.....	49

## PREFÁCIO

O livro que você tem em mãos é uma obra que, com certeza, vai facilitar o seu entendimento acerca de vários pontos importantes do Código de Defesa do Consumidor. Com uma linguagem acessível e divorciada dos jargões jurídicos o Autor bem cumpre a sua finalidade de tornar a relação de consumo mais transparente e acessível àqueles considerados vulneráveis – os consumidores.

Combativo, Leonardo sempre foi um aluno que “deu trabalho”. Nunca se conformou em sair de uma aula sem a satisfação de ter aprendido a matéria, exposto o seu ponto de vista, criticado as posições com as quais não concorda, enfim, sem fazer do Direito uma dinâmica que anima as relações sociais.

Por isso, é com muita satisfação que recebi a grata responsabilidade de apresentar esta obra, a qual eu recomendo como um manual de consulta rápida e preliminar, que muito facilitará a prevenção e solução de conflitos de consumo.

Portanto, parabéns, Leo, pela coragem, postura arrojada e combativa, pautada em interesse e preparo. Desejo a ti todo o sucesso. Que o Senhor vá adiante de ti e te acompanhe durante todo o caminho.

E quanto ao “dar trabalho”, me valho das palavras de Vinícius para dizer “ah, se todos fossem iguais a você!!!”.

Janine Soares de Matos Ferraz

Atendente Judiciária do Tribunal de Justiça da Bahia

Professora de Direito das Relações de Consumo - FTC

## CAPÍTULO 01

### Mariana e seu celular

#### 1.1 – NOÇÃO DE CONSUMIDOR E FORNECEDOR

Mariana comprou o seu celular no dia 02 de janeiro de 2008, foi aquela festa. Ela estava poupando seu dinheirinho há três meses para poder pagar o celular à vista.

Ainda na loja, ao receber o aparelho, todos os acessórios e a Nota Fiscal de compra ela foi informada que o mesmo tinha **um ano de garantia de fábrica** que serviria para “cobrir” o conserto de eventuais problemas que fossem de origem de fabricação.

Façamos uma pausa agora, nessa primeira parte de nossa história, para explicarmos alguns conceitos básicos numa relação de consumo, relação onde uma pessoa ou empresa adquire um produto ou contrata um serviço junto uma outra pessoa ou empresa qualquer.

Primeiro temos que determinar o conceito de consumidor pelo CDC:

#### *CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR*

*ARTIGO 02 - Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final*

“Trocando em miúdos”, falando numa linguagem bem popular, qualquer pessoa comum, assim como você, que lê esta obra, será consumidor quando comprar (adquirir) um produto ou utilizar um serviço, mas note o detalhe: **como destinatário final**.

Se você estiver intermediando a compra ou o serviço para alguém, você não será **o consumidor** naquela relação.

Em segundo lugar, vamos conceituar o que é **FORNECEDOR** de acordo com o Código de Defesa do Consumidor:

#### *CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR*

*ARTIGO 03 - 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*

Mais uma vez, simplificando para você leitor, o legislador se preocupou em abranger ao máximo o conceito de **FORNECEDOR**, não se preocupe com

tantos termos técnicos, o que queremos lhe mostrar na simplicidade dessa obra é que qualquer estabelecimento comercial, devidamente registrado será um **FORNECEDOR** e será submetido às ordens que saem do CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Outro detalhe importante é que essa transação tem que vir primordialmente de pessoa ou empresa que “sobreviva” da comercialização ou prestação de serviços daquele produto ou serviço.

Veja bem, se você comprar um computador usado de uma concessionária de veículos que esteja trocando seus computadores não encontraremos nessa transação características básicas de uma relação de consumo.

Claro que ela será resguardada pelo Direito, mas não será pelo Direito Especializado do Consumidor, será pela justiça comum, não terá acesso ao Juizado Especial nem outros benefícios previstos para as relações de consumo que veremos ao longo dessa obra.

Pois bem, retornando à história de Mariana. Quando ela chegou em casa, conferiu todos os itens que acompanhavam seu celular novo e notou que existia um “**Termo de garantia**” onde estavam explicados todos os detalhes a respeito da “**Garantia de assistência técnica**”.

## 1.2 – NOÇÃO DE GARANTIA CONTRATUAL

O CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR prevê esse tipo de garantia, é a chamada “**Garantia Contratual**”, é a garantia que surge do “**Contrato de Compra e Venda**” celebrado entre o consumidor e o fabricante do produto (intermediado pela loja vendedora), contrato que foi concretizado na compra realizada na loja especializada.

Em outra parte desta obra explicaremos mais sobre a responsabilidade de cada um: fabricante, distribuidor e vendedor, numa venda realizada.

Veja o que diz o CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR sobre a garantia contratual:

### *CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR*

*ARTIGO 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 do produto em linguagem didática, com ilustrações.*

Veja leitor, o termo de garantia deve ser preenchido ainda na loja para que tenha pleno valor legal. O CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR fala em complementar à legal, pois mesmo que o produto não dê “**Garantia de fábrica**” a lei, através do Código Civil, prevê garantia básica para que qualquer produto comercializado, até mesmo entre pessoas comuns, não gere prejuízo para nenhuma das partes envolvidas na negociação.

Ou seja, mesmo que você compre um produto “semi-novo” com um amigo seu, essa negociação não estará protegida pelo Código de Defesa do Consumidor mas esse produto terá uma “garantia” legal acompanhando ele, essa garantia estará prevista no Código Civil.

A “Garantia Contratual” não é obrigatória por lei, mas como um atrativo à compra, como um diferencial do produto. Vê-se que a “Garantia contratual” tornou-se mais um item que definirá a compra, encontramos marcas de alguns produtos oferecendo garantia contratual de até **cinco** anos.

Meu amigo leitor, essa é a “Garantia Contratual” e, da próxima vez que for comprar algum produto, saia do estabelecimento comercial com o termo de garantia devidamente preenchido. É um direito seu.

## CAPÍTULO 02

### O celular de Mariana apresentou um problema.

#### 2.1 – NOÇÃO DE VÍCIO DO PRODUTO

Pois bem, Mariana estava muito contente com seu aparelho celular, tirava fotos, ganhava muitos bônus da sua operadora de telefonia quando, apenas dez dias depois da compra o celular começou a apresentar um problema.

Sempre que Mariana recebia uma ligação o celular não tinha som, simplesmente “não tocava”, vibrava, o display iluminava, mas “não tocava”, isso era inconveniente, pois às vezes Mariana estava longe do aparelho e perdia várias ligações.

É comum na linguagem popular, diante de um acontecimento destes, de pronto o consumidor falar: “Ah, que absurdo, meu celular com apenas dez dias de uso apresentou um **defeito**.”. Na “linguagem do Direito”, essa é uma expressão completamente errada.

**LEIA O RESTANTE NA VERSÃO  
COMPLETA, EM PROMOÇÃO DE R\$ 16,00  
POR APENAS R\$ 7,99.**

Clique no link abaixo e compre já o seu

<http://www.cdcparavoce.com.br/compreagora.php>

Se o link não funcionar, visite novamente nosso site!

## **CAPÍTULO 03**

### **Pedro e a televisão de plasma que explodiu e feriu sua mão**

#### 3.1 – NOÇÃO DE DEFEITO

Pedro finalmente conseguiu realizar seu grande sonho de consumo: comprou sua televisão de plasma de 42 polegadas e pagou à vista!

Chegando em casa Pedro foi imediatamente instalar sua televisão. Ligou todos os cabos, tudo de acordo com o manual de instruções do próprio aparelho.

Ao apertar o botão para ligar o aparelho ele simplesmente “explodiu” ferindo sua mão direita, causando queimaduras e lesões diversas.

Caro leitor, problema no aparelho está mais do que claro que ocorreu, porém diferente do aparelho da Mariana o problema ocorrido com a televisão do Pedro o atingiu diretamente.

**LEIA O RESTANTE NA VERSÃO  
COMPLETA, EM PROMOÇÃO DE R\$ 16,00  
POR APENAS R\$ 7,99.**

Clique no link abaixo e compre já o seu

<http://www.cdcparavoce.com.br/compreagora.php>

Se o link não funcionar, visite novamente nosso site!

## **CAPÍTULO 04**

### **O forno de microondas que vai e vem da assistência técnica com o mesmo problema**

Josefa adquiriu um forno microondas de última geração. Usou seu forno por dois meses e de repente o prato do forno microondas parou de girar.

Josefa, de posse de sua nota fiscal e de seu termo de garantia levou o forno de microondas para a oficina de assistência técnica autorizada.

Josefa entregou seu aparelho com problema, exigiu o protocolo no dia 02 de abril, pela legislação já explicada anteriormente, a assistência técnica tem 30 dias “corridos” para a devolução do aparelho em pleno funcionamento.

Dia 12 de abril Josefa recebeu um telefonema da assistência informando que seu aparelho já estava à sua disposição.

**LEIA O RESTANTE NA VERSÃO  
COMPLETA, EM PROMOÇÃO DE R\$ 16,00  
POR APENAS R\$ 7,99.**

Clique no link abaixo e compre já o seu

<http://www.cdcparavoce.com.br/compreagora.php>

Se o link não funcionar, visite novamente nosso site!

## **CAPÍTULO 05**

### **A operadora de telefonia que nunca envia a fatura mensal dentro do prazo de vencimento**

Ezequiel assinou contrato com uma empresa de telefonia móvel celular, escolhendo um plano pós-pago (aquele que o consumidor paga suas ligações após o uso), escolheu no ato da contratação o dia 15 como data de vencimento de suas faturas.

No primeiro mês de uso no dia 15 sua conta ainda não havia chegado, ele entrou em contato com o atendimento telefônico. Após longa espera para ser atendido ele conseguiu finalmente o código de barras para realizar o seu pagamento. No dia 22 a fatura chegou em sua casa.

Nos próximos três meses o acontecimento é recorrente, a fatura não chega, Ezequiel se vê forçado a todo mês gastar trinta minutos, quarenta e até uma hora de seu tempo para conseguir acesso à fatura para pagamento. Contratualmente, o fornecedor de serviços, deveria fazer chegar ao usuário a fatura relativa ao seu consumo para que ele pague, dentro do período de vencimento.

**LEIA O RESTANTE NA VERSÃO  
COMPLETA, EM PROMOÇÃO DE R\$ 16,00  
POR APENAS R\$ 7,99.**

Clique no link abaixo e compre já o seu

<http://www.cdcparavoce.com.br/compreagora.php>

Se o link não funcionar, visite novamente nosso site!

## **CAPÍTULO 06**

### **Cartão de crédito que chegou pelo correio sem solicitação**

Daiana recebeu pelo Correio uma carta registrada, quando abriu, tinha um cartão de crédito com uma carta anexa informando-lhe ter à sua disposição um limite pré-aprovado de R\$ 3.500,00.

O cartão estava com o adesivo ressaltando estar bloqueado.

O que Daiana pode fazer, e o que o Código de Defesa do Consumidor “fala” sobre essa prática tão comum entre as administradoras de crédito?

**LEIA O RESTANTE NA VERSÃO  
COMPLETA, EM PROMOÇÃO DE R\$ 16,00  
POR APENAS R\$ 7,99.**

Clique no link abaixo e compre já o seu

<http://www.cdcpaavoce.com.br/compreagora.php>

Se o link não funcionar, visite novamente nosso site!

## CAPÍTULO 07

### Fornecedor que se nega a vender

Daniel entrou numa loja de confecções para comprar uma camisa de malha branca. Ele tinha feito uma pesquisa no comércio local e tinha visto que a média de preço era de R\$ 12,00. Nessa loja ele encontrou a camisa por R\$ 8,00. Para aproveitar o preço ele pegou seis camisas na prateleira e se dirigiu ao caixa.

Quando chegou ao caixa para realizar o pagamento a funcionária da loja informou a Daniel que a venda da camisa estava limitada a duas unidades por consumidor.

A loja está agindo corretamente? É uma prática considerada legal?

**LEIA O RESTANTE NA VERSÃO  
COMPLETA, EM PROMOÇÃO DE R\$ 16,00  
POR APENAS R\$ 7,99.**

Clique no link abaixo e compre já o seu

<http://www.cdcparavoce.com.br/compreagora.php>

Se o link não funcionar, visite novamente nosso site!

## **CAPÍTULO 08**

### **Cobranças em geral**

Sônia entrou em uma loja para fazer compras, ao chegar no caixa para pagamento ela se surpreendeu ao ver que tinha uma cópia de um cheque seu colada numa lista de “maus pagadores” num mural do departamento financeiro da loja.

Ela saiu angustiada, sem falar nada e sem concretizar sua compra.

Dez dias depois ao chegar ao seu trabalho, seu gerente a convocou para uma reunião de última hora. Quando chegaram à sala de reunião o seu gerente a informou que o motivo da reunião era um cheque da mesma que havia sido emitido em um estabelecimento comercial da cidade e havia sido devolvido “sem fundos”.

Seu gerente lhe informou ainda, que o proprietário de tal loja era cliente deles e havia entregado o cheque para ser “cobrado” imediatamente. Disse também que não admitiria que ela continuasse como funcionária caso não pagasse o cheque até o final do expediente.

Então, o comportamento da loja que Sônia estava devendo foi correto? Um fornecedor pode expor um consumidor a esse tipo de cobrança?

**LEIA O RESTANTE NA VERSÃO  
COMPLETA, EM PROMOÇÃO DE R\$ 16,00  
POR APENAS R\$ 7,99.**

Clique no link abaixo e compre já o seu

<http://www.cdcparavoce.com.br/compreagora.php>

Se o link não funcionar, visite novamente nosso site!

## CAPÍTULO 09

### O Que é a “Venda casada”

A chamada “venda casada” é uma prática bastante recorrente de muitos fornecedores em diversos segmentos. São exemplos clássicos da chamada “venda casada”:

- ✚ O banco que só abre a conta-corrente caso o cliente também adquira um cartão de crédito;
- ✚ A empresa de telefonia celular que só habilita determinado plano de consumo se o cliente comprar determinado aparelho;
- ✚ A administradora de cartão de crédito que só libera o limite se o consumidor adquirir um seguro de vida (exemplo);

São três exemplos clássicos, mas a “venda casada” nada mais é que o condicionamento do fornecimento de um produto ou serviço à aquisição de outro produto ou serviço.

Veja o tratamento dado pelo Código de Defesa do Consumidor a essa prática:

**LEIA O RESTANTE NA VERSÃO  
COMPLETA, EM PROMOÇÃO DE R\$ 16,00  
POR APENAS R\$ 7,99.**

Clique no link abaixo e compre já o seu

<http://www.cdcparavoce.com.br/compreagora.php>

Se o link não funcionar, visite novamente nosso site!

## **CAPÍTULO 10**

### **Prazos para reclamar “seu direito” sobre o produto ou serviço que apresentou problema(s)**

Bem, no mundo jurídico costuma-se dizer que existe um prazo para que aquele que tem um direito lesado possa recorrer à justiça para tentar fazer com que aquela pessoa ou fornecedor que lesou seu direito restabeleça as condições normais.

Isso é necessário para que se tenha o que chamamos de “segurança jurídica”, em outras palavras, as pessoas não podem viver com o “fantasma” de ser “cobrado” por uma lesão de direito a qualquer tempo, às vezes até mesmo décadas depois.

**LEIA O RESTANTE NA VERSÃO  
COMPLETA, EM PROMOÇÃO DE R\$ 16,00  
POR APENAS R\$ 7,99.**

Clique no link abaixo e compre já o seu

<http://www.cdcparavoce.com.br/compreagora.php>

Se o link não funcionar, visite novamente nosso site!

## **CAPÍTULO 11**

### **Compra à distância, suas implicações, os cuidados a serem tomados e o Direito de arrependimento**

Quando o Código de Defesa do Consumidor foi editado a compra à distância se resumia a catálogos, vendedores externos, anúncios em jornais tudo isso sendo finalizado com um pedido via telefone ou vale-postal direcionado ao fornecedor.

Hoje em dia temos as vendas feitas pela internet crescendo numa velocidade vertiginosa, temos os canais exclusivos de anúncios, temos as compras feitas na tela da TV pelo controle remoto de canais pagos, temos as compras via celular.

Esse tipo de venda é chamado de venda “fora do estabelecimento comercial”.

Quando você for efetuar uma compra nesses moldes cerque-se de algumas precauções e tenha certeza de que você estará “coberto” pelo Código de Defesa do Consumidor. Veja o que diz o Código de Defesa do Consumidor com relação a essa forma de venda:

**LEIA O RESTANTE NA VERSÃO  
COMPLETA, EM PROMOÇÃO DE R\$ 16,00  
POR APENAS R\$ 7,99.**

Clique no link abaixo e compre já o seu

<http://www.cdcparavoce.com.br/compreagora.php>

Se o link não funcionar, visite novamente nosso site!

## CAPÍTULO 12

### Dever de manter peças à disposição para reposição e dever de utilização de peças originais em serviços

Fátima levou seu aparelho tocador de DVD para a assistência técnica, a garantia contratual já havia “vencido”, o aparelho tinha dois anos de uso.

Após sete dias ela retornou à assistência técnica para verificar o orçamento do serviço a ser executado em seu aparelho de DVD.

Ela ficou surpresa ao ouvir do técnico que nada poderia ser feito, pois aquele aparelho não era mais fabricado e a peça que havia apresentado problema não era mais encontrada no mercado para a reposição.

Bem, hoje em dia, com o avanço tecnológico é muito comum que um aparelho fabricado hoje daqui a um ou dois anos já tenha “saído de linha”.

E como ficam os consumidores que acreditaram naquele produto, naquela determinada marca? Ficarão eles sem “cobertura” para possíveis problemas?

**LEIA O RESTANTE NA VERSÃO  
COMPLETA, EM PROMOÇÃO DE R\$ 16,00  
POR APENAS R\$ 7,99.**

Clique no link abaixo e compre já o seu

<http://www.cdcparavoce.com.br/compreagora.php>

Se o link não funcionar, visite novamente nosso site!

## **CAPÍTULO 13**

### **Quero processar, e agora?**

Bem, em todos os capítulos anteriores nós colocamos, com personagens fictícios, algumas situações que ocorrem no dia-a-dia de um consumidor.

De nada adianta saber quando você teve um direito lesado, porque ele foi lesado, se você não souber qual o caminho para tentar solucionar esse problema gerado por um fornecedor de produtos ou serviços.

A primeira noção que você consumidor deve ter é que existem alternativas para a solução desse problema sem necessitar recorrer à justiça logo quando surge o problema.

**LEIA O RESTANTE NA VERSÃO  
COMPLETA, EM PROMOÇÃO DE R\$ 16,00  
POR APENAS R\$ 7,99.**

Clique no link abaixo e compre já o seu

<http://www.cdcparavoce.com.br/compreagora.php>

Se o link não funcionar, visite novamente nosso site!

## **CAPÍTULO 14**

### **O funcionário do fórum me “despachou”**

Esse nosso último capítulo tem um direcionamento mais para a conscientização do leitor do que um cunho propriamente técnico.

São muito comuns os pensamentos “Ah, isso não dará em nada.”, “O fabricante deste produto é uma multinacional, nunca ganharei um processo contra ele.”

Meu amigo leitor, se você é um dos que pensa dessa forma, perdão, mas você é responsável direto por essa perpetuação de sentimento de impunidade de nosso país.

Não se deixe abater pelo sentimento de “derrota” instalado por seus amigos, por seus familiares, por conhecidos e até por desconhecidos.

Se você acredita ser seu aquilo que pretende defender vá em frente, consulte um advogado devidamente registrado na OAB e lute pelo que acredita ser seu.

Se preferir ir diretamente ao Juizado Especial de Defesa do Consumidor sem consultar um advogado antes, isso é um direito seu.

No Juizado Especial você terá o direito de ser recebido por um Atendente Judiciário, que é um Bacharel em Direito formado e preparado para “montar” seu processo caso ele veja que há possibilidade jurídica para isso.

Não aceite que um recepcionista lhe “despache” dizendo ser “causa perdida”, dizendo ser “impossível”.

O máximo que pode acontecer é você ter que enfrentar um tempo de espera, existir uma limitação de número de pessoas que o Atendente Judiciário irá atender no dia, mas é um direito seu ser atendido por ele.

Se você deseja um embasamento jurídico para esse direito, veja o que está escrito no Código de Defesa do Consumidor:

**LEIA O RESTANTE NA VERSÃO  
COMPLETA, EM PROMOÇÃO DE R\$ 16,00  
POR APENAS R\$ 7,99.**

Clique no link abaixo e compre já o seu

<http://www.cdcparavoce.com.br/compreagora.php>

Se o link não funcionar, visite novamente nosso site!

## **ANEXO I – OAB**

Sempre aconselhamos firmemente que você procure um advogado devidamente registrado na OAB – Ordem dos Advogados do Brasil – existindo a possibilidade de “abertura de processo contra” um fornecedor qualquer.

Abaixo listamos todos os escritórios das subseções da OAB em cada estado, entre em contato com o de seu estado e fique sabendo da subseção de sua cidade lá lhe informarão sobre um advogado especialista em relações de consumo.

### **ACRE**

Avenida Brasil, 303 - Cobertura,  
Centro Empresarial Rio Branco  
Centro  
CEP: 69900100 - Rio Branco/AC  
FONE: (68)-3223-1693  
FAX: (68)-3224-8040  
E-MAIL: [oabac@oabac.org.br](mailto:oabac@oabac.org.br)  
<http://www.oabac.org.br>

### **ALAGOAS**

Avenida Bráulio Cavalcante, 60  
Centro  
CEP: 57020350 - Maceió/AL  
FONE: (82)-2121-3232  
FAX: (82)-221-9338  
E-MAIL: [presidencia@oab-al.org.br](mailto:presidencia@oab-al.org.br)  
<http://www.oab-al.org.br>

### **AMAPÁ**

Av. Amazonas, 26  
Centro  
CEP: 68908330 - Macapá/AP  
FONE: (96)-3223-2951  
FAX: (96)-3222-0041  
E-MAIL: [oab.amapa@oabap.org.br](mailto:oab.amapa@oabap.org.br)  
<http://www.oabap.org.br>

### **AMAZONAS**

Rua Paraíba, 2000  
Adrianópolis  
CEP: 69057020 - Manaus/AM  
FONE: (92)-3236-6691  
FAX: (92)-3236-7509  
E-MAIL: [sgam@oabam.org.br](mailto:sgam@oabam.org.br)  
<http://www.oabam.org.br>

### **BAHIA**

Praça Teixeira de Freitas, Nº 16  
Piedade  
CEP: 40070000 - Salvador/BA  
FONE: (71)-3329-8900  
FAX: (71)-3329-8926  
E-MAIL: [presidencia@oab-ba.org.br](mailto:presidencia@oab-ba.org.br)  
<http://www.oab-ba.com.br>

### **CEARÁ**

Rua Livio Barreto, 668  
Dionísio Torres  
CEP: 60130110 - Fortaleza/CE  
FONE: (85)-3216-1600  
FAX: (85)-3216-1600  
E-MAIL: [presidencia@oabce.org.br](mailto:presidencia@oabce.org.br)  
<http://www.oabce.org.br>

### **DISTRITO FEDERAL**

SEPN Quadra 516 - Bloco "B" - Lote 07  
Asa Norte  
CEP: 70770530 - Brasília/DF  
FONE: 61-3036-7000  
FAX: 61-3035-7251  
E-MAIL: [presidencia@oabdf.org.br](mailto:presidencia@oabdf.org.br)  
<http://www.oabdf.org.br>

### **ESPÍRITO SANTO**

Rua Alberto de Oliveira Santos 59,  
3º Andar  
Centro  
CEP: 29010908 - Vitória/ES  
FONE: (27)-3232-5600  
FAX: (27)-3222-5633  
E-MAIL: [gabinete@oabes.org.br](mailto:gabinete@oabes.org.br)  
<http://www.oabes.org.br>

### **GOIÁS**

Rua 1121, Nº 200  
Setor Marista  
CEP: 74175120 - Goiânia/GO  
FONE: (62)-3238-2000  
FAX: (62)-3238-2054  
E-MAIL: [gp@oabgo.org.br](mailto:gp@oabgo.org.br)  
<http://www.oabgo.org.br>

### **MARANHÃO**

Rua Dr. Pedro Emmanoel de  
Oliveira, Nº 1  
Calhau  
CEP: 65076908 - São Luis/MA  
FONE: (98)-2107-5454  
FAX:  
E-MAIL: [presidencia@oabma.org.br](mailto:presidencia@oabma.org.br)  
<http://www.oabma.org.br>

### **MATO GROSSO**

2º Av. Transv., S/N, CX Postal 1241  
- CPA  
Pal. Paiaguas  
CEP: 78050970 - Cuiabá/MT  
FONE: (65)-3613-0900  
FAX: (65)-3644-1374  
E-MAIL: [presidencia@oabmt.org.br](mailto:presidencia@oabmt.org.br)  
<http://www.oabmt.org.br>

### **MATO GROSSO DO SUL**

Av. Mato Grosso do Sul, 4700  
Caranda Bosque  
CEP: 79031001 - Campo  
Grande/MS  
FONE: (67)-3318-4700  
FAX: (67)-3318-4716  
E-MAIL: [oabms@oabms.org.br](mailto:oabms@oabms.org.br)  
<http://www.oab-ms.org.br>

### **MINAS GERAIS**

Rua Albita, 250  
Cruzeiro  
CEP: 30310160 - Belo  
Horizonte/MG  
FONE: (31)-2102-5800  
FAX: (31)-2102-5884  
E-MAIL: [gabinete@oabmg.org.br](mailto:gabinete@oabmg.org.br)  
<http://www.oabmg.org.br>

### **PARÁ**

Av. Amazonas, 26  
Centro  
CEP: 68908330 - Macapá/AP  
FONE: (96)-3223-2951  
FAX: (96)-3222-0041  
E-MAIL: [oab.amapa@oabap.org.br](mailto:oab.amapa@oabap.org.br)  
<http://www.oabap.org.br>

### **PARAÍBA**

Rua Rodrigues de Aquino, 37 - 1º  
Andar  
CEP: 58013030 - João Pessoa/PB  
FONE: (83)-2107-5200  
FAX: (83)-2107-5207  
E-MAIL: [presidencia@oabpb.org.br](mailto:presidencia@oabpb.org.br)  
<http://www.oabpb.org.br>

### **PARANÁ**

Rua Brasilino Moura, 253  
CEP: 80540340 - Curitiba/PR  
FONE: (41)-3250-5700  
FAX: (41)-3323-6206  
E-MAIL: [presidencia@oabpr.org.br](mailto:presidencia@oabpr.org.br)  
<http://www.oabpr.com.br>

### **PERNAMBUCO**

R. Imp. D. Pedro II, 235, Ed. Luiz  
Heráclito  
Santo Antônio  
CEP: 50010000 - Recife/PE  
FONE: (81)-3424-1012  
FAX: (81)-3424-3043  
E-  
MAIL: [secretariapresidencia@oabpe.org.br](mailto:secretariapresidencia@oabpe.org.br)  
<http://www.oabpe.org.br>

### **PIAUI**

Rua Tibério Nunes, S/N  
CEP: 64000750 - Teresina/PI  
FONE: (86)-2107-5800  
FAX: (86)-3223-5795  
E-MAIL: [cpd@oabpi.org.br](mailto:cpd@oabpi.org.br)  
<http://www.oabpi.org.br>

### **RIO DE JANEIRO**

Av. Marechal Câmara , 150  
Castelo

CEP: 20020080 - Rio de Janeiro/RJ  
FONE: (21)-2272-2001  
FAX: (21)-2272-2108  
E-MAIL: presidencia@oab-rj.org.br  
<http://www.oab-rj.org.br>

#### **RIO GRANDE DO SUL**

Rua dos Andradas, 1261 - 12º  
Andar  
CEP: 90020009 - Porto Alegre/RS  
FONE: (51)-3287-1800  
FAX: (51)-3226-0179  
E-  
MAIL: gabinetedapresidencia@oab  
s.org.br  
<http://www.oabrs.org.br>

#### **RIO GRANDE DO NORTE**

Av. Luiz da Câmara Cascudo, 478  
Centro  
CEP: 59025280 - Natal/RN  
FONE: (84)-4008-9400  
FAX: (84)-4008-9421  
E-MAIL: presidencia@oab-rn.org.br  
<http://www.oab-rn.org.br>

#### **RONDÔNIA**

Av. Rua Paulo Leal, 1300  
Nossa Senhora das Graças  
CEP: 78915080 - Porto Velho/RO  
FONE: (69)-3217-4200  
FAX: (69)-3217-4204  
E-MAIL: presidencia@oab-ro.org.br  
<http://www.oab-ro.org.br>

#### **RORÁIMA**

Av. Ville Roy, 1833-E  
CEP: 69306000 - Boa Vista/RR  
FONE: (95)-3224-2854  
FAX: (95)-3623-1715  
Site oficial: <http://www.oab.org.br/>

E-MAIL: oab@oabrr.org.br  
<http://www.oabrr.org.br>

#### **SANTA CATARINA**

Rua Paschoal Apóstolo Pítsica,  
4.860  
Agrônômica  
CEP: 88025900 - Florianópolis/SC  
FONE: (48)-3239-3500  
FAX: (48)-3239-3559  
E-MAIL: oabpresidente@oab-  
sc.org.br  
<http://www.oab-sc.com.br>

#### **SÃO PAULO**

Praça da Sé, 385  
Centro  
CEP: 01001902 - São Paulo/SP  
FONE: (11)-3291-8100  
FAX: (11)-3291-8275  
E-MAIL: presidencia@oabsp.org.br  
<http://www.oabsp.org.br>

#### **SERGIPE**

Travessa Martinho Garcez, 85  
CEP: 49010200 - Aracajú/SE  
FONE: (79)-3211-9124  
FAX: (79)-3211-9124  
E-MAIL: oab@oabsergipe.com.br  
<http://www.oabsergipe.com.br>

#### **TOCANTINS**

201 Norte, Conj 2 , Lotes 1 e 2  
Centro  
CEP: 77010010 - Palmas/TO  
FONE: (63) 3212 9600  
FAX: (63) 3212 9600  
E-MAIL: oabto@uol.com.br  
<http://www.oabto.org.br/>

Cadastro nacional de advogados: <http://www.oab.org.br/cadastroAdv.asp>

Sempre procure um advogado em casos de litígios.

## ANEXO 02 – PROCON´s em todo o país

Como citado anteriormente, sempre é aconselhável tentar a resolução administrativamente antes da via judiciária.

É interessante que você procure o PROCON antes de tentar a via judiciária. Para facilitar seu trabalho segue a lista dos principais PROCON´s espalhados pelo país.

Quando da edição deste livro, eram 444 unidades espalhadas por todos os estados. Fiz uma seleção dos principais, caso seu município não se encontre listado, ligue para aquele mais próximo de você e procure saber se em seu município existe alguma unidade de atendimento.

Essa lista foi retirada do site: <http://www.portaldoconsumidor.gov.br/procon.asp> - podendo ser acessado a qualquer momento por qualquer cidadão. Aliás, eu recomendo que você acesse o site em virtude das constantes atualizações.

UF - Município	Nome	Endereço	Telefone
AC- Rio Branco	PROCON Acre	Rua Amazonas, s/n, Cadeia Velha	(68) 224-6161
AL – Maceió	PROCON Maceió	Praça Raul Ramos, nº 01 - Poço - Maceió - AL	(82) 3327-3239
AL- Maceió	PROCON Alagoas	Rua Cicinato Pinto, 503 - Centro	(82) 315-1792
AM - Manaus	PROCON Amazonas	Rua Afonso Pena, 8 - Praça 14 de Janeiro	(92) 233-3292
BA - Feira de Santana	PROCON Feira de Santana	Rua Domingos Barbosa de Araújo, 466, Kalilândia	(71) 221-1817
BA – Itapetinga	Procon Itapetinga	Rua Maria Quitéria, 34, Centro	(71) 261-3300
BA – Salvador	PROCON Bahia	Rua Carlos Gomes, 746, 2º andar, Centro	(71) 321-4228
BA – Salvador	CODECON - Procon Municipal da Capital	Rua 28 de setembro, 26 - Centro	(71) 324-4238
BA - Vitória da Conquista	PROCON Vitória da Conquista	Praça Tancredo Neves, 129, Centro	(71) 424-8911
CE – Cratús	DECON Cratús	Rua Carlos Rolim, 73	
CE – Crato	DECON Crato	Rua José Carvalho, 384, Centro	
CE – Fortaleza	DECON CE	Av. Heráclito Graça, 100 - Centro	0800 858001
CE - Juazeiro do Norte	DECON Juazeiro do Norte	Rua São Pedro, 193	
CE – Sobral	DECON Sobral	Praça General Tibúrcio s/nº	
DF – Brasília	PROCON Distrito Federal	SCS - Q 08 - Bl.	(61) 226-0211
ES - Cachoeiro de Itapemirim	PROCON Cachoeiro de Itapemirim	Rua 25 de Março, nº41 2º andar - Centro	(27) 3155-5262
ES – Cariacica	PROCON Cariacica	Rua Santa Marta , nº 92 , Campo Grande	(27) 3216-0306
ES – Colatina	PROCON Colatina	Praça do Sol Poente, s/n - Centro	(27) 3177-7020

ES – Vitória	PROCON Municipal de Vitória	Av. Maruípe, 2544 – Itararé	(27) 3382-5551
ES – Vitória	PROCON Espírito Santo	Av. Pricesa Isabel, 599, ED. 5º, 6º E 7º andar - Centro	(27) 3381-6239
GO – Anápolis	PROCON Anápolis	Av. Brasil Norte, 740 -Terminal Rodoviário Josias Moreira Braga	(62) 324-1515
GO - Caldas Novas	PROCON Caldas Novas	Av. Orcalino Santos, s/ nº - Centro	(64) 3455-5141
GO – Catalão	PROCON Catalão	Rua Dr. Willian Fayad, nº 200, sala 1	(64) 442-6242
GO – Goianésia	PROCON Goianésia	Rua 31, nº 279, Praça da Matriz - Prédio da Prefeitura	(62) 353-2947
GO – Goiânia	PROCON Goiânia	Av. Goiás, 495 ST. Central de Goiânia	(62) 524-2940
MA - São Luis	Procon Maranhão	Praça Gomes de Souza, 249 2º andar - Centro	(98) 231-0021
Governador Valadares	Procon Governador Valadares	Rua Belo Horizonte , nº 29 - Centro	(33) 3276-7699
MG – Ipatinga	PROCON Ipatinga	Av. Maria Jorge Selim de Sales Nº 100 - Centro	(31) 3829-8510
MG - Belo Horizonte	PROCON BH - Belo Horizonte	<a href="http://www.pbh.gov.br/procon/proindex.htm">http://www.pbh.gov.br/procon/proindex.htm</a>	
MG - Juiz de Fora	PROCON Juiz de Fora	Avenida Independência 992 , CENTRO	(32) 3690-8439
MG - Uberlândia	PROCON Uberlândia	Av. João Pinheiro, 1.717 - Bairro Aparecida	(34) 3235-0220
MS - Dourados	PROCON Dourados	Rua Major Capilé nº 2411 - Centro	(67) 411-7705
MS - Maracajú	PROCON Maracajú	Rua Jordão Alves Corrêa, 2660	(67) 454-5092
MS - Undo Novo	PROCON Undo Novo	Rua Voluntário da Pátria s/nº - Esq. C/ Filinto Muller	(67) 474-1681
MS - Naviraí	PROCON Naviraí	Rua Amélia Fucunda, 190	(67) 461-3433
MS - Nova Andradina	PROCON Nova Andradina	Rua Santa Lúcia, 199	(67) 441-4325
MT - Alta Floresta	PROCON Alta Floresta	Av. Ariosto da Riva, 3991	(66) 521-1719
MT - Cáceres	PROCON Cáceres	Avenida Sangradouro s/nº , Bairro Cavahada - Centro	(65) 223-8020
MT - Cuiabá	PROCON MT - Procon Mato Grosso		
MT - Guarantã do Norte	PROCON Guarantã do Norte	Av. Jatobá, 1195 - Caixa postal nº 95	(66) 552-2160
MT - Jaciara	PROCON Jaciara	Av. Antonio Ferreira Sobrinho, 1075	(66) 461-1308
PA - Almeirim	PROCON Almeirim	Praça 14 de julho s/n	(93) 3737-1262
PA - Belém	Procon Pará	Rua 28 de Setembro, 339 - Comercio	1512
PA - Belém	PROCON Estadual do Pará	Rua 28 de Setembro, 339 - Comércio	(91) 242-1448
PA - Breves	PROCON Breves	Casa da Cidadania - Praça Diário Furtado s/nº	(91) 3783-1109
PA - Castanhal	PROCON Castanhal	Rua Paes de Carvalho - Prédio da Sup. da Polícia Civil	(91) 3721-4913
PB - Campina Grande	PROCON Campina Grande	Rua Afonso Campos , 304 2º andar - Centro	(83) 08002813180

PB - João Pessoa	PROCON PB - Procon Paraíba		
PB - João Pessoa	PROCON João Pessoa	Rua Afonso Campos, 125	(83) 0800 83 2015
PE - Olinda	Procon Olinda	Av. Presidente Kennedy, Nº 1001	(81) 439-4853
PI - Teresina	Procon Piauí	Rua Alvaro Mendes, 2294 - Centro	(86) 222-5570
PR - Curitiba	PROCON Curitiba	Rua Alameda Cabral nº 184 - Centro	(41) 800411512
PR - Apucarana	PROCON Apucarana	Praça Kennedy, s/nº - 1andar - Sala 01	(43) 425-2034
PR - Assis Chateaubriand	PROCON Assis Chateaubriand	Av. Centro Cívico, s/nº - Caixa postal 291	(44) 528-1198
PR - Astorga	PROCON Astorga	Avenida Dr. José Soares de Azevedo, nº 48	(44) 234-3456
PR - Cambé	PROCON Cambé	Rua Pará, nº 150	(41) 249-2000
RJ - São Fidélis	PROCON São Fidélis	Praça Teixeira Soares, 186-A	(22) 758-1219
RJ - Barra Mansa	PROCON Barra Mansa	Rua Luís Ponce, 263 - Centro	(24) 322-6062
RJ - Cabo Frio	PROCON Cabo Frio	Rua: Boulevard Canal, 13 - Centro	(22) 643-5831
RJ - Campo Grande	PROCON Campo Grande	Rua Carlos Silva, 141- Centro	
RJ - Campos dos Goitacaze	PROCON Campos dos Goitacaze	Avenida José Alves de Azevedo nº 236 - Centro	(22) 2725-6474
RN - Mossoró	Procon Mossoró	Rua Rui Barbosa, 282	(84) 316-1300
RN - Natal	Procon Rio Grande do Norte	Rua Tavares de Libra, 109 - Palácio da Cidadania	(84) 212-1218
RS - Dom Pedrito	COMDECON Dom Pedrito	Rua Borges de Medeiros, s/nº - Praça General Osório	(53) 243-3177
RS - Santo Ângelo	COMDECON Santo Ângelo	Rua Antunes Ribas , 2002	(55) 3313-1600
RS - Alegrete	PROCON Alegrete	Praça Getúlio Vargas, 409	(55) 422-4533
RS - Bento Gonçalves	PROCON Bento Gonçalves	Rua Saldanha Marinho, 304 / 1º andar	(54) 451-1857
RS - Caçapava do Sul	PRODECON Caçapava do Sul	Rua XV de Novembro, 918	(55) 281-1599
SC - Criciúma	PROCON Criciúma	Rua João Pessoa , 143 1º andar	(48) 433-6402
SC - Curitibaanos	PROCON Curitibaanos	Rua Antonio Rossa, 286 - Centro	(49) 241-0758
SC - Florianópolis	PROCON Florianópolis	Rua Tenente Silveira, 162 - Ed. das Diretorias, 7º andar	(48) 216-1518
SC - Fraiburgo	PROCON Fraiburgo	Av. Rio das Antas, 185 - Centro	(49) 246-2046
SC - Imbituba	PROCON Imbituba	Av. João Rinsa , 601 Prefeitura Municipal	(49) 225-0281
SE - Aracaju	Procon Sergipe	Av. Belmiro Gouveia S/Nº Shopping Rio Mar - CEAC	0800-7037979
SP - Guarulhos	PROCON Guarulhos	Rua Condessa Amália, 241 - Jd. Santa Mena	(11) 6468-0008
SP - Itapetininga	PROCON Itapetininga	Rua Venâncio Ayres, 384 - Centro	(15) 271-0356
SP - Mogi Mirim	CEDECON Mogi Mirim	R. Dr. José Alves, 129 - Centro	(15) 1554-4456
SP - São José dos Campos	Procon São José dos	Rua Vilaça, 683/Centro	(12) 3922-6044

	Campos		
SP – Sumaré	Procon Sumaré	Av. Júlio Vasconcelos Bufarah, s/nº - Rodov. (piso sup.)	(19) 873-2000

## **ANEXO 03 – MODELO DE DOCUMENTO**

Aqui você encontra dois modelos de documentos que podem ser úteis no seu dia-a-dia. Substitua os campos indicados e você terá um documento administrativo que poderá lhe auxiliar em possíveis processos judiciais.

**TENHA ACESSO A MODELOS DE  
DOCUMENTOS NA VERSÃO COMPLETA,  
EM PROMOÇÃO DE R\$ 16,00 POR  
APENAS R\$ 7,99.**

Clique no link abaixo e compre já o seu

<http://www.cdcparavoce.com.br/compreagora.php>

Se o link não funcionar, visite novamente nosso site!