

*Anna Waléria Sampaio de Araújo
Telma Valéria Pimentel Moreira
(Coordenadoras)*

Guia do Consumidor



Fortaleza - Ceará
2005

Copyright - © 2005 by INESP

Coordenação Editorial: Anna Valéria Sampaio de Araújo e Gina Marcílio Pompeu

Diagramação: Mário Giffoni

Ilustração da Capa: Mario Giffoni

Impressão e Acabamento: Gráfica do INESP

Revisão: Carlos Henrique Mota Souza / Clarissa Maria de Alencar Monteiro /

C 387 g

Ceará. Assembléia Legislativa

Guia do Consumidor./ Anna Valéria Sampaio de Araújo, Telma Valéria Pimentel Moreira (coord.)_ Fortaleza: Editora INESP, 2004.

24p.

Comissão de Defesa do Consumidor

Deputado Moésio Loiola - Presidente da Comissão

1. Defesa - Consumidor

CDD 341. 37

Permitida a divulgação dos textos contidos neste livro, desde que citados autor e fontes.

EDITORA INESP

Av. Pontes Vieira 2391, Dionísio Torres,
Fone: 3277-3701 - fax (0xx85) 3277-3707
CEP - 60.130-241 / Fortaleza-Ceará Brasil
al.ce.gov.br/inesp - inesp@al.ce.gov.br

APRESENTAÇÃO

O Código de Defesa do Consumidor, criado pela Lei nº 8.078 de 11 de setembro de 1990, que regula as relações de compra, venda e aluguel de produtos e serviços pelo cidadão comum em seu dia-a-dia, estabelecendo deveres e definindo direitos legais, é sem dúvida um dos melhores instrumentos do Direito produzidos nos últimos tempos em nosso país.

Consciente da importância da compreensão plena desses direitos e deveres para o fortalecimento da cidadania e a formação de uma sociedade mais justa, a Assembléia Legislativa do Estado do Ceará, através de sua Comissão de Defesa do Consumidor, publica este Guia que, de forma acessível e didática, apresenta um roteiro de situações de como proceder para reclamar e onde se dirigir para resgatar direitos lesados e suprimidos.

O Guia do Consumidor é, com certeza, uma importante ferramenta que o Poder Legislativo disponibiliza para nortear relações comerciais e consolidar os direitos dos cidadãos.

Deputado Marcos Cals

Presidente da Assembléia Legislativa do Estado do Ceará

INTRODUÇÃO

Este Guia, de iniciativa da Comissão de Defesa do Consumidor, enseja dar ao consumidor, informações importantes para a efetiva consolidação de seus direitos, e a convicção da existência de instrumentos que visam garantir o cumprimento dos mesmos.

Somente com a educação e a compreensão plena do que o Código de Defesa do Consumidor dispõe, o cidadão brasileiro terá uma maior noção da verdadeira revolução que ocorrerá com o advento da supra citada lei.

O Guia do Consumidor vem, de maneira simples e objetiva, elencar os principais questionamentos que os brasileiros têm sobre a aludida matéria, apontando para tal, as respectivas respostas. Assim, procura evitar problemas e dúvidas que possam reduzir a sua capacidade enquanto consumidor.

Esta cartilha foi elaborada para ser um informativo básico, porém de grande valia, já que é um passo para despertar cada vez mais a consciência crítica e a constante busca para que se façam valer os direitos apregoados no nosso Código de Defesa do Consumidor. Com ela, o consumidor saberá quando deverá reclamar de defeitos e excessos de prazos; cobrar garantias e notas fiscais; exigir prestação de serviços de qualidade; enfim, ter em suas mãos a maneira mais rápida de dirimir problemas e encontrar soluções.

Iniciativas como essas, que visam melhorar a vida do brasileiro, são de fundamental importância para criar um

sentimento cada vez maior de cidadania, trazendo benefícios para toda a coletividade e fortificando a sociedade como elemento transformador e agente capaz, plenamente ciente de seus direitos. É isso que visa o trabalho de todos que compõem a Comissão de Defesa do Consumidor da Assembléia Legislativa do Estado do Ceará.

Deputado Moésio Loiola

Presidente da Comissão de Defesa do Consumidor

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO.....	3
INTRODUÇÃO.....	5
GUIA DO CONSUMIDOR.....	9
1- QUEM É O CONSUMIDOR?.....	9
2- QUEM É O FORNECEDOR?.....	9
3- FICA SABENDO O QUE É?.....	9
A-) CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR.....	9
B-) PRODUTO.....	9
C-) SERVIÇO.....	9
D-) RELAÇÃO DE CONSUMO.....	9
4- CONHEÇA SEU DIREITO DE CONSUMIDOR (ART. 6º CDC).....	10
PROTEÇÃO DA VIDA, SAÚDE E SEGURANÇA;.....	10
ESCOLHA DE PRODUTOS E SERVIÇOS;.....	10
EDUCAÇÃO PARA O CONSUMO;.....	10
INFORMAÇÃO SOBRE QUANTIDADE, CARACTERÍSTICAS, COMPOSIÇÃO, PREÇO E RISCOS QUE OS PRODUTOS OU SERVIÇOS APRESENTAM;.....	10
PROTEÇÃO CONTRA PUBLICIDADE ENGANOSA E ABUSIVA;.....	10
PROTEÇÃO CONTRATUAL;.....	11
INDENIZAÇÃO;.....	11
ACESSO À JUSTIÇA;.....	11
FACILITAÇÃO DE DEFESA DE SEUS DIREITOS;.....	11
QUALIDADE DOS SERVIÇOS PÚBLICOS.....	11
5- CONTRATO.....	12
A-) CONTRATO DE ADESÃO.....	12
B-) CLÁUSULAS ABUSIVAS.....	12
6- SAIBA A QUE VOCÊ TEM DIREITO QUANDO:.....	13
UM PRODUTO VEM COM DEFEITO DE FABRICAÇÃO (VÍCIO DE QUALIDADE):.....	13
UM SERVIÇO É MAL PRESTADO:.....	13
UM PRODUTO TEM PROBLEMAS DE QUANTIDADE:.....	13
COMO RECLAMAR.....	13

7- PRAZO PARA RECLAMAR SOBRE PRODUTOS E SERVIÇOS QUANTO AO VÍCIO DE QUALIDADE OU QUANTIDADE (VÍCIO DO PRODUTO OU SERVIÇO).....	13
8- PRAZO PARA RECLAMAR SOBRE PRODUTOS E SERVIÇOS, QUANDO APRESENTAR DEFEITO E ESTE CAUSAR ALGUM DANO AO CONSUMIDOR (FATO DO PRODUTO OU SERVIÇO).	14
9 – VÍCIO OCULTO.	14
10- DIFERENÇA ENTRE FATO DO PRODUTO E VÍCIO DO PRODUTO.	14
11- DIREITO DE ARREPENDIMENTO.....	14
12- O TERMO DE GARANTIA:	15
13- PUBLICIDADE:	15
14- COBRANÇAS DE DÍVIDAS	16
15- PRÁTICAS ABUSIVAS	16
16- CADASTRO DOS CONSUMIDORES	18
17- CADASTRO DE FORNECEDORES	19
OUTROS ÓRGÃOS LIGADOS À DEFESA DO CONSUMIDOR	21

GUIA DO CONSUMIDOR

1- QUEM É O CONSUMIDOR?

O consumidor é uma pessoa, um grupo ou uma empresa que compra ou utiliza produtos e serviços como destinatário final.

2- QUEM É O FORNECEDOR?

São as empresas nacionais ou estrangeiras (pessoa jurídica pública ou privada) ou pessoas que prestam serviço ou vendem produtos aos consumidores.

3- FICA SABENDO O QUE É?

a-) CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

É uma lei que estabelece direitos e obrigações aos consumidores e fornecedores, para evitar que os consumidores sofram qualquer tipo de prejuízo.

b-) PRODUTO

É qualquer bem móvel (por exemplo: um carro, uma geladeira, um televisor, um sofá, etc) ou imóvel (por exemplo: uma casa, terreno, etc.)

c-) SERVIÇO

É qualquer trabalho prestado, pago (por exemplo: construção, reforma, pintura, consertos, inclusive ou serviços públicos e bancários)

d-) RELAÇÃO DE CONSUMO

É aquela na qual o consumidor adquire produtos ou serviços de um fornecedor para uso final. Caracteriza-se pela troca de

dinheiro (ou outro bem dado em garantia), por produto ou serviço, entre o fornecedor e o consumidor.

4- CONHEÇA SEU DIREITO DE CONSUMIDOR (art. 6º CDC)

Proteção da vida, saúde e segurança;

Antes de comprar um produto ou utilizar um serviço, você deve ser avisado, pelo fornecedor, dos possíveis riscos que podem oferecer à sua saúde ou segurança.

Escolha de produtos e serviços;

Você tem todo o direito de escolher o produto ou serviço que achar melhor.

Educação para o consumo;

Você tem o direito de receber orientação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços.

Informação sobre quantidade, características, composição, preço e riscos que os produtos ou serviços apresentam;

Antes de contratar um serviço, você tem direito a todas as informações de que necessitar.

Proteção contra publicidade enganosa e abusiva;

O consumidor tem o direito de exigir que tudo o que for anunciado seja cumprido. Se o que foi prometido no anúncio não for cumprido, o consumidor tem direito de cancelar o contrato e receber a devolução da quantia paga. A publicidade enganosa é

proibida pelo Código de Defesa do Consumidor. São considerados crimes (art. 67, CDC).

Proteção contratual;

Quando duas ou mais pessoas assinam um acordo ou um formulário com cláusulas pré-redigidas por uma delas, concluem um contrato, assumindo obrigações. O Código protege o consumidor quando as cláusulas do contrato não forem cumpridas ou quando forem prejudiciais ao consumidor. Neste caso, as cláusulas podem ser anuladas ou modificadas por um juiz. O contrato não obriga o consumidor, caso este não tome conhecimento do que nele está escrito.

Indenização;

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

Acesso à Justiça;

O consumidor que tiver os seus direitos violados pode recorrer à Justiça, para garantir que os mesmos sejam respeitados.

Facilitação de defesa de seus direitos;

O Código de Defesa do Consumidor facilitou a defesa dos direitos do consumidor, permitindo até mesmo que, em certos casos, seja invertido o ônus de provar os fatos.

Qualidade dos serviços públicos.

Existem normas no Código de Defesa do Consumidor que asseguram a prestação de serviços públicos de qualidade, assim como o bom atendimento dos consumidores pelos órgãos públicos ou empresas concessionárias desses serviços.

5- 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.

As regras estabelecidas nos contratos são chamadas de cláusulas.

Todo contrato deve ter:

- ⇒ letras em tamanho de fácil leitura;
- ⇒ linguagem simples;
- ⇒ as cláusulas que limitem os direitos do consumidor bem destacadas.

a-) Contrato de Adesão

É aquele que o fornecedor entrega já pronto ao consumidor. O consumidor não tem possibilidade de discutir as cláusulas ou regras do contrato, que foram redigidas pelo fornecedor. Tal contrato passa a existir a partir do momento em que o consumidor assina o formulário padronizado que lhe é apresentado pelo fornecedor. (art. 54 CDC)

b-) Cláusulas Abusivas

São aquelas que geram desvantagem ou prejuízo para o consumidor, em benefício do fornecedor. Essas cláusulas são nulas. O consumidor pode requerer judicialmente que cancele essas cláusulas do contrato. (art. 51 CDC)

6- SAIBA A QUE VOCÊ TEM DIREITO QUANDO:

UM PRODUTO VEM COM DEFEITO DE FABRICAÇÃO (VÍCIO DE QUALIDADE):

Neste caso, o fornecedor tem até 30 dias para corrigir o defeito. Se este prazo estourar, você pode optar entre trocar o produto, ter um abatimento no preço ou receber o dinheiro de volta corrigido monetariamente. (art. 18 CDC)

UM SERVIÇO É MAL PRESTADO:

Você pode optar entre: exigir que o serviço seja feito novamente, sem qualquer custo; ter o abatimento no preço; receber o valor pago, em dinheiro, com correção monetária.(art. 20 CDC)

UM PRODUTO TEM PROBLEMAS DE QUANTIDADE:

Escolha entre: trocar o produto, ter abatimento no preço, exigir a quantidade completa de acordo com a indicada no rótulo ou ter o dinheiro de volta corrigido monetariamente. (art. 19 CDC).

COMO RECLAMAR

Você não precisa de um advogado para reclamar seus direitos. A Comissão de Defesa do Consumidor da Assembléia Legislativa do Estado do Ceará – Procon Assembléia atende gratuitamente na sua sede; ou pelo Telefone 0800852700.

7- PRAZO PARA RECLAMAR SOBRE PRODUTOS E SERVIÇOS QUANTO AO VÍCIO DE QUALIDADE OU QUANTIDADE (VÍCIO DO PRODUTO OU SERVIÇO)

30 dias para produto ou serviço não durável, como por exemplo, alimentos, serviços de lavagem de roupas numa lavanderia, etc. (art. 26CDC).

90 dias para produto ou serviço durável, como por exemplo, eletrodomésticos, pintura de carro, etc. (art. 26,CDC).

8- PRAZO PARA RECLAMAR SOBRE PRODUTOS E SERVIÇOS, QUANDO APRESENTAR DEFEITO E ESTE CAUSAR ALGUM DANO AO CONSUMIDOR (FATO DO PRODUTO OU SERVIÇO).

05 anos para solicitar indenização por danos decorrentes de acidentes causados por produtos ou serviços perigosos ou nocivos à saúde do consumidor.(art. 26 CDC)

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

9 – VÍCIO OCULTO.

Quando o defeito não for evidente, dificultando sua identificação imediata, os prazos começam a ser contados a partir de seu aparecimento.(art.26 CDC)

10- DIFERENÇA ENTRE FATO DO PRODUTO E VÍCIO DO PRODUTO.

A diferença é que na responsabilidade pelo fato do produto ou serviço ocorrerá sempre um dano ao consumidor, seja material ou moral. É o que se chama de acidente do consumo; já na responsabilidade por vício, o produto ou serviço terá sempre um problema de quantidade ou qualidade.

11- DIREITO DE ARREPENDIMENTO

Se você comprar um produto ou contratar um serviço por reembolso postal, telefone, vendedores na porta de casa ou outros meios fora de um estabelecimento comercial, tem direito de se arrepender da compra ou da contratação **até 7(sete) dias**, contados a partir do recebimento do produto ou da assinatura do contrato. No caso de arrependimento, você deverá devolver o

produto ou mandar parar o serviço, assim terá direito a receber o que você pagou com juros e correção monetária, inclusive o reembolso das despesas pagas pelo envio do produto à sua residência. Não esqueça que a manifestação de arrependimento deverá ser por escrito, e poderá ser enviada ao fornecedor no prazo estabelecido com aviso de recebimento. (art. 49CDC)

12- O TERMO DE GARANTIA:

No Código de Defesa do Consumidor existem dois tipos de garantias: a legal e a contratual. A garantia legal não depende de contrato, pois já está prevista na lei (art. 26, 27 CDC). A garantia contratual completa a legal e é dada pelo próprio fornecedor, através do “termo de garantia. (art. 50, CDC).

O termo de garantia deve explicar:

- O que está garantido;
- qual é o seu prazo;
- qual o lugar em que ele deve ser exigido;
- o termo de garantia deve ser acompanhado de um manual de instrução ilustrado, em português, e fácil de entender.

A importância da nota fiscal: não esqueça, a nota fiscal é a sua maior garantia. Não deixe de exigí-la e guardá-la junto com o termo de garantia.

13- PUBLICIDADE:

(arts. 30,35,36,37 e 38 CDC)

Como deve ser?

- A publicidade deve ser clara. Tudo o que for anunciado deve ser cumprido. O Código de Defesa do Consumidor proíbe publicidade enganosa ou abusiva.

A Publicidade Enganosa:

- É aquela que contém informações falsas sobre o produto ou serviço, no que diz respeito às características, quantidade, preço, propriedade ou quando omitir dados essenciais.

A Publicidade Abusiva:

- É aquela que gera discriminação, provoca violência, explora o medo e a superstição, aproveita a falta de experiência da criança, desrespeita valores ambientais, induz a um comportamento prejudicial à saúde e à segurança.

14- COBRANÇAS DE DÍVIDAS

(art. 42 CDC)

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

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

15- PRÁTICAS ABUSIVAS

(art. 39 CDC)

Existem muitas coisas que o fornecedor não pode fazer, porque são proibidas por lei. Aqui estão algumas delas:

- O fornecedor não pode condicionar a venda de um produto à compra de outro produto, ou mesmo a um serviço, ou seja, para levar o pão, você tem de comprar um litro de leite, se você quiser comprar apenas um iogurte, não precisando comprar a bandeja com seis, etc. Isto se chama de VENDA CASADA, pois está condicionando a venda de um produto à compra de outro ou a

venda de um produto a um serviço. A venda casada é proibida por lei, é CRIME (Lei n. 8.137/90, art. 5º, II).

- É proibido ao fornecedor esconder um produto e dizer que o produto está em falta.

- Se algum fornecedor enviar-lhe um produto que você não pediu, não se preocupe! Receba como se fosse uma amostra grátis.

- O fornecedor não pode prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou posição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços.

- O fornecedor não pode exigir do consumidor vantagens exageradas ou desproporcionais em relação ao compromisso que ele esteja assumindo na compra de um produto ou na contratação de um serviço. Antes de comprar, pesquise o preço em outras lojas.

- Quem vai prestar-lhe um serviço é obrigado a apresentar, antes da realização do trabalho, um orçamento (art. 40 CDC). Neste orçamento tem de estar escrito o preço da mão-de-obra, o material a ser usado, a forma de pagamento, a data da entrega e qualquer outro custo.

- O fornecedor não pode difamar o consumidor só porque ele praticou um ato no exercício de um direito seu.

- Existem leis que explicam como um produto ou um serviço deve ser feitos. O fornecedor não pode vender produtos ou realizar serviços que não obedeçam a essas leis.

- O fornecedor é obrigado a marcar um prazo para entregar um produto ou terminar um serviço.

- Elevar, sem justa causa, os preços de produtos e serviços.

- O fornecedor poderá aumentar o preço de um produto ou serviço apenas se houver uma razão justificada para o aumento.

- O fornecedor é obrigado a manter o valor do contrato que foi feito. Não pode aumentar o valor do produto ou serviço se o aumento não estiver previsto no contrato.

16- CADASTRO DOS CONSUMIDORES

Quando você faz alguma compra e preenche fichas com seus dados pessoais, essas fichas formam um cadastro e podem ser usadas para outras finalidades não autorizadas pelo consumidor. Nesse caso, O Código de Defesa do Consumidor estabelece que os cadastros e dados de consumidores não podem conter informações negativas referentes a período superior a cinco anos.

Consumada a prescrição, relativa à cobrança de débitos do consumidor, não serão fornecidas, pelos respectivos Sistemas de Proteção ao Crédito, quaisquer informações que possam impedir ou dificultar novo acesso ao crédito junto aos fornecedores. A prescrição não se consuma quando ocorre uma das hipóteses de interrupção de prazo, na qual a citação é a mais comum forma de interrupção da prescrição. Assim, a informação deve ser excluída do banco de dados no prazo de cinco anos se, antes, não restar caracterizada a prescrição da ação para cobrança da obrigação. Caso determinada ação, referente à obrigação registrada, possuir prazo prescricional de cobrança, inferior a cinco anos, deve este prevalecer.

Quanto ao termo inicial de contagem do prazo, começa a fluir após o vencimento da obrigação, sendo indiferente o prazo de comunicação do SPC ou registro nele lançado. Então, vencida a obrigação e não havendo pagamento, no dia posterior, inicia-se a respectiva contagem do prazo de cinco anos, independentemente da efetiva inscrição nos arquivos de consumo.

ao título.

17- CADASTRO DE FORNECEDORES

O Código de Defesa do Consumidor determina que órgãos públicos de defesa do consumidor façam uma listagem de fornecedores reclamados. Essa lista pode ser consultada a qualquer momento pelos interessados.

CONSUMIDOR

*O CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR É UMA LEI QUE
ESTÁ A SUA DISPOSIÇÃO, EXIJA QUE ELE SEJA
RESPEITADO. AGORA QUE VOCÊ JÁ O CONHECE,
DIVULGUE O SEU CONTEÚDO.*

RECLAME ARGUMENTE E FAÇA VALER SEUS DIREITOS.

BIBLIOGRAFIA

FILOMENO, José Geraldo Brito Filomeno. *Manual de Direitos do Consumidor*. São Paulo: Atlas, 1991.

ALMEIDA, João Batista de. *A proteção Jurídica do Consumidor*. São Paulo: Saraiva, 2003

GAMA, Hélio Zagueto. *Curso de Direito do Consumidor*. Rio de Janeiro:Forense, 2004.

JUNIOR, Humberto Theodoro. *Direitos do Consumidor*. Rio de Janeiro: Forense, 2002.

BESSA, Leonardo Roscoe. *O Consumidor e Seus Direitos*. Brasília: Brasília Jurídica, 2004.

Código Brasileiro de Defesa do Consumidor: comentado pelos autores do anteprojeto/Ada Pellegrini Grinover-7ª ed.- Rio de Janeiro: Forense Universitária,2001.

ROCHA, Silvio Luís Ferreira da. *Responsabilidade civil do fornecedor pelo fato do produto no direito brasileiro*. 2ª ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais,2000.

WWW.MJ.GOV.BR/DPDC –“SITE TÔ DE OLHO”.

OUTROS ÓRGÃOS LIGADOS À DEFESA DO CONSUMIDOR

DECON/MP

Endereço: Av. Heráclito Graça, 100 – Centro.

Cidade: Fortaleza UF: CE

Telefone (85) 0800-858001

(85) 34524500

IPEM

Endereço: Av. Luciano Carneiro, 1320 – Vila União.

Cidade: Fortaleza UF: CE

Telefone: (85) 32567044

VIGILÂNCIA SANITÁRIA DO MUNICÍPIO

Endereço: Av. do Imperador, 762 – Centro.

Cidade: Fortaleza UF: CE

Telefone: (85) 32546429

(85) 34339730

VIGILÂNCIA SANITÁRIA DO ESTADO

Endereço: Rua Almirante Barroso, 600 – Praia de Iracema.

Cidade: Fortaleza UF: CE

Telefone: (85) 34885800



Mesa Diretora 2005 – 2006

Dep. Marcos Cals
Presidente

Dep. Idemar Citó
1º Vice - Presidente

Dep. Domingos Filho
2º Vice - Presidente

Dep. Gony Arruda
1º Secretário

Dep. José Albuquerque
2º Secretário

Dep. Fernando Hugo
3º Secretário

Dep. Gilberto Rodrigues
4º Secretário



COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

PRESIDENTE	MOÉSIO LOIOLA	PSDB	JOÃO JAIME	PSDB
VICE-PRES.	NELSON MARTINS	PT	HEITOR FERRER	PDT
MEMBRO	MEIRE COSTA LIMA	PSDB	TÂNIA GURGEL	PSDB
MEMBRO	LEDA MOREIRA	PSL	RONALDO MARTINS	PL
MEMBRO	MANOEL CASTRO	PMDB	CARLOMANO MARQUES	PMDB
MEMBRO	CHICO LOPES	PCdoB	PEDRO UCHOA	PMDB
MEMBRO	JOSÉ SARTO	PPS	MARCELO SOBREIRA	PPS

EQUIPE TÉCNICA DA
COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR / PROCON
DA ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO CEARÁ

ASSESSOR / PRESIDENTE DA COMISSÃO

Silvano Fontenele Rocha de Carvalho

COORDENADOR(AS)

Anna Waléria Sampaio de Araújo

Telma Valéria Pimentel Moreira

SECRETÁRIA

Vera Lúcia Monteiro Amora de Souza

ADVOGADOS(AS) CONCILIADORES(AS)

Carlos Ernesto Monteiro Braga

Carlos Henrique Mota Sousa

Clarissa Maria de Alencar Monteiro

Ana Odete Basto Florentino

Alcyvânia Maria Cavalcante de Brito Pinheiro Rebouças

José Nilson Farias Sousa Júnior

Maria Leoneide Silva Paes

Vera Helena Pinheiro de Oliveira

Erica Torres

Liziane Dias Carneiro Aguiar

APOIO

Ana Julieta Fontenele

Henrique Sérgio Oliveira Portela

Luiza Gonçalves de Lemos Galindo

Eugênia Almeida Pinho

Francisca das Chagas

José Osmar Marques Neto

Mariniz Gurgel

Sofia Helena

Tarcília Bandeira Pimentel

Virgínia Osterne

Antonia Francisca Perino de Souza

Patrícia Monteiro Matos

Alano carvalho Rodrigues

Gélio Varandas

ESTAGIÁRIOS(AS)

Josemara de Maria Saraiva Ponte

Josué Henrique Moraes de Castro

Evaldo Soares de Souza Filho

Rômulo Torres de Melo

Samuel Figueira Fontenele

**INSTITUTO DE ESTUDOS E PESQUISAS SOBRE O
DESENVOLVIMENTO DO ESTADO DO CEARÁ
INESP**

Presidente
Gina Marcílio Pompeu

Gráfica do INESP
Coordenação: Ernandes do Carmo
Diagramação: Mário Giffoni
Av. Pontes Vieira 2391
Dionísio Torres Fortaleza Ceará.
E-mail: inesp@al.ce.gov.br
Fone: 3277-3705
Fax: (0xx85) 3277-3707



home page: www.al.ce.gov.br
e-mail: epovo@al.ce.gov.br

home page: www.al.ce.gov.br/inesp
E-mail: inesp@al.ce.gov.br



POR UMA CULTURA DE PAZ E NÃO VIOLÊNCIA¹

Reconhecendo a parte de responsabilidade ante o futuro da humanidade, especialmente com as crianças de hoje e de amanhã, ***EU ME COMPROMETO*** - em minha vida cotidiana, na minha família, no meu trabalho, na minha comunidade, no meu país e na minha região a:

- 1 RESPEITAR A VIDA.** Respeitar a vida e a dignidade de cada pessoa, sem discriminar nem prejudicar;
- 2 REJEITAR A VIOLÊNCIA.** Praticar a não-violência ativa, repelindo a violência em todas suas formas: física, sexual, psicológica, econômica e social, em particular ante os mais fracos e vulneráveis, como as crianças e os adolescentes;
- 3 SER GENEROSO.** Compartilhar o meu tempo e meus recursos materiais, cultivando a generosidade, a fim de terminar com a exclusão, a injustiça e a opressão política e econômica;
- 4 OUVIR PARA COMPREENDER.** Defender a liberdade de expressão e a diversidade cultural, privilegiando sempre a escuta e o diálogo, sem ceder ao fanatismo, nem à maledicência e o rechaço ao próximo;
- 5 PRESERVAR O PLANETA.** Promover um consumo responsável e um modelo de desenvolvimento que tenha em conta a importância de todas as formas de vida e o equilíbrio dos recursos naturais do planeta;
- 6 REDESCOBRIR A SOLIDARIEDADE.** Contribuir para o desenvolvimento de minha comunidade, propiciando a plena participação das mulheres e o respeito dos princípios democráticos, com o fim de criar novas formas de solidariedade.

¹ Manifesto redigido por defensores da Paz como Dalai Lama, Mikail Gorbachev, Shimon Peres e Nelson Mandela, no sentido de sensibilizar a cada um de nós na responsabilidade que temos em praticar valores, atitudes e comportamentos para a promoção da não violência.

Lançado em 2000 pela UNESCO, contou com a adesão da Assembléia Legislativa ao “Manifesto 2000” com a coleta de mais de 500 mil assinaturas em nosso Estado.