

# **GUIA DO CONSUMIDOR ESTRANGEIRO**



**PORTUGUÊS  
ESPAÑHOL  
INGLÊS**

PRESIDENTE DA REPÚBLICA  
Fernando Henrique Cardoso

VICE-PRESIDENTE DA REPÚBLICA  
Marco Maciel

MINISTRO DE ESTADO DA JUSTIÇA  
José Gregori

SECRETÁRIO EXECUTIVO  
Antonio Augusto Junho Anastasia

SECRETÁRIO DE DIREITO ECONÔMICO  
Paulo de Tarso Ramos Ribeiro

DIRETOR DO DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO  
E DEFESA DO CONSUMIDOR  
Roberto Freitas Filho

MINISTÉRIO DO ESPORTE E DO TURISMO  
Carlos Carmo Andrade Melles

PRESIDENTE DA EMBRATUR  
Caio Luiz de Carvalho

*Caro Visitante,*

*O Brasil recebe anualmente a visita de muitos estrangeiros, seja a trabalho ou turismo. Este Guia do Consumidor Estrangeiro tem o propósito de orientá-lo quanto aos seus direitos e responsabilidades no consumo de bens e serviços neste país.*

*Este guia baseia-se na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, conhecida como Código de Defesa do Consumidor, que é um instrumento jurídico moderno e eficaz, a serviço dos seus direitos.*

*A sua interação com os órgãos de defesa do consumidor, baseada nas informações deste guia, é de fundamental importância para o aperfeiçoamento da qualidade dos produtos e serviços aqui oferecidos.*

*Desejamos que sua passagem por nosso país lhe traga muita alegria e a vontade de retornar em breve. Caso se sinta lesado, manifeste-se. Assim estará nos ajudando a oferecer serviços cada vez melhores.*

*José Gregori  
Ministro da Justiça*



# GUIA DO CONSUMIDOR **ESTRANGEIRO**

Português

A  
**PORTUGUES**





## Sumário

1. Apresentação .....	09
2. Código de Defesa do Consumidor .....	11
3. Sistema Nacional de Defesa do Consumidor .....	12
Proteção do Consumidor	
Vigilância Sanitária	
Vigilância Agropecuária	
Metrologia, Normalização e Qualidade	
Segurança e Justiça	
Meio Ambiente	
Entidades Privadas	
4. Reparação de Danos .....	14
Reclamações e Conflitos	
Responsabilidade do Fornecedor	
As Opções do Consumidor	
Os Prazos para Reclamar	
Direito de Arrependimento	
5. Como e Onde Reclamar .....	17
Procure o Fornecedor	
Recorra a um Órgão de Proteção ao Consumidor	
Como Recorrer	
6. Como Mover Uma Ação .....	20
7. Serviços de Hotelaria, Alimentação e Transporte .....	21
Legislação Vigente	
Hotelaria	
Restaurantes	
Transporte	
Serviços.....	87
1. Relação de Órgãos de Defesa do Consumidor	
2. Relação da Rede Nacional de Metrologia Legal	
3. Relação de Órgãos de Turismo	
4. Entidades Cíveis de Defesa do Consumidor	





# 1. Apresentação

**A** elaboração e distribuição do presente guia é uma das ações do Programa Nacional de Qualidade e Produtividade (PBQP), que vem sendo desenvolvido pelo Governo brasileiro.

Dentre os projetos estratégicos previstos pelo PBQP, consta o de *Conscientização e Educação do Consumidor e do Usuário*, que tem como objetivo «dotar os consumidores e os usuários de conhecimentos e informações que os capacitem a fazer escolhas bem fundamentadas de bens e serviços e que os tornem conscientes de seus direitos e responsabilidades, bem como estabelecer canais de comunicação com o cidadão e as entidades prestadoras de serviços públicos».

O referido projeto vem sendo desenvolvido por uma comissão de órgãos públicos e entidades privadas envolvidas na questão da educação dos consumidores, coordenada pelo *Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (INMETRO)*, que idealizou um conjunto de ações, dentre as quais a elaboração do presente guia, de forma a contribuir para a melhoria contínua da imagem do país no exterior.

O objetivo do *Guia do Consumidor Estrangeiro* é orientar este consumidor, temporariamente no Brasil, quanto a seus direitos e responsabilidades nas relações de consumo, com base na legislação vigente.

O conteúdo deste guia dá ênfase à apresentação do *Código de Defesa do Consumidor*, especialmente no que diz respeito aos direitos básicos, ao Sistema Nacional de Defesa do Consumidor e à reparação de danos, complementado pela transcrição da legislação vigente, aplicável aos produtos e serviços normalmente consumidos pelo estrangeiro temporariamente no país, como hotelaria e transporte. Ao final da edição poderá ser encontrada a relação de endereços de órgãos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

O *Guia do Consumidor Estrangeiro* será utilizado pelos profissionais das empresas fornecedoras de serviços e das entidades de orientação e defesa dos consumidores, e estará à disposição para consulta do usuário em aeroportos, hotéis, rodoviárias, estações ferroviárias, agências de viagens, embaixadas e consulados.

A interação do consumidor estrangeiro com os órgãos de defesa do consumidor, baseada nas informações presentes neste guia, é de fundamental importância. Os consumidores devem se manifestar sempre que se sentirem lesados, pois, assim, além de terem seus direitos assegurados, estarão contribuindo para o aperfeiçoamento da qualidade dos produtos e serviços disponíveis no mercado brasileiro.

Esta é a terceira edição do guia. As próximas edições contemplarão as atualizações e alterações da legislação vigente, correção de eventuais erros e introdução de novas orientações. Daí a importância da troca de informações entre o usuário e os órgãos responsáveis pela elaboração deste trabalho, no sentido de comunicar qualquer crítica ou sugestão ao endereço abaixo:

#### PROCON PARANÁ

Coordenadoria Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor  
Rua Francisco Torres, 206 — Curitiba/PR — CEP: 80060-130  
Tel.: (0XX41) 362-1512 — Fax: (0XX41) 264-5958  
[www.pr.gov.br/proconpr](http://www.pr.gov.br/proconpr)  
[proconpr@pr.gov.br](mailto:proconpr@pr.gov.br)

## 2. Código de Defesa do Consumidor

**A** Constituição brasileira preconiza como um dos deveres do Estado a defesa do consumidor. Como consequência, em março de 1991, entrou em vigor a *Lei 8.078/90 — Código de Defesa do Consumidor* — que dispõe sobre a proteção ao consumidor e dá providências. O Código reconhece a vulnerabilidade do consumidor nas relações de mercado e garante a ação governamental no sentido de protegê-lo efetivamente.

Há dois aspectos de maior relevância no Código sobre a proteção e defesa do consumidor. O primeiro deles é a sistematização da defesa dos consumidores, o que possibilita a reparação de danos a eles causados, de maneira mais ágil, por parte dos órgãos que desenvolvem esta atividade. Por outro lado, o Código reforça o aspecto de orientação e informação dos consumidores como forma de preveni-los e protegê-los nas relações de consumo.

O Código de Defesa do Consumidor (CDC) enumera os direitos básicos do consumidor. No entanto, outras situações que venham a causar prejuízos também estão previstas no Código.

São direitos do consumidor (*art. 6º*):

- proteção da vida e da saúde;
- educação para o consumo;
- escolha de produtos e serviços;
- informação;
- proteção contra publicidade enganosa e abusiva;
- proteção contratual;
- indenização;
- acesso à Justiça;
- facilitação de defesa de seus direitos;
- qualidade dos serviços públicos.

Dentre os objetivos da Política Nacional de Relações de Consumo no Brasil, artigo 4º do Código, destaca-se a proteção à saúde, segurança e interesses econômicos dos consumidores.

### 3. Sistema Nacional de Defesa do Consumidor

**A** política nacional de proteção ao consumidor é coordenada, em todo o Brasil, pelo Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC), do Ministério da Justiça, e executada por diversos órgãos públicos — da União, dos Estados e dos Municípios — que fiscalizam e controlam a produção, industrialização, distribuição e a publicidade dos produtos e serviços e pelas entidades privadas de defesa do consumidor. Todos integram o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC). Conheça as principais atribuições e responsabilidades do SNDC:

#### PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR

A orientação ao consumidor e a análise de suas consultas, denúncias, reclamações e sugestões estão entre as principais funções do DPDC, no âmbito federal, e dos PROCONS e similares nos Estados e Municípios.

#### VIGILÂNCIA SANITÁRIA

Coordenada pelo Ministério da Saúde, possui órgãos federais, estaduais e municipais. Fiscaliza a produção e a comercialização de alimentos e medicamentos, hospitais, clínicas, farmácias e drogarias.

#### VIGILÂNCIA AGROPECUÁRIA

É exercida pelo Ministério da Agricultura e do Abastecimento, que fiscaliza a qualidade de bebidas e vinagres, produtos de origem

animal e hortigranjeiros, e pelas Secretarias Estaduais de Agricultura, que fiscalizam a qualidade, o armazenamento, distribuição, embalagens, produção e comercialização de produtos de origem vegetal e animal. Controla, também, o uso de agrotóxicos.

### **METROLOGIA, NORMALIZAÇÃO E QUALIDADE**

O Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade (INMETRO) é o órgão executivo central do Sistema Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial, e tem a finalidade de executar a política de metrologia legal, científica e industrial, de normalização e certificação de qualidade.

Nos diversos Estados, o INMETRO delega funções aos Institutos de Pesos e Medidas, que atuam na verificação dos instrumentos de medir e na fiscalização dos produtos pré-medidos, produtos têxteis, dos produtos certificados compulsoriamente e de veículos tanque para transporte de produtos perigosos.

### **SEGURANÇA E JUSTIÇA**

Além da Justiça comum, o consumidor conta com os Juizados Especiais, que têm competência para decidir conflitos relativos a direitos patrimoniais, desde que o valor da causa não ultrapasse 40 salários mínimos. Se o valor for inferior a 20 salários, o cidadão não necessita constituir advogado.

As Promotorias de Justiça, órgãos do Ministério Público, são responsáveis pela garantia do cumprimento da legislação que protege o consumidor. Atuam nas questões coletivas que envolvam interesse social.

Em muitos Estados existem Delegacias de Polícia especializadas, que atuam na repressão dos crimes praticados contra o consumidor.

Em algumas cidades do país existem delegacias especializadas no atendimento a estrangeiros.

## MEIO AMBIENTE

O Ministério do Meio Ambiente atua na promoção do consumo sustentável. Nas Secretarias Estaduais e Municipais de Meio Ambiente há atividades de fiscalização da produção e programas que cuidam do destino dos resíduos sólidos, coleta seletiva de lixo, etc.

## ENTIDADES PRIVADAS

As associações de consumidores integram o SNDC e constituem a forma mais avançada de promoção dos direitos dos consumidores. No Brasil, há várias entidades civis de defesa do consumidor. Ver relação a partir da página 100.

# 4. Reparação de Danos

## RECLAMAÇÕES E CONFLITOS

**O**s direitos dos consumidores, derivados das relações contratuais ou de normas legais em vigor, têm a sua eficácia posta à prova quando os fornecedores não respeitam as suas obrigações.

Reclamar junto ao fornecedor, denunciar aos organismos públicos ou privados ou recorrer aos tribunais são meios de resolver os conflitos para efetivar os seus direitos.

## RESPONSABILIDADE DO FORNECEDOR

O Código de Defesa do Consumidor (CDC), distingue dois modelos de responsabilidade: por vícios de qualidade ou quantidade dos bens ou serviços, e por danos causados aos consumidores — os acidentes de consumo.

Os fornecedores de produtos e serviços respondem, solidariamente, pelos vícios de qualidade ou quantidade e por danos causados aos consumidores.

### **Vícios de qualidade e quantidade**

Se o produto apresentar um problema ou diferença de quantidade, você poderá reclamar a qualquer um dos fornecedores:

- comerciante;
- fabricante ou produtor;
- construtor;
- importador.

### **Acidentes de consumo**

O CDC prevê, no artigo 12, a responsabilidade dos fornecedores de produtos ou serviços por danos causados à integridade física dos consumidores e que digam respeito à sua segurança. Estes danos, decorrentes dos vícios de produtos ou serviços, são os chamados acidentes de consumo.

Nestes casos, o fornecedor responde independentemente de culpa, pelos danos causados ao consumidor, pelo serviço ou produto fornecido, ou ainda pelas informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e risco.

Sempre que um produto ou um serviço causar um acidente, o responsável será:

- o fabricante ou produtor;
- o construtor;
- o importador;
- o prestador de serviços.

Na impossibilidade de identificação do fabricante, produtor, construtor ou importador, o responsável passa a ser o comerciante.

### **AS OPÇÕES DO CONSUMIDOR**

Havendo vício na prestação do serviço, o consumidor poderá exigir (CDC, art. 20):

- que o serviço seja feito novamente, sem qualquer custo; ou
- abatimento no preço; ou
- devolução do valor pago, em dinheiro, com correção monetária.

Quando houver problema de fabricação do produto, o fornecedor tem trinta dias para corrigir o defeito. Depois desse prazo, se o produto permanecer defeituoso ou reaparecer o mesmo defeito após o conserto, quem escolhe é o consumidor, que poderá exigir (CDC, art. 18):

- a troca do produto; ou
- o abatimento no preço; ou
- o dinheiro de volta, corrigido monetariamente.

Se o problema é a quantidade do produto, o consumidor poderá exigir (CDC, art. 19):

- a troca do produto; ou
- o abatimento no preço; ou
- pedir que a quantidade seja completada de acordo com o indicado no rótulo ou solicitada pelo consumidor; ou
- o dinheiro de volta, corrigido monetariamente.

## OS PRAZOS PARA RECLAMAR

O prazo para o consumidor reclamar de vício de fácil constatação no produto ou serviço é (CDC, art. 26):

- 30 (trinta) dias para produtos ou serviços não duráveis;
- 90 (noventa) dias para produtos ou serviços duráveis.

Estes prazos serão contados a partir do recebimento do produto ou do término do serviço.

Se o vício não for evidente, dificultando a sua identificação imediata, os prazos começam a ser contados a partir do seu aparecimento.

## DIREITO DE ARREPENDIMENTO

O Código consagra o *direito de arrependimento*. Ele pode ser exercido quando você comprar um produto ou contratar um serviço fora



do estabelecimento comercial: reembolso postal, pedido por telefone, internet, vendas em domicílio, etc.

Você tem o direito de se arrepender da compra ou da contratação do serviço no *prazo de 7 dias*, contados a partir da assinatura do contrato ou do recebimento do produto ou serviço (CDC, art. 49).

No caso de arrependimento, o consumidor deverá devolver o produto ou suspender o serviço e terá direito à devolução do valor pago, com correção monetária.

## 5. Como e Onde Reclamar

### PROCURE O FORNECEDOR

**A**ntes de recorrer a um órgão público, *tente resolver seu problema diretamente com o fornecedor do produto ou serviço*, apresentando-lhe sempre a sua pretensão.

Sempre que possível, faça a sua reclamação pessoalmente ou por escrito e mantenha com você uma prova de sua queixa: protocolo, código da reclamação, etc. Anote sempre o nome e o cargo da pessoa que o atendeu.

Muitas empresas já possuem o *Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC)*, que atende as reclamações. Você pode encontrar o número do telefone impresso na embalagem dos produtos.

Apresente documentos — nota fiscal, pedidos, certificado de garantia, contrato, recibo de pagamento — e forneça todos os dados necessários à solução do problema. Se o problema ocorrer com um produto ou serviço essencial ou colocar em risco a saúde e a segurança do consumidor, devem ser tomadas providências imediatas.

## RECORRA A UM ÓRGÃO DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR

Se você não conseguir a solução, recorra a um órgão público de proteção ao consumidor, em geral *PROCON*, presentes nas capitais e em alguns municípios. Atuam no âmbito administrativo, procurando a resolução de conflitos nas relações de consumo através de acordo entre o consumidor e o fornecedor.

Se você recorrer ao órgão, certifique-se sobre o seu procedimento administrativo e prazos de encaminhamento. Dependendo de sua estrutura interna, dos procedimentos administrativos adotados e da complexidade do conflito, os prazos para o encerramento do processo podem variar. Caso a previsão para o encerramento do processo ultrapasse o seu período de permanência no país, verifique a possibilidade de agilização dos procedimentos administrativos. Se isto não for possível, confirme o que será necessário para a continuidade do processo.

Nem todos os órgãos possuem atendimento bilingüe, podendo para isso recorrer-se a intérpretes.

Os órgãos públicos de proteção ao consumidor atendem conflitos nas relações de consumo nas áreas de:

### **Alimentos**

- falta de higiene;
- produtos vencidos ou estragados, sem data de validade, sem registro ou composição;
- venda casada (condicionar a compra de um produto a outro);
- sonegação de mercadoria e nota fiscal;
- problemas nas embalagens;
- fraude no peso, quantidade ou volume.

**Saúde**

- mau atendimento;
- convênios médicos;
- atendimento e desabastecimento em farmácias e drogarias;
- medicamentos.

**Produtos**

- má qualidade e falta de segurança de produtos;
- problemas na entrega;
- falta de peças para reposição;
- problemas na embalagem;
- instruções de uso imprecisas;
- propaganda e venda enganosa.

**Serviços**

- problemas na qualidade e pagamento de serviços;
- propaganda enganosa;
- recusa no fornecimento de recibos de pagamento.

**Habitação**

- problemas com contratos de aluguel residencial, loteamentos, incorporações e construções.

**Assuntos financeiros**

- problemas com cartões de crédito, financiamentos, bancos, carnês de sorteio, consórcios.

**COMO RECORRER**

- em geral, os órgãos atendem por telefone para orientação. No caso de denúncia ou reclamação, é necessário que você compareça ao órgão (veja relação de endereços na página 87);

- identifique-se. Queixas anônimas não podem ser encaminhadas;
- tenha à mão os dados necessários ao encaminhamento do problema como nome, endereço e telefone do fornecedor, nota fiscal, pedido, contrato e detalhes sobre o produto ou serviço reclamado;
- Guarde sempre os originais da documentação relativa à aquisição do produto ou serviço.

## 6. Como Mover Uma Ação

**A**ção na Justiça pode ser individual ou em grupo, se varias pessoas sofreram um mesmo tipo de dano (CDC, art. 81). Se o dano for coletivo, os órgãos de proteção ao consumidor, o Ministério Público ou as associações de consumidores poderão, em nome próprio, ajuizar ação em defesa dos lesados.

Se o dano for individual, o consumidor deverá procurar a assistência judiciária gratuita, se for carente, ou contratar advogado de sua confiança.

Se a reparação do dano não ultrapassar 40 salários mínimos, o consumidor pode recorrer ao Juizado Especial de Pequenas Causas. Caso contrário, recorra à Justiça comum.

O Código de Defesa do Consumidor facilita e amplia as maneiras para o consumidor defender e fazer valer seus direitos na Justiça. Uma delas é a inversão do ônus da prova (CDC, art. 6º, inc. VIII, e art. 38).

### **O que significa inversão do ônus da prova?**

Normalmente, na Justiça, a obrigação de provar é sempre da pessoa que reclama, ou seja, daquele que processa alguém. Ele deverá sempre apresentar, no processo, provas de que foi prejudicado. Essas provas podem ser documentos, fotografias, testemunhas, etc.

Pelo Código de Defesa do Consumidor, essa obrigação poderá, a critério do Juiz, ser invertida. Que dizer, a obrigação de provar será

do fornecedor do produto ou do prestador do serviço e não daquele que reclama.

## 7. Serviços de Hotelaria, Alimentação e Transporte

### LEGISLAÇÃO VIGENTE

**N**este capítulo está transcrita, de forma resumida, a legislação vigente, no que se refere aos serviços mais utilizados pelo estrangeiro no país, enquanto consumidores. São destacadas ainda algumas práticas comuns observadas no país em relação a esses serviços, bem como são feitas algumas recomendações para melhor regerem as relações de consumo.

### HOTELARIA

Os serviços prestados por hotéis e pousadas, agências de viagens, transportadoras turísticas, empresas organizadoras de congressos e eventos e os guias de turismo, são regulamentados e fiscalizados pelo Instituto Brasileiro de Turismo (EMBRATUR), que pode prestar assistência em caso de problemas nessa área, através dos órgãos estaduais de turismo (*endereços na página 96*).

### Preços

Os preços das diárias, com a indicação do início e do término do período de vinte e quatro horas correspondentes a cada diária, deverão estar afixados nas portarias ou recepções dos hotéis, pousadas ou estabelecimentos similares.  
(CDC, art. 6º, inc. III, e art. 31)

Os estabelecimentos de hospedagem devem manter nos apartamentos, quartos, suítes a relação de preços dos produtos comercializados e dos

serviços oferecidos, inclusive os de frigobar.  
(CDC, art. 6º, inc. III, e art. 31)

### **Cancelamento de reserva**

Se você comparecer ao hotel no dia marcado, tendo feito a reserva com antecedência, e as condições negociadas não forem atendidas, ou as instalações forem inadequadas, você pode exigir o cumprimento da oferta, aceitar outro serviço ou produto equivalente ou cancelar a reserva com direito à restituição imediata da quantia eventualmente paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos  
(CDC, art. 35, incs. I, II e III)

Se não puder comparecer ao hotel no dia marcado, é recomendável que você faça o cancelamento da reserva com a maior antecedência possível, pois é prática de alguns estabelecimentos a cobrança de multa.

### **Extravio ou dano de bagagem**

Neste caso, o hotel responde pelo prejuízo. Mas você deve provar que o bem estava no local, com testemunhas ou algum comprovante por escrito. Dinheiro, jóias e outros objetos de valor devem ser guardados no cofre do hotel, com os documentos a respeito devidamente preenchidos. Se o estabelecimento for roubado e seus pertences acabarem incluídos na «coleta», você deve prestar queixa na delegacia de polícia.  
(CDC, art. 14)

### **Responsabilidade**

O hotel, pousada ou estabelecimento do gênero, mesmo aquele não registrado como tal, responde pelos danos materiais ou morais sofridos pelo consumidor em suas dependências em razão da falta de manutenção ou descuido da administração, inclusive gastos

com médico, hospitalar e até funeral, em caso de morte.  
(CDC, art. 6º, inc. I, e art. 14)

## RESTAURANTES

### Cardápio

Os bares, restaurantes, lanchonetes, hotéis e similares que operam com cardápios farão nele constar, além dos bens e serviços oferecidos, seus respectivos preços e acréscimos a que o consumidor esteja sujeito (couvert, couvert artístico, gorjeta, etc.) e também que o serviço de couvert é opcional.

(CDC, art. 6º, III, e art. 31)

Em uma das portas de entrada do estabelecimento deverá ser afixada uma cópia ou similar do cardápio.

(CDC, art. 6º, inc. III, e art. 31)

Os estabelecimentos só poderão cobrar couvert artístico por terem música ao vivo ou qualquer outra apresentação artística, se mantiverem contrato regular de prestação de serviço com músico e/ou artistas e preverem, para cada quatro horas de funcionamento, apresentação artístico-musical contínua ou intercalada por sessenta minutos, no mínimo. Deverão constar do cardápio o valor cobrado e os dias e horários da apresentação.

(CDC, art. 6º, inc. III, e art. 31)

### Gorjeta

É prática comum de alguns estabelecimentos a cobrança de 10% sobre o valor da conta, normalmente pagos pelo consumidor. Essa prática não tem cobertura legal, podendo o consumidor recusá-la. Em alguns casos, porém, os estabelecimentos alegam que a cobrança se deve ao fato de estar prevista no Acordo Coletivo de Trabalho.

Ainda assim, o consumidor pode negar-se a pagá-la, porque a responsabilidade pelo cumprimento do acordo é do empregador, que não tem o direito de repassá-la a terceiros.

(CDC, art. 51, inc. III)

## TRANSPORTE

### EMPRESAS AÉREAS

No Brasil, o Departamento de Aviação Civil (DAC), regulamenta e fiscaliza o cumprimento pelas companhias aéreas das normas estabelecidas pelo Código Brasileiro de Aeronáutica — Lei 7.565, de 19/12/86.

O DAC atende queixas, reclamações e sugestões de usuários do transporte aéreo, através de formulários próprios, distribuídos nas Seções de Aviação Civil (SACs) instaladas em cada aeroporto.

#### **Apresentação no aeroporto**

Para evitar imprevistos, compareça 60 minutos antes da partida, no caso de vôos nacionais e internacionais. Em alta temporada, é aconselhável antecipar em uma hora o horário da apresentação.

(Portaria 957/89 — GM, art. 89, alíneas a, b)

#### **Confirmação de retorno**

Para fazer a viagem de volta, é recomendável reconfirmar sua reserva (pode fazê-lo por telefone) até 72 horas antes da partida ou imediatamente após a chegada, se sua permanência for inferior a este período. Anote o número da reserva e o nome do atendente. Se não fizer assim, sua reserva poderá ser cancelada e você perder o lugar para um passageiro na lista de espera.

#### **Superlotação**

O *overbooking* é uma prática usual na aviação civil mundial e consiste na marcação de assentos superior à capacidade do avião. Quando o passageiro com reserva confirmada comparece dentro do prazo previsto para embarque e não encontra lugar disponível, está sendo prejudicado pelo *overbooking*.



Neste caso, é direito do passageiro sua inclusão obrigatória no voo seguinte para o mesmo destino, na mesma empresa ou em outra, num prazo máximo de quatro horas. A companhia deverá assumir despesas com alimentação, transporte e comunicação. Se o passageiro precisar pernoitar em localidade onde não resida, a companhia deverá proporcionar-lhe hospedagem. Se for da vontade do passageiro, ele terá direito a endosso ou devolução do valor pago. (CDC, art. 6º, inc. IV, arts. 20 e 35; Lei 7.565/86, art. 302, inc. III, alínea p, e Portaria 957/89 — GM, art. 11)

O consumidor tem o direito a um crédito compensatório pago pela companhia, cujo valor é definido pela extensão do percurso e pelo número de horas para a acomodação do passageiro.

### **Atraso**

Interrupção de voo ou atraso em aeroporto de escala por mais de quatro horas — por qualquer motivo — dão ao passageiro direito de endosso do bilhete ou imediata devolução do valor pago, conforme a modalidade de pagamento. Nesses casos, todas as despesas do consumidor com hospedagem, alimentação e transporte, decorrentes da interrupção ou atraso do voo, correm por conta da companhia aérea. (CDC, art. 6º, inc. IV, arts. 20 e 35; Lei 7.565/86, arts. 230 e 231; Portaria 957/89 — GM, arts. 12 e 18)

### **Extravio de passagem**

No caso de perda do bilhete de passagem aérea, o consumidor deve se dirigir à companhia que o emitiu e requisitar a segunda via, registrando o ocorrido.

Em caso de bilhete danificado, a empresa o substituirá por outro, desde que dentro do prazo de validade.

### **Bagagem**

O passageiro tem direito a 30 quilos de bagagem na primeira classe e a 20 quilos nas demais classes. A franquia vale também para

menor de 12 anos, que paga tarifa de 50% do valor do bilhete. Se o limite for ultrapassado, a companhia cobrará um adicional equivalente a 1% da tarifa básica por quilo, sendo que as frações de meio quilo ou mais serão arredondadas para cima. Nas linhas aéreas regionais a tarifa de excesso de bagagem pode ser de 1 ou 2% da tarifa básica regional da etapa, por quilo, conforme o tipo da aeronave. O passageiro poderá optar pelo pagamento do excesso de bagagem no aeroporto de origem ou de destino, quando nele residente. (Portaria 957/89 — GM, art. 24, § 1º)

Ao desembarcar, caso você constate a falta da bagagem ou de alguma mercadoria, procure o balcão da companhia aérea e informe o ocorrido. Para isso, você deverá apresentar o bilhete da bagagem (normalmente colado à passagem) e preencher um formulário específico. Apesar da lei garantir o prazo de 90 (noventa dias) para reclamar às autoridades, é aconselhável verificar, no balcão, o prazo da companhia para investigar a falta do bem e o prazo para indenizá-lo. (CDC, art. 6º, inc. VI, art. 20, inc. II, e art. 26, inc. II)

Além dos danos materiais, a legislação brasileira admite a indenização moral, tanto pelos transtornos sofridos como por bens danificados ou extraviados que possuam valor pessoal. Esta indenização também pode se referir a danos físicos sofridos pelo passageiro. Nesses casos novamente prevalece o CDC, impondo ao fornecedor a reparação integral do dano. (CDC, art. 6º, inc. VI, e art. 14)

Como garantia, você pode declarar os objetos de valor e sua bagagem ou mercadorias. Neste caso a companhia deverá indenizá-lo integralmente. Este valor pode ser superior ao da Convenção de Varsóvia, que estipula um pagamento de US\$ 20,00 por quilo. Recorrendo à Justiça e comprovando os danos, patrimoniais e morais, você pode conseguir valores maiores que os fixados pela Convenção. Quando declara o valor, o passageiro está sujeito a pagar taxa adicional no ato do despacho, fixado com base em normas do DAC.

(CDC, art. 6º, inc. VI, e art. 14; Portaria 957/89 — GM, art. 23, §§ 1º e 2º)

Em caso de dano, você deve retirar a bagagem da esteira e comunicar o problema à companhia aérea. Será preenchido um relatório em três vias (uma delas para o passageiro). A companhia aérea

fará a investigação e se responsabilizará pelo pagamento de indenização ou reparo, na forma da lei.

(CDC, art. 20; Lei 7.565/86, arts. 260 e 261)

### **Responsabilidade**

Em caso de acidente durante o voo ou nas operações de embarque e desembarque, a companhia aérea responde pelos danos físicos causados ao passageiro (inclusive os que viajam de cortesia), a menos que o fato seja provocado pelo consumidor ou deva-se a estado de saúde (por exemplo, um enfarte repentino em circunstâncias normais).

(CDC, art. 6º, inc. I, e art. 14; Lei 7.565/86, arts. 256)

### **TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS**

No Brasil, o Departamento Nacional de Estradas de Rodagem (DNER) disciplina e fiscaliza a prestação de serviços de transporte rodoviário interestadual e internacional de passageiros.

Nos Estados, cabe ao Departamento de Estradas de Rodagem (DER) a regulamentação e fiscalização do transporte intermunicipal de passageiros.

### **Cancelamento de viagem**

Em caso de desistência, a empresa deverá devolver a importância paga ou revalidar a passagem para outra data e horário, desde que o usuário se manifeste com antecedência mínima de 3 horas em relação ao horário de partida.

(MT, Norma Complementar 7/98, art. 8º)

## **Bagagem**

Nas linhas interestaduais e internacionais, o passageiro pode transportar volumes no bagageiro e no porta-embrulhos, gratuitamente, observando o limite de peso: no bagageiro, dois volumes contendo no máximo trinta quilos, e cinco quilos no porta-embrulhos, com dimensões que não comprometam o conforto e a segurança dos passageiros.

*(Decreto 952/93, art. 65, incs. I e II)*

Excedida a franquia, o passageiro pagará até 0,5% (meio por cento) do preço da passagem correspondente a cada quilograma de excesso.

*(Decreto 952/93, art. 65, parágrafo único)*

No caso de danos ou extravio de bagagem, o passageiro deverá comunicar o fato à empresa ao término da viagem. A empresa indenizará o passageiro, mediante apresentação do comprovante de bagagem, no prazo de até 30 dias. Esta indenização deve ser equivalente aos prejuízos sofridos pelo passageiro, e não definida por limites.

*(CDC, art. 6º, inc. VI, e art. 20, incs. II e III; Decreto 952/93, art. 69, §§ 1º e 2º)*

## **Superlotação do ônibus**

Se você for viajar de ônibus e comprar a passagem antecipadamente, com lugar numerado, e a empresa não lhe assegurar esse direito, deve exigir outro transporte. Caso não consiga solucionar o problema, você poderá exigir na Justiça indenização por danos morais de quem lhe vendeu o bilhete.

*(CDC, art. 6º, inc. VI, e art. 20, inc. II)*

## **Responsabilidade**

As empresas são obrigadas a prestar assistência imediata e adequada aos passageiros em caso de acidente.

*(CDC, art. 14; Decreto 952/93, art. 32, inc. XV)*

Para comprovar o dano para fins de indenização, é aconselhável que o fato seja documentado através de Boletim de Ocorrência policial. Segundo o DNER, as empresas devem contratar um seguro de responsabilidade civil e orientar os passageiros a efetuarem um seguro facultativo de acidentes pessoais. O seguro facultativo é complementar, não representando exclusão do fornecedor em indenizar o passageiro pelos danos sofridos tanto de saúde (despesas médicas), como patrimoniais e morais, integralmente. (CDC, art. 6º, inc. VI, arts. 14 e 20; Decreto 952/93, art. 24, inc. XV)

### **ALUGUEL DE CARRO**

Sempre que desejar alugar um carro para viajar pelo Brasil, certifique-se, previamente, se possui o cartão de crédito solicitado como garantia pela locadora.

Ao alugar um carro não assine notas ou faturas em branco. Se a empresa fizer essa exigência, alugue o carro e denuncie o fato, imediatamente, a um órgão de defesa do consumidor.

As despesas extras — seguros opcionais, impostos e combustíveis — deverão ser pagas no local onde você devolver o carro. Esse pagamento é feito em dinheiro, cheque de viagem ou cartão de crédito internacional.

Em geral as locadoras pedem que o carro seja devolvido com o tanque cheio. Reserve com antecedência o veículo que deseja usar. Comunique à empresa suas preferências quanto à marca, ano de fabricação, modelo e equipamentos. Examine cuidadosamente o carro ao recebê-lo. Se notar algum defeito, peça para trocá-lo.

Se, durante a viagem, o carro ou algum de seus equipamentos forem roubados, comunique à locadora. No caso de problemas mecânicos, entre em contato com a locadora e peça a troca do veículo.

### **TÁXI**

O serviço de táxi é regulamentado pelas Prefeituras Municipais, que transferem a concessão para a exploração do serviço. O Conselho

Nacional de Trânsito (CONTRAN), exige que o veículo esteja dentro dos padrões de segurança, possuindo toda a documentação.

É obrigatória a instalação do taxímetro, para medir a quilometragem rodada, nos municípios com mais de 100 mil habitantes. Não é permitida a pré-fixação do valor do percurso.

A responsabilidade de fiscalização é da Prefeitura Municipal. Os Institutos de Pesos e Medidas são responsáveis pela verificação e fiscalização dos taxímetros.

*Querido visitante,*

*Brasil recibe anualmente la visita de una gran cantidad de extranjeros, tanto por motivos laborales como de turismo. Esta Guía del Consumidor Extranjero tiene por objetivo servirle de orientación para conocer cuales son los derechos y las responsabilidades que son inherentes al consumo de bienes y servicios en nuestro país.*

*Esta Guía se basa en la Ley nº 8078, del 11 de Septiembre de 1990, más conocida como Código de Defensa del Consumidor (Código de Defesa do Consumidor), que se ha revelado un instrumento jurídico moderno y eficaz, de gran utilidad para la protección de sus derechos como consumidor.*

*De esta forma, su participación junto a los órganos de defensa del consumidor — interacción que se encuentra detallada en esta guía —, constituye un hecho de fundamental relevancia para mejorar la calidad de los productos y servicios que le son ofrecidos en el Brasil.*

*A través de esta guía nos proponemos que su estadía sea de su mayor agrado, para que nos reconforte en un futuro próximo, con una nueva visita. Lo importante radica en remarcar que, en las hipótesis en que se sienta perjudicado, su manifestación nos resultará de gran utilidad.*

*De esta manera, ayudará para que la calidad de los servicios que le son ofrecidos en el Brasil, sea cada vez mejor.*

*Muy atentamente*

*Jose Gregori  
Ministro de Justicia*





# GUÍA DEL CONSUMIDOR **EXTRANJERO**

Español





## Sumario

1. Presentación .....	37
2. Código de Defensa del Consumidor .....	39
3. Sistema Nacional de Defensa del Consumidor .....	40
Protección del Consumidor	
Vigilancia Sanitaria	
Vigilancia Agropecuaria	
Metrología, Normalización y Calidad	
Seguridad y Justicia	
Medio Ambiente	
Entidades Privadas	
4. Reparación de Daños.....	42
Reclamaciones y Conflictos	
Responsabilidad del Proveedor	
Las Opciones del Consumidor	
Los Prazos para Reclamar	
Derecho al Arrepentimiento	
5. Como y Donde Reclamar .....	45
Diríjase al Proveedor	
Recurra a un Organismo de Protección al Consumidor	
Como Recurrir	
6. Como Promover una Acción .....	48
7. Servicios de Hotelería, Alimentación y Transporte .....	49
Legislación Vigente	
Hotelería	
Restaurantes	
Transporte	
Servicios.....	87.
1. Lista de Organismos de Defensa del Consumidor	
2. Lista de la Red Nacional de Metrología Legal	
3. Lista de Organismos de Turismo	
4. Entidades Civiles de Defensa del Consumidor	



## 1. Presentación

**L**a elaboración y distribución de la presente guía es una de las acciones del Programa Nacional de Calidad y Productividad (PBQP) desarrollado por el Gobierno brasileño.

En los proyectos estratégicos previstos por el PBQP, está el de *Concientización y Educación del Consumidor y del Usuario*, que tiene como finalidad «*dar a los consumidores y usuarios los conocimientos e informaciones que les den las condiciones de escoger satisfactoriamente los bienes y servicios y que los tornen concientes de sus derechos y responsabilidades, además de establecer canales de comunicación entre los ciudadanos y las entidades prestadoras de servicios públicos*».

El mencionado proyecto está siendo desarrollado por una comisión de organismos públicos y entidades privadas interesadas en el problema de la educación del consumidor, coordinada por el Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (INMETRO), que ha formalizado un conjunto de acciones, entre las cuales la elaboración de la presente guía, como forma de contribuir para mejorar la imagen del país en el exterior.

La finalidad de la *Guía del Consumidor Extranjero* es orientar este consumidor, temporariamente en Brasil, con referencia a sus derechos y responsabilidades en las relaciones de consumo, en base a la legislación vigente.

El contenido de esta guía da destaque al *Código de Defensa del Consumidor*, especialmente en lo referente a los derechos básicos, al Sistema Nacional de Defensa del Consumidor y a la reparación de daños, complementado por la transcripción de la legislación vigente, aplicable a los productos y servicios normalmente consumidos por los extranjeros temporariamente en el país, como hotelería y transporte. Al final de esta edición se encuentra la lista de direcciones de los organismos integrantes del Sistema Nacional de Defensa del Consumidor.

La *Guía del Consumidor Extranjero* será utilizada por los profesionales de las empresas de servicios y de las entidades de orientación y defensa de los consumidores, y estará a disposición para consulta del usuario en aeropuertos, hoteles, terminales de transporte, estaciones de ferrocarril, agencias de viajes, embajadas y consulados.

La interacción entre el consumidor extranjero y los organismos de defensa del consumidor, basada en las informaciones contenidas en esta guía, es de fundamental importancia. Los consumidores deben reclamar siempre que se sientan lesionados, porque, así, además de garantizar sus derechos, contribuirán para la mejora de la calidad de los servicios disponibles en el mercado brasileño.

Esta es la tercera edición de la guía. Las próximas ediciones considerarán las actualizaciones y modificaciones de la legislación vigente, corrección de eventuales errores e inclusión de nuevas orientaciones. Por este motivo es importante el intercambio de informaciones entre el usuario y los organismos responsables de la elaboración de este trabajo. Cualquier crítica o sugerencia deberá ser comunicada a esta dirección:

#### PROCON PARANÁ

Coordenadoria Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor  
Rua Francisco Torres, 206 — Curitiba/PR — CEP: 80060-130  
Tel.: (0XX41) 362-1512 — Fax: (0XX41) 264-5958  
[www.pr.gov.br/proconpr](http://www.pr.gov.br/proconpr)  
[proconpr@pr.gov.br](mailto:proconpr@pr.gov.br)

## 2. Código de Defensa del Consumidor

La Constitución brasileña establece como uno de los deberes del Estado la defensa del consumidor. A consecuencia de ello, en marzo de 1991, entró en vigor la *Ley 8.078/90 — Código de Defensa del Consumidor* — que dispone sobre la protección al consumidor y da otras providencias. El Código reconoce la vulnerabilidad del consumidor en las relaciones del mercado y garantiza la acción del gobierno con la finalidad de darle una protección efectiva.

Existen dos aspectos relevantes en el Código sobre la defensa y protección al consumidor. El primero es la reglamentación de la defensa de los consumidores, que permite la reparación de los daños causados, en forma ágil, por parte de los organismos que desarrollan esta actividad. Por otro lado, el Código refuerza el aspecto de orientación e información de los consumidores como forma de prevención y protección en las relaciones de consumo.

El Código de Defensa del Consumidor (CDC) indica los derechos básicos del consumidor y además, incluye otras situaciones que puedan causar daños.

Son derechos del consumidor (*art. 6º*)

- protección de la vida y de la salud;
- educación para el consumo;
- elección de productos y servicios;
- información;
- protección contra publicidad falsa y abusiva;
- protección contractual;
- indemnización;
- acceso a la Justicia;
- facilitación de la defensa de sus derechos;
- calidad de los servicios públicos.

Entre los objetivos de la Política Nacional de Relaciones de Consumo en Brasil, art. 4º del Código, es de especial importancia la protección de la salud, seguridad e intereses económicos del consumidor.

### 3. Sistema Nacional de Defensa del Consumidor

La política nacional de protección al consumidor es coordinada, en todo el Brasil, por el Departamento de Protección y Defensa del Consumidor (DPDC), del Ministerio de Justicia, y ejecutada por diversos organismos públicos — de la Nación, de los Estados y de los Municipios — que organizan y controlan la producción, industrialización, distribución y publicidad de los productos y servicios y por las entidades privadas de defensa del consumidor. Todos integran el Sistema Nacional de Defensa del Consumidor (SNDC). Conozca las principales atribuciones y responsabilidades del SNDC:

#### PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

La orientación al consumidor y el análisis de sus consultas, denuncias, reclamaciones y sugerencias están entre las principales funciones del DPDC, en el ámbito federal, y de los PROCONS y similares en los Estados y Municipios.

#### VIGILANCIA SANITARIA

Coordinada por el Ministerio de Salud, cuenta con organismos federales, estatales y municipales. Fiscaliza la producción y comercialización de alimentos y medicamentos, hospitales, clínicas y farmacias.



## VIGILANCIA AGROPECUARIA

Efectuada por el Ministerio del Agricultura y Abastecimiento, que fiscaliza la calidad de bebidas y vinagres, productos de origen animal y hortalizas, y por las Secretarías Estatales del Agricultura que fiscalizan la calidad, el almacenamiento, la distribución, embalaje, producción y comercialización de productos de origen vegetal o animal. Controla también, el uso de agrotóxicos.

## METROLOGÍA, NORMALIZACIÓN Y CALIDAD

El Instituto Nacional de Metrología, Normalización e Calidad (INMETRO) es el organismo ejecutivo central del Sistema Nacional de Metrología, Normalización y Calidad Industrial, y tiene la finalidad de ejecutar la política de metrología legal, científica y industrial, de normalización y certificación de calidad.

En los diversos Estados, el INMETRO otorga funciones a los Institutos de Pesos y Medidas, que actúan en la verificación de los instrumentos de medición y en la fiscalización de los productos pre-medidos, productos textiles, productos certificados compulsoriamente y vehículos tanque para transporte de productos peligrosos.

## SEGURIDAD Y JUSTICIA

Además de la Justicia común, el consumidor dispone de los Juzgados Especiales, a los cuales les corresponde decidir conflictos referentes a derechos patrimoniales, siempre que el valor de la causa no sobrepase 40 salarios mínimos. Si el monto fuere inferior a 20 salarios, el ciudadano no necesita constituir abogado.

Las Fiscalías de Justicia, organismos del Ministerio Público, son responsables de la garantía del cumplimiento de la legislación que protege al consumidor. Actúan en las cuestiones colectivas que involucren intereses sociales.

En muchos Estados existen Comisarías de Policía especializadas que actúan en la represión de los delitos practicados contra el consumidor. En algunas ciudades del país existen comisarías especializadas para atender a extranjeros.

### **MEDIO AMBIENTE**

El Ministerio del Medio Ambiente actúa en fomento del consumo sostenible. Las Secretarías Estatales y Municipales del Medio Ambiente desarrollan actividades de fiscalización de la producción y programas que cuidan del destino de los residuos sólidos, recolección de basura, etc.

### **ENTIDADES PRIVADAS**

Las asociaciones de consumidores integran el SNDC y representan la forma más avanzada de promoción de los derechos de los consumidores. En Brasil existen varias entidades civiles de defensa del consumidor.

## **4. Reparación de Daños**

### **RECLAMACIONES Y CONFLICTOS**

**L**os derechos de los consumidores, derivados de las relaciones contractuales o de normas legales en vigor, tienen su eficacia puesta a prueba cuando los proveedores no respetan sus obligaciones.

Reclamar ante el proveedor, denunciar a los organismos públicos o privados o recurrir a los tribunales son medios para resolver los conflictos y para hacer efectivos sus derechos.

### **RESPONSABILIDAD DEL PROVEEDOR**

El Código de Defensa del Consumidor (CDC) distingue dos tipos de responsabilidad: por vicios de calidad o cantidad de los bienes o

servicios, y por daños causados a los consumidores — los accidentes de consumo.

Los proveedores de productos y servicios son responsables, solidariamente, de los vicios de calidad o cantidad y de los daños causados a los consumidores.

### **Vicios de calidad y cantidad**

Si el producto presenta un problema o diferencia de cantidad, podrá presentarse reclamación ante cualquiera de los proveedores:

- comerciante;
- fabricante o productor;
- constructor;
- importador.

### **Accidentes de consumo**

El CDC establece en su artículo 12 la responsabilidad de los proveedores de productos o servicios por daños causados a la integridad física de los consumidores y referentes a su seguridad. Estos daños, derivantes de los vicios de productos o servicios, son los llamados accidentes de consumo. En estos casos, el proveedor responde, independientemente de culpa, por los daños causados al consumidor, por el servicio o producto proveído, o aún por las informaciones insuficientes o inadecuadas sobre su utilización y peligro.

Siempre que un producto o un servicio sea motivo de accidente, el responsable del mismo será:

- el fabricante o productor;
- el constructor;
- el importador;
- el prestador de servicios.

En la imposibilidad de identificar al fabricante, productor, constructor o importador, el responsable pasa a ser el comerciante.

## **LAS OPCIONES DEL CONSUMIDOR**

Existiendo vicio en la prestación de servicio, el consumidor podrá exigir (CDC, art. 20):

- que el servicio sea efectuado nuevamente, sin cualquier costo; o
- descuento en el precio; o
- devolución del monto pagado, en efectivo y con corrección monetaria.

Existiendo problema de fabricación del producto, el proveedor tiene treinta días para subsanar el defecto. Después de ese plazo, si el producto sigue con defectos aún después de los reparos, corresponde al consumidor decidir, pudiendo exigir (CDC, art. 18):

- cambio del producto; o
- descuento en el precio; o
- el dinero de vuelta, corregido monetariamente.

Si el problema es la cantidad del producto, el consumidor podrá exigir (CDC, art. 19):

- cambio del producto; o
- descuento en el precio; o
- reposición de la cantidad según indicado en la etiqueta o solicitada por el consumidor; o
- el dinero de vuelta, corregido monetariamente.

## **LOS PLAZOS PARA RECLAMAR**

El plazo para el consumidor reclamar de vicio de fácil constatación en el producto o servicio es (CDC, art. 26):

- 30 (*treinta*) días para productos o servicios no durables;
- 90 (*noventa*) días para productos o servicios duraderos.

Estos plazos serán contados a partir de la recepción del producto o del término del servicio.

Si el vicio no fuere evidente, dificultando su identificación inmediata, los plazos tendrán inicio a partir de su identificación.

### **DERECHO DE ARREPENTIMIENTO**

El Código consagra el *derecho de arrepentimiento*. Puede ser ejercido cuando la compra del producto o el contrato por un servicio fue efectuada fuera del establecimiento comercial: reembolso postal, internet, pedido por teléfono, ventas en domicilio, etc.

El consumidor tiene el derecho de arrepentirse de la compra o por del contrato de servicio en el *plazo de 7 días*, contados a partir de la firma del contrato o de la recepción del producto o servicio (CDC, art. 49).

En el caso de arrepentimiento, el consumidor deberá devolver el producto o suspender el servicio y tendrá derecho a la devolución del monto pagado, con corrección monetaria.

## **5. Como y Donde Reclamar**

### **DIRÍJASE AL PROVEEDOR**

**A**ntes de recurrir a un organismo público, *intente resolver el problema directamente con el proveedor del producto o servicio, exponiendo siempre su pretensión.*

Siempre que posible, reclame personalmente o por escrito y guarde una prueba de la queja: protocolo, código de la queja, etc. Anotar siempre el nombre y la función de la persona que ha recibido la queja.

Muchas empresas tienen el *Servicio de Atención al Consumidor (SAC)*, que atiende las reclamaciones.

El número de teléfono puede ser encontrado impreso en la etiqueta de los productos.

Presentar documentos — factura de venta, pedido, certificado de garantía, contrato, recibo de pago — y todos los documentos necesarios para solucionar el problema. Si el problema ocurre con un producto o servicio esencial o coloca en riesgo la salud y la seguridad del consumidor, las providencias deben ser inmediatas.

## **RECURRA A UN ORGANISMO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR**

No obteniendo solución, recurra a un organismo público de protección al consumidor, generalmente *PROCON*, presente en las capitales y en algunos municipios. Actúan en el ámbito administrativo, buscando dar solución a los conflictos en las relaciones de consumo con acuerdos entre consumidor y proveedor.

Al recurrir al organismo, verifique su procedimiento administrativo y plazos legales. Los plazos para la conclusión del proceso pueden variar, dependiendo de la estructura interna del organismo y de la complejidad del conflicto. Si la previsión para la conclusión del proceso fuere superior al plazo de su permanencia en el país, consulte la posibilidad de agilizar los procedimientos administrativos. En la imposibilidad de agilizar los trámites, confirme lo que será necesario para la continuidad del proceso.

No todos los organismos tienen atención bilingüe, será necesario procurar un intérprete.

Los organismos públicos de protección al consumidor atienden conflictos en las relaciones de consumo en las áreas de:

### **Alimentos**

- falta de higiene;
- productos vencidos o en estado de descomposición, sin fecha de validez, sin registro o composición;
- venta condicionada (condicionar la compra de un producto a otro);
- ocultar mercadería y factura;
- problemas en los embalajes;
- fraude en el peso, cantidad o volumen.

**Salud**

- mala atención;
- convenios médicos;
- atención, falta de producto en farmacias;
- medicamentos.

**Productos**

- mala calidad y falta de seguridad de los productos;
- problemas en la entrega;
- falta de repuestos;
- problemas en el embalaje;
- instrucciones de uso imprecisas;
- propaganda y venta fraudulenta.

**Servicios**

- problemas en la calidad y pago de servicios;
- propaganda engañosa;
- negativa de emisión de recibo de pago.

**Vivenda**

- Problemas con contratos de alquiler residencial, loteos, incorporaciones y construcciones.

**Asuntos financieros**

- Problemas con tarjetas de crédito, financiaciones, bancos, sorteos, consorcios.

**COMO RECURRIR**

- generalmente, los organismos atienden por teléfono para dar orientación. En el caso de denuncia o reclamación es necesario comparecer al organismo (ver lista de direcciones en la página 87).
- identifíquese. No se aceptan denuncias anónimas;

- tenga a mano los datos necesarios para dar inicio al proceso, como nombre, dirección y teléfono del proveedor, factura, pedido, contrato y detalles del producto o servicio reclamado;
- guarde siempre los originales de la documentación relativa a la compra del producto o servicio.

## 6. Como Promover Una Acción

**L**a acción en la Justicia puede ser individual o en grupo, si varias personas han sido objeto de un mismo tipo de daño (CDC, art. 81). Si el daño ha sido colectivo, los organismos de protección al consumidor, el Ministerio Público o las asociaciones de consumidores podrán, en nombre propio, promover acción en defensa de los perjudicados.

Si el daño ha sido individual el consumidor deberá procurar la asistencia jurídica gratuita, cuando es de bajos recursos, o contratar abogado de su confianza.

Si el monto del daño no sobrepasa los 40 salarios mínimos, el consumidor puede recurrir al Juzgado Especial de Pequeñas Causas. En caso contrario deberá dirigirse a la Justicia común.

El Código de Defensa del Consumidor facilita y amplía las maneras con las cuales el consumidor puede defender sus derechos en la Justicia. Una de ellas es la inversión de la carga de la prueba (CDC, art. 6º, inc. VIII, y art. 38).

### **¿Qué significa inversión de la carga de la prueba?**

Normalmente, en la Justicia, la obligación de probar es siempre de la persona que reclama, o sea, de quien procesa a alguien. El que precesa siempre deberá presentar en la acción las pruebas de



que ha sido perjudicado. Esas pruebas pueden ser documentos, fotografías, testigos, etc.

Por el Código de Defensa del Consumidor, esa obligación, a criterio del Juez, podrá ser invertida. Entonces la obligación de probar será del proveedor del producto o del prestador del servicio y no del reclamante.

## 7. Servicios de Hotelería, Alimentación y Transporte

### LEGISLACIÓN VIGENTE

**E**n este capítulo, ha sido transcrita, en forma sucinta, la legislación vigente referente a los servicios más utilizados por los extranjeros en el país, como consumidores. Han sido colocadas en evidencia también algunas prácticas comunes en el país en relación a esos servicios y han sido efectuadas algunas recomendaciones para mejor estructurar las relaciones de consumo.

### HOTELERIA

Los servicios prestados por hoteles y posadas, agencias de viajes, transportadoras turísticas, empresas organizadoras de congresos y eventos y las guías de turismo, son reglamentados y fiscalizados por lo Instituto Brasileiro de Turismo (EMBRATUR), que puede dar asistencia en casos de problemas en esa área, a través de los organismos estatales de turismo (*direcciones en la página 96*).

### Precios

Los precios de estadía, con la indicación de inicio y término del período de veinticuatro horas correspondientes a cada período, deberán estar expuestos en las porterías o recepciones de los hoteles, posadas o establecimientos similares.  
(CDC, art. 6º, inc. III, y art. 31)

Los establecimientos de hospedaje deben exponer en las habitaciones la lista de los precios de los productos comercializados y de los servicios ofrecidos, incluso los del frigobar.  
(CDC, art. 6º, inc. III, y art. 31)

### **Cancelación de reserva**

Llegando al hotel en día fijado, con reserva efectuada con antelación, y si las condiciones predeterminadas no fueron atendidas, o las instalaciones no fueron adecuadas, el huésped puede exigir el cumplimiento de lo convenido, aceptar otro servicio o producto equivalente o cancelar la reserva con derecho a la devolución de lo que ha sido pagado y reposición por pérdidas y daños.  
(CDC, art. 35, incs. I, II y III)

No siendo posible comparecer al hotel el día fijado, es recomendable efectuar la cancelación de la reserva con la mayor antelación posible, porque algunos establecimientos suelen cobrar multa.

### **Pérdida o daño del equipaje**

En este caso, el hotel es responsable por el daño. Sin embargo es necesario comprobar que el bien estaba en el local, con testigos o algún comprobante escrito. Dinero, joyas y otros objetos de valor deben guardarse en la caja de seguridad del hotel, con los documentos que lo comprueben debidamente llenados. Si el establecimiento fuere objeto de asalto y sus pertenencias fueren robadas, deberá prestar denuncia en la comisaría de la policía.  
(CDC, art. 14)

### **Responsabilidad**

El hotel, posada o establecimiento similar, aún no registrado como tal, es responsable de los daños materiales o morales sufridos por el consumidor en sus dependencias por falta de mantenimiento o descuido de la administración, incluso gastos con médico, hospital y hasta

funeral en caso de muerte.  
(CDC, art. 6º, inc. I, y art. 14)

## RESTAURANTES

### Menú

Los bares, restaurantes, hoteles y similares que operan con menú, anotarán, además de los bienes y servicios ofrecidos, sus respectivos precios y adicionales que deberán ser pagados por el consumidor (cubierto, cubierto artístico, propina, etc.) y también si el servicio de cubierto es opcional.

(CDC, art. 6º, inc. III, y art. 31)

En una de las puertas de entrada del establecimiento será colocada una copia del menú.

(CDC, art. 6º, inc. III, y art. 31)

Los establecimientos solante podrán cobrar cubierto artístico desde que ofrezcan música en vivo o cualquier otra presentación artística, si tuvieren contrato regular de prestación de servicio con músico y/o artistas y estuviere previsto para cada 4 horas de funcionamiento, presentación artístico-musical, continuada o intercalada, por sesenta minutos como mínimo. Deberán figurar en el menú, el valor cobrado y los días y horarios de la presentación.

(CDC, art. 6º, inc. III, y art. 31)

### Propina

Es práctica común de algunos establecimientos el cobro del 10% sobre el importe de la cuenta, normalmente pagado por el consumidor. Esta práctica no tiene respaldo legal, pudiendo el consumidor recusarse a pagarla. En algunos casos los establecimientos alegan que esa cobranza está prevista en el Acuerdo Colectivo de Trabajo. Aún así, el consumidor puede negarse a pagarla, porque la responsabilidad del cumplimiento del acuerdo es del empleador, que no tiene el derecho de repasarla a terceros.

(CDC, art. 51, inc. III)

## **TRANSPORTE**

### **EMPRESAS AEREAS**

En Brasil, el Departamento de Aviación Civil (DAC) reglamenta y fiscaliza el cumplimiento, por parte de las compañías aéreas, de las normas establecidas por el Código Brasileño de Aeronáutica — Ley 7.565, de 19/12/86.

El DAC atiende quejas, reclamaciones y sugerencias de usuarios del transporte aéreo, por medio de formularios propios, distribuidos en las Secciones de Aviación Civil (SACs) localizadas en cada aeropuerto.

#### **Presentación en el aeropuerto**

Para evitar imprevistos, deberá comparecer 60 minutos antes de la partida, en el caso de vuelos nacionales, y internacionales.

En alta temporada es aconsejable anticipar en una hora el horario de presentación.

(Resolución 957/89 — GM, art. 89, alineas a, b).

#### **Confirmación del regreso**

Para el viaje de regreso, es recomendable reconfirmar su reserva (puede reconfirmar por teléfono) hasta 72 horas antes de la partida o inmediatamente después de la llegada, si la permanencia fuere inferior a este plazo. Anote el número de la reserva y el nombre del funcionario. De modo contrario, la reserva podrá ser cancelada y repasada a un pasajero de lista de espera.

#### **Overbooking**

El *overbooking* es una práctica usual en la aviación civil mundial y consiste en el registro de asientos en número superior a la capacidad del avión. Llegando el pasajero con reserva confirmada y dentro del plazo previsto para el embarque y no encontrando lugar disponible, está siendo perjudicado por el *overbooking*.

En este caso el pasajero tiene derecho a su inclusión obligatoria en el vuelo siguiente con el mismo destino, en la misma empresa o en otra, en un tiempo máximo de 4 horas. La compañía deberá asumir gastos de alimentación, transporte y comunicación. Necesitando el pasajero pernoctar en localidad donde no reside, la compañía deberá providenciar alojamiento en hotel. A pedido del pasajero, la compañía deberá conceder el endoso o la devolución del valor pagado. (CDC, art. 6º, inc. IV, arts. 20 y 35; Ley 7.565/86, art. 302, inc. III, alineación p, y Resolución 957/89 — GM, art. 11)

El consumidor tiene el derecho a un crédito compensatorio pago por la compañía, cuyo valor es definido por la extensión del trayecto y por el número de horas para la recomodación del pasajero.

### **Atraso**

Interrupción de vuelo o atraso en el aeropuerto de escala por más de 4 horas — por cualquier motivo — dan al pasajero derecho de endoso del billete o inmediata devolución del valor pagado, según la modalidad de pago. En esos casos, todos los gastos del consumidor con hospedaje, alimentación y transporte, derivantes de la interrupción o atraso del vuelo, corren por cuenta de la compañía aérea. (CDC, art. 6º, inc. IV, arts. 20 y 35; Ley 7.565/86, arts. 230 y 231; Resolución 957/89 — GM, arts. 12 y 18)

### **Pérdida del billete**

Perdiendo el billete del pasaje aéreo, el consumidor debe dirigirse a la compañía que lo emitió y solicitar una copia, registrando lo ocurrido.

En el caso de billete dañado, la compañía lo sustituirá por otro, siempre que dentro del plazo de validez.

### **Equipaje**

El pasajero tiene derecho a 30 kg de equipaje en la primera clase y 20 kg en las otras clases. Esta franquicia vale también para menores de 12 años que pagan tarifa con 50% de descuento. Excediendo estos

límites, la compañía cobrará un adicional igual al 1% de la tarifa básica por kilo, siendo que las fracciones de medio kg o más serán redondeadas por exceso. En las líneas aéreas regionales, la tarifa por exceso de equipaje puede ser del 1 o 2% de la tarifa regional del tramo, por kg, según con el tipo de aeronave. El pasajero podrá optar pagar el exceso de equipaje en el aeropuerto de origen o de destino, cuando reside en el mismo.

*(Resolución 957/89 — GM, art. 24, párr. 1)*

Constando al desembarcar la falta del equipaje o de alguna mercadería, informe al personal de la compañía de lo ocurrido. Para tal fin será necesario presentar el talón de equipaje (normalmente pegado en el billete) y llenar un formulario específico. La ley garantiza un plazo

de 90 (noventa) días para la reclamación a las autoridades, es aconsejable verificar ante la compañía cual es el plazo para las investigaciones y para la indemnización.

*(CDC, art. 6º, inc. VI, art. 20, inc. II, y art. 26, inc. II)*

Además de los daños materiales, la legislación brasileña admite la indemnización moral, sea por los inconvenientes causados como por los bienes damnificados o perdidos que tengan valor personal. Esta indemnización puede también referirse a daños físicos del pasajero. En este caso nuevamente prevalece el CDC, que impone al proveedor la reparación integral del daño.

*(CDC, art. 6º, inc. VI, y art. 14)*

Como garantía, usted podrá declarar los abjetos de valor de su equipaje o mercaderías. En este caso, la compañía lo indemnizará integralmente. Este valor puede ser superior al de la Convención de Varsovia, que establece un pago de US\$ 20,00 por kg. Recurriendo a la Justicia y comprobando los daños, patrimoniales y morales, es posible obtener valores superiores a los fijados por la Convención.

Declarando

el valor, el pasajero se sujetará a pagar una tasa adicional en el momento del despacho, en base a normas del DAC.

*(CDC, art. 6º, inc. VI, y art. 14; Resolución 957/89 — GM, art. 23, párr. 1 y 2)*

En el caso de daño, retire el equipaje de la cinta transportadora y comunique el problema a la compañía aérea. Se llenará un formulario en tres ejemplares (uno para el pasajero). La compañía efectuará la investigación y será responsable del pago de la indemnización o reparo, de acuerdo con la ley.

(CDC, art. 20; Ley 7.565/86, arts. 260 y 261)

### **Responsabilidad**

En caso de accidente durante el vuelo o en las operaciones de embarque y desembarque, la compañía responde por los daños físicos causados al pasajero (incluso los que viajan de cortesía), salvo cuando el hecho es de responsabilidad del pasajero o se deba a condiciones de salud (por ejemplo, infarto repentino en condiciones normales).

(CDC, art. 6º, inc. I, y art. 14; Ley 7.565/86, arts. 256)

### **TRANSPORTE TERRESTRE DE PASAJEROS**

En Brasil, el Departamento Nacional de Estradas de Rodagem (DNER) disciplina y fiscaliza la prestación de servicios de transporte terrestre interestatal e internacional de pasajeros.

En los estados, corresponde al Departamento de Estradas de Rodagem (DER), la reglamentación y fiscalización del transporte intermunicipal de pasajeros.

### **Cancelación del viaje**

En caso de desistencia, la empresa retituirá el monto pagado o validará el pasaje par otra fecha y horario, siempre que el pasajero lo solicite con antelación de 3 horas con relación al horario de salida. (MT, Norma Complementaria 7/98, art. 8º)

### **Equipaje**

En las líneas interestatales e internacionales, el pasajero puede transportar bultos en el portaequipaje gratuitamente, observando el

límite de peso: en el portaequipaje dos bultos con treinta kilogramos como máximo y a mano cinco kilogramos, cuyas dimensiones no podrán comprometer el confort y la seguridad de los pasajeros.  
(Decreto 952/93, art. 65, incs. I y II)

El pasajero pagará el exceso de peso a una tarifa correspondiente al 0,5% (medio por ciento) del valor del pasaje por kilo excedente.  
(Decreto 952/93, art. 65, párrafo único)

En el caso de pérdida o daños del equipaje, el pasajero comunicará el hecho a la empresa al final del viaje. La empresa indemnizará al pasajero, que presentará comprobante de equipaje, en el plazo máximo de 30 días. Esta indemnización será equivalente a los daños causados al pasajero, no definidos por límites.  
(CDC, art. 6º, inc. VI, y art. 20, incs. II y III; Decreto 952/93, art. 69, párr. 1 y 2)

### **Exceso de pasajeros en el ómnibus**

Comprando el pasaje de ómnibus anticipadamente, con lugar marcado, y en el caso que la empresa no le garantice esse derecho, el pasajero debe exigir otro transporte. Si la empresa no resuelve el problema, el pasajero podrá exigir en la Justicia indemnización por daños morales.  
(CDC, art. 6º, inc. VI, y art. 20, inc. II)

### **Responsabilidad**

Las empresas están obligadas a prestar asistencia inmediata y adecuada a los pasajeros en caso de accidente.  
(CDC, art. 14; Decreto 952/93, art. 32, inc. XV)

Para comprobar el daño a ser indemnizado, es aconsejable documentar el hecho a través de Boletín de Ocurrencia policial. Según el DNER las empresas deben contratar un seguro de responsabilidad civil y orientar los pasajeros para efectuar un seguro facultativo de accidentes personales. El seguro facultativo es complementario y no representa exclusión del proveedor en



indemnizar al pasajero sea por los daños causados (gastos médicos), como patrimoniales y morales, integralmente.  
(CDC, art. 6º, inc. VI, arts. 14, y 20; Decreto 952/93, art. 24, inc. XV)

### **ALQUILER DE VEHÍCULOS**

Siempre que desear alquilar un coche para viajar por lo Brasil, certifique previamente, se posee la tarjeta de crédito solicitado como garantía por la locadora.

Al alquilar un coche no firme nota o facturas en blanco. Se la empresa hicier esa exigencia alquile el coche y denuncie lo ocurrido, inmediatamente, a un órgano de defensa del consumidor.

Los gastos extras — seguros opcionais, impuestos y combustibles — debe ser pagos no local onde usted devolvel el coche.

Ese pago es hecho en dinero, cheque de viaje o tarjeta de crédito internacional.

En geral las locadoras piden que el coche sea devolvido com el tanque lleno. Reserve de antemano el coche que desea usar. Comunique à empresa suyas preferencias quanto à marca, año de fabricación, modelo y equipamientos. Examine cuidadosamente el coche al recibe-lo. Se notar algun defecto, solicite para cambia-lo.

Se, durante la viaje, el coche o algun de suyos equipamientos forem robados, comunique à locadora. En el caso de problemas mecánios, entre en contacto com a locadora y pida el cambio del coche.

### **TAXI**

El servicio de taxi es reglamentado por las Municipalidades que transfieren la concesión para explotación del servicio. El Conselho Nacional de Trânsito (CONTRAN) exige que el vehículo esté dentro de los estándares de seguridad y que tenga toda la documentación.

Es obligatoria la instalación del taxímetro para medir el recorrido en los municipios con más de 100.000 habitantes. No se permite predeterminar el valor del recorrido.

La responsabilidad de la fiscalización es de la Municipalidad. Los Institutos de Pesos y Medidas estatales son responsables de la verificación y fiscalización de los taxímetros.

*Dear Visitor,*

*Every year, Brazil is visited by many foreigners, whether on business or for tourism. This Foreign Consumer Guide has the objective of giving orientation as to these visitor's rights and responsibilities in their consumption of goods and services in our country.*

*This guide is based on Law no. 8.078 of September 11, 1990, known as the Consumer Defense Code, a modern and effective juridical tool at the consumer's service.*

*Your interaction with the consumer defense organization based on the information provided in this guide, is of fundamental importance for the improvement of quality in the goods and services offered.*

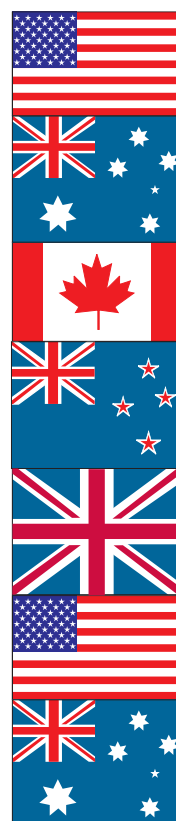
*We wish that your stay in our country may bring you joy and result in your returning to our country soon. In the event that you should feel cheated, do not fail to express yourself about it. You will be helping us to offer you better services.*

*José Gregori  
Minister of Justice*



# FOREIGN CONSUMER GUIDE

English





# Contents

- 1. Introduction ..... 65
- 2. Consumer Defense Code ..... 67
- 3. National Consumer Defense System ..... 68
  - Consumer Protection
  - Hygiene Surveillance
  - Animal and Plant Product Surveillance
  - Metrology, Standardization and Quality
  - Safety and Justice
  - Environmental Issues
  - Private Entities
- 4. Compensation for Damages ..... 70
  - Claims and Disputes
  - Supplier’s Liability
  - Courses of Action Available to Consumers
  - Deadlines
  - Right to Cancellation
- 5. How and Where to Complain ..... 73
  - Contact the supplier
  - Appeal to a consumer protection organization
  - How to complain
- 6. Access to Justice ..... 76
- 7. Lodging, Catering and Transportation Services ..... 77
  - Current Regulations
  - Hotels
  - Restaurants
  - Transportation
- Services ..... 87
  - 1. List of Consumer Defense Organizations
  - 2. National Legal Metrology Network
  - 3. List of Tourism Organizations
  - 4. Consumer Associations





## 1. Introduction

**T**his guide was prepared and distributed by the Brazilian Government as part of its current Brazilian Quality and Productivity Program (PBQP).

One of the strategic projects included in the PBQP is the *Consumer and End-User Education and Awareness Raising* project which aims at «providing consumers and end-users with the knowledge and tools required for informed decision-making as far as goods and services are concerned, making them aware of their rights and responsibilities, and establishing communication channels between citizens in general and public services providers».

This project has been developed by a committee of both public and private entities involved in consumer education under the supervision of the *Brazilian Institute for Metrology, Standardization and Industrial Quality (INMETRO)*. This committee is in charge of putting in place a series of actions, including the preparation of this guide, as part of the continuous endeavor to improve Brazil's reputation abroad.

The main aim of the *Foreign Consumer Guide* is to provide guidance to foreign consumers, who happen to be in Brazil for a certain period of time, on their rights and responsibilities as far as consumer relations are concerned, always —, pursuant to legal regulations applicable.

The main emphasis of this guide is to present the *Consumer Defense Code*, especially with respect to basic rights. The Brazilian Consumer Defense System and compensation for damages are also discussed. Enclosed is a transcription of the current laws applicable to goods and services normally purchased by foreign consumers while in Brazil, like lodging and transportation. A list of addresses of all members of the Brazilian Consumer Defense System is available towards the end of this publication.

The *Foreign Consumer Guide* will be used by service providers and consumer defense and guidance organizations, and will be available for consultation by users at airports, hotels, bus and train stations, travel agencies, embassies and consulates.

The interaction between foreign consumers and consumer defense organizations based on the information provided in this guide is of fundamental importance. Consumers should look for assistance whenever they are unsatisfied. This will ensure both that their rights are not violated and that a contribution is made towards the improvement of the quality of goods and services provided in the Brazilian market.

This is the third edition. Future editions will be updated and modified according to legal regulations applicable, mistakes will be corrected and new instructions introduced. Therefore, it is important to establish a constant flow of information between users and the organizations in charge of this publication. Criticisms or suggestions should be addressed to:

#### PROCON PARANÁ

Coordenadoria Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor  
Rua Francisco Torres, 206 — Curitiba/PR — CEP: 80060-130  
Tel.: (0XX41) 362-1512 — Fax: (0XX41) 264-5958  
[www.pr.gov.br/proconpr](http://www.pr.gov.br/proconpr)  
[proconpr@pr.gov.br](mailto:proconpr@pr.gov.br)

## 2. Consumer Defense Code

**T**he Brazilian Constitution provides that it is the State's duty to ensure consumer defense. As a consequence, *Law 8.078/90 — Consumer Defense Code* — was enacted in March 1991 to govern consumer protection, among other issues. The Code recognizes that consumers are extremely vulnerable under market conditions and tries to ensure that the government will protect consumers effectively.

Two relevant points on consumer protection and defense are included in the Guide. First, consumer defense is systematized to allow for proper and expeditious compensation by competent organizations. Second, the Code acts preventively by providing consumers with the necessary guidance and information so that they may be adequately protected.

The Consumer Defense Code (CDC) provides a list of basic rights. Some other potentially problematic areas are also described in the Code.

According to Article 6, consumers are entitled to:

- life and health protection;
- consumer education;
- choice of goods and services;
- information;
- protection against misleading or abusive advertisements;
- contractual guarantees;
- compensation;
- access to justice;
- facilitated defense of their rights;
- good quality public services.

Among the objectives of the National Policy for Consumer Relations in Brazil, Article 4 of the Code, providing for the protection of consumers' health.

## 3. National Consumer Defense System

**T**he Consumer Protection and Defense Authority (DPDC), a division of the Ministry of Justice, is in charge of coordinating the national consumer protection policies all over the country. These policies are enforced by a number of public entities, at federal, state or local level, which supervise and control the production, distribution and advertising of goods and services, with the assistance of private consumer associations. All these organizations are members of the National Consumer Defense System (SNDC). Below is a list of SNDC's main attributions and responsibilities:

### CONSUMER PROTECTION

Providing guidance to consumers and analyzing their inquiries, complaints, and suggestions, are attributions of the DPDC at federal level and of the PROCONS and similar organizations at the state and local level.

### HYGIENE SURVEILLANCE

This activity is coordinated by the Ministry of Health through its federal, state and local divisions whose main attribution is the surveillance of hospitals, clinics, drugstores and pharmacies. These same agencies also supervise the production and commercialization of food and pharmaceuticals.

### ANIMAL AND PLANT PRODUCT SURVEILLANCE

This activity is coordinated by the Ministry of Agriculture whose main attribution, in this respect, is the surveillance of the quality of beverage and vinegarlike products, animal products, and produce in general. The State Secretariats of Agriculture are in charge of supervising the quality, storage, distribution, packaging, production and commercialization of

both plant and animal products. Additionally, they control the use of pesticides.

## **METROLOGY, STANDARDIZATION AND QUALITY**

The Brazilian Institute for Metrology, Standardization and Quality (INMETRO) is the central executive office of the National Metrology, Standardization and Industrial Quality System whose attribution is to enforce standardization, certification, and legal, scientific and industrial metrology policies.

At state level, the INMETRO delegates responsibilities to the Weight and Measurement Institutes which work with the calibration of measurement instruments and surveillance of premeasured products, textiles, products subject to compulsory certification and vehicles used in the transportation of hazardous materials.

## **SAFETY AND JUSTICE**

Apart from regular legal services, consumers can also count on special courts with competence to settle disputes over ownership rights, provided that the compensation claimed does not exceed 40 minimum wages. In the case of amounts below 20 minimum wages, the assistance of a lawyer is not required.

The Public Prosecution Offices linked to the Office of the Public Interest Attorney are responsible for ensuring the compliance with consumer protection regulations. These institutions act at the level of community issues involving social interests.

There are specialized police departments in many states that fight crimes against consumers.

There are specialized police departments in some states that provide assistance to foreigners.

## ENVIRONMENTAL ISSUES

The Ministry for Environment is in charge of promoting sustainable development. The state and local secretariats for environmental issues work with production surveillance, as well as with programs concerning the disposal of solid waste and selective garbage collection, among others.

## PRIVATE ENTITIES

Consumer associations, which are also members of the SNDC, are the most advanced form of consumer rights promotion. There are many consumer associations in Brazil.

# 4. Compensation for Damages

## COMPLAINTS AND DISPUTES

**C**onsumer rights resulting from either contractual provisions or legal regulations applicable are challenged when suppliers do not perform their obligations.

Referring a complaint to the supplier or to public or private entities, or taking a case to court are courses of action available to consumers to settle disputes and protect their rights.

## SUPPLIER'S LIABILITY

The Consumer Defense Code (CDC) distinguishes between two types of liability: on the one hand are defective quality or inaccurate quantity of goods or services; and on the other the damage caused to consumers, the so-called consumer accidents.

Suppliers of products and services are joint and severally liable for defective quality or inaccurate quantity of goods or services, and for any eventual damage caused to consumers.

### ***Defective quality or inaccurate quantity***

Consumers can refer their claims to any of the members of the supply chain listed below whenever a product is defective or its quantity is not accurate:

- seller;
- manufacturer or producer;
- builder;
- importer.

### ***Consumer accidents***

Article 12 of the CDC provides that suppliers of goods or services are liable for injuries to consumers or for risks to their safety. These injuries or risks caused by faulty products or services are known as consumer accidents.

Regardless of malice, the supplier is in these cases liable for all damage caused to the consumer by the product or service supplied, or by the lack of sufficient and effective information on how to use the product or service and associated risks.

The following will be liable whenever a product or service is the cause of an accident:

- manufacturer or producer;
- constructor;
- importer;
- service provider.

The seller will become liable, if it is impossible to identify the manufacturer, producer, builder or importer.

## **COURSES OF ACTION AVAILABLE TO THE CONSUMER**

According to Article 20 of the CDC, if a service is unsatisfactory, the consumer is entitled to:

- request that the service is provided again at no additional cost;
- get a discount; or
- a refund of the total amount paid for the service plus any indexation applicable.

Whenever a product is defective, the supplier must remedy the defect within thirty days. If, even then, the defect persists or recurs, consumers may, at their sole discretion and according to Article 18 of the CDC choose to:

- exchange the product; or
- get a discount; or
- get a refund of the total amount paid for the service plus any indexation applicable.

According to Article 19 of the CDC, if the quantity of a product is inaccurate, the consumer may choose to:

- exchange the product; or
- get a discount; or
- demand an additional quantity of the product to match the information on the label or the quantity originally requested by the consumer; or
- get a refund of the total amount paid for the service plus any indexation applicable.

## **DEADLINES**

According to Article 26 of the CDC, the deadlines for consumers to make complaints concerning easily identifiable defects in products or services are as follows:



- 30 (*thirty*) days for non-durable goods or services;
- 90 (*ninety*) days for durable goods or services.

The computation of these deadlines starts when the product is received or the service completed.

If defects are neither evident, nor easily identifiable, the computation of the deadlines above starts when the defect is detected.

### **RIGHT TO CANCELLATION**

The Consumer Defense Code provides for the consumer's *right to cancellation*. This right may be exercised when a product is purchased or a service contracted outside a business address, i.e. telephone or mail ordering, and door-to-door sales among others.

According to Article 49 of the CDC, the consumer has the right to withdraw from the agreement to purchase a product or service *within seven days* from the date when the respective contract was executed or the product or service was delivered.

If consumers change their minds as described above, they are entitled to return the product or cancel the service and receive a refund for the amount paid plus any indexation applicable.

## **5. How and Where to Complain**

**B**efore seeking the help of a public organization, *try to solve your problem directly with the supplier of the product or service, stating your claims very clearly.*

Whenever possible, make your complaint personally or in writing and keep some documentary evidence with you, i.e. file stamped receipt,

complaint code, etc. Always make a note of the name and position of the person to whom the complaint was submitted.

Many companies already offer *Consumer Serviços (SAC)* to receive complains. The relevant telephone number is normally found on the labels of products.

Provide documents — invoice, purchase order, warranty certificate, contract, payment receipt — together with any other information which may be relevant to solve the problem. Immediate steps must be taken, if the complaint refers to an essential product or service or poses a risk to the consumers' health or safety.

## **APPEL TO A CONSUMER PROTECTION ORGANIZATION**

If a satisfactory solution is not reached, consumers may seek redress with a public consumer protection organization; usually the *PROCON*, at any of the capital cities or several municipalities. These organizations deal with administrative affairs and try to settle disputes over goods or services by helping consumers and suppliers to reach an agreement.

If you make your complaint to any of these public organizations, make sure that you are properly informed about their administrative processes and deadlines. Deadlines may vary depending on their internal structure, administrative processes adopted, and level of complexity of the dispute in question. If the proceedings are likely to take longer than your stay in the country, check whether the administrative processes may be expedited. If not, check which steps must be taken to ensure the continuity of your process.

Not all organizations are prepared to offer bilingual assistance, so it may be necessary to hire an interpreter.

Public consumer protection organizations provide assistance with reference to consumer disputes in the following areas:

### **Food**

- lack of cleanliness;

- expired or stale products, absence of «good before» markings, missing registrations or composition;
- matched sales (sales of one product only in combination with another);
- failure to deliver goods or provide a receipt;
- packaging problems;
- fraud referring to weight, quantity or volume.

### **Health**

- unsatisfactory assistance;
- health insurance services;
- bad services or missing products at drugstores or pharmacies;
- pharmaceuticals.

### **Products**

- poor quality or unsafe products;
- delivery problems;
- shortage of spare parts;
- packaging problems;
- inaccurate instructions for use;
- misleading advertisement or sales.

### **Services**

- problems in the quality of and payment for services;
- misleading advertising;
- refusal to provide a receipt for payments made.

### **Housing**

- problems with residential rental contracts, and sales of land, buildings and construction.

### **Financial issues**

- problems with credit cards, financing, banks, prizes, buyers' clubs.

## HOW TO APPEAL

- these organizations normally provide telephone instructions. Consumers must appear personally (see addresses on page 87) to file a complaints.
- Say your name. Anonymous complaints are disregarded;
- have available all the relevant information which may be required in your case, i.e. supplier's name, address and telephone number, receipt, purchase order, contract, and details about the goods or services to which the complaint refers;
- keep the originals of all the documents concerning the product or service in question.

## 6. Access to Justice

**A**ccording to Article 81 of the CDC, a case may be taken to court either by an individual, or a group of individuals, if all suffered the same damage.

In case of group damage, consumer protection organizations, the Office of the Public Interest Attorney, or the consumer associations may start a legal action in their own name to defend the victims of the damage.

In case of individual damage, consumers should look for free legal aid, if they cannot afford to pay or, alternatively, hire a lawyer at their own discretion.

If the compensation for the damage does not exceed 40 minimum wages, consumer's may seek redress at the Small Claims Court. Otherwise, they should appeal through the regular legal channels.

The Consumer Defense Code provides for many ways to facilitate consumers' defense and ensure that their rights are observed in the legal courts. One possibility is the inversion of the burden of proof according to Article 6, item VIII, and Article 38 of the Consumer Defense Code.

**What does *inversion of the burden of proof* mean?**

Normally, the burden of proof is on the person who starts a legal action. As the legal action proceeds, this person will always be required to provide evidence of the damage caused. This may include documents, photographs, witnesses, etc.

According to the Consumer Defense Code, this obligation may be reverted at the Judge's discretion. This means that the burden of proof will be on the supplier of the product or provider of the service which is the object of the legal action, not on the person who started the action.

## 7. Lodging, Catering and Transportation Services

### CURRENT REGULATIONS

**T**his chapter contains a summary of the regulations applicable to services most frequently used by foreigners in Brazil. Some common practices observed in Brazil with reference to these services are mentioned and some recommendations are made as an attempt to improve consumer relations.

### HOTELS

Services provided by hotels and guest houses, travel agencies, transportation companies, organizers of congresses or other events, and tour guides are subject to regulations and to surveillance by the Brazilian Tourism Institute (EMBRATUR) which is prepared to provide assistance relating to these issues through state tourism entities (see addresses on page 96).

#### **Tariffs**

Hotel tariffs with clear mention to check-in and check-out times for each 24-hour period must be published at the lobby of hotels, guest

houses and similar establishments.  
(CDC, Article 6, item III, and Article 31)

Hotels and similar establishments must keep a list of all prices of products sold and services offered, the in-room fridge included, in every room, apartment or suite.  
(CDC, Article 6, item III, and Article 31)

### **Cancellation of reservations**

If you appear at your hotel on the date for which your reservation was made in advance and the conditions offered are not met, or if the facilities are inadequate, you may demand that the initial offer is respected, accept an equivalent service or product, or cancel your reservation without prejudice to your right to receive a refund plus compensation.  
(CDC, Article 35, items I, II and III)

If, for any reason, you will not be able to appear at your hotel on the prebooked date, it is advisable to cancel your reservation as early as possible, because it is a practice at many hotels to charge a fine in these cases.

### **Lost or damaged baggage**

The hotel is liable for the loss in these cases, but you should be able to prove that your baggage was at the hotel, either through witnesses or producing some written evidence. Money, jewelry and other valuables must be kept at the hotel safe, and the respective receipt should be duly filled-in. If the hotel is robbed and your belongings stolen, you should file a complaint at the police office.  
(CDC, Article 14)

### **Liability**

The hotel, guest house or similar establishment, even if not officially filed as a business under these categories, is liable for all material or

moral damage suffered by consumers inside their premises as a result of lack of proper maintenance or maladministration. In these cases, compensation includes medical expenses, hospital fees and burial costs, if the case may be.

*(CDC, Article 6, item I, and Article 14)*

## **RESTAURANTS**

### **Menu**

Bars, restaurants and snack bars, hotels — and other food handlers should mention on the menu, apart from all goods and services offered, their prices and all eventual incidentals consumers may be charged for (hors d'oeuvres, cover charge, tips, etc). The menu should also state that the hors d'oeuvres is optional.

*(CDC, Article 6, item III, and Article 31)*

Food handlers are only allowed to collect cover charges, if they have a regular contract with musicians or other entertainers providing that, for every four hours of operation, there will be at least sixty minutes of either continuous or intermittente performances.

The price charged and days of performance must be clearly spelled out on the menu.

*(CDC, Article 6, item III, and Article 31)*

### **Tips**

It is common practice for some establishments to add 10% on top of the bill as a tip and this amount is normally paid by the consumer. There are no legal provisions allowing for this practice, so consumers may refuse to pay. In some cases, however, the business may argue that a provision is made for this charge in the respective Collective Labor Agreement. Even then, consumers may refuse to pay, because it is the owners' responsibility to comply with the agreement without passing this responsibility to any third party.

*(CDC, Article 51, item III)*

## **TRANSPORTATION**

### **AIRLINES**

In Brazil, the Civil Aviation Department (DAC) is in charge of regulations applicable to and surveillance of airlines as provided in the Brazilian Aeronautical Code — Law 7.565 of 19 December 1986.

The DAC receives complaints and suggestions made by airline users through forms available at the Civil Aviation Sections (SACs) at any airport.

#### **Check-in time**

In order to avoid problems, passengers should check-in at the airport 30 minutes before the scheduled departure of domestic flights, or one hour before international flights. Allow one extra hour to check-in during the peak season.

*(Directive 957/89 — GM, Article 89, a, b)*

#### **Reconfirmation**

Passengers are advised to reconfirm reservations (which can be done by telephone) for their return trip at least 72 hours before their scheduled departure, or immediately upon arrival if their stay is planned for less than 72 hours. Make a note of your reservation code and the attendant's name. Otherwise, your reservation may be cancelled and a passenger on the waiting list may take your seat.

#### **Overbooking**

Overbooking is a practice usually adopted by airlines all over the world when they book more passengers than the number of seats available on an airplane. When passengers with confirmed reservations appear for check-in punctually, but are unable to board, they are suffering the consequences of overbooking.

In this case, the carrier is obliged to include the passenger in the first flight scheduled to leave for the same destination, flying the same



or any other airline, within four hours at most. The carrier will bear all meal, transportation and communications costs incurred by the passenger in this respect. If passengers are forced to stay overnight at any place other than their place of residence, the carrier must pay for accommodation costs as well. Passenger may choose, at their own discretion, to have their tickets endorsed or refunded. (CDC, Article 6, item IV, and Articles 20 and 35; Law 7.565/86, Article 302, item III, line p, and Directive 957/89 — GM, Article 11)

The consumer has the right for a compensation paid by the company. Route extension and number of hours for passenger reaccommodation will define its value.

### **Delays**

Flight interruptions or delays at any stopover for longer than four hours, regardless of the reason, shall entitle passengers to either a ticket endorsement or an immediate refund of the amount paid for the ticket, depending on payment conditions. In these cases, all costs incurred by the consumer with accommodation, meals and transportation, as a result of said interruption or delay, will be paid by the carrier. (CDC, Article 6, item IV, Articles 20 and 35; Law 7.565/86, Articles 230 and 231; Directive 957/89 — GM, Articles 12 and 18)

### **Lost tickets**

Passengers should report missing tickets to the issuing airline, file a report on the loss, and request that a second copy is issued.

If the ticket is mutilated in any way, the airline must replace it for another with the same expiry date.

### **Baggage allowance**

Passengers are entitled to carry 30 kilos if travelling first class, and 20 kilos in the other classes. The same applies to children aged up to 12 who pay only 50% of the normal fare. If this limit is exceeded, the carrier is entitled to charge 1% of the basic tariff per kilo, and

fractions thereof exceeding half a kilo may be rounded upward. Regional airlines may charge 1% or 2% per excess kilo of baggage depending on the type of airplane. Passengers may choose to pay for the excess baggage at the airport of departure or destination, if the latter is their place of residence.

*(Directive 957/89 — GM, Article 24, para. 1)*

Contact the carrier's officers and file a complaint, if any baggage or belonging is missing upon arrival. To this end, you must present your baggage check (normally a sticker on your ticket) and fill in the relevant form. Although legal provisions applicable provide for 90 (ninety) days for this type of complaint to be made, it is advisable to check with the carrier's officers about deadlines for investigating the missing item and paying the respective compensation, if the case may be.

*(CDC, Article 6, item VI, Article 20, item II, and Article 26, item II)*

Apart from compensation for all material damage, Brazilian laws also provide for compensation for moral damage resulting from the loss of or damage to belongings with some sort of sentimental value. Compensations may also refer to personal injuries. In these cases, the CDC prevails once again and the supplier of the service in question must fully compensate the passenger for the relevant damages.

*(CDC, Article 6, item VI, and Article 14)*

For your guarantee, you may declare all valuables or goods in your baggage. In these cases, the airline must compensate the passenger for the actual costs. This amount may be higher than the US\$20.00/kilo limit stipulated at the Warsaw Convention. If you appeal through the legal channels and provide evidence of the moral damage suffered or of the damage caused to your property, you may get higher compensation than set forth at the Warsaw Convention. Whenever a baggage declaration is filled-in, the passenger is subject to paying an additional tax upon dispatch fixed according to DAC regulations.

*(CDC, Article 6, item VI, and Article 14; Directive 957/89 — GM, Article 23, para. 1 and 2)*

In case of damage, you should collect your baggage from the carousel and notify any irregularity to the carrier. A three-copy report will be filed and one of the counterparts kept with the passenger. The carrier will investigate the matter and will be liable for the payment of compensation or repair according to legal regulations applicable. (CDC, Article 20; Law 7.565/86; Articles 260)

### **Liability**

In case of accident during the flight or while getting on or of the plane, the carrier will be liable for all personal injuries suffered by passengers (including those travelling free of charge), unless the injury is caused by consumers themselves or is due to their physical condition (e.g. a sudden heart attack under normal circumstances). (CDC, Article 6, item I, and Article 14; Law 7.565/86, Article 256)

### **ROAD TRANSPORTATION OF PASSENGERS**

In Brazil, the National Highway Authority (DNER) is in charge of inspecting both interstate and international road transportation services offered to passengers.

Within each state, the State Highway Authority (DER) is in charge of inspecting road transportation services offered to passengers between municipalities within the state.

### **Cancellation of trip**

Passengers are entitled to cancel a trip and the carrier will return their money or schedule the journey for some other date and time, provided that they notify the fact to the carrier at least 3 hours before the scheduled departure time. (MT, Complementary Norm 7/98, Article 8)

### **Baggage allowance**

At the interstate and international journeys, passengers may carry baggage both in the baggage compartment and on the baggage rack inside

the bus at no additional charge, provided that weight limits are observed, i.e. two volumes of up to thirty kilos each in the baggage compartment and five kilos in the baggage rack inside the bus. The latter must be in sizes compatible with the comfort and safety of passengers. (Decree 952/93, Article 65, items I and II)

If the limits above are exceeded, passengers must pay up to 0.5% (naught five percent) of the corresponding fare per excess kilo. (Decree 952/93, Article 65, sole paragraph)

Passengers must notify the carrier at the end of the journey whenever a baggage item is missing or damaged. The company will compensate the passenger within 30 days, provided that the passenger produces the baggage check. This compensation will be in accordance with the damage suffered by the passenger, not in accordance with any previously established limit. (CDC, Article 6, item VI, and Article 20, items II and III; Decree 952/93, Article 69, para. 1 and 2)

### **Overbooking on buses**

If you are travelling by bus and bought your ticket in advance for a numbered seat, but are unable to board, you may request the carrier to provide you with alternative transportation. If a proper solution is not reached, the passenger is entitled to taking legal action to get compensation from the seller of the ticket on grounds of moral damage. (CDC, Article 6, item VI, and Article 20, item II)

### **Liability**

Bus companies are liable for providing prompt and adequate assistance to passengers in case of an accident. (CDC, Article 14; Decree 952/93, Article 32, item XV)

If compensation is sought, it is advisable to attach a copy of the corresponding Complaint Report. According to the DNER, bus companies must have coverage against civil liability and must advise passengers to make an optional insurance to cover personal

accidents. The optional insurance supplements the compulsory insurance without releasing the supplier from fully compensating passengers for damage affecting their health (medical expenses) or property, or for moral damage.

(CDC, Article 6, item VI, Articles 14 and 20; Decree 952/93, Article 24, item XV)

### **CAR RENTAL**

Anytime you wish to rent a car for travelling in Brazil, make sure previously if you have the credit card requested as a guarantee by the rental company.

When renting a car do not sign any blank invoice, bill or receipt. If the company demands so, rent car and report the fact immediately to a consumer defense organization.

Extra expenses — optional insurance, taxes and fuel — should be paid at the place where you return the car. This payment is in cash, traveller's check or international credit card.

Rental companies usually ask for a full gas tank when returning the car. Reserve in advance the car you want. Inform the rental company about the car type, model, year and equipment of your preference. Check the car carefully when you receive it and if you notice any defect ask for a change.

If during the journey the car or any equipment is stolen, inform the rental company. In case of mechanical problems, contact the company and ask for a substitution.

### **TAXI**

Taxi services are subject to regulations published by the municipalities which provide concessions for the operation of this type of service. The National Traffic Council (CONTRAN) demands that all vehicles comply with safety standards and have all proper documentation in place.

In all municipalities with over 100,000 inhabitants, a taximeter must be installed to measure the distance traveled. The fare to be paid cannot be fixed in advance.

Municipalities are in charge of supervising these services. State Institutes of Weight and Measures are in charge of inspecting and calibrating the taximeters.

# 1. Relação de Órgãos de Defesa do Consumidor

1. *Lista de Organismos de Defesa del Consumidor*
1. *List of Consumer Defense Organizations*

## **DPDC — DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR — MINISTÉRIO DA JUSTIÇA:**

Esplanada dos Ministérios, Bloco T, Sala 522  
CEP 70064-900 — BRASÍLIA — DF  
Telefones: (0XX61) 218-3105 — 225-8057 — 322-2038  
Fax: (0XX61) 322-1677  
dpdc@mj.gov.br

## **ALAGOAS: PROCON — Departamento de Orientação e Proteção ao Consumidor**

Av. Assis Chateaubriand, 2834 — Prado  
CEP 57010-900 — MACEIÓ — AL  
Telefone: (0XX82) 326-6845  
Fax: (0XX82) 326-6818  
inf@procon.al.gov.br

## **AMAPÁ: DECON — Serviço Especial de Defesa da Comunidade**

Av. FAB, Centro Cívico, s/n — Secretaria de Segurança Pública  
CEP 68902-030 — MACAPÁ — AP  
Telefone: (0XX96) 212-8100  
Fax: (0XX96) 212-8104

**AMAZONAS: PROCON — Programa Estadual de Proteção e Orientação do Consumidor**

R. Afonso Pena, 8 — Praça 14 de Janeiro  
CEP 69020-030 — MANAUS — AM  
Telefone: (0XX92) 233-3292  
Fax: (0XX92) 233-3292

**BAHIA: PROCON — Superintendência de Proteção e Defesa do Consumidor**

R. Carlos Gomes, 746 — Centro  
CEP 40060-330 — SALVADOR — BA  
Telefones: (0XX71) 321-4228 — 321-2439 — 243-6818  
Fax: (0XX71) 321-2409

**CEARÁ: DECON — Serviço Especial de Defesa da Comunidade**

Av. Heráclito Graça, 100 — Centro  
CEP 60140-061 — FORTALEZA — CE  
Telefones: (0XX85) 252-1158 — 254-2492  
Fax: (0XX85) 254-2492  
procon@ultranet.com.br ou decom@ultranet.com.br

**DISTRITO FEDERAL: PROCON — Subsecretaria de Defesa do Consumidor**

Venâncio 2000 Bl. B60 2º andar, Sala 240  
CEP 70333-900 — BRASÍLIA — DF  
Telefones: (0XX61) 347-6824 — 347-6613  
Fax: (0XX61) 274-7470 — 274-4080  
procondf@gdf.gov.br

**ESPÍRITO SANTO: PROCON — Grupo Executivo de Proteção e Defesa ao Consumidor**

R. João Caetano, 33  
Ed. Getúlio Vargas, 8º andar — Centro  
CEP 29016-200 — VITÓRIA — ES  
Telefones: (0XX27) 222-5111 — 223-5349  
Fax: (0XX27) 222-1137



**GOIÁS: PROCON — Superintendência de Proteção dos Direitos do Consumidor**

R. 2, nº 4 — Centro  
CEP 74013-020 — GOIÂNIA — GO  
Telefones: (0XX62) 224-3206 — 225-5035  
Fax: (0XX62) 229-4542

**MARANHÃO: PROCON — Coordenadoria de Defesa e Proteção do Consumidor**

R. Isaac Martins, 81 — Centro  
CEP 65010-690 — SÃO LUÍS — MA  
Telefones: (0XX98) 231-0021 — 231-1196  
Fax: (0XX98) 231-4996

**MATO GROSSO: PROCON — Grupo Executivo de Proteção ao Consumidor**

R. Historiador Rubens de Mendonça, s/n — Centro da Cidadania  
CEP 78045-100 — CUIABÁ — MT  
Telefones: (0XX65) 624-9100 — 322-9532 — 322-6843  
Fax: (0XX65) 322-6843 — 644-2341 — 644-2344

**MATO GROSSO DO SUL: PROCON — Superintendência de Orientação e Defesa do Consumidor**

Av. Noroeste, 5128 — Centro  
CEP 79002-061 — CAMPO GRANDE — MS  
Telefones: (0XX67) 724-4105 — 725-8465  
Fax: (0XX67) 384-3646

**MINAS GERAIS: PROCON — Programa Estadual de Proteção ao Consumidor**

R. Guajajaras, 2009, 5º andar — Barro Preto  
CEP 31180-101 — BELO HORIZONTE — MG  
Telefone: (0XX31) 295-3366  
Fax: (0XX31) 295-3366, Ramal 1610

**PARÁ: PROCON — Grupo Executivo de Proteção ao Consumidor**

R. 28 de Setembro, 339 — Comércio  
CEP 66010-100 — BELÉM — PA  
Telefones: (0XX91) 222-2511 — 223-2597  
Fax: (0XX91) 225-4093  
procon@prodepa.com.br

**PARAÍBA: PROCON — Programa Estadual de Orientação e Proteção ao Consumidor**

R. Rodrigues de Aquino, 675 — Centro  
CEP 58015-040 — JOÃO PESSOA — PB  
Telefone: (0XX83) 1512  
Telefone/Fax: (0XX83) 241-6171

**PARANÁ: PROCON — Coordenadoria Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor**

R. Francisco Torres, 206 — Centro  
CEP 80060-130 — CURITIBA — PR  
Telefone: 0800-41-1512  
Fax: (0XX41) 264-5958  
procon@pr.gov.br

**PERNAMBUCO: PROCON — Sistema Estadual de Proteção do Consumidor**

Av. Conde da Boa Vista, 700, 1º andar — Ed. IOB — Boa Vista  
CEP 50060-002 — RECIFE — PE  
Telefones: (0XX81) 1512 — 423-7257  
Fax: (0XX81) 423-5628

**RIO DE JANEIRO: PROCON — Programa Estadual de Orientação e Proteção ao Consumidor**

R. Buenos Aires, 309 — Centro  
CEP 20061-003 — RIO DE JANEIRO — RJ  
Telefones: (0XX21) 1512 — 221-5141  
Fax: (0XX21) 252-0837  
proconrj@ibase.org.br

**RIO GRANDE DO NORTE: PROCON — Coordenadoria de Proteção e Defesa do Consumidor**

R. Tavares de Libra, 109 — Ribeira Lira  
CEP 59012-050 — NATAL — RN  
Telefone: (0XX84) 212-2569  
Fax: (0XX84) 221-6031

**RIO GRANDE DO SUL: PROCON — Programa Estadual de Defesa do Consumidor**

R. Carlos Chagas, 55 — Esquina com Julio de Castilho  
CEP 90030-020 — PORTO ALEGRE — RS  
Telefones: (0XX51) 286-8200 — 286-8012 — 286-2782  
Fax: (0XX51) 286-7738

**RONDÔNIA: PROCON — Programa Estadual de Defesa do Consumidor**

Ed. Rio Madeira, Travessa Guaporé, 4º andar  
CEP 78900-000 — PORTO VELHO — RO  
Telefone: (0XX69) 224-4738  
Fax: (0XX69) 225-2758

**RORAIMA: PROCON — Programa Estadual de Defesa do Consumidor**

Praça do Centro Cívico — Fórum Sobral Pinto, 2º andar  
CEP 69301-380 — BOA VISTA — RR  
Telefone: (0XX95) 623-1357  
Fax: (0XX95) 623-1173

**SANTA CATARINA: PROCON — Programa Estadual de Proteção e Orientação ao Consumidor**

R. Tenente Silveira, 162, 7º andar  
CEP 88010-300 — FLORIANÓPOLIS — SC  
Telefones: (0XX48) 223-7913 — 226-1574  
Fax: (0XX48) 223-7913 — 226-1574

**SÃO PAULO: PROCON — Fundação PROCON**

R. Barra Funda, 930, 4º andar  
CEP 01152-000 — SÃO PAULO — SP  
Telefones: (0XX11) 1512 — 3327-5895  
Fax: (0XX11) 3663-6435 — 6434

**SERGIPE: CDC — Coordenadoria de Defesa do Consumidor**

R. Campos de Brito, 305  
CEP 49080-120 — ARACAJU — SE  
Telefones: (0XX79) 224-4497 — 224-1171  
Fax: (0XX79) 224-1168

**TOCANTINS: Coordenadoria de Defesa do Consumidor**

Av. NS 4, Conj. 2, Lote 44 — Centro  
CEP 77163-020 — PALMAS — TO  
Telefones: (0XX63) 218-1840 — 218-2061  
Fax: (0XX63) 218-2060

## 2. Relação da Rede Nacional de Metrologia Legal

*2. Lista de la Red Nacional de Metrología Legal*

*2. National Legal Metrology Network*

**INMETRO — Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial**

R. Santa Alexandrina, 416 — Rio Comprido  
CEP 20261-232 — RIO DE JANEIRO — RJ  
Telefone: (0XX21) 502-1009  
Fax: (0XX21) 502-2880

**ALAGOAS: IPEM — Instituto de Pesos e Medidas (vinculado ao IBAMETRO)**

Av. Maceió, 729 — Jaraguá  
CEP 57025-080 — MACEIÓ — AL  
Telefone: (0XX82) 231-1799  
Fax: (0XX82) 327-6431

**AMAZONAS: IPEM — Instituto de Pesos e Medidas**

Av. André Araújo, 242 — fundos — Aleixo  
CEP 69060-000 — MANAUS — AM  
Telefone: (0XX92) 663-3087  
Fax: (0XX92) 663-4858

**BAHIA: IBAMETRO — Instituto de Pesos e Medidas**

R. Jacobina, 78 — Ed. Manoel Bandeira — Parque Lucaia  
CEP 41940-160 — Rio Vermelho — SALVADOR — BA  
Telefone: (0XX71) 240-3100

**CEARÁ: IPEM/FORT — Instituto de Pesos e Medidas de Fortaleza**

Av. Luciano Carneiro, 1320 — Vila União  
CEP 60410-690 — FORTALEZA — CE  
Telefone: (0XX85) 272-7044  
Fax: (0XX85) 227-8412

**ESPÍRITO SANTO: IPEM — Instituto de Pesos e Medidas**

Av. Marechal Mascarenhas de Moraes, 1635 — Ilha Santa Maria  
CEP 29040-570 — VITÓRIA — ES  
Telefone: (0XX27) 322.5727  
Fax: (0XX27) 222-0352

**GOIÁS: INMETRO — SUR 01**

R. 132, 660 — Setor Sul  
CEP 74093-210 — GOIÂNIA — GO  
Telefones: (0XX62) 241-1155 — 241-1229  
Fax: (0XX62) 241-1011

**MARANHÃO: IPEMAR — Instituto de Pesos e Medidas**

Av. Guaxenduba, 150 — Centro  
CEP 65025-000 — SÃO LUÍS — MA  
Telefone: (0XX98) 222-7524  
Fax: (0XX98) 221-0037

**MATO GROSSO DO SUL: DPM — Departamento de Pesos e Medidas**

R. São Martinho, 250 — Vila Progresso  
CEP 79080-400 — CAMPO GRANDE — MS  
Telefone: (0XX67) 742-1179 — 742-5680  
Fax: (0XX67) 742-1219

**MINAS GERAIS: IPEM — Instituto de Pesos e Medidas**

R. Jacuí, 3921 — Ipiranga  
CEP 31160-190 — BELO HORIZONTE — MG  
Telefones: (0XX31) 426-2499 — 426-2385  
Fax: (0XX31) 426-2010

**PARÁ: IMEP — Instituto de Metrologia do Estado do Pará**

Travessa Mariz e Barros, 2220  
CEP 66093-090 — BELÉM — PA  
Telefones: (0XX91) 246-2404 — 246-2554  
Fax: (0XX91) 246-3024

**PARAÍBA: IPEM — Instituto de Pesos e Medidas**

R. Professor Geraldo Von Shosten, s/nº — Jaguaribe  
CEP 58015-190 — JOÃO PESSOA — PB  
Telefones: (0XX83) 241-3086 — 241-3087  
Fax: (0XX83) 222-4315

**PARANÁ: IPEM — Instituto de Pesos e Medidas**

R. Estados Unidos, 135 — Bacacheri  
CEP 82510-050 — CURITIBA — PR  
Telefones: (0XX41) 256-7122 — 356-6161  
Fax: (0XX41) 256-2126  
ipem@pr.gov.br

**PERNAMBUCO: IPEM — Instituto de Pesos e Medidas**

Av. Oliveira Lima, 987 — Boa Vista  
CEP 50050-390 — RECIFE — PE  
Telefones: (0XX81) 423-1220 — 423-1030 — 423-1310  
Fax: (0XX81) 423-8886

**PIAUÍ: IMEPI — Instituto de Metrologia do Estado do Piauí**

Av. Barão de Gurguéia, 3336 — Tabuleta  
CEP 64018-450 — TERESINA — PI  
Telefones: (0XX86) 229-1702 — 229-1411 — 229-1493  
Fax: (0XX86) 229-2626

**RIO DE JANEIRO: IPEM — Instituto de Pesos e Medidas**

R. Padre Manoel da Nóbrega, 539 — Piedade  
CEP 21381-000 — RIO DE JANEIRO — RJ  
Telefones: (0XX21) 597-3212 — 595-5917  
Fax: (0XX21) 591-4542 — 289-6580

**RIO GRANDE DO NORTE: IPEM — Instituto de Pesos e Medidas**

R. Olinto Meira, 1036 — Barro Vermelho  
CEP 59030-180 — NATAL — RN  
Telefones: (0XX84) 222-5926 — 222-0402  
Fax: (0XX84) 211-4884

**RIO GRANDE DO SUL: INMETRO**

R. Voluntários da Pátria, 1905 — Navegantes  
CEP 90230-011 — PORTO ALEGRE — RS  
Telefone: (0XX51) 222-2088  
Fax: (0XX51) 222-9887 — 222-5545

**RONDÔNIA: IPEM — Instituto de Pesos e Medidas**

Av. dos Imigrantes, 1201 — São Sebastião II  
CEP 78900-970 — PORTO VELHO — RO  
Telefones: (0XX69) 223-2495 — 223-2279 — 223-2275  
Fax: (0XX69) 224-6020

**SANTA CATARINA: INMETRO — SUR 02**

Rua Justino da Silva Cardoso, nº 395 — São José CEP  
88101-180 — FLORIANÓPOLIS — SC  
Telefones: (0XX48) 241-6066 — 241-8021  
Fax: (0XX48) 241-6066

**SÃO PAULO: IPEM — Instituto de Pesos e Medidas**

R. Muriaé, 154 — Alto do Ipiranga  
CEP 04260-900 — SÃO PAULO — SP  
Telefones: (0XX11) 5061-0522 — 0800-130522  
Fax: (0XX11) 5062-6440

**SERGIPE: INMETRO**

R. Vila Cristina, 895 — São José  
CEP 49049-085 — ARACAJU — SE  
Telefone: (0XX79) 211-9706  
Fax: (0XX79) 211-3617

## 3. Relação de Órgãos de Turismo

*3. Lista de Organismos de Turismo*

*3. List of Tourism Organizations*

**EMBRATUR — Instituto Brasileiro de Turismo**

Setor Comercial Norte, Quadra 2, Bloco G  
CEP 70712-907 — BRASÍLIA — DF  
Telefone: (0XX61) 326-4161  
Fax: (0XX61) 328-9889



**ALAGOAS: EMATUR — Empresa Alagoana de Turismo S.A.**

Av. Duque de Caxias, 1952  
CEP 57020-440 — MACEIÓ — AL  
Telefone: (0XX82) 221-9393  
Fax: (0XX82) 221-8987

**AMAPÁ: DETUR — Departamento de Turismo do Amapá**

Av. Raimundo Álvares da Costa, 18 — Centro  
CEP 68906-020 — MACAPÁ — AP  
Telefone: (0XX96) 241-1138  
Fax: (0XX96) 241-1130

**BAHIA: BAHIAURSA — Empresa de Turismo da Bahia S.A.**

Jardim da Armação, Centro de Convenções da Bahia — Boca do Rio  
CEP 41750-270 — SALVADOR — BA  
Telefone: (0XX71) 370-8400  
Fax: (0XX71) 371-2460

**DISTRITO FEDERAL: Secretaria de Turismo do Distrito Federal**

Eixo Monumental, SDC — Centro de Convenções Ulysses  
Guimarães, 3º andar  
CEP 70070-300 — BRASÍLIA — DF  
Telefone: (0XX61) 321-3318  
Fax: (0XX61) 225-5706

**MATO GROSSO DO SUL: CODEMS — Companhia de Desenvolvimento Econômico do Mato Grosso do Sul**

Av. Afonso Pena, 1897, 1º andar, sala 101  
CEP 79002-070 — CAMPO GRANDE — MS  
Telefone/Fax: (0XX67) 721-3385

**MINAS GERAIS: TURMINAS — Empresa Mineira de Turismo**

Praça Rio Branco, 56 — Centro  
CEP 30170-110 — BELO HORIZONTE — MG  
Telefone: (0XX31) 212-2133  
Fax: (0XX31) 201-3942

**PARÁ: PARATUR — Companhia Paraense de Turismo**

Praça Maestro Waldemar Henriques, s/nº  
CEP 66010-040 — BELÉM— PA  
Telefone: (0XX91) 212-9633  
Fax: (0XX91) 223-6198

**PARAÍBA: PBTUR — Empresa Paraibana de Turismo S.A.**

Av. Almirante Tamandaré, 100 — Tambaú  
CEP 58039-930 — JOÃO PESSOA — PB  
Telefone: (0XX83) 1516 — 226-7078

**PARANÁ: Paraná Turismo**

R. Dep. Mário de Barros, 1290, 3º andar  
CEP 80.530-913 — CURITIBA — PR  
Telefone: (0XX41) 254-7273  
Fax: (0XX41) 254-6109  
turismo@pr.gov.br

**PERNAMBUCO: EMPETUR — Empresa de Turismo de Pernambuco**

Complexo Rodoviário Vice-Governador Barreto Guimarães,  
s/nº — Centro de Convenções  
CEP 53110-900 — RECIFE — PE  
Telefone: (0XX81) 241-2111  
Fax: (0XX81) 241-9011

**PIAUI: PIEMTUR — Empresa de Turismo do Piauí**

R. Acre, s/nº, Centro de Convenções — Bairro Cabral  
CEP 64001-650 — TERESINA — PI  
Telefone: (0XX86) 223-4399  
Fax: (0XX86) 222-4377

**RIO DE JANEIRO: Cia. de Turismo do Estado do Rio de Janeiro**

R. da Assembléia, 10, 7º e 8º andares  
CEP 20119-900 — RIO DE JANEIRO — RJ  
Telefone: (0XX21) 531-1922  
Fax: (0XX21) 531-1989

**RIO GRANDE DO NORTE: Secretaria de Turismo, Indústria e Comércio**

Av. Afonso Pina, 1115 — Tirol  
CEP 59090-001 — NATAL — RN  
Telefone: (0XX84) 211-0023  
Fax: (0XX84) 236-3101

**RIO GRANDE DO SUL: Secretaria de Turismo do Estado do Rio Grande do Sul**

Av. Borges de Medeiros, 1501, 10º andar — Centro Administrativo  
CEP 90119-900 — PORTO ALEGRE — RS  
Telefone: (0XX51) 225-8183  
Fax: (0XX51) 228-1311

**RONDÔNIA: Departamento de Turismo do Estado de Rondônia**

R. Padre Ângelo Cerri — Esplanada das Secretarias  
CEP 78903-970 — PORTO VELHO — RO  
Telefone: (0XX69) 223-1747

**RORAIMA: Coordenadoria de Turismo de Roraima**

R. Coronel Pinto, 241 — Centro  
CEP 69301-150 — BOA VISTA — RR  
Telefone/Fax: (0XX95) 623-2419

**SANTA CATARINA: SANTUR — Santa Catarina Turismo S.A.**

R. Felipe Schmidt, 249, 9º andar  
CEP 88010-902 — FLORIANÓPOLIS — SC  
Telefone: (0XX48) 1516 — 224-6300  
Fax: (0XX48) 222-1145

**SÃO PAULO: Coordenadoria de Turismo de São Paulo**

R. São Bento, 380, 1º andar  
CEP 01010-001 — SÃO PAULO — SP  
Telefone: (0XX11) 239-5822  
Fax: (0XX11) 3105-0243

**SERGIPE: EMSETUR — Empresa Sergipana de Turismo**

Tr. Baltazar Góes, 86, Ed. Estado de Sergipe, 11º andar  
CEP 49010-050 — ARACAJU — SE  
Telefone: (0XX79) 222-9039  
Fax: (0XX79) 224-3403

**TOCANTINS: Coordenadoria de Turismo do Estado do Tocantins**

ACSO 01, CJ. 03, Lt. 33 — Centro  
CEP 77163-070 — PALMAS — TO  
Telefone: (0XX63) 218-2362

## 4. Entidades Civis de Defesa do Consumidor

*4. Entidades Civiles de Defensa Del Consumidor*

*4. Consumer Associations*

**ALAGOAS**

**ACONAL — Associação dos Consumidores de Alagoas**

R. João Paulo Pelegrino, 19 — Jatiúca  
CEP 57037-250 — MACEIÓ — AL  
Telefone: (0XX82) 336-4654

**AMAPÁ****ADECAM — Associação Estadual de Defesa do Consumidor e Proteção do Meio Ambiente**

R. Padre Júlio Lombarde, 810  
CEP 68900-030 — MACAPÁ — AP  
Telefone: (0XX96) 223-0462

**BAHIA****Associação do Movimento das Donas de Casa e Consumidores da Bahia**

R. Bahia, 584, conj. 201 — Pituba  
CEP 41830-160 — SALVADOR — BA  
Telefone/Fax: (0XX71) 248-6153  
mdccb@magiclink.com.br

**VIDA BRASIL — Valorização do Indivíduo e Desenvolvimento Ativo**

R. Gamboa de Cima, 2 — Bairro dos Aflitos  
CEP 40800-080 — SALVADOR — BA  
Telefone: (0XX71) 337-1067  
Fax: (0XX71) 337-0811  
vidabsal@svn.com.br

**CEARÁ****ABED — Associação Brasileira de Economia Doméstica**

Av. da Universidade, 2932  
CEP 60021-970 — FORTALEZA — CE  
Telefone: (0XX85) 281-3088  
Fax: (0XX85) 283-3152

**ABEC — Associação de Defesa e Educação do Consumidor**

R. Rio Paraguai, 194 — Jardim Iracema  
CEP 60341-270 — FORTALEZA — CE

**CRDC — Centro de Recursos para Defesa da Cidadania**

R. da Misericórdia, 34  
CEP 60436-160 — FORTALEZA — CE  
Telefone/Fax: (0XX85) 280-1174

**MDC — Movimento das Donas de Casa do Ceará**

R. Solon Pinheiro, 1306 — Bairro de Fátima  
CEP 60050-041 — FORTALEZA — CE  
Telefone: (0XX85) 231-3212

**Núcleo de Apoio ao Cidadão**

R. Coronel João Correia, 2020 — Santa Cecília  
CEP 60540-280 — FORTALEZA — CE  
Telefone: (0XX85) 259-4058

**Núcleo de Defesa do Cidadão no Bairro de Ellery**

R. Dr. Almeida Filho, 326  
CEP 60320-510 — FORTALEZA — CE  
Telefone: (0XX85) 281-9745  
Fax: (0XX85) 281-2065

**VIDA BRASIL — Valorização do Indivíduo e Desenvolvimento Ativo**

Av. dos Expedicionários, 5155 — Montese  
CEP 60410-410 — FORTALEZA — CE  
Telefone: (0XX85) 491-9954  
Fax: (0XX85) 491-9962  
vidabr@fortalnet.com.br

**MATO GROSSO DO SUL**

**Associação de Defesa do Consumidor do Mato Grosso**

R. 14 de Julho, 3732  
CEP 79002-333 — CAMPO GRANDE — MS  
Telefone: (0XX67) 726-4088  
Fax: (0XX67) 384-4834

**MINAS GERAIS****ADECON — Associação de Defesa do Consumidor**

R. Santa Cruz, 981, 1º andar, sala 104  
CEP 37002-090 — VARGINHA — MG  
Telefone/Fax: (0XX35) 222-3067

**IPEDEC — Instituto de Pesquisa e Defesa do Consumidor**

R. Halfeld, 828, sala 702  
CEP 36010-903 — JUÍZ DE FORA — MG  
Telefone/Fax: (0XX32) 251-8172

**MDC — Movimento das Donas de Casa e Consumidores de Minas Gerais**

Av. Afonso Pena, 1500, 17º andar — Centro  
CEP 30130-005 — BELO HORIZONTE — MG  
Telefones: (0XX31) 274-7227 — 274-1033  
Fax: (0XX31) 274-7227  
mdcmg@soteris.com.br

**Movimento das Donas de Casas e Consumidores de Três Marias**

R. Rio Grande do Sul, 711, sala 1704 — Barro Preto  
CEP 30170-010 — BELO HORIZONTE — MG  
Telefone: (0XX31) 337-9825

**PARÁ****ADECAM — Associação Estadual de Defesa e Proteção do Consumidor e do Meio Ambiente**

R. Decovile, 306 — Decovile  
CEP 105560-000 — MAMTUBA — PA  
Telefone/Fax: (0XX91) 255-1331

**ICONES — Instituto para o Consumo Educativo Sustentável**

Av. Conselheiro Furtado, 1923/104 C  
CEP 66040-100 — BELÉM — PA  
Telefone: (0XX91) 241-1582  
Fax: (0XX91) 241-4616  
baiasena@nautilus.com.br

icones@zipmail.com.br

## **PARAÍBA**

### **Associação das Donas de Casa da Paraíba**

R. Índio Piraíbe, 410, sala 3, 1º andar — Centro  
CEP 58011-200 — JOÃO PESSOA — PB  
Telefone: (0XX83) 222-2000

## **PARANÁ**

### **ADOC — Associação de Defesa e Orientação ao Cidadão**

R. Tibagi, 592  
CEP 80060-110 — CURITIBA — PR  
Telefone/Fax: (0XX41) 322-5255  
adoc@netpar.com.br

### **ADECOM — Associação de Defesa dos Consumidores de Maringá**

Av. Paessandu, 1062 — Zona 3  
CEP 87050-130 — MARINGÁ — PR  
Telefone/Fax: (0XX44) 277-0092

### **ADECOP — Associação de Defesa do Consumidor**

Av. São Pedro, 421 — J. Catedral  
CEP 87140-000 — PAIÇANDU — PR

### **ADECOU — Associação de Defesa do Consumidor de Umuarama**

R. Des. Antonio F. F. da Costa, 350  
CEP 87501-200 — UMUARAMA — PR  
Telefone: (0XX44) 623-1753

### **ADECOP — Associação de Defesa ao Consumidor**

R. Rio de Janeiro, 1047 — Vila Maracanã  
CEP 85852-050 — FOZ DO IGUAÇU — PR  
Telefone: (0XX45) 574-3741  
Fax: (0XX45) 572-4540



**IPDC — Instituto de Proteção e Defesa dos Consumidores e Cidadãos**

R. Tibagi, 576, conj. 104  
 CEP 80060-110 — CURITIBA — PR  
 Telefone: (0XX41) 324-6714  
 Fax: (0XX41) 222-7710

**PERNAMBUCO**

**Associação das Donas de Casa de Pernambuco**

R. Feliciano Gomes, 292 — Bairro Berby  
 CEP 50010-240 — RECIFE — PE  
 Telefones: (0XX81) 224-7835 — 221-4760

**CONDOR — Centro de Conscientização e Defesa do Consumidor**

R. Riachuelo, 105, sala 720 — Boa Vista  
 CEP 50050-400 — RECIFE — PE  
 Telefone/Fax: (0XX81) 231-2673

**RIO DE JANEIRO**

**ABRACON — Associação Brasileira do Consumidor**

Praça Mahatma Gandhi, 2/1001 — Cinelândia  
 CEP 20031-100 — RIO DE JANEIRO — RJ  
 Telefone: 0800-228-637  
 abracon@abracon.com.br

**ASHOKA — Empreendedores Sociais**

R. Visconde de Pirajá, 82, sala 308  
 CEP 22410-000 — IPANEMA — RJ  
 Telefone: (0XX21) 523-6811 — 523-6799  
 E-mail: ashokabr@ax.apc.org

**Associação Pró-Consumidor do Estado do Rio de Janeiro**

Av. Churchill, 129 — Centro  
 CEP 20020-050 — RIO DE JANEIRO — RJ  
 Telefone: (0XX21) 532-3030  
 Fax: (0XX21) 533-9595

***IDEC — Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor***

R. Visconde de Inhaúma, 134, sala 732 — Centro  
CEP 20094-000 — RIO DE JANEIRO — RJ  
Telefone: (0XX21) 233-5354

***RIO GRANDE DO NORTE***

***CDC — Centro de Defesa do Consumidor***

Av. Prudente de Moraes, 357  
CEP 59020-400 — NATAL — RN  
Telefone: (0XX84) 211-4847  
Fax: (0XX84) 211-4388  
cdc@digi.com.br

***RIO GRANDE DO SUL***

***Movimento das Donas de Casa do Rio Grande do Sul***

R. Lindolfo Collor, 123  
CEP 90870-170 — PORTO ALEGRE — RS  
Telefone: (0XX51) 225-6372  
Fax: (0XX51) 233-8692  
donadecasa@cpovo.net

***APC — Associação de Proteção ao Consumidor***

Av. Augusto Meyer, 125, ap. 504  
CEP 90020-061 — PORTO ALEGRE — RS  
Telefone: (0XX51) 222-6647  
Fax: (0XX51) 337-9486

***Centro de Educação e Informação do Consumidor***

R. Olavo Bilac, 820, sala 401  
CEP 90040-310 — PORTO ALEGRE — RS  
Telefone: (0XX51) 223-1989  
Fax: (0XX51) 361-1023 — 346-2926

***Cidadania — Associação de Defesa dos Direitos do Cidadão***

R. General Andrade Neves, 90, sala 2 — Centro  
CEP 90010-210 — PORTO ALEGRE — RS  
Telefone: (0XX51) 224-2160  
Fax: (0XX51) 346-3252

**RONDÔNIA*****Associação Cidade Verde — RO Brasil***

R. Presidente Dutra, 4000  
CEP 78902-030 — PORTO VELHO — RO  
Telefone: (0XX69) 981-2742  
Fax: (0XX69) 222-1314

**SANTA CATARINA*****ADOCON — Associação das Donas de Casa e Consumidores da Grande Florianópolis***

Av. Rio Branco, 611  
CEP 88015-303 — FLORIANÓPOLIS — SC  
Telefone/Fax: (0XX48) 224-9022

***ADOCON — Associação das Donas de Casa e Consumidores de Tubarão***

R. Marcolino Martins Cabral — Casa da Cidadania  
CEP 88701-001 — TUBARÃO — SC  
Telefone: (0XX48) 622-1605  
Fax: (0XX48) 622-1536  
adocon@tro.matrix.com.br

***DECONOR — Comitê de Defesa do Consumidor Organizado***

R. Ademar Gonzaga, 1347 — Itacombi  
CEP 88034-901 — FLORIANÓPOLIS — SC  
Telefone: (0XX48) 224-5681  
Fax: (0XX48) 224-3862

## **SÃO PAULO**

### **IDEC — Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor**

R. Doutor Costa Júnior, 194 — Água Branca  
CEP 05002-000 — SÃO PAULO — SP  
Telefone: (0XX11) 3872-7188  
Fax: (0XX11) 3865-0310  
idec@uol.com.br

### **BRASILCON — Instituto Brasileiro de Política e Defesa do Consumidor**

Av. Brigadeiro Luiz Antônio, 22, Sala 104-1  
CEP 01318-000 — SÃO PAULO — SP  
Fone: (0XX11) 3106-7411  
Fax: (0XX11) 3107-3821  
E-mail: brasilcon@brasilcon.org.br

### **ABRADEC — Associação Brasileira de Defesa da Ecologia, da Cidadania e do Consumidor**

R. Tabatinguera, 140, conj. 1006  
CEP 01020-901 — SÃO PAULO — SP  
Telefone: (0XX11) 239-4700  
Fax: (0XX11) 604-5068  
abradec@abradec.org.br

### **ANIMUS — Associação de Defesa dos Direitos Difusos e Coletivos**

R. Pedroso Alvarenga, 85, 18º andar — J. Paulista  
CEP 04530-010 — SÃO PAULO — SP  
Telefone: (0XX11) 573-8788  
Fax: (0XX11) 572-8008

### **AVAA — Associação das Vítimas de Atrasos Aéreos**

Largo da Misericórdia, 23, conj. 505, 5º andar — Centro  
CEP 01012-020 — SÃO PAULO — SP  
Telefone: (0XX11) 232-6681  
Fax: (0XX11) 3107-6571

**Associação das Donas de Casa de São Paulo**

Rua Almirante Noronha, 183 — Jardim São Paulo  
 CEP 02043-060 — SÃO PAULO — SP  
 Telefone: (0XX11) 298-0053

**PROTECON — Associação de Defesa do Consumidor do Grande ABC**

Rua Catequese, 592 — Jardim Centro  
 CEP 09070-230 — SANTO ANDRÉ — SP  
 Telefone: (0XX11) 440-5533  
 Fone/Fax: (0XX11) 440-4020

**PROCONS MUNICIPAIS DAS CAPITALS**

Rua 28 de Setembro, 26 — Baixa do Sapateiro  
 CEP 40020-240 — SALVADOR/BA  
 Telefone: (0XX71) 241-5744 — 324-4200

Rua Coronel Monjardim, 147 — Centro  
 CEP 29015-500 — VITÓRIA/ES  
 Telefones: (0XX7) 223-2222 — 223-3808 (direto) — 322-4966

Av. República do Líbano, 185 — Praça do Avião — Setor Aeroporto  
 CEP 74070-040 — GOIÂNIA/GO  
 Telefones: (0XX62) 212-7350 — 212-9597

Rua Tamóios, 666 — 5º e 6º andares  
 CEP 30130-000 — BELO HORIZONTE/MG  
 Telefones: (0XX31) 277-4549 — 227-4020

Rua Afonso Campos, 125 — Centro  
 CEP 58013-380 — JOÃO PESSOA/PB  
 Telefones: (0xx83) 241-6767 — 241-5314

Av. Martin Luther King, 925 — Cais do Apolo  
 CEP 50030-903 — RECIFE/PE  
 Telefone: (0xx81) 425-8538

Rua Princesa Isabel, 834 — Cidade Alta  
 CEP 59025-400 — NATAL/RN  
 Telefones: (0XX84) 222-4344 — 221-2985 — 201-3101 — 221-3070



ESTA OBRA FOI EDITADA  
E IMPRESSA PELA  
IMPrensa NACIONAL,  
SIG, QUADRA 6, LOTE 800,  
70610-460, BRASÍLIA, DF,  
EM 2000, COM UMA TIRAGEM  
DE 100.000 EXEMPLARES