

MANUAL DO CONSUMIDOR



PROCON - MARINGÁ - PR
MAIO DE 2025

- \$ CONSUMO CONSCIENTE
- \$ EDUCAÇÃO FINANCEIRA
- \$ SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL

BAIXE A REVISTA



Prefeitura de
Maringá
Trabalhando por você

Assunto:

Pág:

1	CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR	7
1.1	CONSUMIDOR (Art. 2º, CDC)	7
1.2	FORNECEDOR (Art. 3º, CDC)	7
1.3	EXEMPLOS DE FORNECEDOR	8
1.4	DEFINIÇÃO DE PRODUTO (§ 1º do art. 3º, CDC)	8
1.5	SERVIÇO (§ 2º do art. 3º, CDC)	8
1.6	SERVIÇO PÚBLICO	8
1.7	RELAÇÃO DE CONSUMO	9
1.8	PRINCÍPIOS BÁSICOS DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR (Art. 4º, CDC)	9
1.9	DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR (Art. 6º, CDC)	9
1.10	INFORMAÇÃO	10
2	CONTRATO	10
2.1	CLÁUSULAS ABUSIVAS (Art. 51, CDC)	10
2.2	CONSEQUÊNCIAS DO DESCUMPRIMENTO DO CONTRATO	11
2.3	GARANTIA	11
3	APRESENTAÇÃO DO PRODUTO OU SERVIÇO (Art. 31, CDC)	12
3.1	PRODUTOS IMPORTADOS	12
3.2	RESPONSABILIDADE DO FORNECEDOR (Art. 12 a 25, CDC)	12
3.3	VÍCIO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO	14
3.4	DEFEITO DE FABRICAÇÃO E NA QUALIDADE DE PRODUTO	14
4	COMPRAS	14
4.1	COMPRA POR TELEFONE	14
4.2	COMPRA DE ELETRÔNICO E ELETRODOMÉSTICO	15

4.3	COMPRA PELA INTERNET	15
4.4	COMPRA COLETIVA PELA INTERNET	16
4.5	DICAS PARA COMPRAR COM SEGURANÇA PELA INTERNET	17
4.6	COMPRA A CRÉDITO OU A PRAZO	17
4.7	DIREITO DE ARREPENDIMENTO	18
5	ALIMENTOS	18
5.1	ALIMENTOS IMPRÓPRIOS PARA O CONSUMO (Art. 18, § 6º, CDC).....	18
5.2	EMBALAGENS E RÓTULOS DOS ALIMENTOS	19
6	COBRANÇA DE DÍVIDAS	20
6.1	COBRANÇA INDEVIDA	20
7	CADASTROS	20
7.1	CADASTRO DE CONSUMIDORES (Art. 43, CDC)	20
7.2	CADASTRO DE RECLAMAÇÕES CONTRA FORNECEDORES.....	20
8	PUBLICIDADE	20
8.1	PUBLICIDADE ENGANOSA (Art. 37, § 2º)	21
8.2	PUBLICIDADE ABUSIVA (Art. 37, § 2º)	21
9	DO QUE RECLAMAR NO PROCON	21
9.1	ALIMENTOS	22
9.2	SAÚDE	22
9.2.1	CANCELAMENTO DE PLANOS DE SAÚDE (Firmados após 01/01/1999).....	22
9.2.2	REGRAS SOBRE CANCELAMENTO DE PLANO DE SAÚDE.....	23
9.2.3	COMUNICAÇÃO SOBRE FALTA DE PAGAMENTO DE PLANO DE SAÚDE.....	23
9.3	SERVIÇOS	23

Assunto:	Pág:
9.3.1 ATRASO OU NÃO NA REALIZAÇÃO DE SERVIÇOS.....	24
9.3.2 AUTORIZADAS E ESPECIALIZADAS.....	24
9.3.3 PROBLEMA NÃO SANADO DENTRO DO PRAZO DA GARANTIA.....	24
9.3.4 ORÇAMENTO SEM COMPROMISSO E TAXA DE VISITA	25
9.4 PRODUTOS EM GERAL	25
9.4.1 PROBLEMA DE QUALIDADE	25
9.4.2 ATRASO OU NÃO ENTREGA DO PRODUTO	26
9.4.3 CANCELAMENTO POR CONTRATO NÃO CUMPRIDO.....	26
9.4.4 ENTREGA DE PRODUTO DIFERENTE DO COMPRADO.....	27
9.4.5 FALTA DE PEÇAS PARA REPOSIÇÃO.....	27
9.4.6 USO DE PEÇAS USADAS NO CONCERTO.....	27
9.4.7 VENDA CASADA.....	27
9.4.8 VÍCIO OCULTO.....	28
9.5 ASSUNTOS FINANCEIROS.....	28
9.5.1 EMPRÉSTIMO CONSIGNADO	28
9.5.2 CARTÃO DE CRÉDITO CONSIGNADO.....	28
9.5.3 CUIDADO NO USO DO CARTÃO DE CRÉDITO	29
9.5.4 COBRANÇA DE TARIFA PARA CONCEDER EMPRÉSTIMO.....	29
9.6 HABITAÇÃO.....	29
10 ATENÇÃO NA COMPRA DE VEÍCULOS	29
10.1 COMPRA DE VEÍCULO 0 KM	30
10.2 VENDA DE AUTOMÓVEL CONDICIONADA À COMPRA DE ACESSÓRIOS.....	30

Assunto:	Pág:
10.3 “ZERO KM” COM DEFEITO.....	30
10.4 SUSPENSÃO DA GARANTIA	30
10.5 CUIDADOS NA COMPRA DE CARRO USADO.....	31
10.5.1 O QUE VERIFICAR ANTES DE COMPRAR CARRO USADO.....	31
11 VAMOS RELEMBRAR OS PRAZOS PARA RECLAMAR	32
12 GOLPES COMUNS	33
12.1 LIGAÇÕES FALSAS DE SUPOSTA EMPRESA DE TELEFONIA.....	33
12.2 GOLPE DA COBRANÇA	33
12.3 GOLPE POR WHATSAPP E REDES SOCIAIS.....	33
12.4 GOLPE DO “SEQUESTRO VIRTUAL”	33
12.5 FALSA CENTRAL DE AGÊNCIA BANCÁRIA.....	33
12.6 GOLPE DO FALSO MOTOBOY.....	34
12.7 CLONAGEM DE WHATSAPP	34
12.8 ROBÔ DO PIX	35
12.9 FALSO PIX	35
12.10 PIX AGENDADO.....	35
13 COMO SER UM BOM CONSUMIDOR	36
14 SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL	36
14.1 ECONOMIZE ENERGIA	37
14.2 ECONOMIZE ÁGUA	38
14.3 CUIDADO COM O DESPERDÍCIO.....	39
14.4 ATENÇÃO COM PRODUTOS DE HIGIENE PESSOAL	40

Assunto:	Pág:
14.5 SEPARAÇÃO DE LIXO PARA RECICLAGEM.....	40
14.6 RECICLAGEM DE ÓLEO DE COZINHA	40
14.7 ALGUNS BENEFÍCIOS DA RECICLAGEM	41
15 EDUCAÇÃO FINANCEIRA	41
15.1 BANCOS	42
15.2 PRODUTOS E SERVIÇOS BANCÁRIOS	42
15.3 LINGUAGEM DAS COMPRAS.....	43
15.4 ASPECTOS IMPORTANTES DA EDUCAÇÃO FINANCEIRA	44
16 ECONOMIA DOMÉSTICA	44
16.1 COMPRAR EM SUPERMERCADOS GASTANDO MENOS	45
16.2 SUGESTÃO DE CARDÁPIO SIMPLES E SEMANAL.....	46
16.3 LISTA DE COMPRAS CONFORME CARDÁPIO SEMANAL	47
16.4 QUANTITATIVO DE ALIMENTOS CRUS POR REFEIÇÃO	48
16.5 SUGESTÃO DE COMPRAS BÁSICAS PARA 4 PESSOAS PARA UM MÊS.....	49
17 PLANEJAMENTO FINANCEIRO	54
17.1 TERMOS USADOS NO PLANEJAMENTO FINANCEIRO.....	54
17.2 INVESTIMENTOS FINANCEIROS.....	55
17.3 SUGESTÃO DE PLANILHA ORÇAMENTÁRIA PARA CONTROLE MENSAL DE GASTOS.....	56
18 JUROS	58
18.1 JUROS SIMPLES	58
18.2 JUROS COMPOSTOS	59
19 ONDE RECLAMAR	59

1. CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

A Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990, é o Código de Defesa do Consumidor (CDC). Essa lei é obrigatória e vale para todo o Brasil. Regula a relação entre consumidor (compra) e fornecedor (vende e presta serviço), definindo os direitos e deveres tanto do consumidor quanto do fornecedor. O CDC protege o consumidor de abusos, porque entende que ele está em uma posição mais frágil.

1.1 CONSUMIDOR (Art. 2º, CDC)

Consumidor é toda pessoa física (PF) ou pessoa jurídica (PJ) que compra ou utiliza um produto ou serviço para seu próprio uso, ou seja, é o destinatário final. Isso significa que não precisa devolver o que comprou ao final do contrato. Existem dois tipos de consumidores: **pessoa física**, o ser humano, pessoa natural e **pessoa jurídica**, que é criada por uma ou mais pessoas físicas. Vamos entender pessoa física e jurídica:

■ **CADASTRO DE PESSOA FÍSICA (CPF):** CPF é um número único de 11 dígitos, que identifica cada pessoa no Brasil. Ele acompanha a pessoa por toda a vida e pode ser feito em qualquer idade. Você pode obter o CPF de graça pela internet ou em bancos conveniados e correios.

■ **CADASTRO NACIONAL DE PESSOA JURÍDICA (CNPJ):** o CNPJ é um número que identifica empresas e outras entidades, como associações e órgãos públicos. É um nome, vinculado ao CNPJ, que pode ser o nome da empresa ou o nome fantasia.

1.2 FORNECEDOR (Art. 3º, CDC)

Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública (governo) ou privada, nacional ou estrangeira, que oferece produtos ou serviços para as pessoas mediante pagamento. Isto inclui todas as pessoas e empresas que produzem (fazem), montam, criam, constroem, transformam, importam, exportam ou vendem produtos e serviços.

1.3 EXEMPLOS DE FORNECEDOR

- **Concessionária de serviços públicos:** fornece água, luz e telefonia;
- **Empresa de gás:** vende botijão e gás;
- **Construtora:** faz e vende casas, apartamentos e barracões;
- **Loja de brinquedos:** vende brinquedos;
- **Fabricante de eletrodoméstico:** fabrica máquinas de lavar, televisores, entre outros;
- **Livraria:** vende livros;
- **Montadora de veículos:** fabrica veículos;
- **Supermercado:** vende alimentos e outros produtos.

1.4 DEFINIÇÃO DE PRODUTO (§ 1º do art. 3º, CDC)

Produto é qualquer bem, algo útil, que atende as nossas necessidades.

O produto pode ser:

- **Móvel:** pode ser movido de lugar sem estragar (perder característica). Exemplo: carro.
- **Imóvel:** está fixo no solo e não pode ser movido sem ser danificado. Exemplo: casa.
- **Durável:** não se acaba com o uso. Exemplo: eletrodomésticos e carros.
- **Não durável:** acaba quando usado. Exemplo: alimentos, remédios e sabonetes.

1.5 SERVIÇO (§ 2º do art. 3º, CDC)

Serviço é qualquer atividade que alguém faz para outras pessoas em troca de pagamento, incluindo serviços de bancos, empréstimos e consertos. O serviço pode ser:

- **Durável:** não desaparece depois de usado. Exemplo: costura, pintura, consertos.
- **Não durável:** acaba após prestado. Exemplo: transporte, lavanderia, atividades de lazer.

1.6 SERVIÇO PÚBLICO

Serviço público é o que o governo oferece para atender a população. Esse serviço pode ser feito por empresa do governo (pública) ou por empresa privada, mas sempre com autorização do Poder Público.

Exemplos: educação, saúde, transporte coletivo, água, esgoto, telefone, luz, correio, etc.

1.7 RELAÇÃO DE CONSUMO

A relação de consumo ocorre quando uma pessoa (o consumidor) compra produtos ou serviços de uma empresa (o fornecedor) para seu uso.

1.8 PRINCÍPIOS BÁSICOS DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR (Art. 4º, CDC)

- Reconhece o consumidor como a parte mais fraca;
- Promove o respeito à dignidade, saúde, segurança e interesses econômicos do consumidor;
- Ajuda a melhorar a qualidade de vida;
- Faz com que os interesses de todos sejam considerados (consumidor e empresa);
- Equilibra as relações entre quem vende e quem compra;
- Exige que os produtos e serviços sejam de boa qualidade, seguros e duráveis;
- Ensina e informa tanto os consumidores quanto os fornecedores sobre seus direitos e deveres;
- Combate abusos.

1.9 DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR (Art. 6º, CDC)

Os direitos básicos do consumidor são:

- proteção da vida, saúde e segurança contra riscos;
- educação sobre como consumir de forma consciente;
- informação clara e correta sobre os produtos e os serviços;
- proteção contra a publicidade enganosa e abusiva;
- mudança das cláusulas de contratos muito injustas (abusivas);
- prevenção e indenização por danos;
- acesso à justiça;
- facilitação para defender seus direitos.



1.10 INFORMAÇÃO

Informação é o direito do consumidor de saber tudo que precisa sobre os produtos ou serviços, para decidir se vai comprar ou usar.

A informação deve ser:

- **correta:** verdadeira;
- **clara:** fácil de ser entendida;
- **precisa:** necessária, útil;
- **ostensiva:** de fácil visualização e em língua portuguesa.

2. CONTRATO

Contrato é um acordo por escrito que duas ou mais pessoas fazem, em que estão descritos os direitos e deveres do fornecedor e do consumidor. As regras desse acordo são chamadas de cláusulas. É importante **ler o contrato com atenção**.

Todo contrato deve ter:

- letras grandes e fáceis de ler;
- cláusulas que limitem os direitos do consumidor devem estar bem destacadas;
- linguagem simples.

Contrato de adesão é aquele que o fornecedor entrega já pronto ao consumidor. Nesse caso, o consumidor não pode discutir as regras do contrato, que foram escritas pelo fornecedor. O contrato começa a valer quando o consumidor o assina.



As cláusulas que limitam os direitos do consumidor devem ser escritas de forma clara e destacada, para que sejam fáceis de identificar e entender. (Art. 54, § 4º, CDC).

2.1 CLÁUSULAS ABUSIVAS (Art. 51, CDC)

Cláusulas abusivas são aquelas que prejudicam o consumidor, em benefício do fornecedor. Essas cláusulas são inválidas.

O consumidor pode pedir à justiça para cancelá-las.

Não assine um contrato que tiver cláusulas abusivas, como, por exemplo, as que:

- diminuam a responsabilidade do fornecedor, no caso de dano ao consumidor;
- proíbam o consumidor de devolver o produto ou receber o dinheiro de volta quando o produto ou o serviço não for de boa qualidade;
- definam obrigações para outras pessoas, além do fornecedor ou consumidor. O contrato é só entre o fornecedor e o consumidor;
- coloquem o consumidor em desvantagem exagerada;
- obriguem somente o consumidor a apresentar prova, no caso de um processo judicial;
- proíbam o consumidor de recorrer diretamente à Justiça sem antes recorrer ao fornecedor;
- autorizem o fornecedor a alterar o preço;
- permitam ao fornecedor modificar o contrato sem a autorização do consumidor;
- façam o consumidor perder as prestações já pagas, no caso de não obedecer ao contrato e já estiver prevista a retomada do produto.

2.2 CONSEQUÊNCIAS DO DESCUMPRIMENTO DO CONTRATO

Quando o fornecedor não cumprir o que prometeu ou anunciou, o consumidor pode fazer o seguinte (Art. 35, CDC):

- **Exigir o que foi prometido:** pedir para que o fornecedor cumpra o que foi oferecido, ou;
- **Aceitar outro produto ou serviço** de igual valor no lugar do que foi prometido, ou;
- **Cancelar o contrato:** desfazer o contrato e receber o dinheiro de volta, com correção. Se houver prejuízos, o consumidor também pode pedir compensação (perdas e danos).

2.3 GARANTIA

No Código de Defesa do Consumidor existem dois tipos de garantia: a legal e a contratual. **A garantia legal não depende do contrato**, pois já está prevista na lei (Art. 26 e 27, CDC). **A garantia contratual completa a legal** e é dada pelo próprio fornecedor. Chama-se termo de garantia (Art. 50, CDC). **O termo de garantia deve ser acompanhado de um manual de instrução, instalação e uso, ilustrado em português, e fácil de entender. Não entregar termo de garantia, devidamente preenchido, é crime** (Art. 74, CDC).

O termo de garantia deve explicar:

- o que está garantido;
- qual é o prazo da garantia;
- em que lugar pode ser exercida.



3. APRESENTAÇÃO DO PRODUTO OU SERVIÇO (Art. 31, CDC)

Os produtos ou serviços devem trazer informações claras e completas em língua portuguesa.

As informações são:

- características: o que é o serviço ou o produto;
- qualidade: o que faz e para que serve;
- quantidade: peso ou volume;
- composição: de que é feito;
- data de fabricação e validade;
- preços: à vista e a prazo;
- formas de pagamento e taxas de juros;
- tributos;
- garantia;
- nome e endereço do fabricante ou importador;
- riscos que possam apresentar à saúde e à segurança do consumidor.



3.1 PRODUTOS IMPORTADOS

Os produtos importados exigem cuidados, pois devem trazer explicações escritas em português. Verifique se os rótulos, bulas e manuais de produtos importados têm uma versão em língua portuguesa, porque é **obrigatório**. O rótulo também deve trazer informações com detalhes sobre a quantidade, composição química, prazo de validade e origem do produto (Art. 6º, III, e Art. 31, CDC).

O importador é tão responsável pelo produto quanto o fabricante, devendo prestar assistência técnica, repor peças e trocar produtos com defeito (Art. 12 e 32, CDC).

Quando se compra um produto nacional ou importado, o fabricante ou o importador deve garantir a troca de peças enquanto o produto estiver sendo fabricado ou importado. **A oferta de peças deve continuar por certo tempo, mesmo depois do produto deixar de ser fabricado ou importado** (Art. 32, CDC).

3.2 RESPONSABILIDADE DO FORNECEDOR (Art. 12 a 25, CDC)

O fornecedor, independentemente da existência de culpa, é responsável pelos danos causados pelo produto defeituoso ou por não ter dado informações suficientes e adequadas sobre a utilização do produto e riscos que ele oferece.

Um produto ou um serviço é defeituoso quando não oferece a segurança que dele se espera (Art. 12, § 1º e Art. 14, § 1º). Existem **vícios** (defeitos) **de qualidade e quantidade** do produto. Os

vícios de qualidade dividem-se em vícios por **inadequação** (o produto é inadequado ao fim que se destina, porque funciona mal ou não funciona, mas não tem potencial de causar lesão ao consumidor) e por **insegurança**. **Os fornecedores são responsáveis pelos vícios de qualidade ou quantidade do produto** (Art. 18, CDC).

Vício aparente: é o vício de fácil constatação, pode ser percebida de imediato, no recebimento do produto (Art. 26, CDC).

Vício oculto: é o vício que a constatação se dá somente durante o uso do produto. O prazo inicia no momento que ficar evidenciado o defeito.

Vício de qualidade: refere-se aos produtos que são considerados impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor (Art. 18, CDC).

Vício de quantidade: é o vício em que os produtos se encontram em discordância entre o seu real conteúdo e o que é relatado pelo fornecedor em sua embalagem, rótulo ou mensagem publicitária. (Art. 19, CDC).

Os defeitos nos produtos e nos serviços são vícios capazes de causar danos ao consumidor, inclusive físico, colocando em risco sua segurança. Estes danos decorrem dos chamados **acidentes de consumo**, ou seja, acidentes causados pelo produto defeituoso (Art. 12 e 14, CDC), gerando o dever de indenizar.

Quando um **produto ou serviço causar um acidente** os responsáveis são (Art. 12, CDC):

- o fabricante;
- o produtor;
- o construtor, nacional ou estrangeiro;
- o importador.

Quando se trata de serviço, o responsável pelo dano é o fornecedor (Art. 14, CDC). O comerciante é **igualmente responsável pelos danos** quando (Art. 13, CDC):

- o fabricante, construtor, produtor ou importador não puderem ser identificados;
- o produto não tiver a identificação clara do fabricante, produtor, construtor ou importador;
- não conservar corretamente os produtos perecíveis.

O consumidor terá o prazo de **noventa dias** para reivindicar a solução do problema do **produto durável e trinta dias para produto não durável**.

3.3 VÍCIO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

Caso identifique **vícios na prestação do serviço**, há o direito de exigir (Art. 20, CDC):

- realização do serviço novamente, sem custo, ou;
- devolução imediata da quantia paga, com correção monetária, sem prejuízo de eventual indenização por perdas e danos, ou;
- abatimento proporcional do preço.

3.4 DEFEITO DE FABRICAÇÃO E NA QUANTIDADE DE PRODUTO

Se um **defeito de fabricação** for encontrado no produto, o **fornecedor tem 30 dias para consertá-lo**. Se o problema continuar ou voltar depois do conserto, você pode exigir (Art. 18, CDC):

- a troca do produto, ou;
- um desconto proporcional no preço, ou;
- a devolução imediata da quantia paga, com correção, além de eventuais indenizações por perdas e danos.

Se a questão estiver relacionada à **quantidade do produto**, você tem o direito de exigir (Art. 19, CDC):

- a troca do produto, ou;
- um desconto proporcional no preço, ou;
- a complementação da medida, ou;
- a devolução imediata do valor pago, com correção, além de possíveis indenizações por perdas e danos.

4. COMPRAS

Comprar produtos ou serviços, em loja física ou não, exige cautela, tendo em vista os inúmeros problemas que podem surgir, seja em decorrência de equívocos ou por má-fé.

4.1 COMPRA POR TELEFONE

Na oferta ou venda por telefone e reembolso postal é preciso ter o nome do fabricante e endereço (Art. 33, CDC):

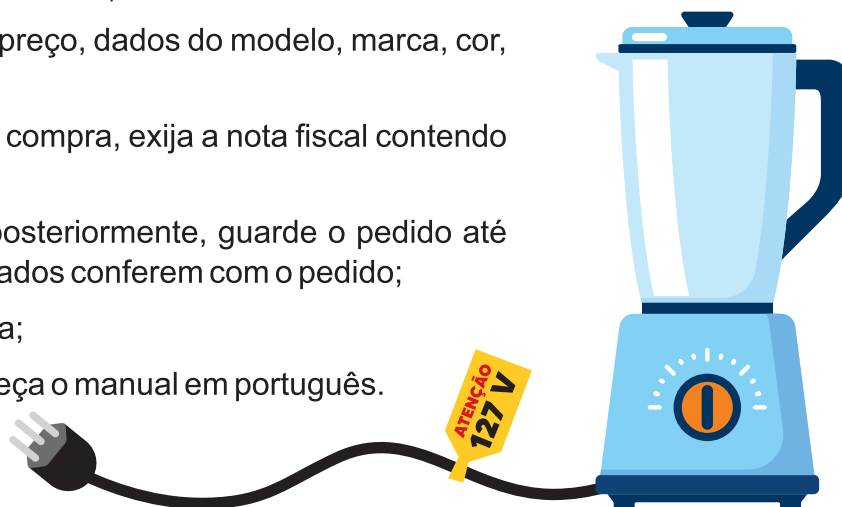
- na embalagem;
- na publicidade;
- em todos os impressos usados na transação (negociação) comercial.



4.2 COMPRA DE ELETRÔNICOS E ELETRODOMÉSTICOS

Ao adquirir eletroeletrônicos faça as seguintes verificações:

- compare preços, marcas e modelos;
- teste o funcionamento junto ao vendedor;
- informe-se sobre o produto e a garantia;
- observe o tamanho interno e externo;
- verifique se a voltagem (110 ou 220 V) é a mesma de sua residência;
- procure saber se o produto existe em estoque, cores e prazos de entrega;
- analise as condições de pagamento, preço à vista e a prazo, número de parcelas, juros do crediário e multa (em caso de atraso);
- exija a nota de pedido, com preço, dados do modelo, marca, cor, valor e data de entrega;
- levando o produto no ato da compra, exija a nota fiscal contendo todos os dados;
- se o produto for entregue posteriormente, guarde o pedido até recebê-lo e verifique se os dados conferem com o pedido;
- peça o certificado de garantia;
- se o produto for importado peça o manual em português.



4.3 COMPRA PELA INTERNET

Os consumidores que fazem compras pela internet ou pelo chamado comércio eletrônico devem prestar atenção antes de adquirir um produto ou serviço. Assim como em qualquer tipo de comércio existem direitos que são fundamentais para o consumidor.

Ao comprar:

- analise a descrição do produto e faça comparações. Se possível visite a página do fabricante para confirmar as funções do produto que pretende comprar;
- fique atento às garantias do produto e às condições de troca;
- observe os prazos de entrega e valor de frete;
- guarde toda informação relacionada à loja: não apague e-mails, imprima anúncios, telas de compra e toda comunicação trocada;
- verifique se o preço do produto não está muito abaixo do preço de mercado, e desconfie caso esteja;
- exija nota fiscal, pois é a prova da compra e a garantia do recolhimento dos impostos.

Ao comprar produtos em sites internacionais, como a rede é mundial, as **páginas hospedadas fora do Brasil** seguem as normas de seus países de origem, caso o consumidor tenha problemas, **a possibilidade de solução se torna mais difícil**.

Após a compra, lembre-se:

- no ato do recebimento verificar se o produto entregue é efetivamente o que foi comprado, e teste o mesmo;
- **terá 7 (sete) dias**, a partir da entrega do produto, para se arrepender da compra e fazer a sua devolução, recebendo o valor pago devidamente atualizado.



4.4 COMPRA COLETIVA PELA INTERNET

Quando se compra em sites de compras coletivas, é importante ter alguns cuidados:

- **fique atento às informações.** A empresa deve dizer quantas pessoas precisam comprar para a oferta valer, até quando você pode usar a oferta e quantas vagas estão disponíveis para os serviços;
- **verifique o atendimento.** Antes de comprar, veja se a empresa tem um telefone ou e-mail para contato caso precise de ajuda;
- **planeje suas compras.** Se está comprando ofertas de restaurantes ou pacotes de viagem, é bom reservar uma data antes de comprar o cupom.

4.5 DICAS PARA COMPRAR COM SEGURANÇA NA INTERNET

- **Use só o seu computador.** Mantenha o antivírus sempre atualizado e evite comprar em lan houses (locais com computadores para uso público).
- **Verifique se o site é confiável.** Procure informações sobre reclamações em órgãos de defesa do consumidor.
- **Pesquise o nome da empresa.** Veja o que outras pessoas dizem sobre ela em sites de busca.
- **Pergunte aos amigos.** Converse com eles sobre compras que fizeram nesse site.
- **Cheque os dados da empresa.** Veja se no site estão informações como CNPJ ou CPF, e um endereço para contato. Essas informações devem estar em um lugar fácil de encontrar.
- **Fique de olho no símbolo do cadeado.** Esse cadeado geralmente está na barra de endereço do navegador, à esquerda de quem observa. Informa que seus dados estão seguros. Isso significa que a empresa cuida dos seus dados, como RG, CPF e número do cartão de crédito.
- **Desconfie de sites que não aceitam cartão de crédito** e pedem que você faça depósitos em contas bancárias. Isso pode ser perigoso.
- **Não dê informações que não são importantes para a compra.** Antes de comprar, veja como a empresa cuida dos seus dados. Pergunte sobre a política de privacidade. Assim, saberá como a empresa usará as informações que foram passadas.

4.6 COMPRA A CRÉDITO OU A PRAZO (Art. 52, CDC)

Quando você comprar a prestação, utilizando ou não os serviços de uma financeira, o fornecedor tem a obrigação de informar:

- o preço do produto ou serviço em moeda nacional, a taxa de juros do financiamento e os valores dos juros de mora (atraso);
- os acréscimos previstos por lei;
- a quantidade e a data de vencimento das prestações;
- o total a ser pago à vista ou financiado.

A multa por atraso e falta de pagamento não pode ser maior do que 2% do valor da prestação. Você pode adiantar o pagamento da dívida toda ou de parte dela, com direito a redução proporcional dos juros e outros acréscimos.

4.7 DIREITO DE ARREPENDIMENTO (Art. 49, CDC)

O arrependimento acontece quando se compra um produto ou contrata um serviço e, depois, resolve que não os quer mais. Você só pode se arrepender e desistir do contrato se a **compra foi feita fora da loja**, como por telefone, pela internet, ou por telemarketing. Nesse caso, você tem:

- **Até 7 (sete) dias** para se arrepender de compras feitas por reembolso postal, por telefone ou em domicílio.
- **Prazo é contado a partir da assinatura do contrato ou do recebimento do produto ou serviço.**
- O valor pago deve ser devolvido imediatamente.

No arrependimento, o consumidor deve devolver o produto ou cancelar o serviço. Assim, terá o direito de receber o que já pagou com juros e correção, **inclusive o reembolso das despesas pagas** para receber o produto em casa.



5. ALIMENTOS

Os alimentos são muito importantes para a nossa vida. Mas, se não forem guardados e conservados da maneira adequada, podem fazer mal à saúde. Por isso, é importante prestar atenção em algumas coisas:

- **limpeza dos lugares.** Veja se o supermercado, açougue, padaria, lanchonete ou restaurante estão limpos. Observe a higiene do chão, das paredes, do teto, dos utensílios e dos funcionários;
- **conservação dos alimentos.** Os alimentos que estragam rápido, como peixes e carnes, precisam estar em geladeiras, que estejam em bom estado para o uso e em temperatura adequada. Se perceber cheiro forte ou cor diferente, isso pode ser sinal de que o alimento está estragado e pode colocar sua saúde em risco.

5.1 ALIMENTOS IMPRÓPRIOS PARA O CONSUMO (Art. 18, § 6º, CDC)

Alimentos estragados têm gosto, cheiro e aparência diferentes do normal. Vender alimentos que não estão bons para consumo é crime (Lei nº 8.137/90, art. 7º, IX).

Aqui estão algumas situações em que os alimentos não devem ser consumidos:

- alimentos estragados, com aparência ruim, ou com mofo;
- produtos embalados a vácuo (como linguiças e salsichas) que estão soltos no pacote;
- alimentos sem prazo de validade ou com prazo vencido;
- embalagens danificadas, rasgadas ou enferrujadas.

Se perceber que o alimento está com problema de qualidade (estragado ou com a validade vencida):

- peça para trocar o produto, ou;
- se preferir, peça seu dinheiro de volta e;
- denuncie ao Procon, a Vigilância Sanitária ou a Ouvidoria de sua cidade.



5.2 EMBALAGENS E RÓTULOS DOS ALIMENTOS

Preste atenção nas informações dos rótulos:

- o que o produto contém (ingredientes);
- o peso ou volume do produto;
- como guardar o produto (conservação);
- a data de fabricação e o prazo de validade;
- o nome da empresa que fez o produto e onde ela fica.



6. COBRANÇA DE DÍVIDAS (Art. 42, CDC)

O CDC não permite que, na cobrança de dívida, o fornecedor ameace ou envergonhe o consumidor em público. Não autoriza, também, que o fornecedor cobre o consumidor no seu local de trabalho, sem motivo justo. É crime ameaçar, expor ao ridículo ou, injustificadamente, interferir no trabalho ou lazer do consumidor para cobrar uma dívida (Art. 71, CDC).

6.1 COBRANÇA DE QUANTIA INDEVIDA (§ único do Art. 42, CDC)

Se o fornecedor cobrar quantia indevida (o que já foi pago ou mais do que o devido, ou de dívida inexistente, etc.), o consumidor terá direito de **receber o que já pagou, em dobro**, com juros e correção monetária.



7. CADASTROS

O CDC faz referência aos cadastros de consumidores e de fornecedores.

7.1 CADASTRO DE CONSUMIDORES (Art. 43, CDC)

Normalmente é necessário o preenchimento de ficha para cadastro com dados do consumidor, ao alugar uma casa, realizar compras a prazo e outros. Essas informações não podem ser compartilhadas com outras pessoas ou empresas. O Código de Defesa do Consumidor assegura, sobre as informações, os seguintes direitos:

- correção imediata de dados incorretos do consumidor;
- retirada das informações negativas sobre o consumidor após 5 (cinco) anos;
- conhecimento sobre as informações do consumidor que estão no cadastro.

7.2 CADASTRO DE RECLAMAÇÕES CONTRA FORNECEDORES

Os órgãos públicos de defesa do consumidor são obrigados, pela lei, a manter um cadastro das reclamações feitas pelos consumidores (Art. 44, CDC). Essas reclamações são sobre os maus fornecedores de produtos e serviços. Esse registro pode ser consultado por qualquer pessoa a qualquer momento e deve ser divulgado anualmente.

8. PUBLICIDADE

A publicidade tem o objetivo de fazer o consumidor comprar um produto ou serviço. O vendedor dá informações que podem ser úteis e verdadeiras, porém, tenta deixar o produto bonito

e atraente aos seus olhos. Seja crítico e não se deixe levar pela publicidade: pesquise sobre o produto ou serviço.

8.1 PUBLICIDADE ENGANOSA (Art. 37, § 1º)

A publicidade deve ser clara e verdadeira para que o consumidor não seja confundido.

Publicidade enganosa é aquela que:

- mostra informações falsas, mesmo que parcialmente, sobre um produto ou serviço (Art. 66, CDC);
- não diz tudo que é importante como qualidade, quantidade, origem, preço e outros dados do produto ou serviço.

8.2 PUBLICIDADE ABUSIVA (Art. 37, § 2º)

A publicidade é considerada abusiva quando:

- gera discriminação;
- provoca violência;
- usa o medo e a superstição;
- se aproveita da deficiência de julgamento e falta de experiência da criança;
- desrespeita a natureza;
- leva as pessoas a agirem de forma que pode ser prejudicial à saúde ou à segurança.

Em caso de publicidade enganosa ou abusiva, procure o PROCON de sua cidade e leve o folheto ou vídeo do anúncio. **Menor de 18 anos precisa estar acompanhado de um dos pais para reclamar, a menos que já seja emancipado.**

9. DO QUE RECLAMAR NO PROCON

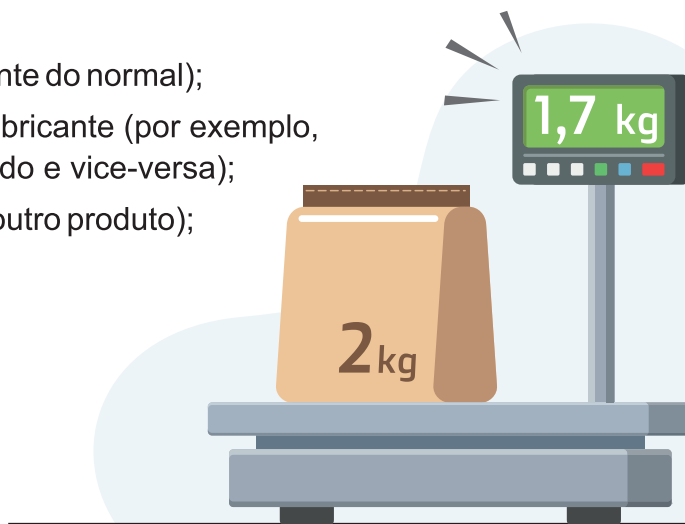
Reclamar no Procon é um procedimento que visa proteger os direitos do consumidor em face de práticas comerciais consideradas abusivas ou enganosas. Quando um indivíduo se sente lesado em uma transação de consumo, seja pela entrega de produtos com defeito, pela prestação inadequada de serviços, ou pela não conformidade com as informações previamente divulgadas, ele pode formalizar sua reclamação no Procon. Este órgão atua como mediador de conflitos, buscando a reparação dos danos e a responsabilização das empresas, contribuindo assim para a promoção de um mercado mais justo e equilibrado. A partir dessa interação, é possível não apenas reivindicar direitos individuais, mas também fomentar uma cultura de respeito ao consumidor no âmbito das relações de consumo.



9.1 ALIMENTOS

Quanto aos alimentos, você pode reclamar:

- peso, quantidade ou volume errado;
- estragados (com cor e aparência diferente do normal);
- temperatura não recomendada pelo fabricante (por exemplo, se deve estar congelado e está resfriado e vice-versa);
- venda casada (comprados juntos com outro produto);
- problemas nas embalagens;
- não conservação ou apresentação;
- data de validade vencida;
- sem data de validade.



9.2 SAÚDE

Você pode reclamar sobre:

- mau atendimento em hospitais, clínicas, laboratórios, consultórios médicos e dentários;
- problemas com convênios médicos e odontológicos que não estão sendo cumpridos;
- produtos de limpeza de pele, cosméticos ou outros vencidos, sem data de validade, sem registro ou que não explicam sobre os perigos para a saúde;
- medicamentos sem data de validade, nome do remédio, dosagem, tarja, quantidade, fabricante, farmacêutico responsável, registro, número do lote, com embalagem aberta ou danificada;
- exigência de pagamento quando a consulta deveria ser pelo plano de saúde.

No Sistema Único de Saúde (SUS), os profissionais devem usar o nome genérico do fármaco. Isso significa que não podem indicar uma marca específica, mas sim o nome do princípio ativo do medicamento. Essa prática garante que as pessoas possam adquirir remédios equivalentes e mais baratos.

9.2.1 CANCELAMENTO DE PLANOS DE SAÚDE (firmados após 01/01/1999)

As regras se aplicam a contratos em que o beneficiário é responsável pelo pagamento, como:

- planos de saúde individuais ou familiares;
- planos coletivos de empresas feitas por empresários individuais;
- planos coletivos de ex-empregados (demitidos ou aposentados) e servidores públicos;
- planos em que o pagamento é feito diretamente a uma administradora de benefícios.

A operadora de plano de saúde deve avisar o contratante que **terá 10 dias para pagar a dívida. Se o pagamento não for realizado, o plano pode ser suspenso ou cancelado.**

9.2.2 REGRAS SOBRE CANCELAMENTO DE PLANO DE SAÚDE

- para cancelar o plano, é preciso que o beneficiário não pague pelo menos 2 mensalidades em 12 meses, sejam elas seguidas ou não;
- os dias em que as mensalidades já foram pagas não contam como falta de pagamento;
- se o não pagamento foi por erro da operadora (como não enviar o boleto ou não descontar na conta), isso não conta para o cancelamento do contrato;
- se o beneficiário questionar um valor cobrado, esse tempo não conta como falta de pagamento;
- pode haver uma multa de até 2% e juros de 1% ao mês, se isso estiver no contrato;
- o cancelamento de um beneficiário em um contrato coletivo só pode acontecer se estiver previsto no contrato e se a empresa que contratou o plano for informada.
- não é permitido cancelar ou suspender o contrato enquanto o beneficiário **estiver internado em um hospital coberto pelo plano**;

9.2.3 COMUNICAÇÃO SOBRE A FALTA DE PAGAMENTO DE PLANO DE SAÚDE

A operadora de plano de saúde pode usar várias formas para comunicar o usuário que está inadimplente, como:

- carta, com aviso de recebimento (AR);
- pessoalmente por um representante da operadora;
- por ligação telefônica gravada;
- por meios eletrônicos: e-mail, mensagem de texto para celulares (SMS, WhatsApp), desde que o beneficiário confirme o recebimento.

9.3 SERVIÇOS

A respeito dos serviços, você pode pleitear sobre:

- problemas de qualidade e pagamento em serviços como assistência técnica, profissionais autônomos, lavanderias, vendas por telefone, reembolso postal, internet, agências de viagem, escolas, etc.;
- propaganda enganosa;
- recusa em fornecer recibos de pagamento ou nota fiscal;
- qualidade dos serviços públicos, como água, energia, gás natural, serviços postais, saneamento e transporte público.

Se tiver problemas com serviços prestados pela Prefeitura de Maringá, pode registrar sua reclamação na Ouvidoria pelo telefone 156.

9.3.1 ATRASOS OU NÃO REALIZAÇÃO DE SERVIÇOS

Peça sempre um documento em que esteja descrito o prazo combinado para a realização do serviço. Guarde a nota do pedido e o recibo.

Se o serviço contratado não for realizado no prazo combinado, o consumidor poderá (Art. 35, CDC):

- exigir que o serviço seja realizado, ou;
- aceitar prestação de serviço equivalente, ou;
- cancelar a contratação, com direito à devolução de quantia já paga, monetariamente atualizada, e perdas e danos, no que couber.

Ocorrendo o problema, envie uma reclamação escrita à empresa prestadora de serviço, explicando o ocorrido, com uma cópia da nota fiscal. Se não for atendido procure um órgão de defesa do consumidor ou entre com uma ação na Justiça (Art. 83, CDC).

9.3.2 AUTORIZADAS E ESPECIALIZADAS

A **autorizada** é credenciada pelo fabricante, o que garante a qualidade de peças originais e do serviço.

A **especializada** ou comum não foi autorizada a prestar serviços e não tem nenhuma garantia do fabricante.

Fique atento para essa diferença. Peça nota fiscal tanto da autorizada quanto da especializada, especificando as peças, a mão de obra e a garantia. Solicite um orçamento antes de autorizar o serviço.



9.3.3 PROBLEMAS NÃO SANADOS DENTRO DO PRAZO DA GARANTIA

Se você levou seu produto na oficina autorizada e o problema não foi resolvido no **prazo de 30 dias**, você pode exigir do fornecedor (Art. 18, CDC):

- a troca do produto por outro da mesma espécie, ou;
- a devolução da quantia já paga com correção e sem prejuízo de perdas e danos, ou, ainda;
- o desconto proporcional do preço.

9.3.4 ORÇAMENTO SEM COMPROMISSO E TAXA DE VISITA

Quando a garantia termina, a empresa geralmente cobra uma taxa pela visita do técnico. O consumidor deve ser informado sobre o preço da visita antes de marcar. Algumas empresas não cobram essa visita se o consumidor concordar em fazer os serviços que foram orçados. Lembre-se de que o preço do orçamento pode variar de uma oficina para outra.

9.4 PRODUTOS EM GERAL

Pertinente aos produtos em geral, você pode requerer sobre:

- produtos que são de má qualidade ou inseguros, como eletroeletrônicos, brinquedos e veículos;
- atraso ou não entrega do produto;
- entrega de produto diferente do comprado;
- uso de peças usadas no conserto;
- falta de peças para reposição;
- problemas na embalagem;
- instruções de uso que não são claras;
- venda casada;
- problemas que não são visíveis no momento da compra (vícios ocultos).

9.4.1 PROBLEMAS DE QUALIDADE

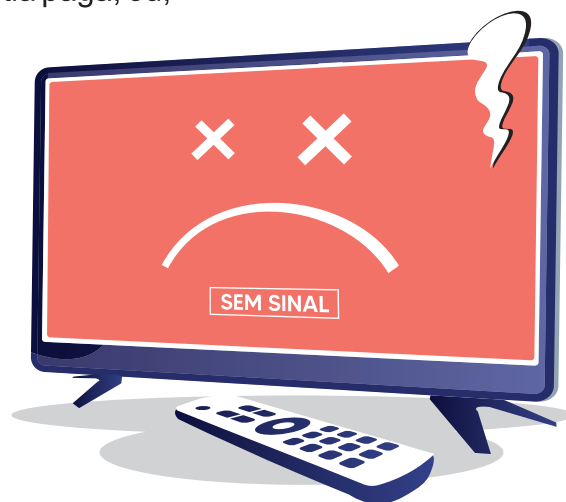
Se você comprar um produto e perceber que ele está com defeito apenas quando chegar em casa, faça o seguinte:

- entre em contato com a empresa pelo canal oficial;
- peça a troca do produto, ou a devolução da quantia paga, ou;
- desconto no preço (Art. 18, CDC).

Se não resolver, procure um órgão de defesa ao consumidor ou à Justiça.

Lembre-se! Você tem:

- **Até 30 dias para reclamar** de produtos e serviços **não duráveis** e;
- **Até 90 dias para reclamar** de produtos e serviços **duráveis**.



9.4.2 ATRASO OU NÃO ENTREGA DO PRODUTO

Peça sempre um documento em que esteja descrito o prazo combinado para a entrega do produto. Guarde a nota do pedido e o recibo.

Se o produto encomendado não for entregue no prazo estipulado, o consumidor poderá (Art. 35, CDC):

- exigir que o produto seja entregue, ou;
- aceitar outro produto igual ou equivalente, ou;
- cancelar a compra, com direito à devolução de quantia já paga, monetariamente atualizada, e perdas e danos, no que couber.

Ocorrendo o problema, envie uma reclamação escrita à empresa vendedora e à financiadora (se for o caso), explicando o ocorrido, com uma cópia da nota fiscal. Se não for atendido procure um órgão de defesa do consumidor ou entre com uma ação na Justiça (Art. 83, CDC).

9.4.3 CANCELAMENTO POR CONTRATO NÃO CUMPRIDO

Se o fornecedor não cumpriu o prometido, cancele a compra usando os canais oficiais da empresa, como Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), Ouvidoria, e-mail, WhatsApp, etc. No cancelamento coloque:

- detalhes da compra: número da nota fiscal ou do pedido, data, produto, marca, preço, etc.;
- o problema (como prazo de entrega não cumprido);
- o que já tentou fazer para resolver o problema;
- que quer cancelar a compra e receber o dinheiro de volta.

Atenção! Você não deve pagar custo adicional para cancelar a compra em situações de defeito, vício ou descumprimento do contrato pelo fornecedor.



9.4.4 ENTREGA DE PRODUTO DIFERENTE DO COMPRADO

Se o fornecedor entregar um produto que você não escolheu, terá o direito de solicitar a troca. Veja o que fazer:

- **recuse a receber a mercadoria.** Escreva os motivos de sua recusa na nota de entrega, se perceber o erro no momento do recebimento. Se você não estiver em casa e alguém receber a mercadoria por você, envie uma reclamação explicando o problema ao fornecedor e pedindo a troca em **até 30 dias**, ou;
- **peça a devolução da quantia já paga**, ou;
- **solicite um desconto** proporcional no preço.



9.4.5 FALTA DE PEÇAS PARA REPOSIÇÃO

Se você necessitar trocar a peça de um produto e não a encontrar, escreva uma reclamação ao Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) do próprio fabricante. Caso não dê resultado, procure um órgão de defesa do consumidor ou recorra à justiça.

9.4.6 USO DE PEÇAS USADAS NO CONSERTO

Quando o seu produto é consertado, a empresa não pode utilizar peças usadas a não ser que você concorde (Art. 21, CDC). Repor peças usadas sem autorização do consumidor é crime (Art. 70, CDC). Se você não concordar e a empresa ainda quiser utilizar peças usadas:

- Envie uma reclamação, por escrito, para a empresa pedindo uma solução.
- Se não houver acordo, procure um órgão de defesa do consumidor para registrar a reclamação e ajudá-lo a resolver o problema.

9.4.7 VENDA CASADA

A prática da venda casada ocorre quando o fornecedor impõe a condição de que a aquisição de um determinado produto esteja subordinada à compra de outro item. Essa forma de comércio é considerada abusiva e é expressamente proibida pela legislação vigente, que visa proteger os direitos do consumidor. A proibição da venda casada busca evitar a imposição de obrigações desnecessárias ao consumidor, garantindo que este possa exercer sua liberdade de escolha na relação de consumo.

9.4.8 VÍCIO OCULTO (Art. 18, CDC)

O vício oculto, conforme disposto no artigo 18 do Código de Defesa do Consumidor (CDC), refere-se a defeitos que não são perceptíveis no ato da compra e que comprometem a funcionalidade, segurança ou uso do produto. Essa norma atribui ao fornecedor a responsabilidade de garantir a qualidade e a adequação dos bens que comercializa, estabelecendo, assim, um dever de informação. Quando um vício oculto se manifesta, o consumidor tem o direito de exigir a reparação dos danos, podendo optar pela substituição do produto, pela devolução do valor pago ou pela reexecução dos serviços prestados. A previsão legal sobre o vício oculto visa proteger o consumidor de práticas desleais e assegurar um mínimo de confiança nas relações de consumo, promovendo a equidade e a transparência no mercado.

9.5 ASSUNTOS FINANCEIROS

Alusivo aos assuntos financeiros, você pode requerer sobre:

- Problemas com compras parceladas, cartões de crédito, carnês, consórcios, seguros, cobranças indevidas, serviços não solicitados, empréstimos não contratados, entre outros.

9.5.1 EMPRÉSTIMO CONSIGNADO

O empréstimo consignado é uma modalidade de crédito em que as parcelas são descontadas diretamente da sua folha de pagamento (do seu salário) ou do benefício recebido do INSS. Proporciona maior segurança para o credor, pois garante que o pagamento das parcelas seja realizado automaticamente, reduzindo o risco de inadimplência. Entretanto, o empréstimo consignado exige atenção, porque o desconto diretamente do salário ou do benefício impacta diretamente nas finanças.

9.5.2 CARTÃO DE CRÉDITO CONSIGNADO

O cartão de crédito consignado é uma modalidade financeira que permite ao consumidor realizar compras por meio de um cartão de crédito, cujo pagamento das faturas, total ou parcialmente, é descontado diretamente da folha de pagamento ou do benefício do INSS. O cartão de crédito consignado é visto como uma **opção segura para os credores** porque o pagamento das faturas é diretamente ligado à renda do consumidor, seja pelo salário ou pelo benefício do INSS. No entanto, **é essencial que os consumidores estejam cientes dos riscos associados ao endividamento**, uma vez que o desconto automático pode comprometer parte significativa da renda mensal, o que requer cautela na administração de suas finanças pessoais.

9.5.3 CUIDADO NO USO DO CARTÃO DE CRÉDITO

- **Não compartilhe sua senha:** a senha do seu cartão é só sua. Nunca passe para ninguém, mesmo que pareça ser um atendente de banco.
- **Verifique extratos e faturas:** fique atento às cobranças no seu cartão de crédito. Se notar algo estranho, ligue para a administradora do cartão na hora.
- **Nunca compartilhe informações pessoais:** não passe seu CPF, número da conta bancária ou dados do cartão de crédito por telefone, e-mail ou mensagem. Jamais passe a senha de banco, nem pessoalmente.

9.5.4 COBRANÇA DE TARIFA PARA CONCEDER EMPRÉSTIMO

Não é permitido cobrar a tarifa de abertura de crédito (TAC), que é uma taxa que os bancos cobram para liberar empréstimos ou financiamentos. Também não podem exigir que você contrate outros produtos ou serviços, como seguro ou cartão de crédito, para conseguir o empréstimo (isso é chamado de venda casada).

Se isso acontecer, não assine o contrato e procure o PROCON.

No Paraná, é proibido oferecer empréstimos para idosos por telefone.

9.6 HABITAÇÃO

Você poderá reclamar dos **contratos de compra de imóveis**.



10. ATENÇÃO NA COMPRA DE VEÍCULOS

A aquisição de veículos, sejam novos ou usados, demanda atenção por parte do comprador, uma vez que a falta de verificações adequadas pode resultar em consequências indesejadas. É fundamental realizar uma avaliação minuciosa do estado do veículo, incluindo aspectos técnicos, documentação e histórico de manutenção, para evitar surpresas desagradáveis e garantir uma decisão de compra consciente. A atenção a esses detalhes não apenas assegura a integridade do investimento, mas também contribui para a segurança e a satisfação do proprietário.

10.1 COMPRA DE VEÍCULO ZERO KM

Na proposta, a empresa deve informar o preço total, o prazo de pagamento, valor das prestações, juros, garantia ao comprador, a cor do veículo, modelo, etc. Isto evita troca na hora da entrega.

10.2 VENDA DE AUTOMÓVEL CONDICIONADA À COMPRA DE ACESSÓRIOS

Esta forma de venda é proibida pelo Código de Defesa do Consumidor (Art. 39, I, CDC).

10.3 "ZERO QUILOMETRO" COM DEFEITO

As lojas de automóveis têm obrigação de garantir a qualidade dos produtos (Art. 18, CDC). Se seu carro apresentar problema, busque os canais de atendimento do fornecedor. **Se não houver solução, procure o PROCON.**

A concessionária tem obrigação de fazer os serviços necessários no carro cujo prazo de garantia ainda não terminou. Se ela se recusar, busque os canais de atendimento do fabricante pedindo uma solução. Caso não haja entendimento, encaminhe o problema para o PROCON.

Na revisão realizada no período de garantia, você deve pagar apenas pela troca de peças (vela, platinado, pastilhas de freio etc.), pela troca do óleo e pela mão de obra desses serviços.

10.4 SUSPENSÃO DA GARANTIA

Você pode perder a garantia do carro novo quando:

- ☐ fazer mau uso do veículo;
- ☐ pessoas que não são da autorizada fizerem consertos;
- ☐ alterar as características básicas do veículo, sem autorização da montadora;
- ☐ o plano de revisões periódicas não for cumprido.



10.5 CUIDADOS NA COMPRA DE UM CARRO USADO

Quando se compra um veículo de uma pessoa particular, não tem a proteção do Código de Defesa do Consumidor. Mas se comprar de uma concessionária, por exemplo, tem essa proteção.

Se for comprar de uma loja, é melhor pedir para um mecânico de confiança ou alguém que entenda de carros usados dar uma olhada no veículo.

Além disso, verifique os seguintes documentos:

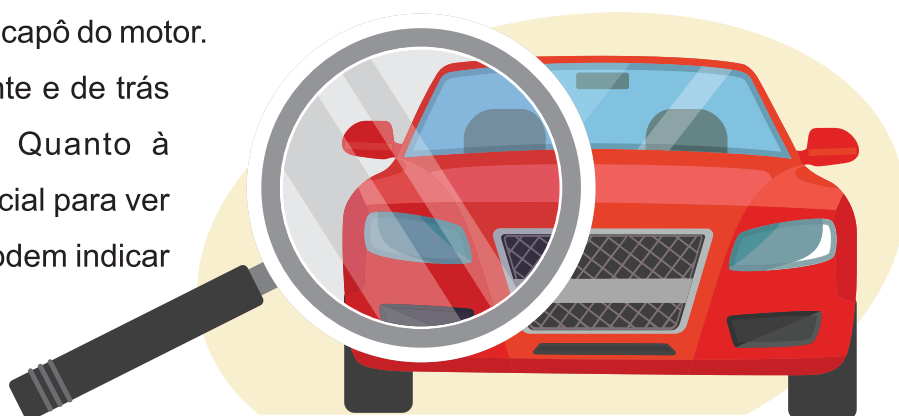
- O certificado de propriedade; o licenciamento e o IPVA;
- Se o vendedor tem autorização para vender o carro;
- Antes de pagar, consulte o Departamento de Trânsito (Detran) para ver se há multa e se o carro não foi roubado;
- Exija as garantias por escrito. Não confie apenas no que o vendedor fala;
- Peça recibo de pagamento e o documento de transferência de propriedade, que deve ser assinado. A transferência deve ser feita em até 30 dias;
- Se o comprador não fizer a transferência, o vendedor deve avisar o Detran.

Lembre-se: é sua responsabilidade transferir o carro para o seu nome.

10.5.1 O QUE VERIFICAR ANTES DE COMPRAR CARRO USADO

- **Histórico:** veja se o carro já esteve envolvido em acidentes graves e se o seguro foi acionado. Confira se está registrado como roubado ou furtado e se foi penhorado.
- **Quilometragem:** em média, os brasileiros andam 15 mil km por ano com um carro. Multiplique isso pelo número de anos que o carro tem. Carros de locadora, táxis ou motoristas de aplicativo costumam ter quilometragens mais altas. Analise se o preço vale a pena.
- **Motor e câmbio:** confira se o motor e as peças estão desgastados, como ferrugem ou falta de brilho. Veja se há vazamento de óleo. No câmbio, teste as marchas: em carros manuais, a embreagem deve funcionar bem, e as trocas de marcha precisam ser suaves, sem trancos.

- **Suspensão e pneus:** as molas da suspensão podem mostrar a idade do carro. Os pneus, mesmo sendo uma parte que se troca com frequência, podem esconder que o carro é mais velho do que parece.
- **Sistema elétrico e airbag:** preste atenção nas luzes do painel, como as de injeção eletrônica, ABS, controle de estabilidade e óleo. Se a luz do óleo acender e você continuar dirigindo, isso pode danificar o motor. Confira se o airbag está funcionando, pois consertá-lo pode ser caro e pode ser perigoso em um acidente. Veja também se as janelas, travas, som e ar-condicionado estão funcionando. Existem oficinas que têm equipamentos que podem verificar todo o sistema elétrico, incluindo o airbag.
- **Pintura e carroceria:** quando a porta do motorista está fechada, ela deve ter a mesma distância em todos os pontos. Verifique a distância entre o para-lama e a porta, além do espaço entre a lataria e o capô do motor. Veja se as partes da frente e de trás do carro estão retas. Quanto à pintura, use uma luz artificial para ver se há ondulações, que podem indicar problemas.



11. VAMOS RELEMBRAR OS PRAZOS PARA RECLAMAR

Os prazos de fácil constatação são:

- **30 dias** para o produto ou serviço que não dura muito (não durável), como alimentos, lavanderia e lavagem de automóvel;
- **90 dias** para produto ou serviço que dura mais (durável), como eletrodoméstico, conserto de automóvel e móveis;
- **7 dias** para se arrepender de uma compra de um produto ou serviço feita fora da loja, como compras pela internet, telefone ou com vendedores que batem à sua porta;
- **5 anos** para pedir indenização por danos causados por produtos ou serviços perigosos ou que podem fazer mal à saúde e à segurança, contando a partir do recebimento do produto.

12. GOLPES COMUNS

12.1 LIGAÇÕES FALSAS DE SUPOSTA EMPRESA DE TELEFONIA

Golpistas ligam se passando por representantes dessas empresas e oferecem serviços ou produtos. Eles pedem informações pessoais, como CPF e dados da sua conta bancária. **Nunca passe suas informações pessoais por telefone. A empresa não liga para pedir esses dados.**

12.2 GOLPES DE COBRANÇA

Golpistas se passam por empresas de telefonia e cobram dívidas inexistentes. **Se receber uma cobrança que não reconhece, entre em contato direto com a empresa para checar se é verdadeira.**

12.3 GOLPES POR WHATSAPP E REDES SOCIAIS

Golpistas enviam mensagens dizendo que você ganhou prêmios ou sorteios e pedem para clicar em links ou passar dados pessoais. **Nunca clique em links desconhecidos ou passe informações pessoais por mensagens.**

12.4 GOLPES DE “SEQUESTRO VIRTUAL”

Golpistas ligam para você ou seus familiares, dizendo que alguém da sua família foi sequestrado e pedem pagamento imediato. **Mantenha a calma, verifique com seus familiares e nunca faça transferências sem confirmar se é verdade. Se não conseguir falar com eles, ligue para a polícia.**

12.5 FALSA CENTRAL DE AGÊNCIA BANCÁRIA

O golpista se passa por funcionário de bancos ou instituições financeiras, alegando problemas na conta e pedindo dados pessoais e senhas. Podem ligar ou enviar mensagens que parecem autênticas. Para não cair nesse golpe:

- **Desconfie de contatos não solicitados:** bancos não pedem informações sensíveis por telefone ou mensagem.
- **Verifique sempre:** entre em contato com o banco usando canal oficial informado em seu site para confirmar qualquer solicitação.
- **Jamais forneça senhas:** mantenha suas senhas seguras e não as compartilhe com ninguém.

12.6 GOLPE DO FALSO MOTOBOY

No golpe do falso motoboy, o criminoso convence a vítima a compartilhar os dados bancários, o endereço residencial e ainda a entregar o cartão de crédito a um motoboy.

O golpista liga para a vítima, fingindo ser do banco ou da operadora de cartão de crédito, informa que alguém está fazendo compras com o cartão da vítima, que o cartão precisa ser cancelado e investigar a clonagem. Solicita senha e código de segurança. Instrui a vítima a cortar o cartão ao meio, o que mantém o chip intacto, e a entregar seu cartão a um motoboy, que irá até a casa da vítima para pegar o cartão e supostamente levará ao banco para cancelamento das compras e investigação da clonagem. Não caia nessa. **Banco algum busca seu cartão.**



12.7 CLONAGEM DE WHATSAPP

Os criminosos clonam o WhatsApp de uma pessoa e entram em contato com seus amigos e familiares, pedindo dinheiro com urgência.

- **Desconfie de pedidos urgentes:** sempre confirme a veracidade das mensagens diretamente com a pessoa, utilizando outro meio de comunicação.
- **Evite compartilhar códigos de verificação:** nunca forneça o código de verificação do WhatsApp para ninguém.
- **Ative a verificação em duas etapas:** essa medida adiciona uma camada extra de segurança ao seu WhatsApp. Saiba como ativar com o suporte oficial do WhatsApp.



12.8 ROBÔ DO PIX

Os criminosos entram em contato, por mensagens ou anúncios nas redes sociais, oferecendo oportunidades imperdíveis de investimento com retornos altos e imediatos. Porém, para participar, a pessoa deve fazer um pix para uma conta indicada pelos golpistas. Após receberem o valor, a vítima não consegue mais contato. Proteja-se:

- **Cuidado com promessas de lucro fácil:** desconfie de ofertas que parecem boas demais para serem verdade;
- **Pesquise a fonte:** verifique se essa oportunidade é legítima antes de fazer qualquer transferência;
- **Desconfie de urgências:** propostas que exigem decisões rápidas podem ser ciladas.

12.9 FALSO PIX

O golpista envia um comprovante de pix falso, alegando ter feito um pagamento por engano, na conta da vítima. O golpista coloca pressão, solicitando devolução urgente, e a vítima, acreditando que o valor foi transferido, faz a devolução antes de verificar a veracidade da transação.

Evite cair nesse tipo de fraude:

- **Verifique o saldo da conta:** não confie apenas no comprovante.
- Aguarde a confirmação do banco antes de fazer a devolução.

12.10 PIXAGENDADO

O golpista agenda uma transferência e envia um comprovante para a vítima, solicitando a devolução do valor, com urgência. Porém, a transação não foi concluída, ou seja, o valor não entrou na conta da vítima. A vítima transfere o dinheiro para o golpista, ficando no prejuízo. Para não cair na fraude:

- Faça a verificação do saldo bancário;
- Entre em contato com o banco e confirme se o valor foi realmente creditado;
- Não ceda a pressão e a urgência dessa pessoa.



13. COMO SER UM BOM CONSUMIDOR

- **Não compre coisas que você não precisa.** Pense bem antes de comprar.
- **Planeje seus gastos.** Veja quanto você ganha e faça um orçamento para não gastar mais do que pode.
- **Não faça dívidas que você não consiga pagar.** Pense duas vezes antes de pegar um empréstimo.
- **Pesquise os preços.** Compare diferentes marcas para encontrar o melhor preço.
- **Peça desconto.** Não tenha medo de negociar e pedir um preço mais baixo.
- **Verifique a qualidade do produto.** Olhe bem antes de comprar para ter certeza de que vale a pena.
- **Não se deixe levar pela publicidade.** Não acredite em tudo que os vendedores dizem.
- **Pergunte a amigos e familiares.** Eles podem dar dicas sobre produtos bons e com boa durabilidade.
- **Exija a nota fiscal.** Sempre peça a nota, que deve descrever o que comprou.
- **Sempre faça uma lista de compras antes de ir ao mercado.** Isso ajuda a evitar compras por impulso!

14. SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL

A sustentabilidade ambiental é o consumo consciente e responsável preservando os recursos do planeta para as gerações futuras.

Os recursos naturais não são inesgotáveis, por isso devemos cuidar do nosso planeta para que continue produzindo os recursos que precisamos para sobreviver, tanto no presente quanto no futuro.



Para ter sustentabilidade, devemos:

- 1. Usar os recursos naturais de forma responsável:** significa que devemos usar água, energia, árvores e outros recursos produzidos pela natureza com cuidado, para que não se esgotem.
- 2. Conservar os ecossistemas nativos:** os ecossistemas são os habitats dos animais e das plantas e precisamos conservá-los para nossa sobrevivência.
- 3. Controlar a poluição:** lixo, produtos químicos, gases tóxicos e outras ações poluidoras destroem a qualidade do ar, das águas e demais ecossistemas. Devemos descartar lixo e resíduos no lugar certo e não usar poluentes, pois destroem a natureza e colocam em risco a sobrevivência da vida no planeta.
- 4. Reduzir o impacto sobre o planeta:** significa adotar práticas que prejudiquem o mínimo possível a Terra, como por exemplo, usar menos plástico e economizar energia.
- 5. Garantir que as gerações futuras não sejam prejudicadas:** precisamos pensar nas gerações futuras, elas têm direito a um planeta saudável para viver, assim como nós.

A sustentabilidade envolve a sociedade, a natureza e a economia, para que tudo funcione adequadamente. Para obter riquezas não devemos destruir o meio ambiente, pois sem ele não conseguiremos sobreviver. Devemos usar os recursos com equilíbrio e responsabilidade.

14.1 ECONOMIZE ENERGIA!

Você sabia que podemos equilibrar o uso da natureza e economizar ao mesmo tempo? A seguir estão algumas dicas:

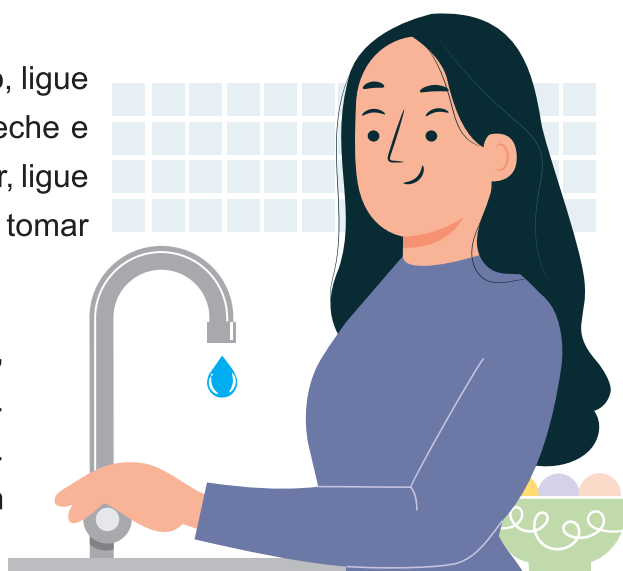
- 1. Aproveite a luz do sol:** acenda as luzes só quando estiver escuro. Durante o dia, aproveite a luz natural do sol!
- 2. Apague a luz:** se você entrar em um cômodo e acender a luz, não se esqueça de apagá-la ao sair.
- 3. Desligue o televisor:** se ninguém estiver assistindo.

4. **Computador desligado:** quando você não está usando o computador, desligue-o e retire da tomada.
5. **Acessórios em modo off-line:** se você não estiver usando impressora ou outros acessórios do computador, desligue-os também!
6. **Geladeira não é varal:** nunca use a parte de trás da geladeira para secar roupas ou calçados. Isso pode fazer a geladeira gastar mais energia do que o necessário!
7. **Geladeira fechada:** evite ficar abrindo e fechando a geladeira sem necessidade. Cada vez que você abre, ela precisa trabalhar mais para manter-se fria e assim consome mais energia!
8. **Ar-Condicionado só o necessário:** se não tem ninguém no ambiente, desligue o ar-condicionado. E quando estiver usando, mantenha a porta fechada para que o ar frio não escape!
9. **O ventilador é amigo:** sempre que possível, use o ventilador em vez do ar-condicionado. Ele consome menos energia!
10. **Use melhor o chuveiro:** quando for tomar banho, use a posição "verão" no chuveiro. Isso pode economizar muita energia! E lembre-se de tomar banhos curtos e fechar a torneira enquanto se ensaboa.

14.2 ECONOMIZE ÁGUA!

A água potável é muito importante para todos nós, e podemos economizá-la com algumas atitudes simples no dia a dia, como:

1. **Economia no banho:** quando for tomar banho, ligue o chuveiro só para molhar o corpo. Depois, feche e ensaboe. Quando estiver pronto para enxaguar, ligue o chuveiro de novo. Além disso, passe a tomar banhos rápidos, gastará menos água!
2. **Escovando os dentes:** ao escovar os dentes, ligue a torneira só para molhar a escova. Depois, desligue a torneira e escove os dentes. Quando for enxaguar, ligue de novo. Assim você economizará bastante água.



3. **Lavando as mãos:** quando for lavar as mãos, ligue a torneira só para molhá-las. Depois feche a torneira, coloque sabonete e esfregue bem. Quando for enxaguar, ligue a torneira novamente.
4. **Lavando a louça:** quando for lavar a louça, molhe tudo primeiro e também a bucha. Depois, feche a torneira e esfregue as louças. Quando terminar, ligue a torneira de novo para enxaguá-las. Se a sua pia tiver tampa, você pode colocar um pouco de água na cuba, esfregar as louças e, em seguida abrir a torneira para enxaguá-las.
5. **Fechando bem a torneira:** evita que fique pingando.

Essas pequenas mudanças fazem uma grande diferença! Vamos preservar a água, porque ela é fundamental para nossas vidas!

14.3 CUIDADO COM O DESPERDÍCIO

O desperdício é o uso sem proveito, exagerado, gerando perda, significa usar mais do que precisamos e jogar fora o que ainda pode ser aproveitado. Isso é para todas as coisas, seja alimentação, bebidas, vestuário, calçado, cama, mesa e banho, etc.

1. **Pense antes de comprar:** pergunte a si mesmo: "Eu realmente necessito disso?". Se a resposta for não, então não compre.
2. **Troque ou empreste:** se você quiser algo novo, que tal trocar com amigos ou familiares? Assim você pode experimentar coisas diferentes sem precisar comprar.
3. **Cuide do que tem:** se você cuidar bem das roupas, tênis, livros e outros bens, eles durarão mais.
4. **Separe o que não usa:** se tiver coisas que não usa mais, pense em doá-las. Isso pode ajudar outras pessoas e ainda evita o desperdício.
5. **Customize:** você pode personalizar suas roupas mais velhas ou que não usa mais, adaptando-as à atualidade de acordo com seu gosto ou necessidade. Fica bem mais barato do que comprar novas.

Lembre-se: cuidar do que temos e não comprar coisas das quais não necessitamos é uma forma de mostrar respeito ao nosso planeta e economizar! Vamos ser mais conscientes e evitar o desperdício!

14.4 ATENÇÃO COM PRODUTOS DE HIGIENE PESSOAL!

Começando pelo banho, devemos usar sem desperdício o material para a higiene pessoal, como shampoo, condicionador, papel higiênico, hidratante e sabonete. É importante usar só o que precisamos. Por exemplo, se você usar só o necessário, vai durar mais tempo. Isso é bom para o seu bolso e para o meio ambiente!

Lembre-se: cada pequena ação conta! Se todos nós fizermos nossa parte, podemos ajudar a reduzir o desperdício e cuidar melhor do nosso planeta.

14.5 SEPARAÇÃO DE LIXO PARA RECICLAGEM

Separar o lixo para reciclagem é uma medida importante para evitar o desperdício, por isso adote práticas simples como:



1. **Separar o lixo orgânico do reciclável:** embale separadamente.
2. **Mantenha os recipientes com lixo tampados:** evita mal cheiro e que insetos sejam atraídos.
3. **Organize o lixo reciclável:** papel amarrado, latas amassadas, garrafas empilhadas.
4. **Verifique os dias, horários e local de coleta:** deixe o lixo no local indicado, conforme os dias determinados.

14.6 RECICLAGEM DE ÓLEO DE COZINHA

O óleo de cozinha quando jogado na pia entope os canos, polui as fontes de água e contamina o solo, assim:

1. **Nunca despeje na pia.**
2. **Armazene o óleo:** após usar o óleo, espere esfriar, despeje em uma garrafa PET. Quando a garrafa estiver cheia, leve a um local de coleta perto da sua casa.
3. **O que acontece com o óleo?** Ao ser reciclado, pode ser transformado em sabão, biodiesel, tinta e verniz.

14.7 ALGUNS BENEFÍCIOS DA RECICLAGEM

A reciclagem é importante para a Terra, ajuda as pessoas e a natureza:

1. **Reduz a produção de lixo:** quando reciclamos, há diminuição da quantidade de lixo que jogamos fora.
2. **Natureza mais saudável:** com a reciclagem, reduzimos os danos ao meio ambiente, como a poluição.
3. **Diminuição no uso de matérias-primas:** ao reciclar, reutilizamos a matéria-prima, não necessitando extrair novos recursos da natureza, como árvores, água, borracha, etc.
4. **Menos insetos e animais indesejados são atraídos:** quando o lixo se acumula, atrai insetos, aracnídeos (escorpiões) e ratos, que são perigosos para o ser humano, pois são venenosos ou transmitem doenças.
5. **Mais empregos:** a reciclagem gera empregos e renda.

Reciclar não é só uma boa ideia, é dever de todo ser humano dar sua contribuição para garantir que as próximas gerações desfrutem de um planeta saudável. O meio ambiente agradece e nós também!

15. EDUCAÇÃO FINANCEIRA

Educação financeira é entender como ganhar dinheiro (receitas), gastar (despesas), economizar um pouco do que ganha e investir em coisas que duram (bens duráveis). O objetivo é melhorar a sua vida e da sua família. A educação financeira ajuda as pessoas a mudarem a forma como usam seu dinheiro. Isso é importante em todas as fases da vida.

Uma dica importante é fazer um orçamento mensal, anotando todas as receitas e despesas, assim fica mais fácil saber onde é possível economizar e garantir que tudo esteja sob controle. Além disso, é essencial entender quais produtos e serviços um banco oferece e como funciona a linguagem das compras.



15.1 BANCOS

Bancos são instituições financeiras, lugares que ajudam a cuidar do dinheiro das pessoas.

O banco:

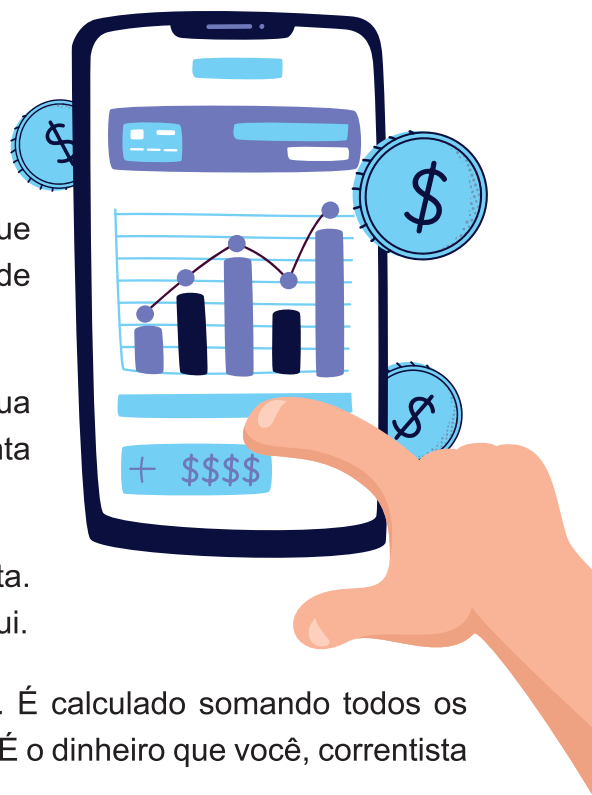
- **Recebe depósitos:** onde você pode colocar seu dinheiro para guardar.
- **Faz investimentos:** onde você pode colocar seu dinheiro para que renda.
- **Oferece empréstimos:** dinheiro que você pode pegar emprestado para usar como quiser, pagando juros. **Empréstimo é dívida.**
- **Faz financiamentos:** dinheiro emprestado para comprar coisas específicas, como um carro ou uma casa, pagando juros. **Financiamento também é dívida.**

JUROS

Juros são os valores que se paga ou recebe quando se usa o dinheiro por um tempo. Quem empresta, cobra juros; quem pega emprestado, paga juros.

15.2 PRODUTOS E SERVIÇOS BANCÁRIOS

- **Conta corrente:** é uma conta com um número que pertencente a uma ou mais pessoas. É onde você pode guardar dinheiro para usar depois.
- **Depósito:** é quando se coloca (deposita) dinheiro na sua conta. Quando você faz um depósito, o saldo da conta aumenta.
- **Saque:** o saque é a retirada de dinheiro da sua conta. Quando você faz um saque, o saldo da sua conta diminui.
- **Saldo:** é o total de dinheiro que você tem na conta. É calculado somando todos os depósitos e subtraindo (diminuindo) todos os saques. É o dinheiro que você, correntista ou titular da conta, pode usar a qualquer momento.
- **Extrato:** é um documento que mostra todas as movimentações da sua conta, como depósitos e saques.
- **Lançamento:** cada movimento na conta que aparece no extrato é chamado de lançamento. O dono da conta deve conferir todos os lançamentos.



15.3 LINGUAGEM DAS COMPRAS

- **Dinheiro:** são notas e moedas que usamos para realizar pagamentos. É o dinheiro físico, também chamado de pagamento em espécie ou moeda corrente.
- **Cartão:** é um instrumento que usamos para fazer compras, retirar dinheiro, e pagar contas. Existem dois tipos de cartão: cartão de crédito e cartão de débito.
- **Cartão de crédito:** é uma forma de comprar agora e pagar depois, na data que está na fatura. É melhor pagar toda a fatura, e não só o mínimo, porque os juros são muito altos.
Quando se usa o cartão de crédito você contrai uma dívida.
- **Cartão de débito:** é uma forma de pagamento que usamos para pagar contas e boletos. É um pagamento à vista, ou seja, paga na hora, no momento da compra ou quando a conta vence.
- **Cheque:** é um documento que se usa para pedir que o banco pague uma quantia de dinheiro. Você escreve o valor, assina e entrega para quem vai receber. A pessoa que recebe pode ir ao banco e sacar o dinheiro ou depositar em outra conta. É uma ordem de pagamento.
- **Pagamento à vista:** é quando você paga no ato (na hora) da compra, usando dinheiro, cheque ou cartão de débito.
- **Pix:** é uma maneira rápida e fácil de enviar dinheiro pelo celular, como se fosse uma mensagem. Ao invés de usar dinheiro ou cartão, você só precisa de uma chave aleatória, um número de telefone, e-mail ou CPF. O dinheiro cai na conta da pessoa na hora. É seguro e funciona a qualquer hora do dia. É um pagamento à vista.
- **Pagamento a prazo ou parcelado:** uma compra pode ser paga em pagamento único ou em parcelas, chamadas prestações. No parcelamento você divide o valor total da compra em parcelas que serão pagas ao longo do tempo. **Mas atenção:** se você parcelar, o preço total pode aumentar por causa dos juros.
- **O parcelamento, seja com ou sem juros, deve ser planejado com cuidado no seu orçamento,** porque ele poderá afetar suas finanças até que todas as parcelas sejam pagas. Lembre-se! **Parcelamento é uma dívida.**
- **Pagamento adiantado:** é o pagamento feito antes de receber o produto ou a prestação de serviço. Isso pode ser arriscado, porque você pode não receber o que comprou.
- **Sinal ou entrada:** é quando o fornecedor ou o prestador de serviço pede uma parte do valor antes de entregar o produto ou fazer o serviço. O restante do pagamento é combinado para depois.

15.4 ASPECTOS IMPORTANTES NA EDUCAÇÃO FINANCEIRA

A educação financeira deve começar desde cedo, envolvendo toda a família nas decisões. Aqui estão algumas dicas:



- **Planejar de acordo com o seu orçamento:** faça um planejamento do que você ou a família ganha para saber quanto entra de receita e quanto pode gastar. Entenda de onde vem o dinheiro e para onde ele vai. Sabendo para onde seu dinheiro está indo é mais fácil controlar os gastos e evitar surpresas.
- **Controlar as finanças com uma planilha:** use uma planilha para anotar seus ganhos e gastos. Assim você pode acompanhar melhor suas finanças e ver onde pode economizar (exemplo nas páginas 56 e 57).
- **Avaliar a necessidade e evitar desperdícios:** antes de comprar algo, pense se você ou família realmente necessita disso. Não compre coisas desnecessárias e evite jogar alimentação ou outros itens fora.
- **Poupar parte da renda:** tente guardar um pouco do que você ganha todo mês. Isso ajuda a ter dinheiro para quando surgir imprevistos ou para realizar sonhos.
- **Todos na família** devem ajudar a economizar.
- **Nunca parar de estudar ou de se aperfeiçoar:** continue aprendendo sempre, seja em cursos técnicos ou outras áreas. O conhecimento pode ajudar a melhorar sua vida financeira.

16. ECONOMIA DOMÉSTICA

Economia doméstica é a forma de cuidar do dinheiro e das despesas de uma casa de forma inteligente e responsável. Isso inclui planejar e controlar os gastos, ter hábitos de consumo conscientes e buscar um equilíbrio entre o que é realmente necessário e o que é supérfluo. O objetivo é manter as finanças da família estáveis e evitar problemas financeiros.



16.1 COMPRAR EM SUPERMERCADOS GASTANDO MENOS

A seguir estão algumas dicas para ajudar você a economizar:

- 1. Fazendo um cardápio semanal:** escolha quais pratos gostaria de fazer dentro do orçamento familiar. Assim, você saberá exatamente o que precisa comprar, evitando desperdícios!
- 2. Elaborando uma lista de compras:** depois de fazer o cardápio, é hora de listar os ingredientes! Escreva tudo o que precisa para a semana, como frutas, verduras, carnes, e até lanches. Ter uma lista ajuda a não esquecer nada e a não comprar o que não precisa.
- 3. Pesquisando preços:** antes de sair para as compras, pesquise os preços dos produtos! Compare os preços e descubra onde os itens que precisa estão mais baratos. Assim, economizará e poderá guardar a diferença para as emergências! Por exemplo, o **PROCON** faz pesquisas do valor de cesta básica e gás de cozinha. Consulte o portal do PROCON.
- 4. Comprando apenas o que está na lista:** lembre-se de que a lista é a sua melhor amiga! Isso evita comprar itens desnecessários.
- 5. Não faça compras se estiver com fome:** comprará guloseimas e produtos que não compraria se estivesse saciado. Faça um lanche antes de sair de casa.
- 6. Não leve crianças ao supermercado:** as crianças ficarão agitadas e você comprará o que não tinha planejado.
- 7. Evite fazer compras a prazo no supermercado:** se ficar desempregado terá dívida com alimentação e não disporá desse recurso em caso de emergência.

Pesquisar preços e evitar desperdícios são maneiras de economizar.



16.2 SUGESTÃO DE CARDÁPIO SIMPLES SEMANAL

SEGUNDA-FEIRA

Café da manhã: pão caseiro com ovo, café e leite.
Almoço: arroz, feijão, linguiça e salada de chuchu.
Lanche da tarde: porção de fruta.
Jantar: sopa de legumes.

TERÇA-FEIRA

Café da manhã: leite batido com banana e pão caseiro.
Almoço: arroz, feijão, frango e abobrinha.
Lanche da tarde: porção de fruta.
Jantar: macarrão ao molho de tomate e carne moída (ou frango).

QUARTA-FEIRA

Café da manhã: pão caseiro com ovo e café com leite.
Almoço: arroz, feijão, acém ao molho e salada de cenoura.
Lanche da tarde: porção de fruta.
Jantar: polenta ao molho de frango.

QUINTA-FEIRA

Café da manhã: leite batido com banana e pão caseiro.
Almoço: arroz, virado de feijão, bisteca de porco e salada de beterraba.
Lanche da tarde: porção de fruta.
Jantar: arroz com legumes, omelete e salada de repolho.

SEXTA-FEIRA

Café da manhã: pão caseiro com ovo, café e leite.
Almoço: arroz, feijão, sardinha cozida na panela de pressão e salada de tomate.
Lanche da tarde: porção de fruta.
Jantar: sopa de legumes.

SÁBADO

Café da manhã: bolo simples, café e leite.
Almoço: arroz, feijão, frango ao molho e legumes cozidos.
Lanche da tarde: porção de fruta.
Jantar: pizza caseira.

DOMINGO

Café da manhã: bolinho de chuva, café e leite.
Almoço: macarronada ao molho de tomate, maionese de batata e costela assada na panela de pressão.
Lanche da tarde: porção de fruta.
Jantar: cachorro quente caseiro.



16.3 LISTA DE COMPRAS CONFORME CARDÁPIO SEMANAL

Às vezes, quando vamos ao mercado, compramos mais alimentos do que precisamos para a semana. Então, na próxima semana, não precisamos comprar o que está sobrando. Por exemplo, o arroz, açúcar, fubá, farinha de trigo e mandioca sobrarão para a próxima semana. Assim, na lista de compras da próxima semana, você não precisa colocar, porque já tem! O arroz, açúcar e trigo saem mais baratos quando comprados em pacotes de 5 (cinco) kg.

- ☐ Arroz e feijão
- ☐ Açúcar, café ou chá
- ☐ Farinha de trigo e de mandioca
- ☐ Fubá
- ☐ Macarrão e molho de tomate
- ☐ Óleo
- ☐ Ovos
- ☐ Ketchup, mostarda
- ☐ Fermento em pó e fermento biológico
- ☐ Leite, margarina ou requeijão cremoso e queijo tipo mussarella
- ☐ Frutas: banana, laranja e frutas de época, por serem mais baratas
- ☐ Legumes: abóbora, batata, beterraba, cenoura, cebola, chuchu, repolho, tomate
- ☐ Acém
- ☐ Costela minga
- ☐ Carne moída
- ☐ Carne de frango

- ☐ Bisteca de porco
- ☐ Linguiça
- ☐ Salsicha
- ☐ Sardinha
- ☐ Pão: se não fizer em casa
- ☐ Temperos: orégano, pimenta-do-reino, colorau, alho, sal
- ☐ Maionese: ou caseira (leite, óleo, tempero, bater no liquidificador)



16.4 QUANTITATIVO DE ALIMENTOS CRUS POR REFEIÇÃO

Aqui sugerimos o quantitativo de alimentos crus por refeição para uma pessoa, com medida em xícara e gramas. Essas quantidades são sugestões e podem ser ajustadas de acordo com as necessidades nutricionais individuais, preferências alimentares e nível de atividade física.

Arroz: 1/3 de xícara (60 gramas), cru;

Feijão: 1/4 de xícara (40 gramas), cru;

Macarrão: 100 gramas, cru.

A proteína pode ser:

Carne de frango: 1 e 1/2 xícara (150 gramas), cru ou;

Peixe: 1 e 1/2 xícara (150 gramas), cru ou;

Carne bovina: 1 e 1/2 xícara (150 gramas), crua ou;

Carne de porco: 1 e 1/2 xícara (150 gramas), crua ou;

Linguiça: 1 e 1/2 xícara (150 gramas), crua ou;

Salsicha: 1 e 1/2 xícara (150 gramas), crua ou;

Ovos: 3 unidades;

Legumes: 1 e 1/2 xícara (150 gramas) - cru (ex: cenoura, brócolis, abobrinha, chuchu);

Frutas: 1 e 1/4 xícara (120 gramas - ex: banana, maçã, laranja) – melão, melancia, morango 200g (2 xícaras);

Café: 1 colher de sopa (15 gramas para preparar uma xícara);

Açúcar: 1 colher (rasa) de sopa 10 gramas;

Farinha de trigo: 1/3 de xícara (30 a 50 gramas, para preparar um lanche, como um bolo ou panqueca);

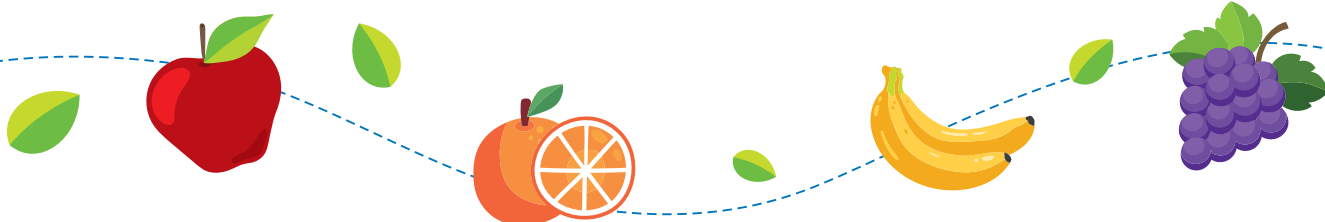
Óleo: 1 colher de sopa (15 ml para fritar ou refogar).



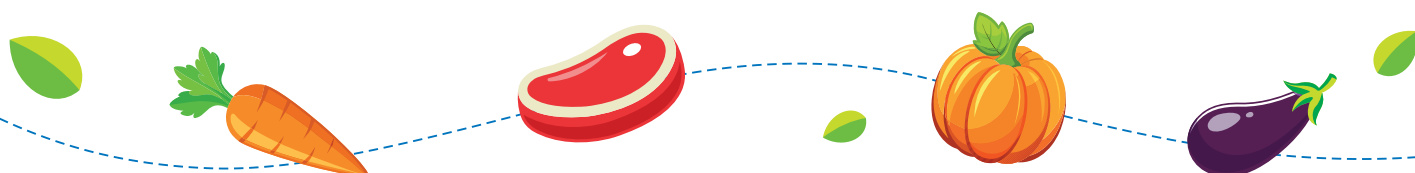
16.5 SUGESTÃO DE COMPRAS BÁSICAS PARA 4 PESSOAS PARA UM MÊS

PRODUTO	MEDIDA	QUANT.	FREQ.	VALOR UNIT.	TOTAL
ARROZ	Pacote 5 kg	2	Mensal		
AÇÚCAR	Pacote 5 kg	1	Mensal		
FEIJÃO	Pacote 1 kg	5	Mensal		
SAL	Pacote 1 kg	1	Mensal		
FARINHA DE TRIGO	Pacote 5 kg	1	Mensal		
FARINHA DE MANDIOCA	Pacote 1 kg	1	Mensal		
FUBÁ	Pacote 1 kg	1	Mensal		
AMIDO DE MILHO	500 g	1	Mensal		
FERMENTO EM PÓ	100 g	1	Mensal		
FERMENTO BIOLÓGICO	10 g	4	Mensal		
CAFÉ	Pacote 500 g	3	Mensal		
ACHOCOLATADO	Pacote 400 g	2	Mensal		
MACARRÃO	Pacote 500 g	4	Mensal		
MOLHO DE TOMATE	Sachê	5	Mensal		
ÓLEO	900 ml	5	Mensal		
LEITE	1 Litro	24	Mensal		
MARGARINA	Pacote 500 g	2	Mensal		
CREME DE LEITE	Caixa 200 g	2	Mensal		
LEITE CONDENSADO	Caixa 395 g	2	Mensal		
MAIONESE (ou fazer em casa: leite, óleo, tempero)	Pote 500 g	2	Mensal		

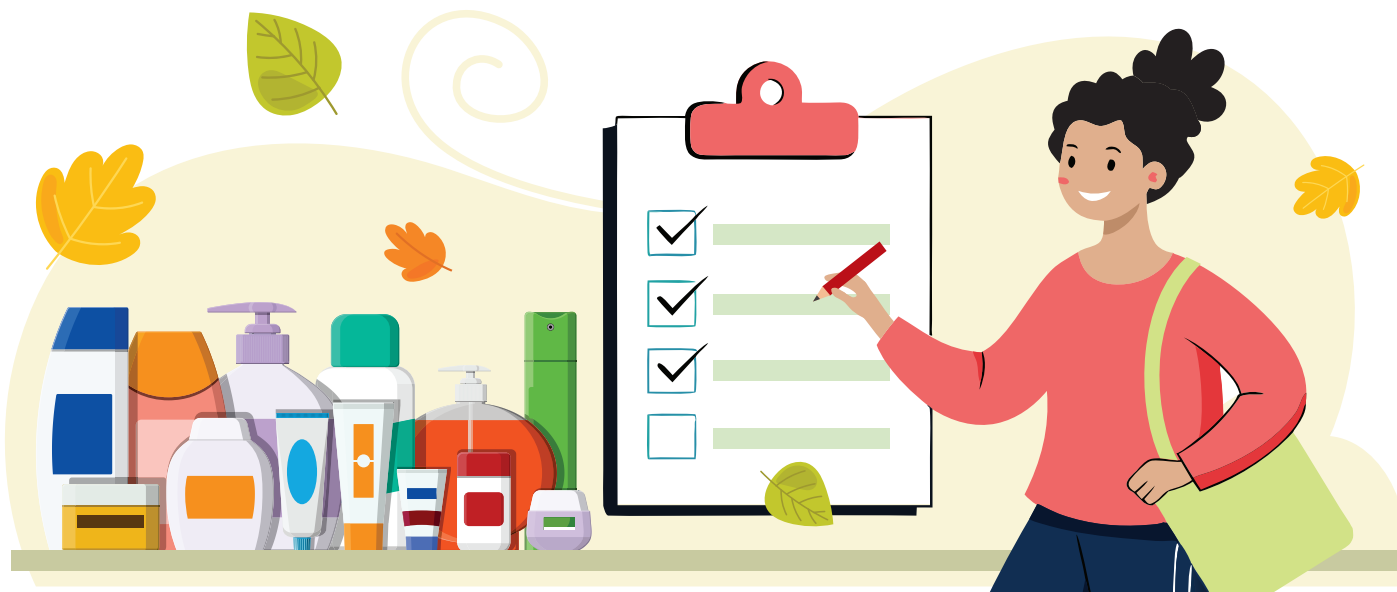
PRODUTO	MEDIDA	QUANT.	FREQ.	VALOR UNIT.	TOTAL
KETCHUP	390 g	1	Mensal		
MOSTARDA	390 g	1	Mensal		
PÃO FATIADO	Pacote 400 g	4	Mensal		
BISCOITO	Pacote 400 g	2	Mensal		
TEMPEROS					
ALHO	Gramas	200	Semanal		
CEBOLA	Kg	1	Semanal		
COLORAU	Pacote 200 g	1	Mensal		
ORÉGANO	Pacote 100 g	1	Mensal		
PIMENTA-DO-REINO	Pacote 100 g	1	Mensal		
FRUTAS					
BANANA	Unidade	12	Semanal		
LARANJA	Unidade	12	Semanal		
MELANCIA	Kg	2	Semanal		
MAÇÃ	Unidade	8	Semanal		
MANGA	Unidade	4	Semanal		
PÊSSEGO	Unidade	8	Semanal		
UVA	Kg	1	Semanal		



PRODUTO	MEDIDA	QUANT.	FREQ.	VALOR UNIT.	TOTAL
LEGUMES					
ABÓBORA	Kg	2	Semanal		
BATATA	Kg	2	Semanal		
BATATA-DOCE	Kg	1	Semanal		
BERINGELA	Unidade	4	Semanal		
BETERRABA	Unidade	4	Semanal		
CENOURA	Unidade	6	Semanal		
CHUCHU	Unidade	4	Semanal		
REPOLHO	Unidade	1	Semanal		
TOMATE	Unidade	10	Semanal		
CARNES E OVOS					
CARNE BOVINA	Kg	4	Mensal		
CARNE DE FRANGO	Kg	8	Mensal		
CARNE DE PORCO	Kg	4	Mensal		
LINGUIÇA	Kg	5	Mensal		
OVOS	Bandeja 30	2	Mensal		
SALSICHA	Kg	4	Mensal		
SARDINHA FRESCA	Kg	5	Mensal		
OUTRAS					



PRODUTO	MEDIDA	QUANT.	FREQ.	VALOR UNIT.	TOTAL
HIGIENE					
BARBEADOR	Unidade	2	Mensal		
CREME DENTAL	90 g	4	Mensal		
ESCOVA DE DENTES	Unidade	4	Mensal		
FIO DENTAL	Unidade	50 m	Mensal		
ABSORVENTES	Pacote	4	Mensal		
DESODORANTE	Unidade	8	Mensal		
COTONETE	Caixa	1	Mensal		
SABONETE	90 g	8	Mensal		
CONDICIONADOR	Pote 1 Kg	2	Mensal		
SHAMPOO	Pote 700 ml	2	Mensal		
PAPEL HIGIÊNICO	Pacote 4 rolos	6	Mensal		
CREME HIDRATANTE	Frasco	2	Mensal		
PROTETOR SOLAR	Frasco	2	Mensal		



PRODUTO	MEDIDA	QUANT.	FREQ.	VALOR UNIT.	TOTAL
LIMPEZA					
ÁLCOOL OU VINAGRE	Frasco	2	Mensal		
ÁGUA SANITÁRIA	2 Litros	1	Mensal		
DESINFETANTE	2 Litros	2	Mensal		
DETERGENTE	500 ml	8	Mensal		
ESPONJA PARA LOUÇA	Unidade	2	Mensal		
LIMPADOR MULTIUSO	Frasco	1	Mensal		
PALHA DE AÇO	Pacote	1	Mensal		
SABÃO EM BARRA	Pacote com 5	1	Mensal		
SABÃO EM PÓ	Pacote 800 g	2	Mensal		
RODINHO	Unidade	Quando precisar			
VASSOURA	Unidade	Quando precisar			
UTILIDADES					
GUARDANAPO DE PAPEL	Pacote	5	Mensal		
FILTRO PARA CAFÉ	Pacote	2	Mensal		
FÓSFORO	Caixa	1	Mensal		
LÂMPADA (reposição)	Unidade	Quando precisar			
PAPEL ALUMÍNIO	Unidade	1	Mensal		
VELAS (para emergência)	Pacote	1	Mensal		

Os produtos que não são perecíveis ou podem ser congelados poderão ser comprados mensal ou semanalmente.

17. PLANEJAMENTO FINANCEIRO

Planejamento financeiro é um meio de organizar e controlar recursos financeiros, seja de uma pessoa, de uma família ou de uma empresa. O objetivo é ajudar a alcançar sonhos e metas, além de tomar decisões mais inteligentes sobre como gastar e economizar. Funciona como um guia para saber quanto dinheiro entra, quanto sai, entender a situação atual e criar um plano para atingir seus objetivos.

17.1 TERMOS USADOS NO PLANEJAMENTO FINANCEIRO

O segredo para ter uma vida financeira equilibrada é controlar seus gastos. É importante saber a diferença entre o que você precisa e o que você deseja. Por exemplo, se você está com sede, escolha beber água em vez de comprar refrigerante.

Dentro das necessidades, você deve saber quais são as prioridades. Isso significa que você **nunca deve gastar mais do que ganha e não deve usar todo o seu dinheiro apenas para pagar contas**. É necessário guardar um pouco para emergências e também pensar no futuro. Controlar seus gastos diários é muito importante. Você pode fazer isso usando uma planilha, seja à mão, no celular ou no computador.

Entenda alguns termos:

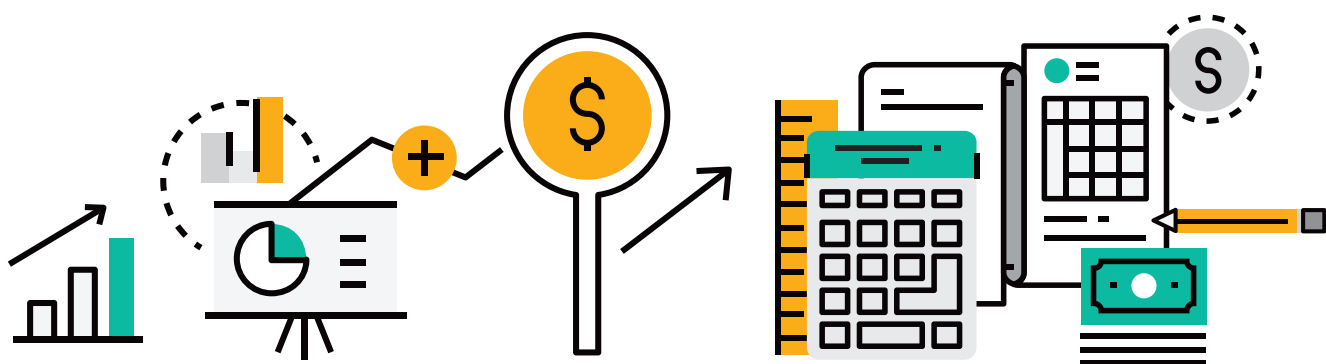
- **Orçamento:** orçamento é um plano que ajuda você a ver quanto dinheiro entra, quanto sai e onde você pode investir. Ele é feito para um período específico, como um mês ou um ano.
- **Receita/Renda:** receita é o valor que você recebe, regularmente, seja pelo seu trabalho ou por serviços prestados. Além de seu trabalho, são consideradas receitas, também, recebimento de aluguel ou de investimentos.
- **Despesa:** despesa é o dinheiro que você gasta. As despesas podem ser fixas ou variáveis.
- **Despesas Fixas:** são gastos que você tem todo mês, como aluguel, contas de água e luz. Também existem despesas fixas anuais, como IPTU e IPVA. **Mantenha seus custos fixos em até 50% do que você realmente ganha** (salário descontado de impostos, previdência e outras deduções).
- **Despesas Variáveis:** esses gastos mudam de mês para mês, dependendo do seu estilo de vida e das suas escolhas. **Procure manter as despesas variáveis em até 30% (trinta por cento) do seu ganho líquido.**
- **Despesas Emergenciais:** são gastos inesperados e urgentes, como contas médicas ou consertos que precisam ser feitos rapidamente, como o telhado da casa depois de uma tempestade.

17.2 INVESTIMENTOS FINANCEIROS

Investir é aplicar seu dinheiro em algum lugar por determinado tempo, esperando que ele renda (aumente) e tenha mais dinheiro no futuro. O que você ganha com a aplicação é chamado de rendimento. **A recomendação é destinar 20% (vinte por cento) do ganho líquido para reserva de emergência e/ou investimentos.**

Principais tipos de investimentos no Brasil:

- **Fundo de Renda Fixa:** é como uma "carteira" onde várias pessoas colocam dinheiro. Esse dinheiro é investido em opções seguras, como LCI (Letra de Câmbio Imobiliário), LCA (Letra de Câmbio do Agronegócio) e CDB (Certificado de Depósito Bancário). Quem investe compra uma parte dessa "carteira", chamada cota.
- **Poupança:** é uma maneira simples e segura de guardar dinheiro. Você coloca seu dinheiro e ele rende um pouco ao longo do tempo. O rendimento já é certo, você já sabe qual será o valor.
- **Tesouro Direto:** aqui, você empresta seu dinheiro para o governo. Em troca, o governo devolve esse dinheiro com juros depois de um tempo. É bom para quem quer investir por um longo período.
- **Certificado de Depósito Bancário (CDB):** é um título que você compra de um banco. Você empresta seu dinheiro e recebe de volta o que investiu, mais os juros. É considerado um investimento de baixo risco, porque se o banco falir (não puder pagar as suas dívidas), o Fundo Garantidor de Créditos (FGC) protege seu dinheiro até um certo limite.
- **Letras de Câmbio (LC):** são documentos que bancos usam para ajudar a financiar partes da economia. Quem compra recebe juros e não paga imposto de renda. Existem dois tipos: LCI (Letra de Câmbio Imobiliário) e LCA (Letra de Câmbio do Agronegócio).



17.3 SUGESTÃO DE PLANILHA ORÇAMENTÁRIA PARA CONTROLE MENSAL DE GASTOS

CONTROLE DE GASTOS MENSAIS

ANO: 2025 MÊS: JANEIRO



BAIXE A PLANILHA

RECEITAS

	EFETIVADAS
SALÁRIO	R\$ 4.000,00
REND A EXTRA	R\$ 500,00
OUTROS	R\$ 0,00
TOTAL DE RENDA	R\$ 4.500,00

DESPESAS

DESPESAS FIXAS**	EFETIVADAS	RENDA
		R\$ 4.500,00
ALUGUEL/PRESTAÇÃO	R\$ 800,00	R\$ 3.700,00
CONDOMÍNIO	R\$ 300,00	R\$ 3.400,00
IPTU	R\$ 110,00	R\$ 3.290,00
IPVA	R\$ 90,00	R\$ 3.200,00
ÁGUA	R\$ 150,00	R\$ 3.050,00
LUZ	R\$ 200,00	R\$ 2.850,00
TELEFONE	R\$ 80,00	R\$ 2.770,00
INTERNET	R\$ 50,00	R\$ 2.720,00
EDUCAÇÃO	R\$ 0,00	R\$ 2.720,00
PLANO DE SAÚDE	R\$ 0,00	R\$ 2.720,00
TARIFAS BANCÁRIAS	R\$ 30,00	R\$ 2.690,00
SEGURO DO VEÍCULO	R\$ 100,00	R\$ 2.590,00
EMPRÉSTIMO	R\$ 0,00	R\$ 2.590,00
OUTROS	R\$ 0,00	R\$ 2.590,00
TOTAL DE DESPESAS FIXAS	R\$ 1.910,00	R\$ 2.590,00
PORCENTAGEM DE DESPESAS FIXAS	42,44%	

****ATENÇÃO:** O valor das despesas fixas não pode ultrapassar 50% da renda líquida

DESPESAS VARIÁVEIS**	EFETIVADAS	RENDA
		R\$ 2.590,00
SUPERMERCADO	R\$ 500,00	R\$ 2.090,00
ALIMENTAÇÃO FORA DE CASA	R\$ 130,00	R\$ 1.960,00
HIGIENE PESSOAL	R\$ 55,00	R\$ 1.905,00
LIMPEZA	R\$ 60,00	R\$ 1.845,00
TRANSPORTE PÚBLICO	R\$ 0,00	R\$ 1.845,00
COMBUSTÍVEL	R\$ 200,00	R\$ 1.645,00
UBER	R\$ 0,00	R\$ 1.645,00
FARMÁCIA	R\$ 25,00	R\$ 1.620,00
DENTISTA	R\$ 0,00	R\$ 1.620,00
ROUPAS E CALÇADOS	R\$ 100,00	R\$ 1.520,00
MANUTENÇÃO DA CASA	R\$ 0,00	R\$ 1.520,00
MANUTENÇÃO DO VEÍCULO	R\$ 50,00	R\$ 1.470,00
LAZER	R\$ 230,00	R\$ 1.240,00
OUTROS	R\$ 0,00	R\$ 1.240,00
TOTAL DE DESPESAS VARIÁVEIS	R\$ 1.350,00	R\$ 1.240,00
PORCENTAGEM DE DESPESAS VARIÁVEIS	30%	
TOTAL DE DESPESAS (FIXA+VARIÁVEL)	R\$ 3.260,00	
INVESTIMENTOS		
RESERVA FINANCEIRA	EFETIVADO	RENDA
		R\$ 1.240,00
POUPANÇA	R\$ 200,00	R\$ 1.040,00
INVESTIMENTO	R\$ 550,00	R\$ 490,00
OUTRO	R\$ 130,00	R\$ 360,00
TOTAL DE RESERVA FINANCEIRA	R\$ 880,00	R\$ 360,00
PORCENTAGEM DE INVESTIMENTOS	19,56%	
SALDO FINAL DO MÊS R\$ 360,00		
CONSIDERAÇÕES SOBRE O ORÇAMENTO DESTE MÊS:		PARABÉNS, seu saldo deste mês ficou POSITIVO, continue assim!

18. JUROS

Uma compra no valor de R\$ 120,00 com 7% de juros

$$\text{Valor juros} = 7 \times 120,00 / 100$$

$$\text{Valor juros} = 840 / 100$$

$$\text{Valor juros} = 8,4, \text{ ou seja, R\$ } 8,40$$

$$\text{Valor total da compra} = 120,00 + 8,4 = \text{R\$ } 128,40$$

$$25\% \text{ de } 250 = 62,5 = \text{R\$ } 62,50$$

$$30\% \text{ de } 500 = 150 = \text{R\$ } 150,00$$

$$40\% \text{ de } 465 = 186 = \text{R\$ } 186,00$$

$$50\% \text{ de } 149 = 74,5 = \text{R\$ } 74,50$$



Entender como calcular juros é essencial para tomar decisões financeiras informadas. Existem duas formas principais de calcular juros, confira a seguir!

18.1 JUROS SIMPLES

Os juros simples são calculados apenas sobre o valor principal (ou capital) ao longo do tempo. A fórmula é a seguinte:

Juros Simples = Valor Principal x Taxa de Juros x Tempo

Nessa fórmula você terá o total dos juros para a prestação desejada.

Por exemplo, considere que o Valor Principal é de R\$ 1.000,00, a Taxa de Juros simples é de 7% ao mês e o Tempo é igual a 3 meses.

$$\text{Juros simples} = 1.000,00 \times 7\% \times 3$$

$$\text{Juros simples} = 210 = \text{R\$ } 210,00.$$

Isso quer dizer que serão acrescidos R\$ 210,00 de juros.

Se desejar saber o total da prestação, use essa fórmula:

Valor total prestação com juros = (Valor Principal x Taxa de Juros x Tempo) + valor principal da prestação.

$$\text{Valor total com juros} = (1.000,00 \times 7\% \times 3) + 1.000,00$$

$$\text{Valor total com juros} = (210) + 1.000,00$$

$$\text{Valor total com juros} = 1.210,00$$

Exemplo de juros simples

MÊS	SALDO	JUROS SIMPLES 7%	SALDO FINAL
1°	R\$ 1.000,00	R\$ 70,00	R\$ 1.070,00
2°	R\$ 1.000,00	R\$ 70,00	R\$ 1.140,00
3°	R\$ 1.000,00	R\$ 70,00	R\$ 1.210,00

A tabela acima, reflete que nos juros simples, o valor dos juros é o mesmo a cada mês.

18.2 JUROS COMPOSTOS

Os juros compostos são calculados sobre o valor principal e também sobre os juros acumulados anteriormente. A fórmula é um pouco mais complexa, confira! Aplicamos o mesmo exemplo de um empréstimo de R\$ 1.000,00 com juros compostos a 7%, também parcelado em 3 meses, observe a tabela abaixo.

Exemplo de juros compostos

MÊS	SALDO	JUROS COMPOSTOS 7%	SALDO FINAL
1°	R\$ 1.000,00	R\$ 70,00	R\$ 1.070,00
2°	R\$ 1.070,00	R\$ 74,90	R\$ 1.144,90
3°	R\$ 1.144,90	R\$ 80,14	R\$ 1.225,04

Os juros compostos são calculados com base no saldo acumulado, resultando em um aumento gradual do saldo ao longo do tempo.

19. ONDE RECLAMAR

PROCON Maringá:

Av. Adv. Horácio Raccanello Filho, 5645, Centro, Maringá, PR (esquina com Av. Herval),
CEP 87020-035.

WHATSAPP: (44) 98402-0433

DISQUE PROCON: 151

E-mail: procon@maringa.pr.gov.br

Portal do PROCON Maringá: www3.maringa.pr.gov.br
proconsumidor.mj.gov.br

Na localidade onde não existe órgão de defesa do consumidor procure o **Juizado Especial**.

TELEFONES ÚTEIS

LIGUE:	LOCAL:
181	NARCODENÚNCIA E OUTROS CRIMES
190	POLÍCIA MILITAR
192	SAMU
193	CORPO DE BOMBEIROS
191	POLÍCIA RODOVIÁRIA FEDERAL
194	POLÍCIA FEDERAL
197	POLÍCIA CIVIL
198	POLÍCIA RODOVIÁRIA ESTADUAL
100	VIOÊNCIA SEXUAL CONTRA CRIANÇAS E ADOLESCENTES
136	OUVIDORIA GERAL DO SUS
115	ÁGUA E ESGOTO
156	OUVIDORIA MARINGÁ
0800 51 00 116	COPEL

APOIO:



Prefeitura de
Maringá
Trabalhando por você

LIGUE 151

AV. HORÁCIO RACCANELLO FILHO, 5645
(ESQUINA COM AV. HERVAL).