



MINISTÉRIO PÚBLICO
DO ESTADO DO PARÁ

Organização:

NÚCLEO DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO
PARÁ NUCON/MPPA

Centro de Apoio Operacional Cível,
Processual e do Cidadão

INFORMATIVO DE DIREITOS DO *CONSUMIDOR* BRASILEIRO



INFORMATIVO DE DIREITOS DO *CONSUMIDOR* BRASILEIRO

O Código de Defesa do Consumidor (CDC) garante uma série de direitos aos consumidores no Brasil. Caso você tenha se deparado com alguma situação em que seus direitos foram desrespeitados, é fundamental saber onde buscar ajuda e como formalizar sua reclamação.

Organização:

NÚCLEO DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO
PARÁ NUCON/MPPA

Centro de Apoio Operacional Cível,
Processual e do Cidadão



INFORMATIVO DE DIREITOS DO CONSUMIDOR BRASILEIRO

1. DIREITOS DO CONSUMIDOR BRASILEIRO

O Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/1990) estabelece que:

- O consumidor tem direito à proteção contra práticas comerciais abusivas, como propaganda enganosa, cobrança indevida e cláusulas abusivas em contratos.
- A oferta e apresentação de produtos e serviços devem ser claras, com informações suficientes sobre características, preços e condições.
- É direito do consumidor a devolução de valores em caso de produtos ou serviços que não atendam às expectativas ou que apresentem defeitos.
- Garantia de serviços e produtos: Em caso de defeitos, o consumidor tem o direito de exigir a reparação ou troca do produto.

Resolução de problemas de energia elétrica, carros e outros produtos: Quando um serviço não for prestado corretamente ou se houver abusos, o consumidor deve recorrer aos órgãos competentes.



Realização:

NÚCLEO DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PARÁ NUCON/MPPA

Rua Ângelo Custódio, nº 36, Cidade Velha, Belém/PA

Confecção:

Centro de Apoio Operacional Cível, Processual e do Cidadão

INFORMATIVO DE DIREITOS DO CONSUMIDOR BRASILEIRO

2. SITUAÇÕES COMUNS E COMO RECLAMAR

2.1. Reclamação sobre Fornecimento de Energia Elétrica

Se você está enfrentando problemas com o fornecimento de energia elétrica, como falhas constantes, cobranças indevidas ou práticas comerciais abusivas, as empresas de energia devem ser responsabilizadas.

Como reclamar:

- Procon do seu estado: Acesse o site do Procon ou vá até a unidade mais próxima.
- Consumidor.gov.br:
 - Site: consumidor.gov.br
- Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL):
 - Site: www.aneel.gov.br
 - Telefone: 167 (disque-energia)
 - Email: ouvidoria@aneel.gov.br
 - Redes Sociais: Acompanhe a ANEEL no Twitter e Facebook para mais atualizações e informações.



Realização:

NÚCLEO DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PARÁ NUCON/MPPA

Rua Ângelo Custódio, nº 36, Cidade Velha, Belém/PA

Confecção:

Centro de Apoio Operacional Cível, Processual e do Cidadão

INFORMATIVO DE DIREITOS DO CONSUMIDOR BRASILEIRO

2. SITUAÇÕES COMUNS E COMO RECLAMAR

2.2. Reclamação sobre Lojas de Carros (Veículos)

Se você comprou um carro com defeito ou foi enganado quanto às condições do veículo, a loja ou concessionária é responsável por resolver o problema.

Como reclamar:

- Procon de sua cidade ou estado: No site do Procon ou no atendimento presencial
- Consumidor.gov.br:
 - Site: consumidor.gov.br
- SENATRAN (SECRETARIA NACIONAL DE TRÂNSITO):
 - Site: <http://portalservicos.senatran.serpro.gov.br>



Realização:

NÚCLEO DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PARÁ NUCON/MPPA

Rua Ângelo Custódio, nº 36, Cidade Velha, Belém/PA

Confecção:

Centro de Apoio Operacional Cível, Processual e do Cidadão

INFORMATIVO DE DIREITOS DO *CONSUMIDOR* BRASILEIRO

2. SITUAÇÕES COMUNS E COMO RECLAMAR

2.3. Reclamação sobre Supermercados e Outras Lojas

Se você for vítima de prática abusiva ou produto com defeito, o supermercado ou loja deve ser acionado para solucionar o problema.

Como reclamar:

- Procon: O Procon pode ajudar a mediar as questões de vícios de produtos ou serviços oferecidos.
- Consumidor.gov.br:
 - Site: consumidor.gov.br
- Reclame Aqui:
 - Site: www.reclameaqui.com.br
 - Telefone: Não há número específico, mas o site é bastante útil para denunciar problemas com produtos ou serviços.



Realização:

NÚCLEO DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PARÁ NUCON/MPPA

Rua Ângelo Custódio, nº 36, Cidade Velha, Belém/PA

Confecção:

Centro de Apoio Operacional Cível, Processual e do Cidadão

INFORMATIVO DE DIREITOS DO CONSUMIDOR BRASILEIRO

2. SITUAÇÕES COMUNS E COMO RECLAMAR

2.4. Produtos e Serviços com Garantia

Em caso de defeito de produtos dentro do prazo de garantia ou vício oculto, o fornecedor deve reparar o defeito ou trocar o item.

Como reclamar:

- Procon: O Procon pode ajudar na resolução de problemas de garantia e devoluções.
- Consumidor.gov.br:
 - Site: consumidor.gov.br
- Reclame Aqui: Utilize o site para formalizar a reclamação.



Realização:

NÚCLEO DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PARÁ NUCON/MPPA

Rua Ângelo Custódio, nº 36, Cidade Velha, Belém/PA

Confecção:

Centro de Apoio Operacional Cível, Processual e do Cidadão

INFORMATIVO DE DIREITOS DO CONSUMIDOR BRASILEIRO

2. SITUAÇÕES COMUNS E COMO RECLAMAR

2.5. Reclamações contra Bancos e outras instituições financeiras

Procure o Banco Central do Brasil somente nos casos de reclamações contra instituições fiscalizadas pelo Banco Central. Consulte a [lista](#) no site oficial do Banco Central. As reclamações sobre os serviços oferecidos pelas instituições supervisionadas pelo Banco Central (BC) ajudam no processo de regulação e fiscalização do sistema financeiro. Entretanto, o BC não atua sobre o caso individual do cidadão. Em caso de conflito com uma instituição, procure:

- o O local do atendimento ou o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) da própria instituição;
- o A ouvidoria da instituição;
- o Os órgãos de defesa do consumidor (Procon do seu estado).

Como reclamar:

·Banco Central do Brasil: Utilize o site para formalizar sua reclamação.

- o Site: www.bcb.gov.br



Realização:

NÚCLEO DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PARÁ NUCON/MPPA

Rua Ângelo Custódio, nº 36, Cidade Velha, Belém/PA

Confecção:

Centro de Apoio Operacional Cível, Processual e do Cidadão

INFORMATIVO DE DIREITOS DO CONSUMIDOR BRASILEIRO

3. ÓRGÃOS DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR

Se você não conseguir resolver o problema diretamente com o fornecedor, é possível buscar ajuda de órgãos de defesa do consumidor. Eles podem intermediar a situação e até aplicar sanções contra a empresa.

3.1. PROCON

O Procon (Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor) é o principal órgão de defesa do consumidor no Brasil. Ele atua na fiscalização e orientação aos consumidores.

- Site do Procon: www.procon.pa.gov.br (para Belém/PA, cada estado tem seu Procon com endereço específico)
- Telefone: 151 (em todo o Brasil) ou o número específico de seu estado
- Endereços no Estado do Pará: o Procon está presente em 06 (seis) municípios do estado com a finalidade de prestar o atendimento presencial ao cidadão, sendo esses Belém, Ananindeua, Marituba, Marabá, Parauapebas e Santarém.



Realização:

NÚCLEO DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PARÁ NUCON/MPPA

Rua Ângelo Custódio, nº 36, Cidade Velha, Belém/PA

Confecção:

Centro de Apoio Operacional Cível, Processual e do Cidadão

INFORMATIVO DE DIREITOS DO CONSUMIDOR BRASILEIRO

BELÉM

·Sede do Procon:

Segunda a Sexta-feira: 08h às 14h. Endereço: Rua Municipalidade, 1636, esquina com a Travessa Soares Carneiro, no bairro do Umarizal, Belém/PA.

·Estação Cidadania - Pátio Belém:

Segunda a Sexta: 10h às 16h. Endereço: Av. Padre Eutíquio, 1078 - Batista Campos, Belém - PA. CEP: 66023-710, Belém/PA.

·Usina da Paz da Cabanagem:

Segunda a Sexta-feira: 08h às 14h. Endereço: Avenida Damasco, no 47, próximo à Estrada do Benjamin. Cabanagem - Belém/PA.

ANANINDEUA

·Usina da Paz do Icuí -Guajará:

Segunda a Sexta-feira: 08h às 14h. Endereço: Estrada do Icuí-Guajará, s/n, esquina c/ Av. Independência - Icuí-Guajará, Ananindeua/PA.

Realização:

NÚCLEO DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PARÁ NUCON/MPPA

Rua Ângelo Custódio, nº 36, Cidade Velha, Belém/PA

Confecção:

Centro de Apoio Operacional Cível, Processual e do Cidadão

INFORMATIVO DE DIREITOS DO CONSUMIDOR BRASILEIRO

MARITUBA

·Polo Marituba:

Segunda a Sexta-feira: 08h às 14h. Endereço: Rua Fernando Guilhon, 4619 - Centro - Marituba/PA.

MARABÁ

·POLO MARABÁ:

- Estação Cidadania - Polo Marabá

Segunda a Sexta-feira: 08h às 14h. Endereço: Rua Fernando Guilhon, 4619 - Centro - Marituba/PA.

PARAUPEBAS

·Estação Cidadania - Polo Marabá

Segunda a Sexta-feira: 10h às 16h. Endereço: Karajás Shopping, Rodovia Municipal Faruk Salmem, 510, Km 07, Cidade Nova - Parauapebas/PA.

SANTARÉM

·Estação Cidadania - Polo Santarém:

Segunda a Sexta-feira: 08h às 14h. Endereço: Av. Rui Barbosa, 62, Prainha, Santarém/PA.

Realização:

NÚCLEO DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PARÁ NUCON/MPPA

Rua Ângelo Custódio, nº 36, Cidade Velha, Belém/PA

Confecção:

Centro de Apoio Operacional Cível, Processual e do Cidadão

INFORMATIVO DE DIREITOS DO CONSUMIDOR BRASILEIRO

3.2. ANEEL (Agência Nacional de Energia Elétrica)

Para questões sobre energia elétrica, a ANEEL regula as distribuidoras e fornece apoio ao consumidor.

- Site: www.aneel.gov.br
- Telefone: 167
- Email: ouvidoria@aneel.gov.br



3.3. RECLAME AQUI

Uma plataforma online onde consumidores podem registrar suas reclamações sobre diversos produtos e serviços.

- Site: www.reclameaqui.com.br
- Telefone: Não há número específico, mas o site facilita o processo de reclamação.

ReclameAQUI

Realização:

NÚCLEO DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PARÁ NUCON/MPPA

Rua Ângelo Custódio, nº 36, Cidade Velha, Belém/PA

Confecção:

Centro de Apoio Operacional Cível, Processual e do Cidadão

INFORMATIVO DE DIREITOS DO CONSUMIDOR BRASILEIRO

3.4. DETRAN-PA (Departamento de Trânsito do Estado do Pará)

Se sua reclamação envolver questões relacionadas a veículos, o DETRAN pode ser acionado.

- ROD AUGUSTO MONTENEGRO KM/03 S/N | BAIRRO: NOVA MARAMBAIA | CEP: 66.630-505
- <http://detran.pa.gov.br/>
- Atendimento presencial: segunda a sexta-feira das 09h às 15h.
- Telefone: 154



3.5. SECRETARIAS DA FAZENDA E RECEITA FEDERAL

Caso o problema envolva questões tributárias, como cobrança indevida ou impostos, a Receita Federal pode ser acionada.

- Site da Receita Federal: www.gov.br/receitafederal



Realização:

NÚCLEO DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PARÁ NUCON/MPPA

Rua Ângelo Custódio, nº 36, Cidade Velha, Belém/PA

Confecção:

Centro de Apoio Operacional Cível, Processual e do Cidadão

INFORMATIVO DE DIREITOS DO *CONSUMIDOR* BRASILEIRO

3.6. CONSUMIDOR.GOV.BR

Trata-se de um serviço público e gratuito que possibilita a comunicação direta com as empresas pela internet utilizado para solução de conflitos de consumo, sendo uma alternativa para o cidadão resolver seu problema diretamente com as empresas cadastradas, de forma rápida, buscando seus direitos sem a intermediação de um Órgão Público.

- Site: consumidor.gov.br

The logo for gov.br is displayed in a large, bold, sans-serif font. The letters are colored as follows: 'g' is blue, 'o' is yellow, 'v' is green, the first 'b' is blue, the dot is blue, and the second 'b' is yellow.

Realização:

NÚCLEO DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PARÁ NUCON/MPPA

Rua Ângelo Custódio, nº 36, Cidade Velha, Belém/PA

Confecção:

Centro de Apoio Operacional Cível, Processual e do Cidadão

INFORMATIVO DE DIREITOS DO CONSUMIDOR BRASILEIRO

3.7. JUSTIÇA

Caso os órgãos acima não consigam resolver sua situação, o consumidor pode buscar a via judicial através dos Juizados Especiais Cíveis. Esses juizados são responsáveis por pequenas causas relacionadas a consumidores, assim como o Núcleo de Defesa do Consumidor da Defensoria Pública do Estado do Pará, as Promotorias de Justiça do Consumidor do Ministério Público do Estado do Pará – MPPA com o apoio do Núcleo de Defesa do Consumidor – NUCON/MPPA.

- Site dos Juizados Especiais: tjpa.jus.br (para o Estado do Pará).
- Endereço da Defensoria Pública do Estado – NUDECON/DPE: Travessa 1º de Março, nº 766, Campina, Belém, PA, CEP 66015-053. NÚCLEO DE DEFESA DO CONSUMIDOR – 2º andar. Contato: (91) 99342-2925 (DAVI – Defensoria Assistente Virtual) (91) 98128-8851.
- Endereço das Promotorias de Justiça do Consumidor/MPPA: Rua Ângelo Custódio, nº 36, Anexo I – Térreo, bairro Cidade Velha, Belém/PA.



Realização:

NÚCLEO DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PARÁ NUCON/MPPA

Rua Ângelo Custódio, nº 36, Cidade Velha, Belém/PA

Confecção:

Centro de Apoio Operacional Cível, Processual e do Cidadão

INFORMATIVO DE DIREITOS DO CONSUMIDOR BRASILEIRO

4. DICAS IMPORTANTES

- Guarde todos os comprovantes e documentos relacionados à compra ou contratação de serviço (notas fiscais, contratos, e-mails, etc.).
- Se possível, entre em contato diretamente com a empresa antes de formalizar uma reclamação junto a um órgão de defesa do consumidor.
- Se a reclamação não for resolvida, use sites como Reclame Aqui, Consumidor.gov.br ou procure o Procon da sua cidade.
-

Com estas informações, você está mais preparado para enfrentar qualquer situação de descumprimento das normas do Código de Defesa do Consumidor. Lembre-se de que, ao buscar seus direitos, você também está ajudando a manter o mercado mais justo para todos.



Realização:

NÚCLEO DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PARÁ NUCON/MPPA

Rua Ângelo Custódio, nº 36, Cidade Velha, Belém/PA

Confecção:

Centro de Apoio Operacional Cível, Processual e do Cidadão