

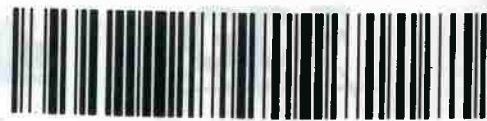
GUIA DO CONSUMIDOR IDC-PROCON/DF

Atividade de PDA Kaulson 6B



Biblioteca - Ministério da Justiça

PROCON
INSTITUTO DE DEFESA DO



MJU00054517D11

MINISTÉRIO DA
JUSTIÇA
SECRETARIA DE
DIREITO ECONÔMICO



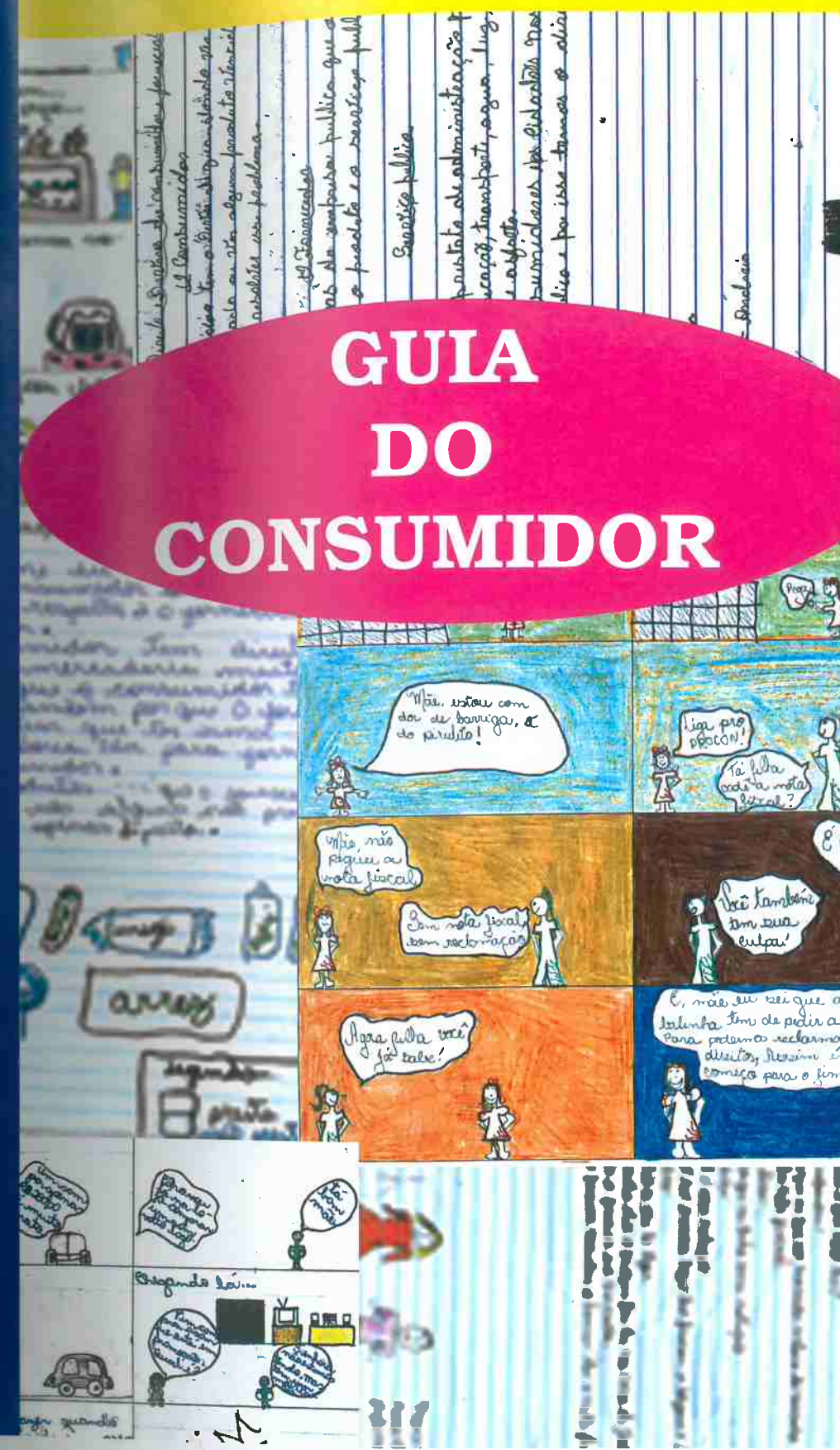
CONSELHO FEDERAL
DE DEFESA DO FUNDOS DE
DEFESA DE DIREITOS
DIFUSOS

PARTICIPE



www.fomezero.gov.br

GUIA DO CONSUMIDOR



PROCON.DF
INSTITUTO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

PRESIDENTE DA REPÚBLICA
Luiz Inácio Lula da Silva

MINISTRO DE ESTADO DA JUSTIÇA
Márcio Thomaz Bastos

SECRETÁRIO EXECUTIVO
Luiz Paulo Teles F. Barreto

**PRESIDENTE DO CONSELHO FEDERAL
DO FUNDO DE DEFESA DE DIREITOS DIFUSOS**
Arthur Badin

**SECRETÁRIO EXECUTIVO DO FUNDO
DE DEFESA DE DIREITOS DIFUSOS**
Nélson Campos

GOVERNADOR DO DISTRITO FEDERAL
Joaquim Domingos Roriz

SECRETÁRIO DE GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Benjamin Segismundo de J. Roriz

PRESIDENTE DO IDC-PROCON/DF
Maria Dagmar Bezerra de Moura Freitas



POSTO CENTRAL
SCS Qd. 08 - Ed. Venâncio 2000 - Bloco
B-60 - 2º Andar - Sala 240 CEP: 70.333-900
www.procon.df.gov.br E-mail:
cpd@procon.df.gov.br
212-1500

POSTO DE SOBRADINHO
Qd. Central Bl. E Setor Administrativo
387-3899/487-3581/487-3582 FAX

POSTO DE CEILÂNDIA
QNM 18/20 - Pr. do Cidadão - Ceilândia
Norte
371-0110/372-6405/371-4497/373-9514
FAX

POSTO DO GAMA
AE Central - Administração do Gama
385-3017/384-0638//384-1194 FAX

POSTO DE PLANALTINA
Via WL2 Setor Administrativo -
Administração Regional de Planaltina
389-1712/388-3790/388-8717 FAX

POSTO DE TAGUATINGA
Av. Sandú Norte CNF 2 Lte 05 Loja 01
352-7953/352-4448/352-8346/352-8334
352-4354 FAX

POSTO DE BRAZLÂNDIA
SCDN Bl. I loja 05 - Rodoviária
391-5251/391-6431 FAX

POSTO DO N. BANDEIRANTE
3ª Avenida Bl 1080 lj 01 - N.
Bandeirante
3036-1012/3036-1014//3036-1013 FAX

POSTO DO GUARA
QI 33 Bl. A lj 22 - Guará II
3038-1970/3038-1971//3038-1973 FAX

POSTO DE SANTA MARIA
QR 211 Área Central - Adm. Regional
de Santa Maria - Av. dos Alagados
393-4362/ 393-4367// 392-1566 FAX

APRESENTAÇÃO

Caros professores,

O Procon-DF, na tentativa de auxiliar a tarefa dos senhores no aprendizado de seus alunos em educação para o consumo, elaborou o guia do consumidor, que traz em seu bojo algumas propostas de atividades que poderão ser desenvolvidas em sala de aula.

Os exercícios obedecem à formatação dos capítulos do Manual do Consumidor, feito especialmente para os senhores professores da rede pública do DF.

Esperamos ter contribuído com os senhores nesta maravilhosa missão de formar cidadãos conscientes do seu papel como ator das relações comerciais, seja qual for o papel que desempenhar na sociedade que pertence.



PROCON-DF



887269

3425
69439
DEP. LEGAL

HISTÓRICO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Escola Classe 218 de Santa Maria
PD2 - Educação Para o Consumo
Profª Maria Helena
Aluno(a) Priscila Thomaz de Jesus 6ºB

06-11-03

Atividade Dirigida

Aus compras

maria foi às compras...

Do latados

Com vamos ser

Empacotados

Eu preciso de arroz mas aqui não tem

Arroz

achei o arroz

Produtos emlatados

Esses produtos são ruins!

Leque

Carne de a

Vou falar com quem?

Vou te tirar os de lá

Sempre gente, ali sempre produtos ruins!

Ula gracios

Deus que é bom ter o agente.

Lim

BM-SBA-CDB	BIBLIOTECA	
	DATA	N.º REGISTRO
	02/09/05	74/2005

TEXTO I

HISTÓRICO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Durante a segunda guerra mundial, a alta dos preços e a falta de produtos levaram as pessoas a se organizarem em movimentos populares de proteção aos consumidores.

Nos Estados Unidos, o presidente da América, John Kennedy, instituiu o dia 15 de março com o dia Internacional do Consumidor.

Em 13 de maio de 1975, em Porto Alegre, foi criada a primeira Associação de Proteção ao Consumidor (APEC) por Renato Mottola.

Em 1976 foi criada a Associação Nacional de Defesa do Consumidor (ANDEC), pelo deputado federal de São Paulo, Nina Ribeiro, que estava encantado com o que viu na França, Suíça, Inglaterra, Alemanha e principalmente nos Estados Unidos em relação à defesa dos consumidores. Apresentou em maio de 1971, na câmara dos deputados, projeto de lei que criava o Conselho de Defesa do Consumidor (CDC).

Mais tarde foi apresentado anteprojeto para a criação do Código de Defesa do Consumidor com a seguinte defesa:

Cumpria a Constituição de 1988;

Não havia leis que regulassem as relações de consumo;

Os consumidores não tinham direitos claros e definidos.

Em 11 de setembro de 1990, o Governo Federal aprovou e sancionou a Lei nº 8.078, chamada de Código de Defesa do Consumidor, que trouxe grandes avanços nas relações de consumo.

**PROJETO DE EDUCAÇÃO PARA O CONSUMO
"CIDADÃO CONSUMIDOR"
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO/ EAPE/PROCON/DF
MINISTÉRIO DA JUSTIÇA/FDD**

ESCOLA: _____
ALUNO: _____
PROFESSOR: _____
MATÉRIA: _____ SÉRIE: _____

INTERPRETAÇÃO DO TEXTO I

1-Porque os consumidores começaram a se organizar na época da segunda guerra mundial?

2- Quem foi que instituiu o dia 15 de março como o dia Internacional do Consumidor?

3-Quando foi criada a primeira Associação de Proteção ao Consumidor?Por quem?

4-Quem foi Nina Ribeiro?

5-Qual o nome da lei brasileira para defender os consumidores? Quando foi criada?

6- Você acha que os consumidores antes do Código de Defesa do Consumidor tinham direitos definidos em alguma lei? Justifique a sua resposta.

7-Se você fosse um parlamentar votaria a favor da criação da Lei de defesa do consumidor? Por que?

8-Faça um desenho sobre o Dia Internacional do Consumidor.

HISTÓRICO DO IDC-PROCON/DF

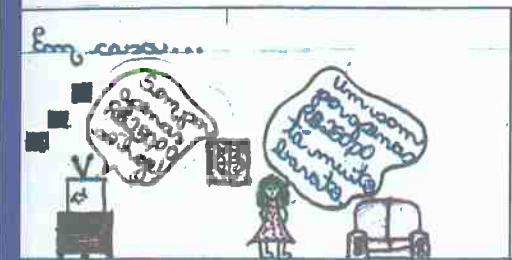
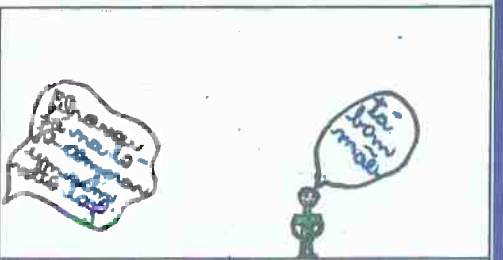



Escola Classe 218 de Santa Maria

PD2 - Educação Para o Consumo

Profª Maria Helena

Aluno(a) Rafaela Maria Cavalcante, 6ª A 06/11/03

Atividade Dirigida

<p>Em casa...</p> 	
<p>No caminho.</p> 	<p>Chegando lá...</p> 
<p>Que devemos fazer quando vemos uma coisa de um preço na TV e quando chegamos para comprar não há o produto? Devemos procurar o PROCON.</p>	<p>FIM</p> 

TEXTO II

HISTÓRICO DO IDC-PROCON/DF

Em 1/03/1986, o governador do Distrito Federal criou o Grupo Executivo de Defesa do Consumidor do Distrito Federal. Foi difícil a implantação do Procon no DF porque o pensamento empresarial que havia na época era de que só o empresário tinha direitos.

Em 06/04/93, foi criada a Subsecretaria de Defesa do Consumidor.

Por causa do bom trabalho que o PROCON-DF desenvolvia, o Governador o transformou em Instituto de Defesa do Consumidor – PROCON/DF, pela Lei nº 2.668 em 09/01/2001.

Ainda em 2001 foi lançado o projeto “Campanha Cidadão Consumidor” que teve como objetivo a mudança de hábitos, educação para o consumo, desenvolvimento da cidadania, e como alvo o consumidor em todas as suas faixas etárias.

Em 2002 foi desenvolvido o Projeto Piloto de Educação para o Consumo em parceria com a Escola de Aperfeiçoamento dos Profissionais de Ensino-EAPE, a Regional de Ensino e a Escola Classe 218 da Região Administrativa de Santa Maria capacitando vinte e quatro professores da rede pública. Diante do sucesso desta experiência estão sendo treinados inúmeros professores da rede pública do DF, através da EAPE que programou para o ano de 2004 a capacitação de noventa turmas em educação para o consumo.

Entendendo da importância do papel que a classe empresarial representa na relação de consumo foram implementados fóruns, discussões e palestras para os empresários na tentativa de se levar o entendimento do CDC como ferramenta de satisfação e fidelização dos clientes. Cliente cativo é cliente bem atendido.

O PROCON-DF procurando prestar um atendimento de excelência, informatizou os Setores de Atendimento e Call Center usando alta tecnologia inovadora no setor. Para maior comodidade dos consumidores dispõe de postos de atendimento regionais nas Regiões Administrativas de Ceilândia, Gama, Taguatinga, Brazlândia, Planaltina, Núcleo Bandeirante, Guará, Sobradinho, Santa Maria e Rodoviária do Plano Piloto.

O PROCON-DF tem sido visitado por diversos representantes de outras federações que vem conhecer seu funcionamento e tecnologias desenvolvidas para que possam ser implantadas em suas respectivas localidades. Hoje o PROCON-DF é referência Nacional como órgão representativo em defesa do consumidor.

**PROJETO DE EDUCAÇÃO PARA O CONSUMO
"CIDADÃO CONSUMIDOR"
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO/ EAPE/PROCON/DF
MINISTÉRIO DA JUSTIÇA/FDD**

ESCOLA: _____
ALUNO: _____
PROFESSOR: _____
MATÉRIA: _____ SÉRIE: _____

INTERPRETAÇÃO DO TEXTO II

1-Quando e como foi criado o PROCON-DF?

2-Qual lei deu ao PROCON DF a autonomia de Instituto de Defesa do Consumidor?

3-Fale sobre os projetos de educação que o PROCON-DF tem desenvolvido.

4-Você acha que isto é ensinar cidadania? Por que?

5-Como o PROCON-DF tem levado este projeto também para empresários? Você acha que ensinar os empresários a respeitar o consumidor é obrigação do PROCON?

6-Como você acha que é o serviço que o PROCON-DF tem prestado aos consumidores?

7-Liste os postos regionais de atendimento do PROCON-DF.

8-Você acha que o PROCON-DF tem que colocar mais um posto de atendimento em algum outro lugar? Aonde? Por que?

9- Porque outros estados e países vêm visitar o PROCON-DF?

10- Pinte a logomarca do PROCON-DF?



POLÍTICA NACIONAL DAS RELAÇÕES DE CONSUMO

Escola Classe 218 de Santa Maria

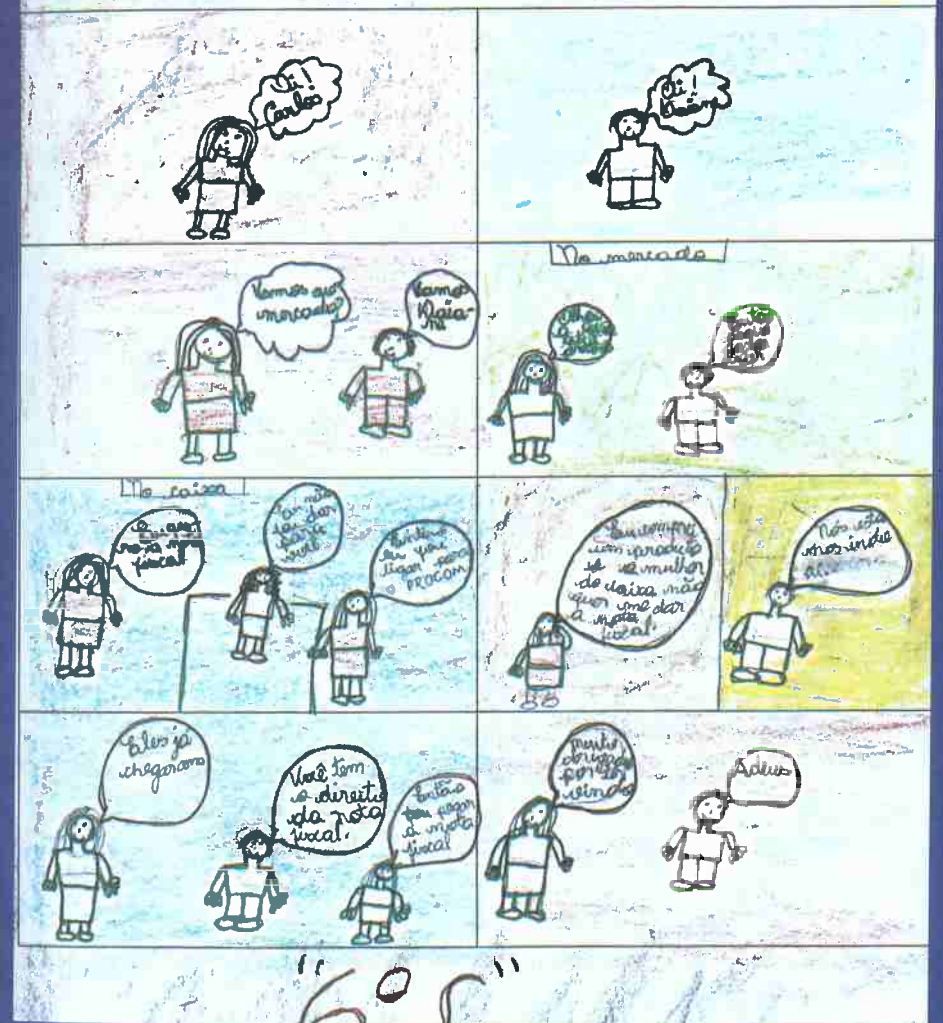
PD2 - Educação Para o Consumo

Profª Maria Helena

Aluno(a) Yasmine Gales Silva

06/11/03 6º A

Atividade Dirigida



TEXTO III

POLÍTICA NACIONAL DAS RELAÇÕES DE CONSUMO

O Código de Defesa do Consumidor determinou a existência de uma Política Nacional de Relação de Consumo, reconhecendo os seguintes princípios:

O consumidor é frágil.

A presença do Estado no mercado de consumo é importante.

O governo deve criar ou dar incentivos para a criação de associações representativas para proteger efetivamente o consumidor.

Devem ser criados mecanismos que garantam o padrão de qualidade, segurança e durabilidade e desempenho dos produtos e serviços colocados à disposição do consumidor.

Para existir harmonia nas relações de consumo é preciso implementar políticas educativas e informativas de mercados.

É necessária a existência de incentivos aos fornecedores destinadas à criação de controle de qualidade e segurança dos produtos e serviços de forma eficiente.

O governo deve sempre estar observando e estudando o mercado, as suas modificações, a repressão e coibição de todos os abusos de mercado, a concorrência desleal, a utilização de inventos, marcas, signos, nomes comerciais que possa trazer prejuízo para os consumidores.

Da racionalização e melhoria dos serviços públicos.

O art. 5º do CDC determina que o poder público tem que contar com os instrumentos definidos para se executar a Política Nacional das Relações de Consumo, estabelecendo que:

O Estado de manter uma assistência jurídica, integral e gratuita para o consumidor carente.

Que o Ministério Público tenha, em seu âmbito, Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor. (PRODECON).

A obrigatoriedade pelo poder público da criação de Delegacias de Polícia especializadas para atender consumidores vítimas de infrações penais de consumo. (DECON).

Criação de Juizados Especiais de Pequenas Causas e Varas Especializadas para a solução de litígios nas relações de consumo.

**PROJETO DE EDUCAÇÃO PARA O CONSUMO
"CIDADÃO CONSUMIDOR"
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO/ EAPE/PROCON/DF
MINISTÉRIO DA JUSTIÇA/FDD**

ESCOLA: _____

ALUNO: _____

PROFESSOR: _____

MATÉRIA: _____ SÉRIE: _____

INTERPRETAÇÃO DO TEXTO III

1-Descreva com suas palavras porque o consumidor é reconhecido como a parte mais fraca numa relação de compra e venda.

2-O que se entende por Estado? Por que o Estado tem que estar presente nas relações de consumo? Cite um exemplo da presença do estado numa relação de consumo.

3-Você acha importante a obrigatoriedade da presença do Estado na educação para o consumo? Fale com suas palavras porque devemos aprender sobre a educação para o consumo. O que isto vai significar para você e para os outros?

4- Qual princípio que regulamenta a política nacional de consumo você acha mais importante? Por que?

5-Fale com suas palavras o que você acha que o poder público deve fazer para que as relações de consumo sejam harmoniosas ?

6- Quais os instrumentos que o Estado tem que colocar à disposição dos consumidores?

7- Faça um desenho do PROCON.

IV

NOÇÕES BÁSICAS DAS RELAÇÕES DE CONSUMO

Data: 31/05/20

{ Direitos e Deveres do Consumidor e Financeiras }

1º Consumidor

1º Consumidor tem o Direito de exigir a solução de seu problema em uma loja, ambulância ou em algum produto ou serviço chamado a atenção para resolver um problema.

2º Financeiras

São prestações da empresa pública que oferece para o Consumidor o produto e o serviço público.

Serviço público

São todas as prestações de administração pública oferecidas: saúde, educação, transporte, água, luz, esgoto, limpeza, público e asfalto.

Nos consumidores há direitos nos pagamentos por serviços públicos e por isso temos o direito de exigir.

nome = Patricia

Seria - 5º B

professora = Suelcia



TEXTO IV

NOÇÕES BÁSICAS DAS RELAÇÕES DE CONSUMO

Para entender uma relação de consumo temos que entender as seguintes noções:

O que é o Código de Defesa do Consumidor.

É a Lei nº 8.078 de 11 de setembro de 1990, que trata dos direitos e obrigações de consumidores e fornecedores com a finalidade de evitar que os consumidores tenham qualquer tipo de prejuízo.

O que é consumidor?

É uma pessoa, várias pessoas ou ainda empresas que compram ou utilizam produtos e serviços para uso próprio.

O que é fornecedor?

É toda pessoa física ou jurídica que produz, cria, monta, constroem, transforma, exporta, distribui ou vende produtos e serviços.

O que é produto?

É qualquer bem móvel (carro, bicicleta, etc) ou imóvel (casa, lote, apartamento, fazenda, etc). Material (sapato), imaterial (idéias).

O que é serviço?

É qualquer trabalho prestado pago, incluindo-se aí os bancários, financeiros, de créditos, de seguros e os serviços públicos de qualquer natureza. Não se inclui os de caráter trabalhista.

O que é Serviço Público?

São os serviços prestados ou controlados pelo Governo como os de saúde, educação, transporte coletivo, água, luz, esgoto, limpeza pública, asfalto.

O que é o PROCON?

PROCON é o órgão responsável pela coordenação e execução da política estadual de proteção, amparo e defesa do consumidor.

Cabe ao Procon orientar, receber, analisar e encaminhar reclamações, consultas e denúncias de consumidores, fiscalizar preventivamente os direitos do consumidor e aplicar as sanções, quando for o caso.

O que é Pessoa Física?

Todo indivíduo, desde o momento de seu nascimento até a morte.

Pessoa Jurídica o que é?

Pessoa jurídica é a entidade constituída por homens e bens, com vida, direitos, obrigações e patrimônio próprios. Podem ser de direito público (União, Unidades Federativas, Autarquias, e etc.) ou de direito privado (sociedades civis, associações, e etc).

O que é Relação de Consumo?

É a relação que existe entre fornecedor e consumidor, um vende e outro compra. É a troca de produto ou serviço por dinheiro. Uma relação de consumo se caracteriza basicamente nesta troca.

PROJETO DE EDUCAÇÃO PARA O CONSUMO

"CIDADÃO CONSUMIDOR"

SECRETARIA DE EDUCAÇÃO/ EAPE/PROCON/DF

MINISTÉRIO DA JUSTIÇA/FDD

ESCOLA: _____

ALUNO: _____

PROFESSOR: _____

MATÉRIA: _____ SÉRIE: _____

INTERPRETAÇÃO DO TEXTO IV

1-Numere a Segunda coluna de acordo com a primeira:

- | | |
|------------------------------------|--|
| (1) Serviço público | () Lei que defende o consumidor |
| (2) Consumidor | () Quem compra produto ou serviço |
| (3) Código de Defesa do Consumidor | () Quem vende produto ou serviço |
| (4) Relação de consumo | () Trabalho prestado pago |
| (5) Fornecedor | () Um compra e o outro vende |
| (6) Serviço | () A relação em que um compra e o outro vende |
| (7) Produto | () Órgão que defende consumidor |
| (8) Serviço Público | () Bem móvel ou imóvel |
| (9) PROCON | () Lote, apartamento, fazenda, casa |
| (10) Bem móvel | () Serviço prestado ou concedido pelo governo |
| (11) Bem imóvel | () Carro, bicicleta, cama, sofá, caneta |
| (12) Pessoa física | () Loja, associação, indústria, consultório, construtora, pit dog, clube de futebol |
| (13) Pessoa Jurídica | () Qualquer pessoa |

**PROJETO DE EDUCAÇÃO PARA O CONSUMO
“CIDADÃO CONSUMIDOR”
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO/ EAPE/PROCON/DF
MINISTÉRIO DA JUSTIÇA/FDD**

ESCOLA: _____
 ALUNO: _____
 PROFESSOR: _____
 MATÉRIA: _____ SÉRIE: _____

RECAPITULAÇÃO DE TEXTO IV

1-Coloque F (falso) ou V (verdadeiro) nas seguintes alternativas:

- () PROCON é o órgão que atende o consumidor.
- () A educação para o consumo é o estudo dos deveres e direitos de consumidores e fornecedores buscando a harmonia e o respeito.
- () A lei que defende o consumidor chama-se Código de Defesa do Idoso.
- () Serviço Publico é aquele que a gente faz no meio da rua.
- () Telefonia é serviço público.
- () O governo é responsável pela boa prestação de serviço público.
- () O PROCON/DF foi criado em 10 de janeiro de 1861.
- () PRODECON é o órgão de defesa do consumidor que defende os direitos coletivos dos consumidores.
- () Jonh Kennedy instituiu o dia 15 de março como o dia Internacional do consumidor.
- () A luta em defesa dos consumidores começou no Brasil a partir do plano real.
- () O Código de Defesa do Consumidor é um dos mais avançados do mundo.
- () Cidadania é o conhecimento de seus direitos e o exercício deles.
- () O Supermercado do meu bairro é uma pessoa jurídica.
- () Toda pessoa desde o nascimento até a morte é uma pessoa física.
- () PROCON é um órgão de proteção, amparo e defesa do consumidor.
- () Toda as vezes que as empresas se unem para dominar mercado ou preço estão cometendo um crime contra o consumidor.
- () O fornecedor tem a obrigação de respeitar o Código de Defesa do Consumidor.
- () CDC é a sigla que representa o Código de Defesa do Consumidor.
- () Educação para o consumo é o aprendizado ético e responsável de comprar e vender.

- () Consumidor é quem compra muito.
- () Os bancos são prestadores de serviço.
- () Carro é um bem imóvel.
- () Casa é um bem móvel.

2-Complete:

Cidadão é quem conhece e exerce seus _____.
 O telefone do PROCON/DF é _____.

3- Dê um exemplo de:

Bem móvel: _____
 Bem imóvel: _____
 Pessoa física: _____
 Pessoa jurídica: _____
 Consumidor: _____
 Serviço: _____
 Relação de consumo: _____
 Prestador de serviço: _____
 Indústria: _____

4- Cruzadinha:

Resolva a cruzadinha, seguindo as orientações da página 20. Nos quadrados de cor azul, não é necessário escrever nenhuma letra.

-11- □

-13- □

1-	□ □ □ □ □ C □ □ □ □ □	□
	2- □ □ O □ □ □ □	□
	3- □ □ □ □ N □ □ □ □	□
-12- □	4- □ □ □ S □ □ □	□
□	5- □ □ □ U □ □ □	□
□	6- □ I □ □ □ □ □ □ □ □	-10- □
□	7- □ D □ □ □	
	8- □ □ □ O □ □ □	
9- □ □ □ □	□ R □ □ □ □ □ □ □ □	

Perguntas da cruzadinha:

HORIZONTAIS:

1. Quem compra um bem ou serviço.
2. O órgão mais importante de Defesa do Consumidor.
3. Delegacia que defende os consumidores.
4. País que tem a lei de defesa do consumidor é a mais avançada.
5. Consumidor é aquele que adquire _____ e serviços.
6. Conhecimento e exercício dos seus direitos.
7. Sigla da Lei que defende o consumidor.
8. Aquilo que o consumidor atento deve pesquisar antes de comprar.
9. Fundou a ANDEC.
10. Dia Mundial do Consumidor.

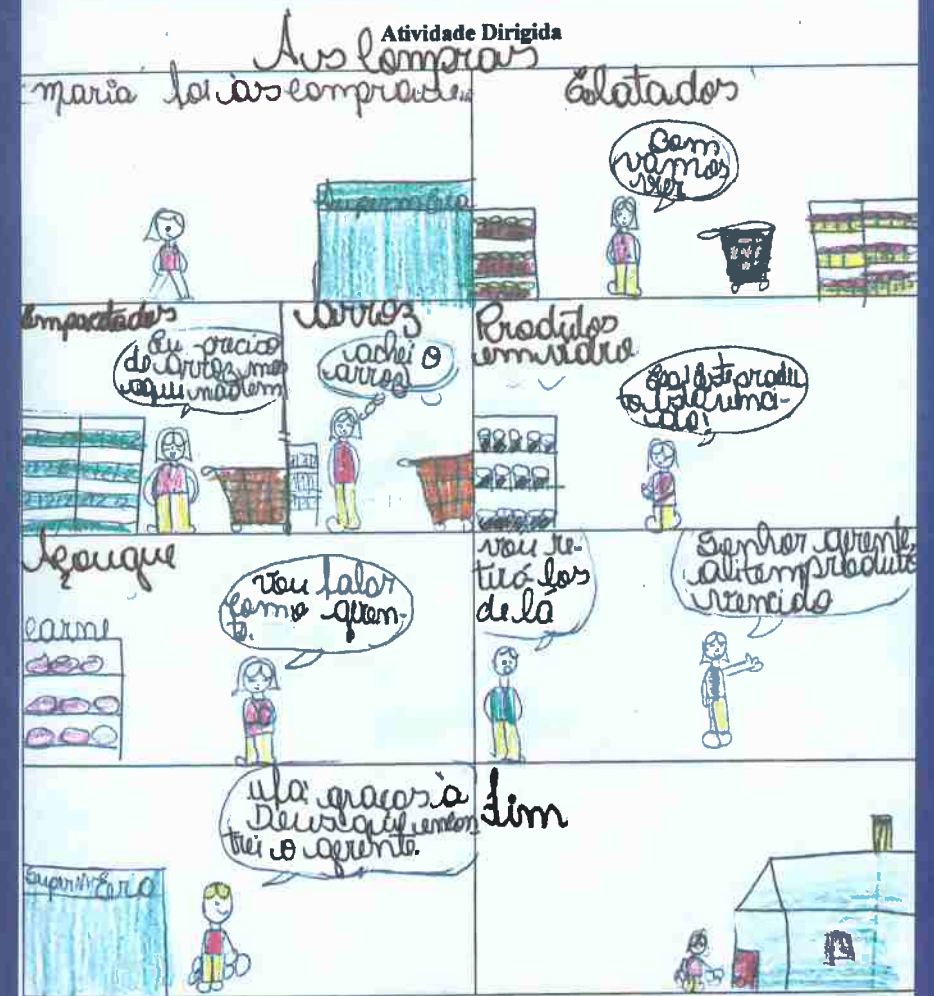
VERTICAIS:

11. Presidente dos EUA que instituiu o dia internacional do consumidor.
12. Número de telefone de atendimento do PROCON/DF.
13. Quem compra bem ou serviço. **(Consumidor)**

5- Procure figuras em revistas e jornais de alguns produtos e serviços e cole abaixo:

DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR

Escola Classe 218 de Santa Maria
 PD2 - Educação Para o Consumo
 Profª Maria Helena
 Aluno(a) *Priscila de Mondes Leira 6ºB* 06-11-03





TEXTO V

DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR



Os direitos básicos do consumidor são:

I- Proteção da vida e da saúde;

II- Educação para o consumo e liberdade de escolha de produtos e serviços;

III- Direito a Informação;

IV- Proteção contra publicidade enganosa e abusiva;

V- Proteção contratual;

VI- Direito a Indenização;

VII- Acesso à Justiça;

VIII- Facilitação da defesa dos seus direitos;

IX- Qualidade dos serviços públicos.



**PROJETO DE EDUCAÇÃO PARA O CONSUMO
"CIDADÃO CONSUMIDOR"
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO/ EAPE/PROCON/DF
MINISTÉRIO DA JUSTIÇA/FDD**

ESCOLA: _____
ALUNO: _____
PROFESSOR: _____
MATÉRIA: _____ SÉRIE: _____

INTERPRETAÇÃO DO TEXTO V

1-Responda qual dos direitos do consumidor você acha mais importante? Porque?

2-Coloque F (falso) ou V (verdadeiro):

- () Não podemos exigir nossos direitos e cumprir com nossos deveres se não os conhecemos, daí a importância da educação onde cada um saiba quais são seus direitos e deveres nas relações de consumo.
- () A informação destes direitos deve começar no ensino fundamental, porque a criança é uma grande consumidora, altamente influenciável, crédula, que sem informação passa a ser alvo de exploração nas relações de consumo. Hoje são inúmeros os mercados que trabalham só para as crianças: roupas, perfumes, sapatos, livros, alimentação, remédios, brinquedos e outros mais.
- () A educação para o consumo começada nos bancos escolares não criará uma consciência de cidadania, nem formará cidadãos conscientes do seu papel na sociedade, de forma responsável e ética.
- () Quem estudou educação para o consumo sabe respeitar os consumidores.
- () Somente através da educação é que conseguiremos mudar os hábitos e costumes nas relações de consumo.
- () Os professores são o grande gestor destas informações, desempenhando papel fundamental no processo de mudança no nosso país.

TEXTO VI

PROTEÇÃO À VIDA, SAÚDE E SEGURANÇA

O Código do Consumidor garante a proteção da vida, saúde e segurança do consumidor.

O produto que pode causar algum dano ou ameaça para a saúde, vida ou segurança do consumidor, tem que conter informações claras de como deve ser usado e manuseado.

Estes produtos ou serviços perigosos como desratização, produtos químicos, gasolina, álcool e outros que são habitualmente vendidos no mercado, devem ser acompanhados por impresso ou rótulo que contenha todas as informações necessárias sobre seu uso, composição, toxicidade, assim como os eventuais perigos que possam representar.

O fornecedor deve avisar ao consumidor, antes de vender o produto ou serviço, dos possíveis riscos que pode acontecer à saúde ou segurança.

Quando, depois de já ter sido colocado no mercado, for descoberto que um produto ou serviço é perigoso ou nocivo, o fornecedor deverá comunicar o fato imediatamente às autoridades competentes e aos consumidores através de anúncios publicitários.

O fornecedor tem obrigação de recolher o produto do comércio, trocar os que já foram vendidos ou devolver o valor pago pelo consumidor e arcar com o ônus dos possíveis males já ocasionados.



Cenas fotografadas durante as apresentações das peças AUTO 1512 e PROCÔNICA NO MUNDO DA FANTASIA.

**PROJETO DE EDUCAÇÃO PARA O CONSUMO
"CIDADÃO CONSUMIDOR"
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO/ EAPE/PROCON/DF
MINISTÉRIO DA JUSTIÇA/FDD**

ESCOLA: _____
 ALUNO: _____
 PROFESSOR: _____
 MATÉRIA: _____ SÉRIE: _____

INTERPRETAÇÃO DO TEXTO VI

1-Escreva, com suas palavras, o que é direito à informação.

2-Empresas que agredem ao meio ambiente ao produzir, estão de certa forma prejudicando a vida. Você acha que estes produtos deviam conter informações de que são produzidos agredindo a natureza? Justifique a sua resposta.

3-Qual deve ser o comportamento de um fornecedor que colocou, sem saber, um produto nocivo à venda?

**TEXTO VII
EDUCAÇÃO PARA O CONSUMO**

O consumidor tem o direito de ter a educação e informação sobre o consumo adequado dos produtos e serviço, sendo asseguradas a ele a liberdade de poder escolher a igualdade nas contratações.

Só podemos exercer o direito à liberdade quando podemos escolher, portanto a informação e o conhecimento são fundamentais para que se possa escolher com liberdade

Consumidor consciente é aquele que sabe quais são os seus direitos e obrigações.

A responsabilidade do consumidor é outro fator de importância para o crescimento da nação. Os consumidores de água, energia, combustíveis, materiais importados e outros tem que saber quais os reflexos do mau uso destes bens na história da humanidade.

A consciência do coletivo é a ferramenta mestra para a mudança de comportamento ético das futuras gerações, desenvolvendo hábitos e costumes de responsabilidade social.

Educar para o consumo é o ensino de como usar os seu direitos e obrigações no ato de consumir. Compramos e consumimos de forma errada, muitas vezes porque não sabemos como devemos fazer e esta falta de conhecimento pode trazer conseqüências desastrosas para nós e para outras pessoas. Uma relação de consumo harmônica é aquela em que consumidor e fornecedor ficam satisfeitos.



PROJETO DE EDUCAÇÃO PARA O CONSUMO
"CIDADÃO CONSUMIDOR"
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO/ EAPE/PROCON/DF
MINISTÉRIO DA JUSTIÇA/FDD

ESCOLA: _____
ALUNO: _____
PROFESSOR: _____
MATÉRIA: _____ SÉRIE: _____

INTERPRETAÇÃO DO TEXTO VII

1-O que você entende por educação para o consumo?

2-O direito à educação para o consumo assegura que o consumidor tem o direito à liberdade de escolha. O que você entendeu a este respeito.

3-O que é uma relação de consumo harmônica?

4-O que é responsabilidade social?

5-Como deve ser o consumidor consciente?

6-No papel de consumidor, descreva como você se vê.

7-Se você fosse um dos personagens da peça abaixo, o que você falaria para seus colegas que você acha importante.







TEXTO VIII

DIREITO À INFORMAÇÃO

Todo produto deve trazer informações claras sobre sua quantidade, peso, composição, preço, riscos que apresenta e sobre o modo de utilizá-lo.

Antes de contratar um serviço, você tem o direito a todas as informações que necessitar, por escrito, inclusive o preço e a forma de pagamento.

Este é um dos direitos mais importantes do consumidor. A partir de uma boa informação, clara e precisa, que não crie dúvidas, o consumidor não terá problema com o fornecedor, pois ele terá sido bem informado sobre o produto ou serviço que está adquirindo.

Todos os produtos, até mesmo os importados, devem trazer em sua embalagem uma explicação escrita em português e o consumidor poderá exigir, sem ônus, manuais de instrução.

Além disto, tanto fabricante como importador, são obrigados a manter reposição das peças dos produtos colocados no mercado, mesmo depois que ele tenha saído de linha de produção da fábrica. Peças e componentes tem que estar à disposição dos consumidores durante o tempo previsto de duração do bem.



PROJETO DE EDUCAÇÃO PARA O CONSUMO
 "CIDADÃO CONSUMIDOR"
 SECRETARIA DE EDUCAÇÃO/ EAPE/PROCON/DF
 MINISTÉRIO DA JUSTIÇA/FDD

ESCOLA: _____
 ALUNO: _____
 PROFESSOR: _____
 MATÉRIA: _____ SÉRIE: _____

INTERPRETAÇÃO DO TEXTO VIII

1-Descreva, com suas palavras, o que é direito à informação.

2-Você concorda que se o consumidor for bem informado pelo vendedor sobre o produto e as condições da compra, dificilmente o consumidor vai ficar insatisfeito? Dê um exemplo.

3-O consumidor tem o direito a receber um manual de uso de um produto? Ele deve pagar por isso?

4-Quando compramos um produto importado, qual é a responsabilidade de quem vendeu referente à reposição das peças?

5-Essa responsabilidade é só de quem vendeu ou de quem fabricou também?

6-O que é responsabilidade solidária?

7-Faça um desenho abaixo sobre o direito à informação:

TEXTO IX

DIREITO CONTRA PUBLICIDADE ENGANOSA E ABUSIVA

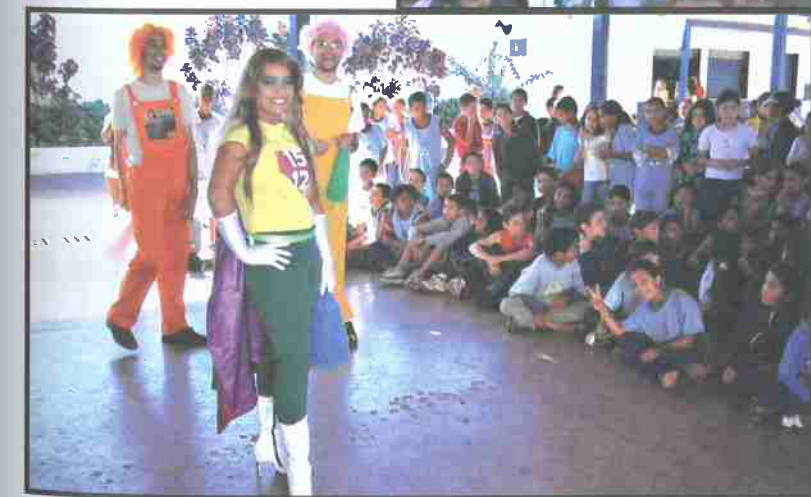
Publicidade é a propaganda de um produto ou serviço. Toda publicidade deve ser fácil de se entender. O consumidor tem o direito de exigir tudo o que foi noticiado.

Publicidade enganosa é a que contém informações falsas e também a que esconde ou deixa faltar informação importante sobre um produto ou serviço.

Publicidade abusiva é a que gera discriminação, a que provoca violência, explora o medo ou a superstição, se aproveite da pouca capacidade de julgamento e experiência da criança, desrespeita valores ambientais, ou que seja capaz de induzir o consumidor a se comportar de forma prejudicial ou perigosa à sua saúde ou segurança.

Já sabemos que o que foi prometido no anúncio, se não for cumprido, o consumidor terá o direito de cancelar o contrato e receber a devolução da quantia paga, corrigida monetariamente.

É proibida toda publicidade enganosa ou abusiva.



PROJETO DE EDUCAÇÃO PARA O CONSUMO
"CIDADÃO CONSUMIDOR"
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO/ EAPE/PROCON/DF
MINISTÉRIO DA JUSTIÇA/FDD

ESCOLA: _____
ALUNO: _____
PROFESSOR: _____
MATÉRIA: _____ SÉRIE: _____

INTERPRETAÇÃO DO TEXTO IX

1-De acordo com o texto acima, complete as colunas que se seguem:

Publicidade é a _____ de um produto ou serviço.
Tudo o que eu souber de um produto ou serviço, pela propaganda que ele faz, eu tenho o _____ de exigir que isto seja verdade, ou receber meu _____ de volta, corrigido.
Propaganda enganosa é aquela que _____ fala a verdade a respeito do _____ ou _____.

2-Complete as frases abaixo com as seguintes palavras: gera, propaganda, medo, provoca, ambientais, pouco, nociva, segura, levar, perigosa.

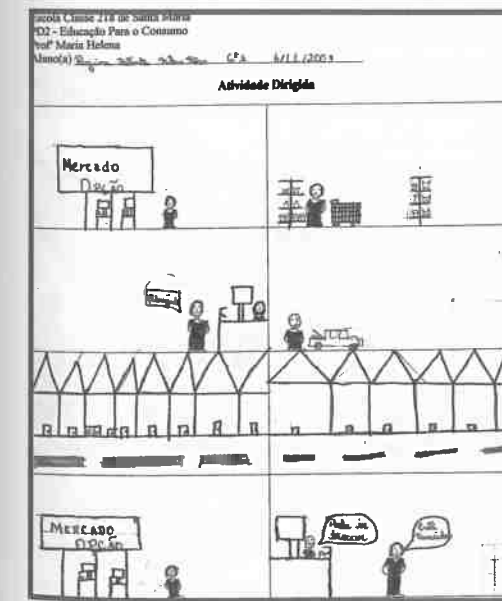
_____ abusiva é a que:
_____ discriminação,
_____ violência,
explora o _____ ou a superstição das pessoas,
se aproveita do _____ entendimento e experiência da criança,
desrespeita valores _____,
ou que seja capaz de _____ o consumidor

a se comportar de forma prejudicial ou _____
à sua saúde ou _____.

3-O que você faria se comprasse um celular que tira fotografias e quando você for usar, verificar que ele não fotografa nada?

4-Descreva uma publicidade enganosa que você já viu.

5-No caso abaixo, a consumidora detectou produto com data de validade vencida. Se ela tivesse detectado publicidade enganosa, o que ela deveria fazer?



TEXTO X

DIREITO À MODIFICAÇÃO DAS CLÁUSULAS CONTRATUAIS

Contrato é um acordo por escrito que duas ou mais pessoas fazem. Quando se faz um contrato, são relacionados os direitos e os deveres do fornecedor e do consumidor, que são chamadas de cláusulas.

Portanto tenha cuidado, leia tudo direitinho e só assine o contrato quando você entender e concordar com o que está escrito.

O consumidor tem o direito de modificar as cláusulas do contrato que estabeleçam prestações muito onerosas ou porque pode prejudicá-lo.

Um contrato, para ser feito, tem que ter um orçamento, que é o preço do produto ou serviços.

O fornecedor de serviço é obrigado antes de fazer um contrato, a entregar ao consumidor orçamento escrito, com o valor da mão-de-obra, materiais e equipamentos que serão usados, a forma de pagamento, bem como as datas de início e término dos serviços. O orçamento terá validade pelo prazo de 10 (dez) dias, ou até a data que estiver estipulada nele.

Aprovado pelo consumidor, o orçamento obriga os contraentes a cumprirem o contrato e somente pode ser alterado mediante livre negociação das partes.

Todo contrato deve ter:

- . Letra em tamanho de fácil leitura;
- . Linguagem simples;
- . Cláusulas que limitem, os direitos dos consumidores,

bem destacadas.

Um contrato é um acordo entre as partes.

Se ao assinar um contrato ele tiver sido redigido de forma a dificultar o seu entendimento ou o fornecedor não deixar você ler antes ou levar para casa cópia para poder se aconselhar com pessoas mais experientes este contrato não terá validade.

São nulas as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

- . Retirem ou diminuam a responsabilidade do fornecedor por problemas de qualquer natureza dos produtos ou serviços;
- . Autorizem o fornecedor a cancelar ou modificar o contrato unilateralmente, sem que igual direito seja conferido ao consumidor;
- . Infrinjam as normas ambientais;
- . Estejam em desacordo com o sistema de proteção ao consumidor;
- . Possibilitem a renúncia do direito de indenização por benfeitorias necessárias.

É facultado a qualquer consumidor requerer ao Ministério Público que ajuíze a competente ação para ser declarada a nulidade de cláusula contratual que contrarie o Código ou de qualquer forma não assegure o justo equilíbrio

entre direitos e obrigações das partes.

Lembre-se:

As multas de mora não poderão ser superiores a 2% (dois) por cento do valor da prestação.

Os contratos não podem ter cláusulas abusivas.

Mas o que é uma cláusula abusiva? São aquelas que geram vantagem ou prejuízo para o consumidor, em benefício do fornecedor. Essas cláusulas são nulas. O consumidor pode através da justiça, requerer ao juiz que cancele essas cláusulas do contrato. As cláusulas abusivas são:

- . As que diminuam a responsabilidade do fornecedor, no caso de dano ao consumidor;
- . As que proíbem o consumidor de devolver o produto ou receber o dinheiro de volta quando o produto ou o serviço não for de boa qualidade;
- . As que colocam o consumidor em desvantagem;
- . As que obrigam, somente o consumidor, a apresentar prova, no caso de um processo judicial;
- . As que proíbem o consumidor de recorrer diretamente à Justiça sem antes recorrer ao fornecedor;
- . As que autorizam o fornecedor a alterar o preço;
- . As que permitem ao fornecedor modificar o contrato sem a autorização do consumidor;
- . As cláusulas que fazem o consumidor perder as prestações já pagas, no caso de não obedecer ao contrato e quando já estiver prevista a retomada do produto.

É abusiva a exigência de assinaturas em branco, em notas promissórias, duplicatas, letras de câmbio ou quaisquer outros títulos de crédito porque não representam a realidade do documento, caracterizam abuso e constrangimento, é uma verdadeira falta de equilíbrio na relação contratual, onde só uma parte (o fornecedor) está super garantida e exercendo sobre a outra (o consumidor) a coação e constrangimento.



TEXTO XI

DIREITO À REPARAÇÃO DE DANOS

O consumidor tem direito a reparação de danos patrimoniais e morais e quando for lesado.

O fornecedor responde pelos danos causados ao consumidor e os produtores também são solidários com seus fornecedores pelos prejuízos causados.

Quando o consumidor for lesado, tem o direito de ser indenizado por quem lhe prestou o serviço ou lhe vendeu o produto, inclusive por danos morais.

Em caso de defeito, o fornecedor tem 30 dias de prazo para reparar o vício.

Não resolvido durante este tempo, os consumidores têm o direito de exigir, à sua escolha, outro produto igual, do mesmo valor ou a devolução da quantia paga corrigida, ou mesmo o abatimento no preço pago.

O consumidor poderá exigir a troca do produto sempre que a substituição da parte defeituosa puder comprometer a qualidade ou características do produto, diminuir-lhe o valor ou se tratar de produto essencial.

São impróprios ao uso e consumo e estão sujeitos à reparação de danos:

Os produtos com validade vencida;

Os produtos estragados, alterados, adulterados, avariados, falsificados, corrompidos, fraudados, nocivos à vida ou à saúde, perigosos ou, ainda, aqueles em desacordo com as normas regulamentares de fabricação, distribuição ou apresentação;

Os produtos que, por qualquer motivo, se revelem inadequados ao fim a que se destinam.

A reparação de danos é feita através do judiciário. Quando couber a indenização numa relação de consumo, deve-se procurar a justiça.

Independente de culpa, o fabricante, o produtor, o construtor, nacionais ou estrangeiros, respondem solidariamente aos danos causados ao consumidor.

O produto é defeituoso quando não oferece a segurança que deve ter. Quando for prestado ao consumidor um serviço em desacordo com o que colocado no orçamento, o consumidor tem direito de exigir que o mesmo seja feito novamente. A reexecução dos serviços poderá ser confiada a terceiros, devidamente capacitados, por conta e risco do fornecedor.

Quando o fornecedor de serviços for reparar um defeito, é obrigado a empregar componentes de reposição originais adequados e novos, ou que mantenham as especificações técnicas do fabricante, salvo, quanto a estes últimos, autorização em contrário do consumidor.

PROJETO DE EDUCAÇÃO PARA O CONSUMO

"CIDADÃO CONSUMIDOR"

SECRETARIA DE EDUCAÇÃO/ EAPE/PROCON/DF

MINISTÉRIO DA JUSTIÇA/FDD

ESCOLA: _____

ALUNO: _____

PROFESSOR: _____

MATÉRIA: _____ SÉRIE: _____

INTERPRETAÇÃO DO TEXTO XI

1-Complete:

O consumidor tem direito a _____ de danos e _____ e _____ quando for _____.

O consumidor lesado tem o direito de ser _____ por que lhe prestou o _____ ou lhe vendeu o _____, inclusive por danos _____.

Em caso de _____, o fornecedor tem 30 dias de prazo para reparar o vício.

Depois de _____ dias, o consumidor tem o direito de exigir, à sua escolha, outro produto _____, do mesmo _____, a devolução do _____ pago ou mesmo o _____ no preço pago.

O consumidor poderá exigir a troca do _____ sempre que a substituição das partes _____ puder comprometer a _____ ou características do _____ diminuir-lhe o _____ ou se tratar de produto _____.

2-Cite três exemplos de produtos impróprios para o uso e consumo e, portanto, estão sujeitos à reparação de danos.

3-Coloque (V) ou (F) nas afirmações abaixo:

- () A reparação de danos é feita através do judiciário.
- () Independente de culpa, o fabricante, o produtor, o construtor, nacionais ou estrangeiros, respondem solidariamente aos danos causados ao consumidor.
- () O produto é defeituoso quando oferece a segurança que deve ter.
- () Quando o prestador de serviço fornecer ao consumidor um serviço diferente do proposto no orçamento ele tem de refazer como está no orçamento, sem cobrar nada a mais.
- () O prestador de serviços não é obrigado a empregar componentes de reposição originais adequados e novos, ou que mantenham as especificações técnicas do fabricante.
- () O consumidor não tem direito à reparação de danos patrimoniais e morais e quando for lesado.

4-Faça um desenho onde o consumidor exige a reparação de danos, como, por exemplo, a troca de produto com data de validade vencida:



TEXTO XII

FACILITAÇÃO DA DEFESA DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

O consumidor tem direito ao acesso aos órgãos judiciários e administrativos, para prevenir ou reparar possíveis danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos.

Este direito assegura que o estado coloque a disposição dos consumidores proteção jurídica, administrativa e técnica.

A reparação de danos é feita através da justiça. Nestes casos, não é o PROCON que o consumidor tem que procurar, mas sim o Juizado Cível, chamado de Juizado Especial de Pequenas Causas, sem advogado, quando o valor da indenização for de até 20 (vinte) salários mínimos.

Quando a indenização for maior que 20 (vinte) até o valor de 40 (quarenta) salários mínimos, é necessário o acompanhamento de um advogado. e a ação é tramitada no mesmo Juizado Especial de Pequenas Causas.

Valores acima de 40 (quarenta) salários mínimos, o consumidor tem que procurar a Justiça comum, fazendo necessário que a ação seja proposta através de advogado.

O consumidor tem o direito da inversão do ônus da prova isto é cabe ao fornecedor, produtor, prestador de serviço provar que o consumidor não tem razão e assumindo o pagamento de todas as despesas relativas a estas provas.

A ação pode ser proposta aonde o consumidor tem residência, facilitando o seu acesso aos órgãos do judiciário.

PROJETO DE EDUCAÇÃO PARA O CONSUMO
"CIDADÃO CONSUMIDOR"
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO/ EAPE/PROCON/DF
MINISTÉRIO DA JUSTIÇA/FDD

ESCOLA: _____
ALUNO: _____
PROFESSOR: _____
MATÉRIA: _____ SÉRIE: _____

INTERPRETAÇÃO DO TEXTO XII

1- Leia com atenção a frase abaixo e depois explique-a com suas palavras:

O consumidor tem direito ao acesso aos órgãos judiciários e administrativos para prevenir ou reparar danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos.

2-A reparação de danos é feita através da justiça ou pelo PROCON?

3-Que órgão o consumidor deve procurar para ser indenizado?

4- Até que valor o consumidor não precisa de advogado para ser indenizado? E a partir de que valor ele deve contratar advogado?

5- Se a indenização for maior que 40 salários mínimos, como deve proceder o consumidor?

6- O que você entende por inversão do ônus da prova?

7- Porque a ação pode ser proposta pelo consumidor no local de sua residência?



TEXTO XIII

QUALIDADE DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

O consumidor tem o direito de exigir serviços públicos adequados, eficazes, seguros e que os serviços essenciais sejam oferecidos de forma contínua. Este direito está respaldado no Código de Defesa do Consumidor. Vamos entender o significado destas palavras para sabermos como devem ser os serviços públicos

Serviços adequados são aqueles que estão corretos, próprios para o fim que se destinam.

Serviços eficazes são aqueles que são bem feitos.

Serviços seguros são aqueles prestados de forma que não deixam dúvidas quanto a sua qualidade, presteza e atendimento.

Os serviços essenciais são: saúde, energia elétrica, água, limpeza e segurança pública, telefonia, enfim, todos aqueles que a sua paralisação ofereça riscos para os consumidores.

A prestação de serviço de qualidade é uma obrigação de todos aqueles que de qualquer forma, oferecerem serviços públicos.

A administração pública permite que determinados serviços sejam prestados por empresas privadas, como é o caso das coletoras de lixo, de telefonias, das pavimentadoras de asfalto, e outras tantas atividades públicas que são exercidas, sob concessão, permissão, ou através de licitação pública.

Não se deve desconhecer, que tanto os órgãos públicos como estas empresas, são obrigadas por lei a oferecer um bom serviço.

E o consumidor tem o dever e a obrigação de exigir que isto seja feito.

Exigir e reclamar são as armas que os consumidores tem para melhorar a qualidade dos serviços públicos. Qualquer aumento de tarifas públicas deve ser questionado.

A prestação do serviço público é uma responsabilidade do governo e de quem presta o serviço também.



PROJETO DE EDUCAÇÃO PARA O CONSUMO

"CIDADÃO CONSUMIDOR"

SECRETARIA DE EDUCAÇÃO/ EAPE/PROCON/DF

MINISTÉRIO DA JUSTIÇA/FDD

ESCOLA: _____
 ALUNO: _____
 PROFESSOR: _____
 MATÉRIA: _____ SÉRIE: _____

INTERPRETAÇÃO DO TEXTO XIII

1- Como devem ser os serviços públicos?

2- O que é serviço eficaz?

3- O que você entende por serviços essenciais? Dê três exemplos destes serviços.

4- Como são os serviços essenciais da sua cidade?

RESPONSABILIDADES

19/24/002

como ter uma relação de consumo honesta?

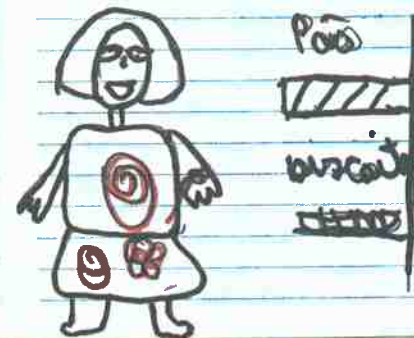
Uma vez minha tia foi fazer compra e achou um pão mofoado na prateleira.

Ela queria falar com o gerente mas os funcionários não queriam chamá-lo.

Mas não chamaram o gerente. Mas na hora o gerente chegou e conversou com a minha tia.

Minha tia queria chamar o gerente mas não precisou porque o gerente trocou os pães mofoados.

Isso aconteceu com minha tia mas pode acontecer com você



TEXTO XIV

RESPONSABILIDADES DO EMPRESÁRIO

O fornecedor deve colocar cartazes com as informações de como a empresa vende, isto é, se aceita ou não cheque, cartão, quais cartões, se os produtos ofertados tem para pronta entrega ou não, preço a vista e a prazo e forma de pagamento.

Tudo isto deve estar escrito com letras grandes, em cartazes bem visíveis, na entrada da loja.

Na vitrine ou prateleira, todos os produtos que estiverem à venda devem estar com etiquetas de preços.

No caso de financiamento, informar: Nome da financeira, suas regras e quais as taxas de juros que estão sendo praticadas, mensal e anual;

Outras informações importantes que o fornecedor deve fazer:

A restrição de qualquer forma de pagamento. Ex: cheques de contas abertas a menos de um número "x" de meses, cheques de terceiros, cartões, etc. Devem estar afixadas em lugar visível, na entrada da loja;

Quando houver limites de quantidades de produtos por consumidor, em caso de promoções, esta informação deve estar destacada, na publicidade e ao lado do produto de forma clara e bem visível;

Anúncios de promoção devem trazer a data de validade e a quantidade de unidades disponíveis para a oferta promocional;

A venda de produtos em exposição, com pequenos defeitos e arranhões, sem a embalagem, os chamados saldões, deve ser informado ao consumidor sobre o estado do produto, antes dele se decidir pela aquisição. Devendo constar na nota fiscal ou no recibo a ausência da embalagem ou a existência de defeitos;

O fornecedor não pode vender qualquer produto sem o manual de instruções, mesmo com o consentimento do consumidor, porque ele é parte integrante e indispensável do produto;

Tudo o que é prometido ao consumidor, de forma verbal ou escrita, seja em publicidade de rua, dentro da loja ou em cartões de visita, torna-se uma obrigação da empresa e um direito do consumidor, segundo o Código de Defesa do Consumidor;

Nas embalagens, devem constar as seguintes informações:

Características;

Qualidades;

Quantidade disponível na embalagem;

Composição do produto. Ingredientes utilizados

Possíveis riscos oferecidos à saúde (pela ingestão ou contato com a pele, por exemplo) e à segurança dos consumidores (na utilização ou no armazenamento), tem que ser informados, de forma visível e em linguagem de fácil compreensão.

Prazos de validade

No caso de produtos importados, o fornecedor deverá colocar:

Uma etiqueta com os dados do importador no Brasil, como Razão Social, CNPJ, telefone para contato (SAC) e endereço;

A origem do produto. Produtos sem origem são considerados como pirata, falsificados e, portanto crime;

Manual em português, com explicações claras;

O fornecedor tem que respeitar o direito ao arrependimento do consumidor que tem prazo de até sete dias, a partir da assinatura ou do recebimento do produto ou serviço adquirido, fora do estabelecimento comercial.



Quando as vendas são feitas pelo telefone, pela Internet ou diretamente na casa ou trabalho do consumidor, a empresa deve oferecer as seguintes informações:

Nome, e-mail e o endereço do fabricante nas embalagens dos produtos e em qualquer publicidade enviada, inclusive em impressos e no certificado de garantia;

O prestador de serviço deve apresentar ao consumidor orçamento por escrito que deve ser cumprido.

Todos preços anunciados, devem estar em moeda corrente do Brasil.

O fornecedor ou prestador de serviço tem que dar garantia do produto ou serviço.

**PROJETO DE EDUCAÇÃO PARA O CONSUMO
"CIDADÃO CONSUMIDOR"
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO/ EAPE/PROCON/DF
MINISTÉRIO DA JUSTIÇA/FDD**

ESCOLA: _____

ALUNO: _____

PROFESSOR: _____

MATÉRIA: _____ SÉRIE: _____

INTERPRETAÇÃO DO TEXTO XIV

1- Escreva quais são as responsabilidades do empresário?

2-Faça um desenho de um consumidor e um empresário.

**PROJETO DE EDUCAÇÃO PARA O CONSUMO
"CIDADÃO CONSUMIDOR"
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO/ EAPE/PROCON/DF
MINISTÉRIO DA JUSTIÇA/FDD**

ESCOLA: _____
ALUNO: _____
PROFESSOR: _____
MATÉRIA: _____ SÉRIE: _____

INTERPRETAÇÃO DO TEXTO XIV

1- Complete os textos abaixo:

O fornecedor deve informar como a empresa _____, isto é, se aceita ou não _____, _____, quais cartões aceita, se os produtos ofertados estão disponíveis para pronta _____ ou não, preço à _____ e preço à _____ e a forma de pagamento.

Tudo isso deve estar escrito com _____, em locais bem _____, na _____ da loja.

Na _____ ou _____ todos os produtos que estiverem à venda devem estar com etiquetas de _____.

No caso de financiamento, deve informar: _____ da financeira e quais as _____ de _____ que estão sendo praticadas, mensal e anual.

Outras informações importantes que o consumidor deve saber:
A _____ de qualquer forma de pagamento. Ex: cheques de contas abertas a menos de "x" de meses, cheques de _____; devem estar afixadas em lugar _____, na entrada da loja.

Quando houver _____ de _____ de produtos por consumidor, em caso de _____, esta informação deve estar _____, na _____ e ao lado do produto de forma clara e bem _____.

Anúncios de promoção devem trazer a _____ de validade e a _____ de unidades disponíveis para a oferta promocional.

**PROJETO DE EDUCAÇÃO PARA O CONSUMO
"CIDADÃO CONSUMIDOR"
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO/ EAPE/PROCON/DF
MINISTÉRIO DA JUSTIÇA/FDD**

ESCOLA: _____
ALUNO: _____
PROFESSOR: _____
MATÉRIA: _____ SÉRIE: _____

INTERPRETAÇÃO DO TEXTO XIV

1- O que o fornecedor deve fazer ao vender produtos que ficam em exposição e têm alguns defeitos?

2- O fornecedor pode vender produtos sem o manual? Por que?

3- Quais as informações que devem constar nas embalagens?

4- O que deve ser informado nas embalagens de produtos importados?

PROJETO DE EDUCAÇÃO PARA O CONSUMO
"CIDADÃO CONSUMIDOR"
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO/ EAPE/PROCON/DF
MINISTÉRIO DA JUSTIÇA/FDD

ESCOLA: _____
ALUNO: _____
PROFESSOR: _____
MATÉRIA: _____ SÉRIE: _____

INTERPRETAÇÃO DO TEXTO XIV

1- O que você entende por direito de arrependimento do consumidor?

2- Quando as vendas são feitas pelo telefone, Internet ou diretamente na casa ou trabalho do consumidor, a empresa deve oferecer a ele quais informações?

3- Que você sabe a respeito de orçamento?

4- O prestador de serviços deve apresentar um orçamento ao consumidor, que deve ser cumprido. Comente a afirmativa acima.

5- É obrigatória a entrega de garantia pelo fornecedor ou prestador de serviços:

() Sim () Não () Às Vezes

5- Você já comprou algo por telefone, Internet ou na porta de sua casa? O quê? O produto era realmente o oferecido pelo vendedor?

6- Procure em revistas e jornais, ou faça um desenho de produtos que podemos comprar na Internet, na porta de casa ou por telefone:

TEXTO XV

RESPONSABILIDADES DO CONSUMIDOR

O consumidor tem que ter os seguintes hábitos:

- Evitar despesas eventuais;
- Determinar valores semanais de saque no banco;
- Evitar gastos com talões de cheques adicionais;
- Só emitir cheques de valor superior ao mínimo estabelecido pelo seu banco;

pelo seu banco;

- Usar o cartão de crédito apenas para compras de valores baixos;
- Fugir dos juros pague toda a fatura do cartão de crédito
- Fugir das promoções que cobram juros no financiamento pelo cartão de crédito;

cartão de crédito;

Não usar o cheque especial.



PROJETO DE EDUCAÇÃO PARA O CONSUMO "CIDADÃO CONSUMIDOR" SECRETARIA DE EDUCAÇÃO/ EAPE/PROCON/DF MINISTÉRIO DA JUSTIÇA/FDD

ESCOLA: _____
 ALUNO: _____
 PROFESSOR: _____
 MATÉRIA: _____ SÉRIE: _____

INTERPRETAÇÃO DO TEXTO XV

1- Quais dos hábitos de consumidor você acha que as pessoas mais seguem? E o que menos seguem? Por que?

2- Se você trabalhasse no Procon/DF, que dicas você daria aos consumidores para que eles não fossem lesados?



3- Na foto abaixo você pode ver a Procônica, durante a apresentação da peça AUTO 1512, em uma escola de Santa Maria. Se você fosse escrever uma peça para o consumidor, como seria? Escreva nas linhas abaixo a sua peça e depois apresente na sala com seu grupo de amigos.

Nome da peça: _____

Personagens: _____

Cenário: _____



MJ BIBLIOTECA



**PROJETO DE EDUCAÇÃO PARA O CONSUMO
"CIDADÃO CONSUMIDOR"
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO/ EAPE/PROCON/DF
MINISTÉRIO DA JUSTIÇA/FDD**

ESCOLA: _____
ALUNO: _____
PROFESSOR: _____
MATÉRIA: _____ SÉRIE: _____

INTERPRETAÇÃO DO TEXTO

1- Faça uma história em quadrinhos sobre o que você aprendeu sobre direitos e deveres de um consumidor.

MJ BIBLIOTECA



O consumidor também tem as suas responsabilidades na relação de consumo e, portanto, tem que aprender a consumir com responsabilidade.

- Programar suas compras não comprar por impulso;
- Pesquisar preços, as diferenças são imensas;
- Cuidado com os "negócios da China";

No caso de roubos, perda de seu cartão de crédito, avise à administradora imediatamente. Se o aviso for feito por telefone, anote o nome de atendente, o código do atendimento, o dia e o horário;

Cuidado com as liquidações. Verifique o que realmente está com desconto na loja e se o desconto é significativo.

Pedir orçamento por escrito, ou mesmo algum acordo por escrito, discriminando o que se está comprando, com valor e prazo de entrega;

Exigir a NOTA FISCAL. Ela garante seus direitos. Se você não tiver um orçamento, contrato ou a Nota Fiscal, não poderá sequer, reclamar no PROCON;

Se a compra for referente a um produto de uso imediato, teste-o, antes de comprar. Peça ao



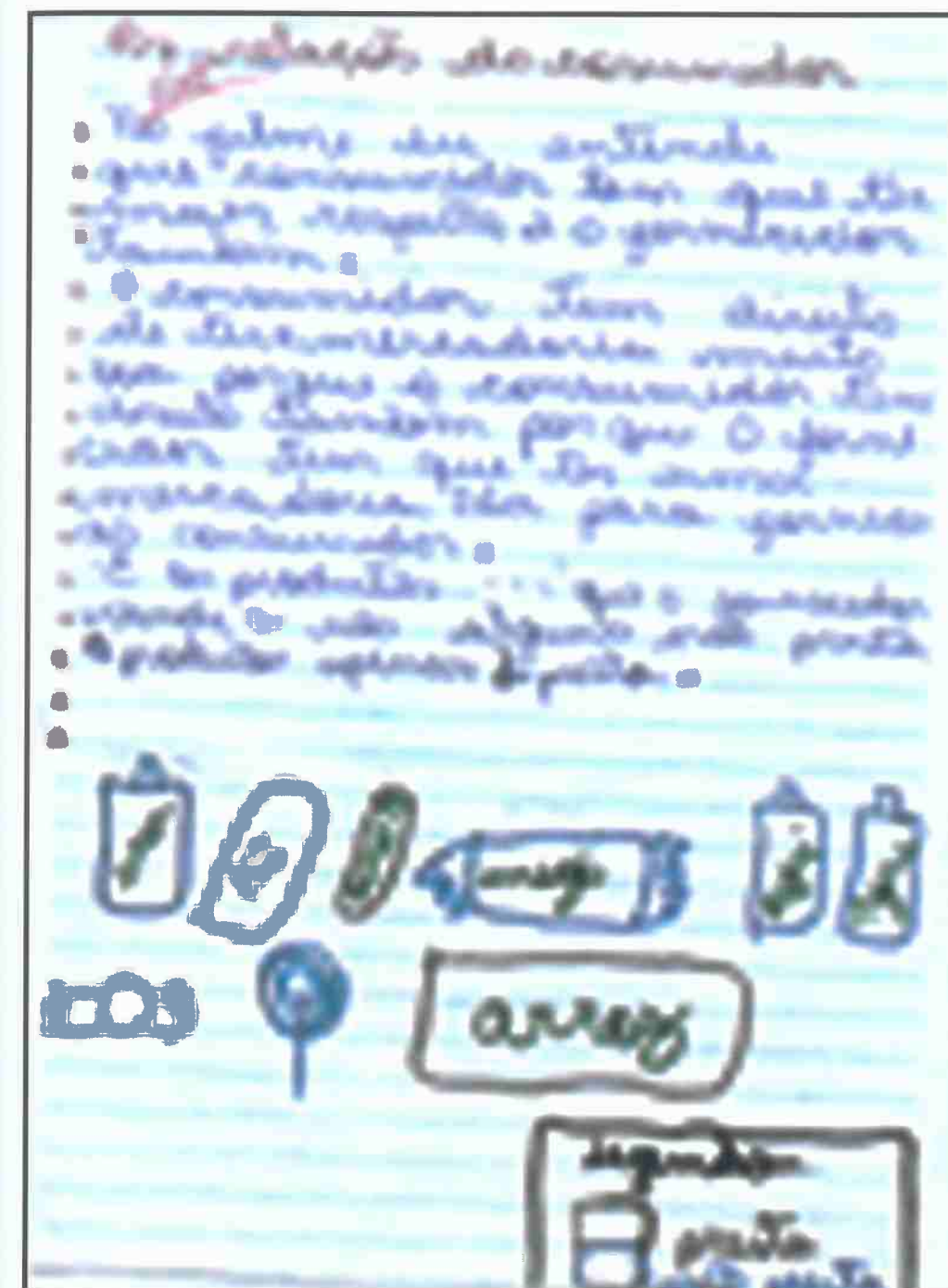
vendedor para lhe ensinar o funcionamento correto do produto;

Confira a mercadoria ao recebe-la, devolvendo-a imediatamente se ela não estiver de acordo com a sua compra;

Certifique-se da data de entrega do bem. Peça que isto seja colocado no corpo da nota fiscal ou do contrato;

Verifique se a garantia está preenchida corretamente;

Verifique a idoneidade da empresa. que você está tendo uma relação de consumo no Site: www.procon.df.gov.br, ou pelo telefone 1512.



**PROJETO DE EDUCAÇÃO PARA O CONSUMO
"CIDADÃO CONSUMIDOR"
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO/ EAPE/PROCON/DF
MINISTÉRIO DA JUSTIÇA/FDD**

ESCOLA: _____
ALUNO: _____
PROFESSOR: _____
MATÉRIA: _____ SÉRIE: _____

INTERPRETAÇÃO DO TEXTO

1- Descreva como deve ser o comportamento de um consumidor responsável e consciente.

BIBLIOTECA

2- Faça um desenho no espaço abaixo mostrando um consumidor educado e consciente de seus direitos.



VII

DICAS

Escola Classe 218 de Santa Maria
PD2 - Educação Para o Consumo
Profª Maria Helena
Aluno(a) Jay de Jesus Araujo 6ºB 06/11/03

Atividade Dirigida
Um uma padaria

Num certo dia um uma padaria
uma mulher vai comprar um leite
mas volta e que aconteceu.

Podaria

Exemplo: Leite 0,91

Leites

Mas sem querer ela se a realidade
de do leite e se leite estava ven-
do a mos de 3 dias e falou:

Mossa não
deu não
nemido!

Mas a mulher simpotona para
a cliente mas demencia - Já
mas até que eles chegaram a
um acordo.

com se se
semper mas
despobes mas
dimeus - Já

CAIXA

CAIXA

Se a senhora
Jana todo leite
apagado nas
diminuição a
senhora.

-Está sem
su tempo
Jana todo
leite.

Num mesmo dia ela tirou todos
aquele leite que estava estragado
foqui no lixo e coiros de leite.

No dia seguinte a mulher
que havia comprado o leite
voltou lá para comprar outro
leite mas acabou ficando de graça.

Ubrigada

mas não
de que!

No dia seguinte vai se passear
ela limpou de seu estallo da
na padaria e recebe abogues.

-Paralino

Ubrigada

Podaria

Podaria

Essa mulher ao coira que
dava a cliente que havia ido na
padaria.

Mossa não
leite não
minha padaria
está fechada.

Mas tem
muda um
mas, só
usa um
corralho.

TEXTO XVI

DICAS PARA COMPRAR EM LIQUIDAÇÕES

Se você estiver comprando numa liquidação, procure seguir estes conselhos do PROCON/DF. É importante seguir, passo a passo:

Informe-se na loja quanto à possibilidade de troca por cor, tamanho ou modelo diferente;

Se houver esta possibilidade, peça que ela seja escrita, detalhadamente, na nota fiscal;

Confira sua compra. Muitas vezes, na pressa, você acaba levando um produto trocado;

Evite fazer compras no período que a loja estiver muito cheia;

Examine o produto cuidadosamente, evitando assim, compra de produtos com defeitos;

Compre só por necessidade;

Exija sempre o comprovante de pagamento.



PROJETO DE EDUCAÇÃO PARA O CONSUMO
 "CIDADÃO CONSUMIDOR"
 SECRETARIA DE EDUCAÇÃO/ EAPE/PROCON/DF
 MINISTÉRIO DA JUSTIÇA/FDD

ESCOLA: _____
 ALUNO: _____
 PROFESSOR: _____
 MATÉRIA: _____ SÉRIE: _____

INTERPRETAÇÃO DO TEXTO XVI

1- Desenhe uma vitrine de loja com os produtos e a forma correta de exposição, de acordo com o que você já aprendeu.



TEXTO XVII

DEVOLUÇÃO DE PRODUTO OU SERVIÇO

O consumidor tem que observar as datas de 7(sete) dias para os produtos que foram oferecidos pelo correio, Internet, na sua porta, enfim, aquele que você não foi na loja comprar.

Para devolver este tipo de compra, o produto ou serviço não precisa ter defeito. O Código garante o direito ao arrependimento, porque entende que não existia a vontade do consumidor de efetuar aquela compra;



Quando a sua compra foi feita na loja ou você foi atrás do prestador de serviço, não cabe o arrependimento e você tem prazo de 30 (trinta) dias para reclamar, quando se tratar de produto não-durável e 90 (noventa) dias, para produtos duráveis. No caso de vício oculto, a contagem inicia-se a partir do surgimento do defeito.

PROJETO DE EDUCAÇÃO PARA O CONSUMO
"CIDADÃO CONSUMIDOR"
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO/ EAPE/PROCON/DF
MINISTÉRIO DA JUSTIÇA/FDD

ESCOLA: _____
ALUNO: _____
PROFESSOR: _____
MATÉRIA: _____ SÉRIE: _____

INTERPRETAÇÃO DO TEXTO XVII

1- Veja os produtos abaixo. Você comprou um deles e deu de presente, mas a pessoa que recebeu seu presente prefere o outro. Como ela deve fazer a troca? A loja é obrigada a trocar o produto? Por que?



VIII

EXERCÍCIOS E PROPOSTAS DE REDAÇÃO

The image shows a student's handwritten work on lined paper. At the top right, there is a date '19/05/20' and a small drawing of a person. The text is written in blue ink and appears to be a response to a question. At the bottom of the page, there is a small illustration of two people, a girl in a red dress and a boy in a pink shirt, standing next to a sign that says 'Novas ideias para o seu negócio'.

PROPOSTAS DE EXERCÍCIOS E REDAÇÕES

Apresentamos sugestões de alguns temas para serem desenvolvidos por seus alunos, em forma de redação:

A história do Código de defesa do consumidor.

A história do Procon/DF.

Os órgãos de defesa do Consumidor.

O dia mundial do consumidor (15 de março).

O direito a vida saúde e segurança.

O direito do consumidor e o meio ambiente.

O consumidor e o direito informação.

O consumidor e o direito a defesa.

O consumidor e o direito a mudar um contrato abusivo.

O consumidor e os serviços públicos

O consumidor e a publicidade.

Os deveres do consumidor.

Os deveres do empresário e do prestador de serviço para com o consumidor.

Os deveres dos governantes para com o consumidor.

A minha responsabilidade com o meio ambiente.

Uma estória real de consumo que você ou alguém que conhece já viveu?

Minha viagem pesadelo.

Eu me senti enganado ao comprar aquilo que tanto quis.

Não era como eu sonhava.

O celular que não falava!

Eu não podia fazer provas porque não havia pago a escola.

**PROJETO DE EDUCAÇÃO PARA O CONSUMO
"CIDADÃO CONSUMIDOR"
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO/ EAPE/PROCON/DF
MINISTÉRIO DA JUSTIÇA/FDD**

ESCOLA: _____
ALUNO: _____
PROFESSOR: _____
MATÉRIA: _____ SÉRIE: _____

DESENHO

TEMA: _____

**PROJETO DE EDUCAÇÃO PARA O CONSUMO
"CIDADÃO CONSUMIDOR"
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO/ EAPE/PROCON/DF
MINISTÉRIO DA JUSTIÇA/FDD**

ESCOLA: _____
ALUNO: _____
PROFESSOR: _____
MATÉRIA: _____ SÉRIE: _____

HISTÓRIA EM QUADRINHOS

TEMA: _____

