

CARTILHA DO CONSUMIDOR

COMISSÃO DAS RELAÇÕES DE CONSUMO - CORECON



COMISSÃO DAS RELAÇÕES DE CONSUMO – CORECON

OAB-RN

CARTILHA DO CONSUMIDOR DA CORECON

Realização:

OAB – Rio Grande do Norte

Comissão das Relações de Consumo

Presidente

Marcelo Henrique de Sousa Torres OAB/RN 7.570

Vice-Presidente

Juvanísia Cleide Costa OAB/RN 8.742

Membros 2013/2015

Flávio Cesar Câmara de Macedo OAB/RN 8.812

Gilberto de Moraes Targino Filho OAB/RN 8.306

Janílson Barreto de Carvalho Júnior OAB/RN 10.496

Lívia Patrícia Neves Lima OAB/RN 9.847

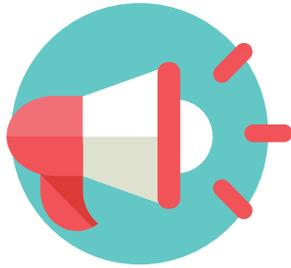
Maria Suzete Monte Nunes OAB/RN 6.220

Nailly de Brito Saldanha OAB/RN 8.797

Tarcísio de Miranda Monte Filho OAB/RN 6.886

Victor Saraiva Pinto OAB/RN 6.104

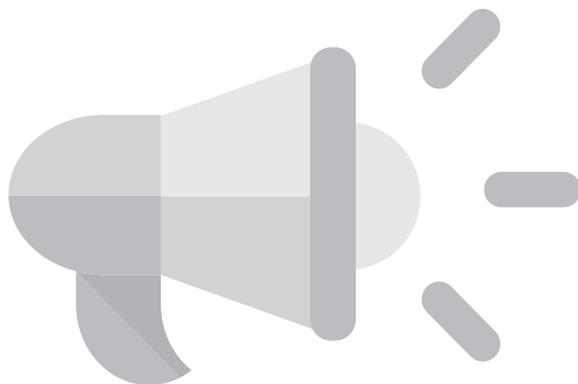
Vitor Pereira Câmara (Ouvinte)



CARTILHA DO CONSUMIDOR

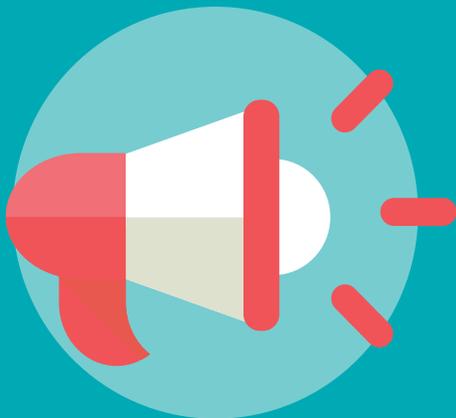
COMISSÃO DAS RELAÇÕES DE CONSUMO - CORECON





SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	4
1.1 Quem é considerado consumidor?	5
1.2 Quem é considerado fornecedor?	5
1.3 Qual a diferença entre produtos e serviços?	6
2 PRINCÍPIOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR	6
3 TEMAS	7
3.1 Bancos e instituições financeiras de crédito	7
3.2 Cartões de crédito	8
3.3 Supermercados, farmácias e estabelecimentos comerciais	9
3.4 Construtoras e imobiliárias	10
3.5 Transportes	10
3.6 Garantia	10
3.7 Compra à distância	11
3.8 Planos de saúde	11
3.9 Bares e restaurantes	12
3.10 Cobranças abusivas	12
3.11 Cadastro de restrição ao crédito	13
3.12 Telefonia celular móvel	13
3.13 Telefonia fixa	15
4 ÓRGÃOS E ENTIDADES DE PROTEÇÃO	17
5 LOCAIS PARA RECLAMAÇÃO	17
6. REFERÊNCIAS	



1 INTRODUÇÃO

Esta cartilha surgiu de um projeto da Comissão das Relações de Consumo da OAB-RN, buscando auxiliar o consumidor de forma sucinta através de solução de dúvidas sobre seus direitos mais básicos, garantindo o respeito nas relações consumeristas e orientando sobre as situações em que se pode buscar ajuda dos órgãos de auxílio.

O Código de Defesa do Consumidor foi instituído em 11 de setembro de 1990 com a Lei 8.078 e entrou em vigor em 11 de março de 1991, sendo fruto da necessidade dos Governos de garantirem o amparo ao consumidor contra atos prejudiciais, através da garantia da qualidade dos produtos e serviços ofertados.

Conhecer seus direitos básicos como consumidor permite ao cidadão exercer sua cidadania e participar ativamente no controle social da relação de consumo, exigindo o cumprimento do Código de Defesa de Consumidor no momento da compra do produto, da contratação do serviço ou até no momento do descumprimento de seus direitos.



1.1 QUEM É CONSIDERADO CONSUMIDOR?

Toda pessoa que compra qualquer produto ou contrata algum serviço a alguém, seja como destinatário final (para uso próprio) ou para dar de presente a outra pessoa, via de regra é considerado consumidor.

1.2 QUEM É CONSIDERADO FORNECEDOR?

Todo aquele que em razão da profissão ou através de uma atividade profissional presta serviços à população (borracheiro, pintor, funileiro, mecânico, etc) ou vende mercadorias (“camelô”, comerciante, vendedor de jornal, etc) pode, em princípio, ser considerado um fornecedor, desde que exerça sua atividade voltada para destinatários finais, ou seja não pode ser para outros fornecedores (exemplo: fábrica de biscoitos que só vende para supermercados).



Não são relações de consumo: relações condominiais, tributárias (pagamento de impostos), trabalhistas, compra e venda de imóveis entre particulares e locação de imóveis entre particulares.

1.3 QUAL A DIFERENÇA ENTRE PRODUTOS E SERVIÇOS?

Produtos são objetos que são colocados à venda pelo fornecedor (pão, relógio, eletrodomésticos, roupas) e serviços são atividades oferecidas a nós através de pagamento (conserto do carro, teatro, ônibus, trem, luz, água, telefone, internet, etc).



2 PRINCÍPIOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR

Existem princípios (pilares básicos) que protegem os direitos do consumidor, os quais poderão ser invocados a qualquer momento, são eles:

Respeito à vida e à saúde

É direito do consumidor ser avisado pelo fornecedor dos riscos que um produto ou serviço ofereça à sua saúde ou até à sua vida.

Educação ao consumo

Todo consumidor tem direito a ser orientado sobre o consumo e utilização adequada dos produtos e serviços adquiridos.

Liberdade de escolha

O consumidor tem direito de escolher o serviço ou produto que preferir.

Direito à informação

É direito do consumidor a prestação de informações claras sobre preço, características, qualidade, quantidade, condições de pagamento e riscos dos produtos e serviços adquiridos.

Publicidade

Todo consumidor tem direito à proteção contra publicidade enganosa ou abusiva.

Proteção contratual

Em caso de desvantagem excessiva para o consumidor na celebração de negócio, tem este, o direito à revisão do contrato para modificar ou anular as cláusulas que lhe tragam prejuízo exagerado.

Indenização e acesso à justiça

Caso o consumidor se sinta lesado, pode recorrer ao Poder Judiciário ou aos órgãos administrativos (PROCON) na busca dos seus direitos, podendo ainda ser indenizado pelos danos morais e materiais decorrentes da prática abusiva.

Facilitação da defesa dos direitos em razão da hipossuficiência

É permitido em favor do consumidor a inversão do ônus da prova no processo judicial.

Qualidade dos serviços

Deve ser ofertado ao consumidor pelo Estado a prestação de serviços com qualidade e segurança.



3 TEMAS

3.1 BANCOS E INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS DE CRÉDITO

Os bancos são obrigados a isolar visualmente o atendimento de seus usuários das pessoas que aguardam atendimento, através da instalação de paredes ou divisórias. (Lei 6.101/2010).

As agências bancárias e instituições financeiras de Natal devem manter em funcionamento câmeras de vigilância em seu entorno (Lei 5.993/2009).

É direito do consumidor ter atendimento em tempo razoável nas filas, sendo este tempo de até 30 (trinta) minutos em dias normais e 45 (quarenta e cinco) minutos em véspera de feriado prolongado no dia imediato a este e em dias de pagamento dos funcionários públicos municipais, estaduais e federais. (Lei 5054/1998).

A cobrança de tarifas pela prestação de serviços por parte das instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil deve estar prevista no contrato firmado entre a instituição e o cliente ou ter sido o respectivo serviço previamente autorizado ou solicitado pelo cliente ou pelo usuário (Lei 3.518).

O consumidor não pode ser obrigado a ressarcir cobranças e obrigações do fornecedor, como no caso de cobrança de tarifa de emissão de carnê.

Em contratos de financiamento, todo consumidor que quitar seu débito antes do vencimento tem direito à desconto proporcional dos juros.

3.2 CARTÕES DE CRÉDITO

Caso o consumidor receba um cartão, sem haver requisitado, deve destruí-lo imediatamente. O consumidor não pode ser obrigado ao pagamento de anuidade de cartão de crédito não solicitado e não utilizado, mesmo que não tenha solicitado o cancelamento do mesmo após o recebimento.

Se o cartão for perdido, furtado ou roubado, informe o mais breve possível a administradora, efetuando também um boletim de ocorrência.

Mesmo que não tenha seguro contra perda ou roubo, o consumidor não é obrigado ao pagamento de compras realizadas através de cartão roubado, furtado ou clonado, desde que tenha feito os procedimentos de segurança necessários, conforme orientação no item anterior.

Guarde as faturas de pagamento como forma de comprovação de adimplemento.

O fornecedor pode cobrar juros no parcelamento de um produto quando pago com cartão, porém deve informar previamente ao consumidor todas as condições da venda à prazo.



ATENÇÃO!

É ilegal estabelecer valor mínimo para compras com o cartão de crédito.

Este tipo de restrição fere os princípios básicos da boa-fé e transparência entre as partes envolvidas na relação de consumo. É também considerado venda casada (Artigo 39, inciso I, do CDC).

Também não se pode impor limites de parcela mínima em vendas parceladas pelo cartão.

3.3 SUPERMERCADOS, FARMÁCIAS E ESTABELECIMENTOS COMERCIAIS

São obrigados a higienizar os carrinhos, cestas e demais utensílios disponibilizados aos clientes (Lei 6.261/2011).

Trata-se de prática abusiva a negativa de venda ao consumidor de produtos em estoque ou limitar a quantidade dos produtos/serviços.

Esses estabelecimentos são proibidos de submeterem os consumidores à conferência das mercadorias após o pagamento e liberação nos caixas registradores (Lei 5.957/2009).

São proibidos de impor a venda de um produto ou serviço, condicionando à venda de outro (venda casada).

São obrigados a reparar, trocar ou devolverem o valor pago por um produto durável que foi vendido com defeito em até 30 (trinta) dias após a entrega do produto pelo consumidor e em caso de produtos de consumo imediato, a troca deve ser realizada prontamente.

São obrigados a trazer a data de fabricação e o prazo de validade dos seus produtos.

É obrigatório o fornecimento do preço dos produtos ou serviços discriminando-se o total à vista, bem como devem ser individualizados e de fácil acesso ao consumidor.

São obrigados a fornecerem embaladores de compras (Lei 209/2002).

3.4 CONSTRUTORAS E IMOBILIÁRIAS

O comprador de um imóvel não pode ser obrigado a pagar a comissão de corretagem.

Caso a construtora atrase a entrega da obra por um prazo maior que o do contrato, sem justificativa, deve pagar perdas e danos ao consumidor.

3.5 TRANSPORTES

Caso sua bagagem seja extraviada durante a viagem as empresas tem obrigação de encontra-la ou indenizar o consumidor pelo prejuízo, bem como no caso da violação da mesma, o consumidor deverá fazer um Boletim de Ocorrência para contabilizar o peso da bagagem.

A passagem com lugar numerado lhe dá direito à poltrona. Caso esse direito seja violado, a empresa deve lhe prestar outro transporte ou lhe indenizar.

Em situações com acidente a empresa deve prestar toda assistência que os passageiros necessitarem.

3.6 GARANTIA

Garantia legal: O prazo para reclamar de defeitos e vícios no produto ou serviço é de 30 (trinta) dias para produtos ou serviços não duráveis e 90 (noventa) dias para produtos ou serviços duráveis.



SAIBA A DIFERENÇA:

Produtos duráveis são aqueles utilizados por um longo período de tempo, como um eletrodoméstico.

Produtos não duráveis são aqueles que são utilizados por um curto período de tempo, ou seja, se extingue com o uso, como por exemplo, os alimentos.

Garantia contratual: é aquela estipulada em contrato. Essa garantia pode ou não abranger a legal, por isso é necessária uma leitura atenta do termo que acompanha o produto.

O termo de garantia deve conter a especificação do produto ou serviço, o prazo, o local para cumprimento da garantia (e eventual reparo); bem como deve estar acompanhado de manual de instruções em língua portuguesa e com termos de fácil compreensão para o consumidor.

Entregar produto sem termo de garantia é crime contra as relações de consumo (art. 74 do CDC)

3.7 COMPRA À DISTÂNCIA

Direito de arrependimento: na compra de um produto pela internet, telefone ou telemarketing, o consumidor possui um prazo de até 07 (sete) dias para se arrepender, devolver o produto e ter o valor pago devolvido.

Para desistir da compra, o consumidor não precisa apresentar qualquer justificativa, sendo necessário apenas o contato com a empresa para solicitação de cancelamento.

3.8 PLANOS DE SAÚDE

Não pode ser exigida a carência para situações de urgência.

O plano de saúde não pode negar qualquer tipo de atendimento que esteja previsto no contrato de prestação do plano de saúde.

Não existe um prazo limitador de máximo de tempo para internação ou qualquer tipo de tratamento.

As mensalidades do plano de saúde apenas podem sofrer reajustes razoáveis.

O consumidor pode ter seu plano cancelado em razão de atraso no pagamento de suas faturas em prazo maior que 60 (sessenta) dias.

O consumidor tem direito a promover a portabilidade do seu plano firmado junto a uma operadora de saúde para qualquer outra que desejar.

As operadoras de plano de saúde devem obedecer aos seguintes prazos para consultas/exames.

Consulta básica: até 7 dias úteis.

Consulta das demais especialidades: em até 14 dias úteis.

Exames: em até 3 dias úteis.

Internação: em até 21 dias úteis.

Urgência/Emergência: atendimento imediato.

3.9 BARES E RESTAURANTES

É prática abusiva a cobrança de taxa de extravio ou perda da comanda utilizada para controle de consumo em estabelecimentos. O dever de controlar o que fora adquirido é do fornecedor.

O consumidor não pode ser obrigado ao pagamento da porcentagem de 10% (dez por cento) do que foi consumido e nem ao pagamento da gorjeta do garçom.

A taxa de “couvert” artístico apenas pode ser cobrada se tiver sido informada previamente de forma clara e em local visível ao consumidor, caso contrário, é vedada sua cobrança

3.10 COBRANÇAS ABUSIVAS

O devedor não pode ser submetido a qualquer situação vexatória na cobrança de dívidas, como, por exemplo, a cobrança em seu ambiente de trabalho. O fornecedor não pode ofendê-lo ou ameaçá-lo, seja pessoalmente, através de terceiros ou até por telefone.

O consumidor cobrado em quantia indevida e tendo efetuado o pagamento, terá direito a receber duas vezes o valor pago a mais, além dos juros e correção monetária.

A anotação do nome do consumidor em cadastros de restrição ao crédito por dívida comprovadamente paga gera dano moral passível de indenização.

3.11 CADASTRO DE RESTRIÇÃO AO CRÉDITO

Caso o consumidor esteja em atraso com o pagamento de suas dívidas em mais de 90 (noventa) dias o seu nome pode ser inserido em um cadastro de restrição ao crédito como SPC, Serasa ou protestado em algum cartório.

O nome do consumidor deve ser limpo até cinco dias após o pagamento da dívida.

Após 05 (cinco) anos da inscrição do nome do consumidor no cadastro de restrição ao crédito, o mesmo deve ser retirado.



OBSERVAÇÃO!

É obrigatória a exposição e disponibilização de um exemplar do Código de Defesa do Consumidor nos estabelecimentos comerciais e de prestação de serviços (Lei Federal 12.291/2010).

3.12 TELEFONIA CELULAR MÓVEL

ASSINATURA BÁSICA - No celular pós-pago, a assinatura básica é o valor do plano de serviço. O plano básico (que todas as empresas são obrigadas a oferecer) deve garantir direitos mínimos, como o recebimento de contas mensais e a discriminação dos valores cobrados. A unidade de tempo na telefonia móvel é o segundo ou o minuto, e não o pulso. Para quem possui o plano básico ou o de referência de serviço, somente são cobradas as ligações com duração de mais de três segundos e, do quarto ao trigésimo segundo, é cobrado o valor total correspondente a 30 segundos. As condições, o preço e as características dos demais planos são variáveis e devem constar do contrato. No pré-pago não há assinatura mensal, mas o valor do minuto costuma ser mais caro que no pós-pago.

TARIFAS - Ligações entre localidades com o mesmo DDD são tarifadas como locais (Valor de Comunicação - VC1, o mais baixo). No pós-pago, os valores dos interurbanos devem vir detalhados na conta. Se os códigos DDDs da localidade de origem e da de destino tiverem o primeiro dígito em comum, a ligação é tarifada como VC2, e se o primeiro dígito for diferente, como VC3. Em cada interurbano você pode utilizar a prestadora de longa distância que escolher.

QUALIDADE DO SINAL - Se, ao usar o celular em galerias, garagens, elevadores, montanhas ou túneis, ocorrer falha ou perda do sinal, informe à operadora e solicite providências, pois a Anatel requer condições mínimas de qualidade do serviço.

ÁREA DE REGISTRO (ROAMING) - Ao contratar o serviço móvel, o usuário registra uma localidade onde vai usá-lo. Se fizer ou receber chamadas fora dessa área, a prestadora pode cobrar o Adicional por Deslocamento de Chamadas (AD).

ÁREA DE COBERTURA - É a rede telefônica de sua operadora. Se for viajar, verifique junto à empresa se o seu celular funcionará no destino.

LIGAÇÕES A COBRAR - Mesmo que o consumidor não possua mais créditos no celular pré-pago, pode ligar a cobrar, desde que o último cartão inserido esteja na validade.

DETALHAMENTO DA CONTA - O usuário, seja o seu serviço pré ou pós-pago, pode pedir à operadora o detalhamento das ligações feitas no período de até 90 dias anteriores à solicitação. O demonstrativo das ligações deve ser enviado em até 48 horas e não pode ser cobrado.

ATRASSO NO PAGAMENTO - Se o usuário atrasar o pagamento, a operadora deve avisá-lo de que o aparelho pode ser bloqueado para fazer ligações após 15 dias do vencimento da conta, e para receber ligações após 30 dias. Mesmo com o bloqueio, são permitidas ligações para telefones de emergência. Após 45 dias de atraso, o celular pode ser desativado, e o contrato de prestação de serviço cancelado. Caso o pagamento seja efetuado antes do cancelamento da linha, o aparelho deve ser desbloqueado em até 24 horas após o registro do pagamento.

SUSPENSÃO - A suspensão do serviço pós-pago pode ser solicitada à operadora por até 180 dias. Consulte-a sobre condições e valores cobrados.

MUDANÇA DE SERVIÇO - Só pode ser cobrada a mudança de pós para pré-pago ou vice-versa se previsto em contrato.

ROUBO OU PERDA - Caso seu aparelho seja roubado ou perdido, registre ocorrência em delegacia policial e ligue para a operadora pedindo bloqueio da linha. Para impedir que o aparelho seja habilitado, informe o número do boletim de ocorrência e peça para incluir o número de série do aparelho (constante da nota fiscal) no Cadastro Nacional de Celulares Roubados.

SERVIÇO 0800 DAS OPERADORAS - A Anatel não permite que as chamadas passem por propagandas e exige o acesso direto ao atendente como opção no menu principal. O protocolo de atendimento deve ser informado ao consumidor, que não pode esperar mais de 10 segundos pela entrada do telefonista. O atendimento deve durar, no máximo, 60 segundos.

3.13 TELEFONIA FIXA

INSTALAÇÃO DE LINHA - Escolhida a operadora, há um prazo, geralmente de até duas semanas, para a instalação da linha. Nessa ocasião, o técnico deve levar o contrato de serviços da operadora escolhida. Após assiná-lo, o usuário tem direito a uma cópia do contrato, do qual deve constar o valor da taxa de instalação, cobrado, geralmente, na primeira conta.

COBRANÇA POR MINUTOS - Pulso é o nome dado aos intervalos de tempo das ligações telefônicas. Tarifa é o preço cobrado de acordo com o tipo da ligação (local, interurbana, internacional, para telefone fixo ou para móvel) e o horário. A partir de 2006, todas as empresas só poderão contar as ligações por minutos.

ASSINATURA BÁSICA - É o valor pago para garantir o direito ao funcionamento contínuo da linha telefônica. Há nela uma franquia de 100 pulsos para consumidores residenciais e 90 para os não residenciais. Custa entre R\$ 33 e R\$ 40. Hoje, 30% dos assinantes no Brasil só pagam esse valor mínimo.

COBRANÇA INDEVIDA - Caso o assinante desconfie de erros na sua conta, como pulsos em excesso e interurbanos ou chamadas internacionais não realizados, deve pedir a conta discriminada, com o número discado e a duração de cada ligação, para conferência. O usuário tem 120 dias para reclamar de ligações não realizadas que constem na conta. A cobrança só pode ocorrer se a operadora provar que elas foram feitas da linha do reclamante. O dono da linha deve pagar pelo restante das ligações para não ter seu telefone bloqueado. Caso a conta tenha sido integralmente paga e a operadora reconheça o erro, os valores pagos a mais devem ser restituídos em trinta dias, de preferência como desconto na conta seguinte.

ATRASO NO PAGAMENTO - A operadora deve avisar o usuário, até o 15º dia após o vencimento da conta, que o não pagamento implicará, após 30 dias de atraso, bloqueio da linha para fazer chamadas; após 60 dias, bloqueio do recebimento de ligações e, após 90 dias, cancelamento da linha.

RECLAMAÇÕES - Caso a linha apresente ruídos, cruzamento de chamadas ou o telefone fique mudo, o usuário deve registrar sua reclamação junto à prestadora, anotar o número do registro e aguardar o prazo de conserto, que pode chegar a 48 horas, dependendo da linha e do problema.

OPCIONAIS - A operadora não pode cobrar por serviços não previstos no contrato sem ter consultado previamente o usuário, ou se, ao consultá-lo, os serviços forem recusados.

CANCELAMENTO - O cancelamento do contrato não pode ser cobrado e o desligamento deve ocorrer em até 24 horas a partir do pedido. O cancelamento não impede a empresa de exigir, por vias legais, o pagamento das contas atrasadas.

AUXÍLIO À LISTA - O serviço 102 deve ser gratuito para consulta dos números locais não constantes da lista telefônica que a empresa fornecer, dos de outras localidades e dos publicados com erro.

ORELHÕES - Além das ligações para o serviço 102, aquelas para serviços de utilidade pública podem ser feitas gratuitamente. Os cartões telefônicos devem funcionar em qualquer orelhão do país, não importando a operadora que o emitiu. Onde houver linha telefônica, a instalação de orelhão adaptado para deficientes físicos deve ser feita em até uma semana, se solicitada para localidade onde ainda não tenha nenhum.

4 ÓRGÃOS E ENTIDADES DE PROTEÇÃO

Procon Estadual e Municipal, SAC, OAB, Juizados Especiais, Práticas Jurídicas e Ministério Público de Defesa do Consumidor.



5 LOCAIS PARA RECLAMAÇÃO

ANATEL - Agência Nacional de Telecomunicações

A central de atendimento telefônico da Anatel funciona de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 8h às 20h. Ligue 1331 para registrar, junto à Anatel, reclamações contra prestadoras, pedidos de informação à Agência, sugestões e denúncias sobre exploração ilegal ou irregular de serviços de telecomunicações. Pessoas com deficiência auditiva ou da fala devem ligar 1332 de qualquer telefone adaptado.

Endereço: Av. Rodrigues Alves - nº 1187, Tirol - CEP 59020-200 - Natal/RN.

ANEEL - Agência Nacional de Energia Elétrica

O consumidor de energia elétrica deve dirigir-se primeiramente a sua concessionária de distribuição; caso não obtenha resposta à sua solicitação, ou se a solução apresentada não for satisfatória, poderá recorrer à Agência Estadual Conveniada e, posteriormente, à ANEEL, por meio dos seguintes canais de comunicação:

Telefone / Fax: 167 (atende 24 horas por dia, 7 dias por semana);

Endereço: Superintendência de Mediação Administrativa, Ouvidoria Setorial e Participação Pública (SMA) - SGAN 603, módulo I, 70830-110, Brasília, Distrito Federal.

ANVISA - Agência Nacional de Vigilância Sanitária

Endereço: Setor de Indústria e Abastecimento (SIA) - Trecho 5, Área Especial 57, Brasília (DF) - CEP: 71205-050 . Fone: 0800-642-9782

ANP - Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis

Ligação Gratuita: 0800-970-0267

ANS - Agência Nacional de Saúde Suplementar

Disque ANS 0800 701 9656, de 2ª a 6ª feira, das 8h às 20h, exceto feriados nacionais.

BACEN - Banco Central do Brasil

Atendimento: 145 (custo de ligação local)

CONAR - Conselho Nacional de Autoregulação Publicitária

Avenida Paulista, 2073 - Edifício Horsa II - 18º andar - Conjunto Nacional - CEP: 01311-940 - São Paulo - SP - Fone: (0xx11) 3284-8880

DNPDC - Departamento Nacional de Proteção e Defesa do Consumidor

Endereço: Esplanada dos Ministérios, Bloco T, Ministério da Justiça, 5º andar, sala 520, Brasília, DF. CEP: 70064-900

Telefone: 61 2025.3105

Fax: 61 3322.1677

<http://www.mj.gov.br/dpdc>

IBAMA - Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis

SCEN Trecho 2 - Ed. Sede - Cx. Postal nº 09566 - CEP 70818-900 - Brasília-DF – Tel: 61-3316-1212

INMETRO - Instituto Nacional de Metrologia, Normatização e Qualidade Industrial

<http://www.inmetro.gov.br/>

Ministério dos Transportes

Esplanada dos Ministérios, Bloco "R" CEP: 70.044-902 - Brasília/DF

PABX (0XX61) 2029-7000

Horário de atendimento: de segunda a sexta, das 8h às 18h.

Serviço de Informações ao Cidadão - SIC

Telefones: (61) 2029-7835 / (61) 2029-7836

Fax: (61) 2029-7837

e-mail: sic@transportes.gov.br

SUSEP - Superintendência de Seguros Privados

Av. Presidente Vargas, 730 – Centro do Rio de Janeiro - CEP: 20071-900.

Atendimento ao consumidor (9h30 às 17h): 0800 021 8484

IPEM - Instituto de Pesos e Medidas

Endereço: Rua Olinto Meira, 1036 - Barro Vermelho - CEP 59030-180,
Natal/RN. Fone: (84) 3222-9256. E-mail: ipemrn@rn.gov.br



6. REFERÊNCIAS

Leis Federais

Lei 8.078/1990

Lei 12.291/2010

Leis Estaduais

Leis Municipais

Lei 6.101/2010

Lei 5.993/2009

Lei 5054/1998

Resolução 3.518

Lei 6.261/2011

Lei 5.957/2009

Lei 209/2002

