

essa turma  
ninguém

PASSA PARA TRÁS



Ilustrações: Michele Iacocca



**Essa turma ninguém passa para trás**

© Copyright Idec/Fundabrinq/Criança Segura. 2006

**Textos** elaborados em conjunto pelos representantes do Criança Segura Safe Kids Brasil, Fundação Abrinq e Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec).

**Ilustrações:** Michele Iacocca

**Diagramação e editoração eletrônica:** Shirley Souza

**Revisão:** Maria Aparecida Medeiros

**Revisão jurídica:** Andrea Lazzarini Salazar

**Coordenação de conteúdo:**

Pelo Criança Segura Safe Kids Brasil: Fabiana Kuriki,  
Gabriela De Brèlaz, Luciana O'Reilly

Pela Fundação Abrinq pelos Direitos da Criança: Denise Maria  
Cesário, Domiciano de Souza, Itamar Batista Gonçalves

Pelo Instituto Brasileiro de  
Defesa do Consumidor (Idec): Esníder Pizzo

As histórias narradas nesta publicação são baseadas nos relatos de estudantes de 11 a 14 anos sobre suas experiências como consumidores, em encontro realizado na sede do Idec, em São Paulo, com a participação de representantes das organizações envolvidas no projeto. Essas crianças e adolescentes, aos quais agradecemos, fazem parte de organizações sociais e escolas parceiras do Criança Segura, Fundação Abrinq e Idec. São eles: Daniele Roberto de Oliveira, Débora Cristina da Silva Sande, Giovanna Gilio, Isamara Lima da Silva, Itamar Golçanves da Silva, Jean Carlos Gomes Siqueira, Jéssica Salício da Silva, Jonathan da S. Godói, Larissa Carolina Gomes Siqueira, Leandro de Sousa, Luiz Fernando Salício da Silva, Paulo César da Silva Oliveira, Tatiana Olga de Lima e Wesley Ferreira.

Esta publicação foi produzida pelas três organizações responsáveis pelo projeto – Criança Segura, Fundação Abrinq e Idec – com o apoio da Fundação Avina.

essa turma  
ninguém

PASSA PARA TRÁS



**Estes** são o Mário, a Joana, o Pedro, a Clara, a Larissa e toda a turma.

È, como todos nós, eles comem, bebem, se vestem, usam coisas no dia-a-dia...

Ènfim, são **consumidores** e, por isso, compram a maioria das coisas que usam.

Normalmente dá tudo certo, mas às vezes eles não ficam satisfeitos com os produtos que compram ou com o atendimento que recebem.

Nesses momentos, eles conversam, se unem e buscam esclarecer as dúvidas para poder reclamar e defender seus direitos como consumidores.

Afinal de contas, crianças e adolescentes também têm direitos.



# Você

vai conhecer algumas histórias que aconteceram com eles e que podiam ter acontecido com qualquer pessoa... Quer ver?

4



Compreu, estourou, trocou

○ pneu não agüentou. E agora?

10



20



Desinfetante não é refrigerante

16



○ iogurte estava estragado

○ XIS do problema



30

E agora, qual é o jogo?



24

Direito de reclamar

35



Que hora para a TV pifar!



43

45



Para você entender



48

Uma parceria bem-vinda



# Comprou, estourou, trocou

**Mário** comprou um par de tênis e, depois de alguns dias de uso, o calçado estourou na sola. Ele achou que era coisa de azar, a mãe achou que o menino destruía tudo mesmo. Não era nem uma coisa, nem outra. O tênis estava com defeito, mal colado. O que fazer? Clara disse que o sapateiro talvez pudesse colar de novo. Pedro achou que Mário devia jogar logo no lixo e pedir para a mãe comprar outro melhor. Joana lembrou que a tia dela tinha ido à loja para trocar um liquidificador novo que não funcionava. E trocou.



**Mário:** É, mas liquidificador é uma coisa de casa. E essa porcaria de tênis estourado?

**Joana:** Não sei. Mas você pode ir até a loja e perguntar, não é?

**Pedro:** Xi, lá vem encrenca!

**Clara:** A gente não é adulto, mas também tem direitos. Foi o que a professora de português falou. Olha, a gente tem o direito de ir à escola, de ser bem tratada...

**Mário:** ... de brincar, de ter segurança.

**Pedro:** De comer também.

**Clara:** Também, Pedro. Esse é o direito de que você mais gosta, não é?

**Mário:** Espera aí, como é que eu vou brincar com esse tênis?

**Clara:** Vamos até a loja com você, para reclamar.

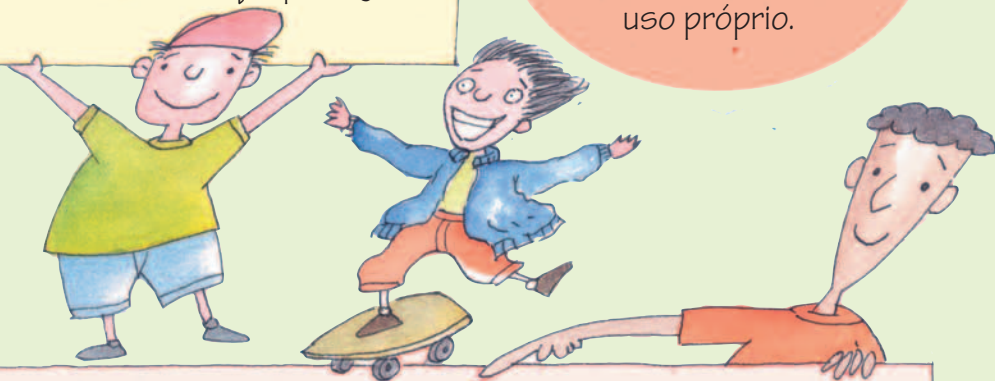


A turma decide ir à loja. O vendedor olha meio desconfiado, pede a nota. Que nota? A nota fiscal, o papelzinho que estava junto com a embalagem. Vão todos até a casa do Mário, procuram que procuram, e finalmente encontram a nota: a mãe dele havia guardado só para mostrar para o pai o absurdo do preço. Voltam todos para a loja e Mário troca o par de tênis por outro igual.

# os seus direitos

Você tem o direito de trocar qualquer coisa que comprar com defeito por outra igual. Não importa o que seja. De alfinete a avião, alimento, remédio, tudo tem garantia do Código de Defesa do Consumidor, uma lei que protege o consumidor.

**Consumidor** é toda pessoa que compra um produto ou manda fazer algum serviço para uso próprio.



Você pode também pedir o dinheiro de volta. Ou então exigir um abatimento no preço. No caso desse tênis destruído não dá, porque ele ficou imprestável. Aí o melhor é trocar ou ter o dinheiro de volta. Mas se for um defeitinho, uma pequena mancha, que dê para usar o calçado, mas que tira um pouco do valor dele, então pode ser interessante exigir uma redução do preço. Quem tem direito a escolher o que quer é o consumidor: trocar, receber o dinheiro de volta ou pedir um abatimento.

Exija sempre a nota fiscal e guarde-a. Ela é a prova do lugar e da data em que você comprou o produto. Se tiver algum defeito, é o único jeito de provar que você comprou naquela loja.



Tudo tem prazo: para reclamar, para o fornecedor consertar, se tiver conserto, ou para trocar por outro, devolver o dinheiro ou fazer um abatimento. Veja os prazos para reclamar na página 43.



# fique sabendo



As crianças e os adolescentes têm o direito de brincar, de praticar esportes e de se divertir. Brincar faz parte da garantia do direito à liberdade, determinado pelo Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA), uma lei que garante todos os direitos das crianças e dos adolescentes. A brincadeira ajuda crianças e adolescentes a se desenvolver, a conviver com as outras pessoas e a descobrir o mundo. Toda criança ou adolescente que tiver esses direitos ameaçados ou violados deve recorrer ao Conselho Tutelar de sua cidade. Por exemplo: se não houver vaga na escola procurada, o Conselho Tutelar é o órgão responsável para garantir o direito à educação. Crianças vítimas de violência também devem procurar o órgão e denunciar os agressores.



Mas é preciso tomar cuidado com a sua segurança, e a dos outros também.

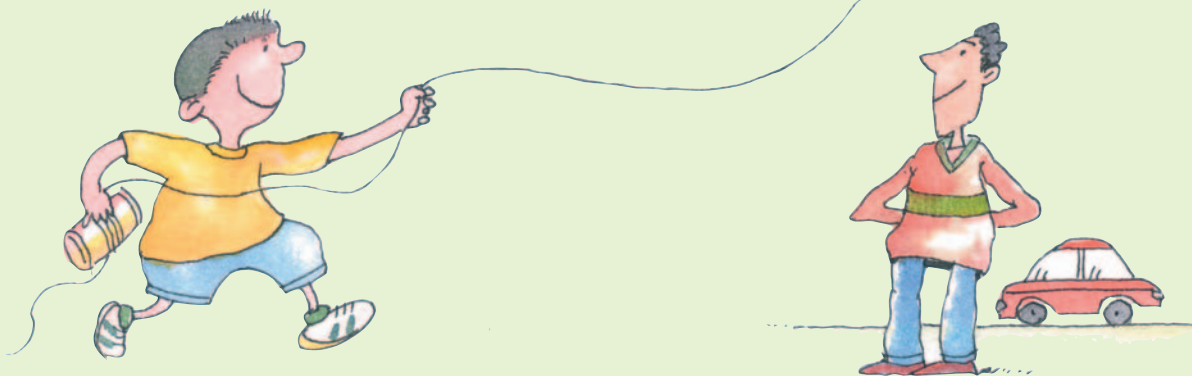
Na hora de comprar um brinquedo, verifique na embalagem se ele é adequado para a idade da criança. Veja se não é perigoso para você ou para seus irmãos menores. Pode ter pequenas peças que se soltam e que uma criança pequena pode engolir.



Use capacete sempre que andar de bicicleta, patins ou skate. O capacete ajuda a evitar lesões graves na cabeça em caso de quedas ou batidas. Além disso, nunca use esses brinquedos perto de piscinas, lagos, ruas ou escadas.



Empine pipa (ou papagaio, ou pandorga, como é conhecido no Sul) só em lugares abertos e longe de fios elétricos. Nunca brinque na laje da casa. É muito perigoso!



Na hora de brincar em rio, mar ou piscina, é preciso que haja um adulto zelando pela segurança das crianças.

Veja se na embalagem do brinquedo tem este desenho



Se não tiver, não compre. O Inmetro, que aparece na marca, é um órgão do governo responsável por certificar que o brinquedo foi fabricado de acordo com normas apropriadas para ele.



É melhor não comprar brinquedos em barracões de camelôs. Geralmente eles são fabricados fora das normas ou vêm de outros países sem autorização. Brinquedo importado legalmente também deve ter o selo do Inmetro e as informações escritas em português, que é a nossa língua.



## Com fogo não se brinca!

- Uma das coisas que mais provocam acidentes domésticos é o álcool, principalmente o álcool líquido, que ainda é vendido no mercado. As crianças, especialmente as pequenas, ainda não têm informações suficientes sobre esse perigo. Se você souber de alguma história de alguém que teve queimaduras com álcool, conte a seus amigos e aconselhe-os a nunca brincar com isso.

Álcool, fósforo e isqueiro devem estar bem guardados em armários trancados, fora do alcance das crianças. Até os adultos devem ter cuidado, porque também podem sofrer sérias queimaduras e ainda ferir crianças que estão por perto ao acender churrasqueiras ou fogueiras com álcool líquido.

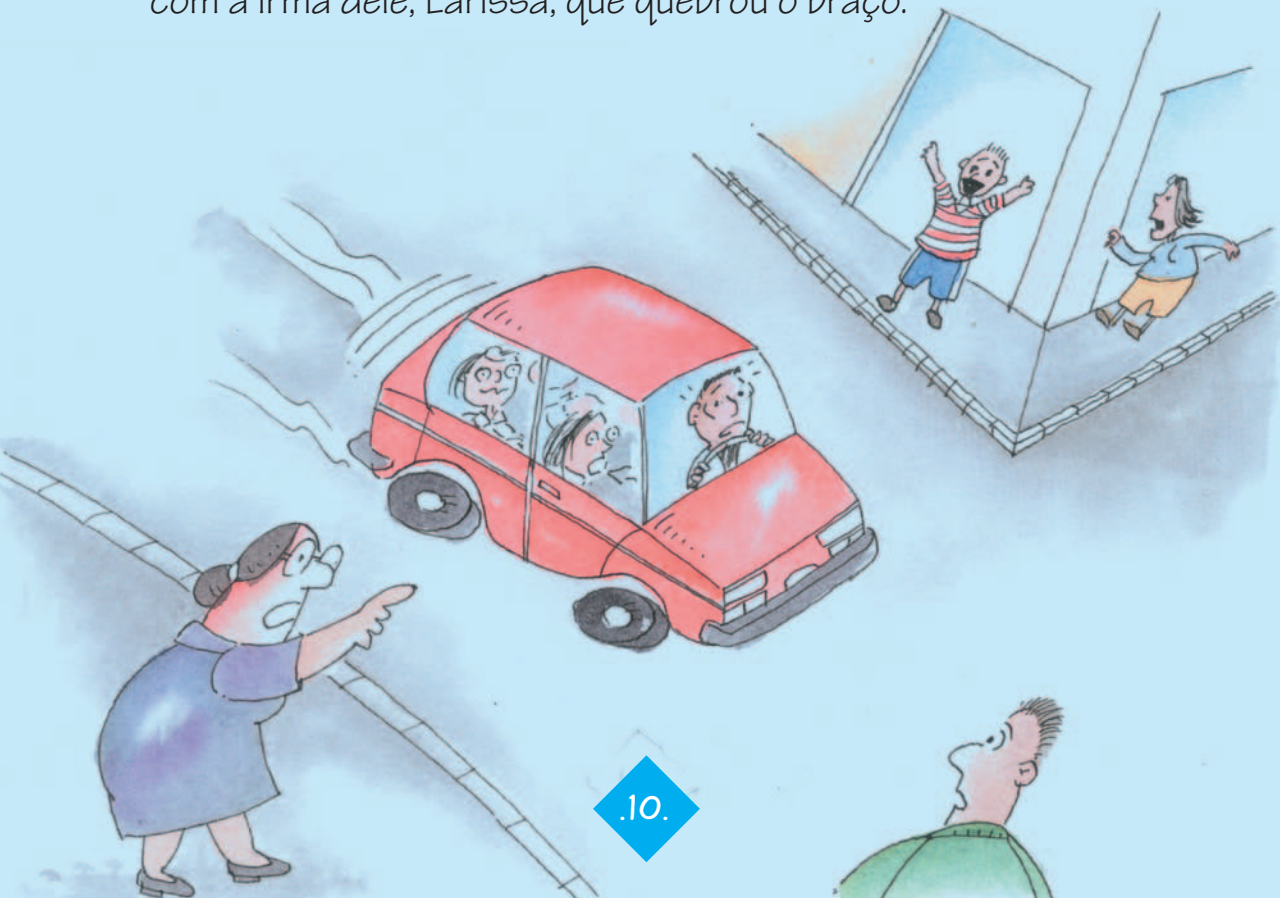
- Outro perigo são os fogos de artifício, sempre muito bonitos, mas quase todo mundo sabe de histórias tristes a respeito de acidentes com eles, atingindo principalmente crianças.

- É proibida a venda de fogos de artifício para crianças e adolescentes.



# O freio não agüentou. E agora?

O pai de Pedro acabou de tirar o carro da oficina, onde mandou consertar o freio, e resolveu dar uma volta com os filhos. Descendo uma ladeira, pisou no freio, e nada. O carro continuou ganhando velocidade, fugiu de controle e foi bater num poste. Pedro contou aos amigos que esfolou o joelho, o pai machucou a mão, mas o pior foi com a irmã dele, Larissa, que quebrou o braço.



**Clara:** E aí?

**Pedro:** Aí, o dono do bar que ficava lá perto chamou o resgate, e fomos para o pronto-socorro. Eu só queria ir pra casa. Mas ficamos pra cá e pra lá, até que atenderam, minha irmã primeiro, claro.

**Mário:** E o carro?

**Pedro:** Ficou bem amassado na frente. Depois que minha mãe chegou apavorada ao hospital, meu pai foi buscar o carro, com a mão enfaixada, e conseguiu levar para a mesma oficina.

**Joana:** E torrou uma grana no conserto, né?

**Pedro:** Ih!, foi um barraco só! Meu pai disse pro mecânico que o conserto não tinha ficado bem-feito, por isso aconteceu o acidente. O mecânico disse que não, que era outra coisa, mas não era, não. Se o freio tinha acabado de ser consertado e falhou, só podia ser ele. Aí meu pai disse que se ele não consertasse por bem, ia reclamar num tal de porcon, pocron...

**Clara:** Procon, Pedro. Minha vizinha foi lá reclamar de uma conta de luz e resolveu o problema dela. E aí?

**Pedro:** O mecânico não se importou. Aí, meu pai foi lá. Não sei bem o que aconteceu depois, só sei que a oficina consertou o carro todo por conta dela. E ainda teve de pagar as despesas com o tratamento da minha irmã. Meu pai disse que ele só não pagou o hospital porque foi por conta do luz, trus, uma coisa assim...

**Clara:** SUS, Pedro.

**Mário:** SUS? Que que é isso?

**Pedro:** Não sei direito, meu pai disse que é público. E parem de me perguntar coisas que eu não sei. Tô até com fome.

**Clara:** Só pensa em comida...





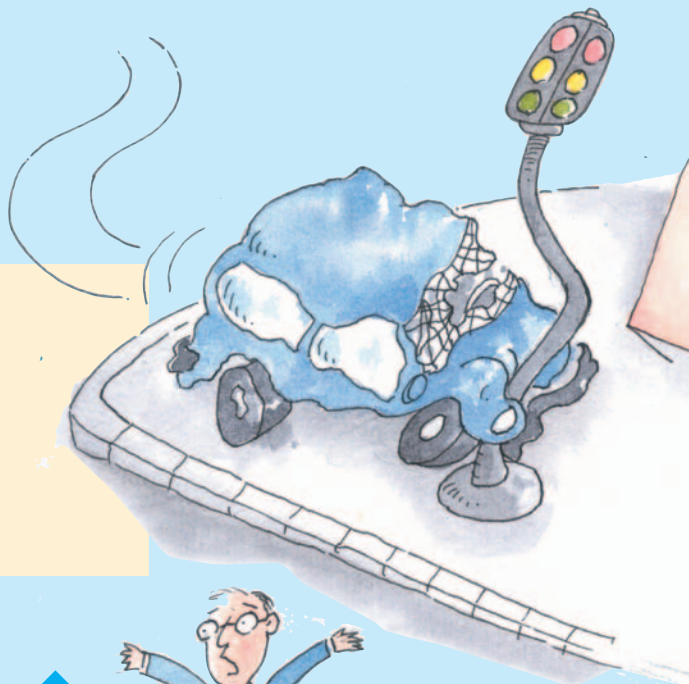
# fique sabendo



O que aconteceu com Pedro, o pai e a irmã foi um **acidente de consumo**. Sempre que você compra alguma coisa ou manda fazer um serviço e depois acontece um acidente porque o produto comprado ou o serviço feito apresenta um defeito, isso é acidente de consumo. No caso do pai do Pedro, ele mandou fazer um serviço no carro que não foi bem-feito, daí aconteceu a batida. Nesse caso, a oficina é responsável pelo acidente, porque foi lá que fizeram o serviço malfeito.

## os seus direitos

Nenhum produto ou serviço pode pôr em risco a nossa vida, saúde e segurança. O consumidor tem que estar protegido.





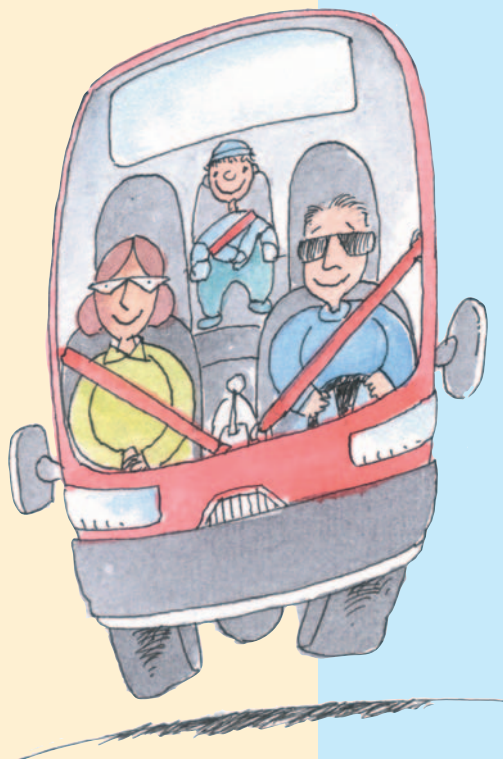
Se acontecer um acidente de consumo, quem fabricou ou vendeu o produto, ou fez o serviço, é o responsável, desde que o produto ou o serviço tenham sido usados de acordo com a finalidade deles. Por exemplo, se o pai do Pedro tivesse colocado umas dez pessoas no carro, o mecânico dificilmente poderia ter sido culpado do acidente, porque um carro comum é para transportar no máximo cinco pessoas.

Defeito não é só de automóvel, brinquedo, roupa, aparelhos domésticos, ou de um conserto de qualquer coisa. Pode ser também de um alimento, de um remédio, e aí pode ser muito mais perigoso. Veja o que aconteceu com a Clara na história do iogurte estragado, na página 16.



# cuidado

No banco da frente ou no de trás, use sempre o cinto de segurança. Crianças com menos de 10 anos devem sentar no banco de trás e usar cadeira de segurança ou assento de elevação de acordo com seu peso e idade. O cinto só pode ser usado quando a criança tiver pelo menos 1,45 metro de altura e 36 quilos. Certifique-se de comprar produtos que tenham o selo do Inmetro.



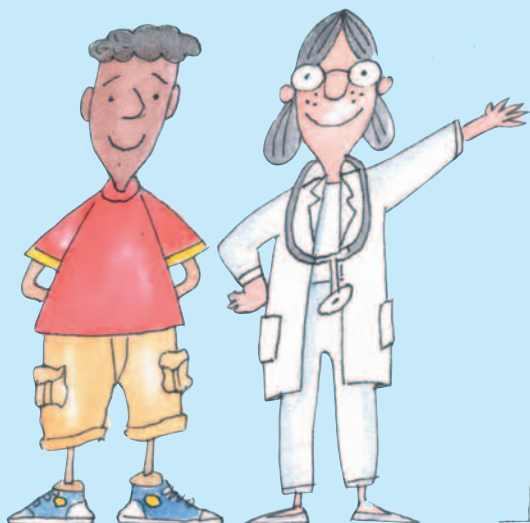
Na hora de atravessar a rua, alguns cuidados são importantes. Sempre pare na calçada e olhe para os dois lados antes de atravessar. Aprenda a respeitar as faixas de pedestre e os sinais de trânsito! Crianças com menos de 10 anos não devem atravessar a rua sozinhas, e, quando acompanhadas de um adulto, devem ser seguradas pelo punho.



**Procon** é um órgão do governo que atende às reclamações dos consumidores e toma providências para que seus direitos sejam garantidos. Sempre tem um **Procon** por perto. Se não tiver na sua cidade, tem na cidade maior mais próxima.



**SUS** quer dizer Sistema Único de Saúde, mantido pelo governo, com o dinheiro dos impostos pagos pelas pessoas. Todos têm o direito de ser tratados nos hospitais e com os médicos do **SUS**, sem pagar por isso, e de receber gratuitamente os remédios de que precisarem.



Crianças e adolescentes têm direito a ser atendidos com prioridade, isto é, precisam ser atendidos primeiro do que os outros. Os idosos também têm esse direito.





# O iogurte estava estragado

**Clara** comeu um iogurte e logo depois começou a passar mal. Enjôo, vômito, dor de barriga. O que fazer? A mãe foi ver a embalagem: a data de validade estava vencida fazia um bom tempo. E ela não tinha nem como reclamar no supermercado, porque já fazia tempo que tinha comprado e, por incrível que pareça, as crianças deixaram passar aquele potinho de iogurte sem comer. Sobrou para a Clara, que teve de ir para o pronto-socorro.





**Clara:** A vizinha falou para minha mãe me levar à farmácia. Mas minha mãe ficou com medo: e se o remédio não fosse o certo? Em vez de sarar, eu ia piorar...

**Joana:** Ih!, quando eu era pequena, passei muito mal porque comi uma porção de comprimidinhos. Era docinho, gostoso, e eu fui comendo...

**Clara:** ...bom, então minha mãe me levou para o pronto-socorro, lá do bairro mesmo. Demorou um pouco, mas me atenderam. Ainda bem, porque eu já não agüentava mais ir ao banheiro toda hora.

**Joana:** E você saiu logo de lá?

**Clara:** Quando eu saí já era noite. O médico mandou me dar um remédio, soro, e disse que era para eu só sair quando tivesse melhorado bem.

**Pedro:** Que chatice!

**Mário:** Chatice foi pra minha prima Glória, que não teve atendimento e quase morreu de falta de ar...

**Joana:** Você ficou lá sozinha?

**Clara:** Fiquei, minha mãe queria ficar comigo, mas o pessoal de lá disse que não podia. Então ela ficou esperando lá fora.

**Joana:** Ah!, mas quando eu machuquei a perna, minha mãe ficou comigo no hospital. Passou a noite lá, sentada numa cadeira, coitada, mas ficou!



# cuidado com o que você compra



Quando você for comprar um alimento, sozinho ou acompanhado de sua mãe ou pai, preste atenção no seguinte:

O preço deve estar bem visível, para você saber se vale a pena comprar aquela marca ou se é melhor escolher outra.



A embalagem deve mostrar a data de fabricação e a de validade, isto é, até quando o produto pode ser consumido sem risco.

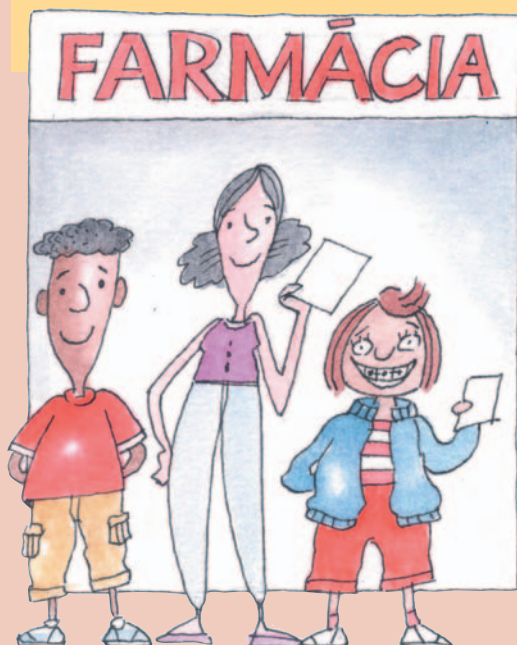
Nunca compre um alimento com data de validade vencida ou quase para vencer, ou com a embalagem aberta, furada, ou, se for lata, amassada ou enferrujada.



Na hora de comer, torne a olhar a data de validade, senão pode acontecer o mesmo que aconteceu com a Clara.

# Cuidado com os remédios e produtos de limpeza

Lembre-se: remédio não é arroz com feijão, que a gente pode comer sem perigo. Não tome remédio sem receita do médico. Farmácia é um lugar para a gente comprar o remédio, não para pedir uma receita.



Crianças e adolescentes têm o direito de ter acompanhante quando ficam internados em hospital, seja particular, seja público.

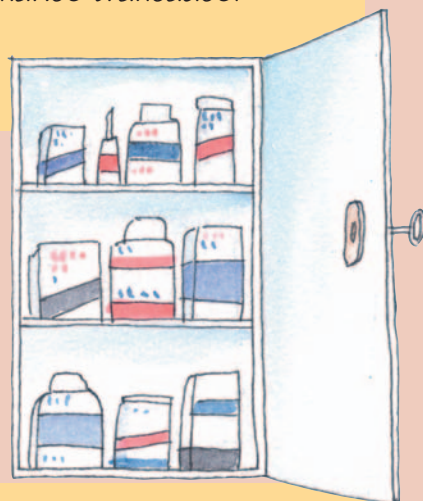
Remédio também tem prazo de validade. Não compre nem tome se o prazo estiver vencido.



Não tome remédio sem necessidade.



Se você tem irmãos pequenos, diga a sua mãe para guardar os remédios fora do alcance das crianças, em armários trancados.



# Desinfetante não é refrigerante

**Quando** Clara falava do iogurte que fez mal, Mário se lembrou do caso do primo, o Alex, de 7 anos, que tomou desinfetante pensando que era guaraná. E já que estavam falando dessas coisas, resolveu contar o que se passou e a correria que foi para salvar o menino do pior.





**Mário:** O meu primo tomou uma boa golada de desinfetante que tinha numa garrafa de guaraná, dessas grandes. Minha tia é que comprou de um cara que passou na rua vendendo, em um caminhão. O Alex ficou passando a mão na garganta, depois na barriga, um sufoco. Chegou até a virar os olhos... Foi direto pro hospital.

**Pedro:** E aí?

**Mário:** Aí conseguiram salvar o menino. Ainda bem que a minha tia sabia o que ele tinha tomado, senão ia ser pior.

**Clara:** Lá em casa minha mãe não compra mais essas coisas assim, não. A gente nem sabe o que é!

**Pedro:** E quanto tempo ele ficou sem poder comer?

**Clara:** Lá vem ele outra vez...

**Mário:** Nem sei, só sei que ele ficou meio sem graça por uns tempos. E minha tia ainda levou uma bronca do médico. Ele disse que é para ver bem o que está escrito na embalagem e que, se não estiver tudo escrito e bem explicado, não é para comprar e muito menos usar.



# cuidado



Antes de comer ou beber algo, pergunte para um adulto se é permitido. Alguns produtos de limpeza, por exemplo, se parecem com refrigerantes ou sucos. Por isso, fale para seus pais comprarem produtos de limpeza sempre em suas embalagens originais, para não gerar aquela confusão, como aconteceu com o primo do Mário.

Os produtos de limpeza e inseticidas têm que trazer as informações na embalagem sobre os cuidados no seu uso. Além disso, devem ter o telefone para o consumidor ligar em caso de acidente.



É bom não comprar desinfetantes e produtos de limpeza desses vendidos na rua, porque geralmente são colocados em qualquer vasilhame, como garrafas de refrigerantes. Isso pode dar confusão, a mesma que deu com o primo do Mário.

Também não é bom usar aqueles inseticidas que não têm quase nenhum cheiro, porque as pessoas não sentem e esguicham à vontade, e ele é tão venenoso quanto os que têm cheiro forte.



Fale para sua mãe guardar esses produtos em lugar alto, de preferência trancado, para que seus irmãos menores e outras crianças pequenas que vêm à sua casa não possam alcançar.



Quando alguma criança ou mesmo um adulto passar mal, intoxicado por causa de medicamento, inseticida, desinfetante ou qualquer outro produto de limpeza, não dê nada para ele beber, nem leite, nem água! Nunca provoque vômito. Na embalagem do produto tem que estar escrito o telefone de emergência. Ou então, quem está socorrendo pode ligar para o Ceatox (Centro de Intoxicações) da sua cidade, para o pronto-socorro 192 ou levar o intoxicado para um hospital.

Diga também para ela não colocar no mesmo lugar em que guarda alimentos.



Na hora de ligar para o pronto-socorro, tenha sempre em mãos a embalagem do produto com as informações técnicas. Essas informações ajudam os médicos na hora de tratar a criança. Se o produto estiver numa embalagem de refrigerante, vai ser muito difícil fazer esse diagnóstico. Nesse caso, leve o produto.



# O xis do problema

**Larissa**, irmã de Pedro, a menina que quebrou o braço no acidente de automóvel, lembram-se?, entrou na conversa da turma. Ela não é tão fanática por comida quanto o irmão, mas já que estavam falando de iogurte e que tudo deve ser bem explicado e claro, Larissa lembrou de uma coisa que ela achou interessante contar, de quando ela foi a um parque de diversões desses bem famosos e, na hora da fome, escolheu um xis-salada na lanchonete do parque. E aí então...



**Larissa:** O xis veio, mas a salada, nem sinal.

**Pedro:** Se fosse comigo eu berrava: quero minha salada!

**Clara:** Bom, como o Pedro só pensa em comer, acho que ele ia fazer isso mesmo. Mas aí, com toda a razão.

**Larissa:** É, mas eu reclamei. Estava escrito lá na placa da lanchonete, tinha uma foto bonita do xis-salada. Disse para a moça que eu queria o meu sanduíche inteiro. Perguntei para ela: cadê a salada?

**Joana:** E aí?

**Larissa:** Ela disse que tinha acabado, que não podia fazer nada.

**Pedro:** E o pior é que a bobinha ficou quieta e comeu assim mesmo. Pagou um sanduíche inteiro e comeu só uma parte.

**Joana:** É, a gente vai nessas lanchonetes caras, vê aquelas fotos de sanduíche, hambúrguer e sei lá mais o que, e fica com água na boca. Pede, e na hora que chega, não é tão bonito como na foto. Vem menor, as folhas de verdura meio murchinhas, aquele hambúrguer fino...

**Pedro:** A gente come e fica com mais fome ainda...

**Larissa:** E na televisão, então? Tem brinquedo que voa, dá soco, faz um monte de coisas, mas lá em casa não voa. Só quando o meu irmãozinho joga para todo lado. E a gente paga o pato.

**Joana:** Ah! Isso é verdade mesmo. Apareceu na tevê um tênis com uma porção de cores, azul, vermelho, amarelo, tudo quadriculado. Minha irmã ficou doida para ter um igual. Aí minha mãe foi à loja com ela para ver de perto, mas só porque minha irmã estava precisando. Senão, não adiantava pedir...

**Larissa:** ... lá em casa é assim: se precisa mesmo, compra, senão...

**Joana:** ... só que o tênis era inteiro de uma cor só. A vendedora disse que o que apareceu na tevê era para dizer que tinha tênis de todas aquelas cores, mas cada um era de uma cor.

**Mário:** E aí, ela comprou?

**Joana:** Nada! Minha mãe falou pra ela: se for para comprar de uma cor só, vamos ver outro mais barato. Esse é muito caro, não daria pra comprar nem que tivesse todas as cores e mais um pouco de ouro.

**Mário:** É só enganação.

(Zé Carlos, que não estava com a turma até agora, chega tocando sua cadeira de rodas, ouve e entra na conversa. Mas essa é outra história que você vai ver em seguida).





# fique sabendo

O Mário tem razão. Essa é a **publicidade enganosa**, aquela que engana a gente. Compramos uma coisa e vem outra. Ou então a gente quer comprar o que viu no anúncio e não é bem assim de verdade. Isso é proibido.



Outro tipo de publicidade proibida é a que se chama **abusiva**. Uma palavra meio esquisita, que quer dizer que a publicidade é um abuso. Aproveita da boa-fé das pessoas e da ingenuidade das crianças e adolescentes que ainda não têm informações suficientes para saber se aquilo está certo ou não. Esse tipo de propaganda pode colocar em risco a saúde e a segurança das crianças. Quando apresenta diferença no jeito de tratar as pessoas por causa do gênero ou da cor da pele, por exemplo, a publicidade também é abusiva, porque é discriminatória.



Mas tem publicidade enganosa ou abusiva que aparece toda hora na tevê e que não sai do ar, como deveria. Por exemplo, a publicidade que aparece nos programas para crianças. As crianças acham que aquilo é uma maravilha e ficam implorando para a mãe ou o pai comprar. E nem sempre é uma coisa boa. Aí elas começam a querer o que não precisam, ou a comer errado, arriscando ficar doentes.



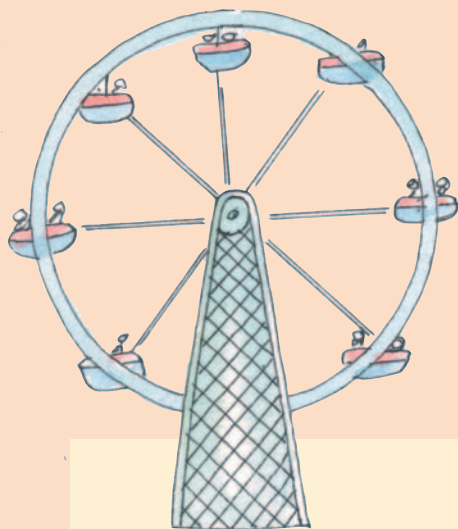
E tem também a publicidade da cerveja. Aparece toda hora na tevê, inclusive nos horários em que as crianças podem estar assistindo. E a cerveja é uma bebida alcoólica, que pode levar as crianças ao vício do alcoolismo, uma doença muito perigosa. Devia ser proibida em certos horários, mas não é.

# cuidado

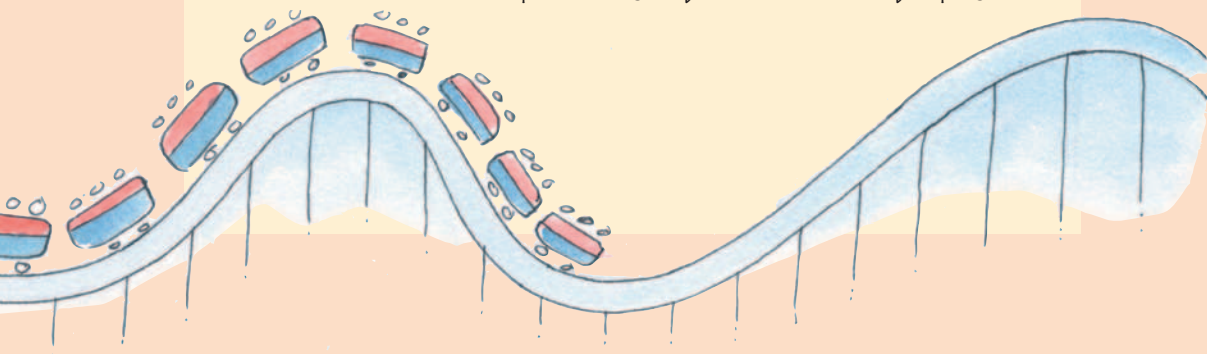
para não ser enganado



Não compre nada que não esteja de acordo com a publicidade. Ou então exija que seja exatamente igual.



Se você vai a um parque de diversões e a montanha-russa, ou qualquer outro brinquedo, não oferece nada daquilo que você viu na televisão, você pode exigir que devolvam o que pagou.

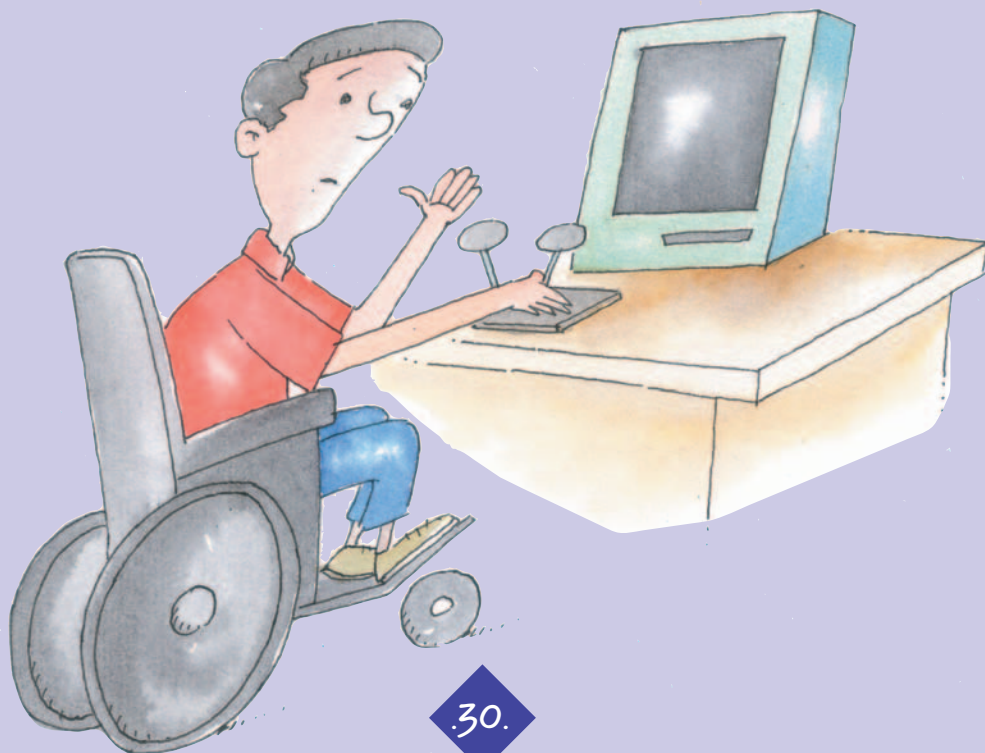


Fale com seus pais e professores sobre as publicidades que você vê e acha que podem ser enganosas ou abusivas.



# II agora, qual é o jogo?

**Como** vimos, no fim da história do xis-salada da Larissa apareceu o Zé Carlos, que também tinha seu caso para contar. Mas é uma história diferente. Zé Carlos teve a sorte de lidar com uma empresa idônea, isto é, que não engana os outros. Mas se ele não tivesse ajuda de alguém que entende do assunto, a sua compra de um videogame pela internet teria virado um prejuízo. Acompanhe o papo.



**Zé Carlos:** Na internet tem coisa muito boa e séria, mas também tem muita enganação, que nem falou o Mário.

**Pedro:** Tem de tudo na internet, até comida...

**Zé Carlos:** Tem, Pedro, tem! Mas não foi comida que eu comprei, foi um videogame.

**Mário:** Se for novo, vou lá na sua casa jogar...

**Zé Carlos:** Que ótimo! Só que esse você vai ter de esperar. Não consegui abrir na tela, veio com algum defeito.

**Mário:** E você pagou?

**Zé Carlos:** É, paguei. É dessas compras que você tem de pagar antes para eles mandarem.

**Joana:** Como você pagou?

**Zé Carlos:** Eles mandaram um papel com o valor e eu fui pagar no banco.

**Clara:** Perdeu o dinheiro! Ah, se fosse comigo! Abria a boca no mundo.

**Zé Carlos:** Não, não perdi. Mas se não fosse o meu tio Armando, que está estudando para ser advogado, eu tinha perdido mesmo. Por mim, já tinha desistido.

**Mário:** Aí seu tio entrou no assunto. O que ele fez?

**Zé Carlos:** Bem, ele disse que eu tinha direito de receber o dinheiro de volta ou a troca do videogame por outro que funcionasse. Era só saber o e-mail da firma para escrever ou então mandar uma carta pelo correio.

**Larissa:** emei, imei, que que é isso?

**Pedro:** Essa eu sei! É onde você escreve alguma coisa para alguém pelo computador. Lá no computador da escola a gente usa...

**Clara:** Que chique! Na escola dele tem computador funcionando...

**Zé Carlos:** É isso. Mas não é emei nem imei. É e-mail, uma palavra



em inglês (escreve num papel) que quer dizer correio eletrônico. Em vez de você mandar uma carta pelo correio, você manda pelo e-mail do computador.

**Joana:** E por que não chama logo de correio eletrônico? A gente ia entender melhor...

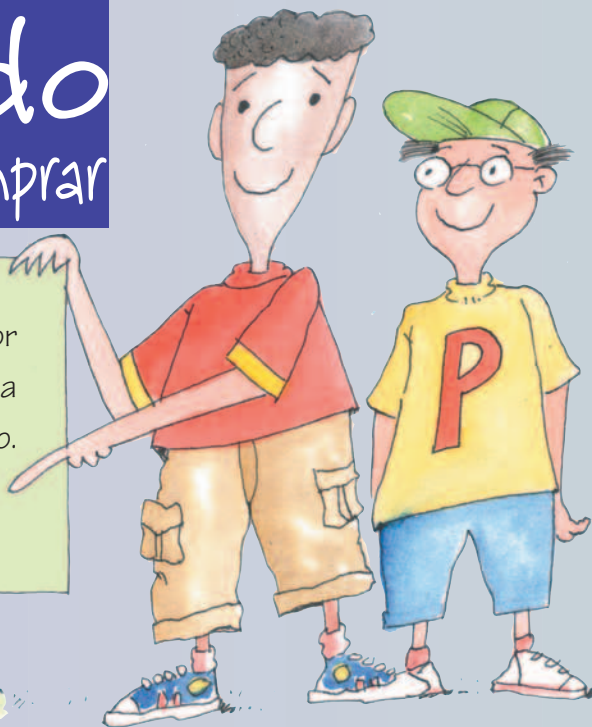
**Zé Carlos:** Aí o meu tio me ajudou a escrever uma carta, mandar por e-mail e pedir resposta. Exigi a troca ou a devolução do dinheiro. Meu tio mandou eu colocar no e-mail que, se não atendessem minha reclamação logo, eu iria ao Procon reclamar. E deu certo. Já me avisaram que vão trocar por outro que funcione. Aí o Mário pode ir lá jogar um pouco comigo, né Mário?





# cuidado na hora de comprar

Ao comprar pela internet, por telefone ou pelo correio, veja se o fornecedor é conhecido. É mais garantido.



Preste atenção no **site** (outra palavra inglesa para a forma como uma empresa ou qualquer outra organização se apresenta na internet). Se não tiver tudo explicadinho, não compre.



Peça sempre a opinião de alguém que entenda mais que você de compras pela internet antes de fazer uma.



# Que hora para a TV pifar!

**O Zé Carlos** ainda pôde trocar o videogame e voltar logo a jogar no seu televisor. Pior foi para o vizinho dele e a família. Ficaram um bom tempo sem televisão até juntar dinheiro para mandar consertar. Agora o vizinho está brigando com a companhia de energia elétrica para ver se recebe o dinheiro do conserto, por causa do jeito como o aparelho pifou. Foi assim:



**Zé Carlos:** O seu Artur estava lá vendo o joguinho de futebol dele, animado, aí a luz foi, voltou, foi de novo, ficou forte de repente, tudo rápido, até que a televisão, pppfffff, apagou. Seu Artur ligou, desligou, e nada.

**Clara:** Sorte que não explodiu...

**Zé Carlos:** Não, mas o vizinho sentiu logo um cheiro forte de coisa queimada.

**Mário:** Ficaram sem televisão. E aí?

**Zé Carlos:** Aí, quando pôde, mandou consertar. Enquanto isso ele via o futebol lá em casa, com meu pai e eu, e a mulher dele vinha de vez em quando dar uma olhadinha na novela, com a minha mãe. Eles ficavam meio sem graça, apesar de a gente ser vizinho, amigo.

**Joana:** É tão bom ter vizinho amigo...

**Zé Carlos:** É, Joana, muito bom, mesmo! O seu Artur foi quem levou meu pai lá na companhia de ônibus do meu bairro, depois na Prefeitura, para pôr aquele degrau que sobe e desce para cadeira de rodas, e mais aquele espaço para a cadeira dentro do ônibus. Foi muita conversa. Até o vereador do bairro entrou na história. Mas agora eu posso andar de ônibus sossegado. Duro é andar nessas calçadas esburacadas, sem rebaixamento para a cadeira.

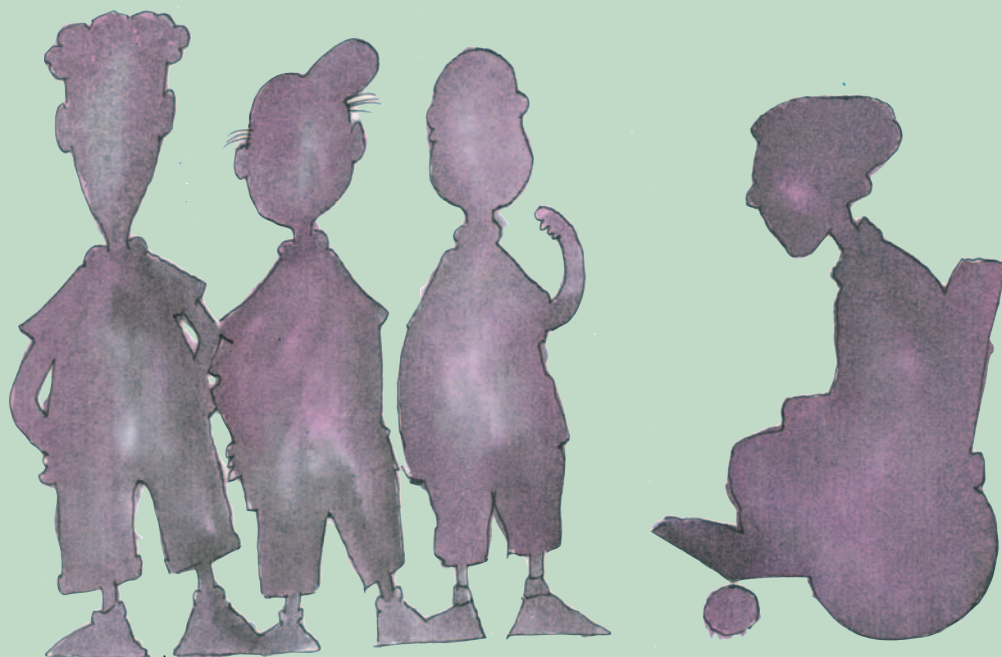
**Pedro:** Bom, foi caro o conserto da televisão?

**Zé Carlos:** Ah, um pouco. Mas o seu Artur teve um aviso do técnico que consertou e falou para ele: "Olha, o senhor tem direito a receber esse dinheiro da companhia. Uma porção de gente aqui do bairro também ficou sem televisão, geladeira, no mesmo dia e por causa da oscilação da voltagem da luz, e já estão reclamando".

**Clara, Joana, Pedro:** osci... o quê????

**Zé Carlos:** É oscilação de voltagem. É quando a luz de repente fica





piscando. Às vezes a gente nem tem tempo de desligar. Aí pode queimar.

**Pedro:** Seu pai foi lá?

**Zé Carlos:** Foi na folga dele, junto com umas pessoas do bairro. O Procon disse que eles têm o direito de reclamar que a companhia pague.

**Larissa:** E quando vão receber?

**Zé Carlos:** Não sei, está demorando um pouco. O pessoal da companhia enrola demais, mas meu pai e os outros dizem que não desistem.

**Zé Carlos:** É, ficar sem televisão ou geladeira é muito chato. Mas duro mesmo é ficar sem água.

**Pedro:** Ah! Larissa, o que é que a tevê do vizinho do Zé Carlos tem a ver com a água?

**Larissa:** Não sabe, não? Olha, se não fosse a água não tinha televisão coisa nenhuma. Você pensa que a energia, a luz, vem do fio ou do interruptor? Aqui no Brasil ela é quase toda feita com água, nas usinas hidrelétricas. Depois é que ela chega pelos fios. E a água para beber, cozinhar, lavar chega pela torneira, mas vem de muito longe. Começa que cai do céu com a chuva, depois enche os rios, é armazenada, tratada e aí canalizada até nossa casa. Se não fosse a água, sua mãe nem poderia fazer comida para você...

**Pedro:** Deus me livre!

**Larissa:** Olha, eu tenho aqui um papel que diz umas coisas sobre a água que a gente precisa saber pra dar valor, não gastar à toa e exigir que todo mundo tenha água. A professora de Ciências é que distribuiu na classe.

(Larissa mostra a folha escrita, que vai reproduzida mais adiante, com o título "A água é a mesma desde que o mundo é mundo")

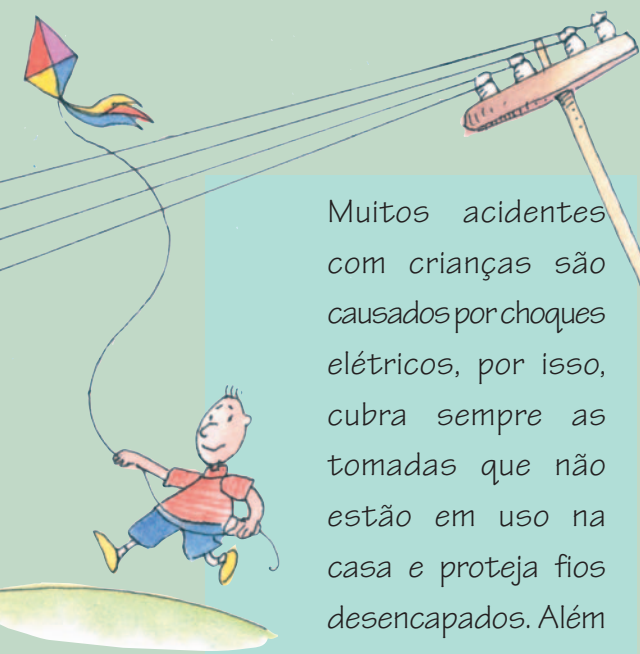


# fique sabendo



Todas as pessoas têm direito a receber os serviços públicos: energia elétrica, água, esgoto e telefone.

As companhias que prestam esses serviços são obrigadas a manter um fornecimento de boa qualidade e sem interrupção. No caso do seu Artur, a energia sofreu uma oscilação porque havia problema na rede de transmissão. Um problema da companhia. Então, ela é que deve pagar os consertos dos aparelhos danificados por causa dessa falha.

A cartoon illustration of a boy in a red shirt and blue shorts flying a colorful kite. The kite is flying near several power lines that run across the scene. A wooden utility pole is visible on the right side of the power lines.

Muitos acidentes com crianças são causados por choques elétricos, por isso, cubra sempre as tomadas que não estão em uso na casa e proteja fios desencapados. Além disso, nunca empine pipa perto de fios elétricos.



Cuidado com a utilização de aparelhos como secadores de cabelo e eletrodomésticos em geral, principalmente se estiverem perto de água.

# com quem reclamar



No caso dos serviços públicos, o consumidor pode reclamar primeiro nas próprias companhias (veja os telefones na conta). Se quiser, pode também escrever uma carta e mandar pelo correio com aviso de recebimento.

Nos casos de má prestação de serviços de energia elétrica e telefone, você pode também reclamar nas agências do governo que fiscalizam esses serviços, e que são:



- Problemas com energia elétrica: Aneel (Agência Nacional de Energia Elétrica) – tel. 0800-7272010
- Problemas com telefone: Anatel (Agência Nacional de Telefonia) – tel. 0800-33201
- Se o problema for com água e esgoto, o prejudicado deve reclamar na companhia que abastece sua cidade. Para reclamar, ainda tem o Procon e, em último caso, a Justiça.

Atenção: a ligação para os telefones 0800 é gratuita.

## Consumo responsável

O que é isso? Quer dizer simplesmente que devemos usar, consumir, os recursos naturais só até o limite das nossas necessidades básicas, sem prejudicar o direito das outras pessoas de usá-los também e sem colocar em risco as pessoas que virão depois de nós. Ou seja, não desperdiçar, não poluir e ajudar a manter esses recursos na quantidade e na qualidade apropriadas para o consumo de agora e do futuro.

Toda vez que a gente citar os verbos comprar ou usar, deve fazer duas perguntinhas só: será que eu preciso mesmo disso? Onde eu vou pôr o que sobrar do que já usei?

Por exemplo, muita gente tem telefone celular. E troca a bateria de vez em quando e simplesmente joga a usada no lixo. A pessoa pensa que resolveu o problema, mas aí é que ele começa. Onde vai parar essa bateria?

No lixão, geralmente, o que é proibido. Essas baterias têm que ser entregues nas lojas que vendem celulares para ser recicladas. Se jogar no lixo, os produtos químicos que estão dentro dela vão saindo aos poucos, envenenando a terra e a água que está debaixo do solo.

É bom vocês saberem que a gente gera em média 1 quilo de lixo por dia, cada um de nós. Já imaginou?

Muito do que jogamos fora leva centenas ou milhares de anos para se desfazer. Vocês se lembram do tênis do Mário, que estourou? Pois é, onde será que ele foi parar? Ele tem plástico, que leva centenas de anos para se desmanchar.

Daqui uns duzentos anos alguém poderá encontrá-lo quase inteiro em algum buraco que cavar, provavelmente com outros milhões de tênis velhos. Só que, se a gente não tomar cuidado agora, vai ser difícil ter alguém para contar essa história...

Comece a pensar em tudo que você pode fazer para diminuir o lixo na sua casa, na sua escola, onde você estiver. Faça uma lista e discuta com seus amigos, como faz essa turminha das nossas histórias.



## A ÁGUA É A MESMA DESDE QUE O MUNDO É MUNDO

O papel que a professora da Larissa distribuiu na aula diz o seguinte:

*A água que existe não é pouca nem muita. É suficiente para todo mundo, desde que a usemos com cuidado e que paremos de poluir.*

Imagine você que a água que existe hoje é a mesma desde que a Terra começou a existir, milhões de anos antes de o homem aparecer. O Sol faz a água evaporar, o vapor sobe e forma as nuvens, que devolvem a água à terra em forma de chuva. E esse sobe-e-desce é que garante nossa vida. Mas:

- só uns 2% de toda a água que existe no nosso planeta, ou seja, dois litros em cada cem, é água doce, isto é, a que podemos usar para beber, tomar banho, cozinhar, lavar roupa, dar descarga na privada e muitas outras coisas; o resto é água dos oceanos, salgada;

- desses 2% de água doce, grande parte é gelo nos pólos da Terra ou no alto das grandes montanhas, e outra parte está debaixo do solo. Do que sobra na superfície, grande parte está poluída. Quem conhece um rio limpinho tem muita sorte, nem sabe a riqueza que tem por perto.

Cerca de 1 bilhão de habitantes da Terra, mais de cinco vezes a população toda do Brasil, sofre com a falta de água potável. Muitos não têm às vezes nem para beber. É muita gente, não?



Além do nosso consumo pessoal, a água é usada também para produzir energia elétrica. O homem faz grandes barragens, represa a água que vai movimentar as turbinas das usinas para permitir que a gente saia do escuro com um simples clic. No Brasil, quase toda a energia elétrica é produzida com água, nas usinas hidrelétricas.

Pense em tudo que você pode fazer para economizar água e energia elétrica e faça uma lista. O desperdício custa caro e consome os recursos naturais sem necessidade.

# O direito de reclamar e de ser atendido

## 1. Quando reclamar

Você pode e deve reclamar, como fez o pai do Pedro no caso do acidente de automóvel ou o Mário, quando o tênis estourou. No caso do carro do pai do Pedro, foi um serviço com defeito; no de Mário, o defeito foi num produto, o tênis. Mas, seja produto, seja serviço, o seu direito de reclamar é o mesmo.



## 2. Prazos para reclamar

Assim que aparece um problema, você tem 30 dias para reclamar quando é um produto que acaba quando você usa, como o alimento, o medicamento ou a passagem de ônibus. Se o produto ou o serviço duram bastante, o prazo é de 90 dias. É o caso de um automóvel, de um televisor, da roupa.



## 3. Como reclamar

A reclamação pode começar direto com o fornecedor do produto ou do serviço. Geralmente resolve com um simples telefonema. Mas é bom anotar o nome de quem atendeu. O melhor mesmo é mandar uma carta pelo correio, com aviso de recebimento, contando o que aconteceu e o que você quer: se for produto, uma troca ou a devolução do dinheiro; se for um serviço, que ele seja feito de novo ou que seja devolvido o que você pagou. A carta é uma prova de que você fez a reclamação dentro do prazo.



## 4. Prazos para ser atendido

O fornecedor, isto é, quem fabricou ou vendeu o produto, ou quem fez o serviço, tem 30 dias de prazo para consertar um defeito. Passado esse tempo, o consumidor tem o direito de pedir a troca do produto ou que o serviço seja feito de novo, ou então a devolução do que foi pago. Se o problema for, por exemplo, comida ou remédio estragado, o consumidor pode exigir que a troca ou a devolução do que pagou seja feita na hora.



## 5. O que fazer se não for atendido

Se a sua reclamação não for atendida pelo fornecedor, o jeito é reclamar no Procon, que vai interferir no caso.

Se nada disso der certo, o consumidor terá de ir à Justiça. Nesse caso, quem ainda não tem 18 anos precisa ser representado pelo pai, pela mãe ou por um responsável.

O próprio Procon pode dizer como é que o consumidor faz para reclamar na Justiça.



# Para você entender

Neste guia apareceram várias palavras que não estamos acostumados a usar e, às vezes, nem sabemos o que quer dizer. Antes de mais nada, vamos saber quem é consumidor e quem é fornecedor de produtos ou de serviços:

**Consumidor:** é toda pessoa que compra alguma coisa ou contrata um serviço para uso pessoal, isto é, que não seja para revender ou usar para fazer uma coisa para vender. Todos os jovens que contaram suas histórias neste guia são considerados consumidores: o Mário, dos tênis, o Pedro e seu pai, do serviço feito no freio do carro, a Clara, do iogurte estragado, a Larissa, do xis-búrguer, o Zé Carlos, do videogame comprado pela internet.

**Fornecedor:** é quem fornece um produto – alimento, aparelho doméstico, automóvel, enfim, qualquer coisa que a gente usa – ou quem presta um serviço, como é o caso do mecânico do automóvel do pai do Pedro. Quem fabrica, importa ou vende um produto é fornecedor. As companhias de

água, energia e telefone também são fornecedores, nesse caso, de serviços públicos.

**Acidente de consumo:** é qualquer problema que afeta a saúde e a segurança do consumidor quando um produto comprado ou um serviço feito apresenta defeito. No caso do pai do Pedro, ele mandou fazer um serviço no carro que não foi bem-feito, daí aconteceu a batida. Nesse caso, a oficina que fez o serviço é responsável pelo acidente. Quem fabrica, importa ou vende um produto ou faz um serviço com defeito é responsável pelos danos causados ao consumidor. O defeito pode ser do produto ou do serviço, mas também da informação de como usar, das advertências, enfim, de todas as informações que estiverem no rótulo.

**Conselho Tutelar:** órgão encarregado de zelar pelo cumprimento dos direitos da criança e do adolescente definidos no ECA. Toda cidade deve ter pelo menos um Conselho Tutelar, composto de cinco membros, escolhidos pela comunidade local. Ele aplica medidas de proteção, atende e aconselha os pais, requisita serviços públicos nas áreas de saúde, educação e segurança, entre outros, encaminha ao Ministério Público e à Justiça casos de suas competências e assessora o poder Executivo local.

**Direitos da criança e do adolescente:** são os direitos garantidos por leis. Nesta publicação estamos tratando dos direitos de duas leis: o Código de Defesa do Consumidor e o Estatuto da Criança e do Adolescente. Veja o que são essas leis:

- **Código de Defesa do Consumidor (CDC):** é uma lei que entrou em vigor em 1991 com a finalidade de proteger o consumidor, adulto, criança ou adolescente, nas suas relações com os fornecedores. Ela estabelece que os consumidores devem ter:
  - proteção à sua vida, saúde e segurança;
  - direito à informação clara sobre os produtos e os serviços;

- direito à educação para o consumo adequado de produtos e serviços;
- direito à proteção contra a propaganda enganosa ou abusiva;
- direito à prevenção e reparação dos prejuízos materiais e morais motivados por defeito no produto ou na prestação do serviço;
- direito de reclamar, inclusive na Justiça.

• **Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA):** criado em julho de 1990, é um conjunto de leis que garantem as facilidades e oportunidades para que crianças e adolescentes do Brasil cresçam com liberdade e respeito. O ECA representa o esforço da sociedade para garantir os direitos da criança e do adolescente como prioridade absoluta. Nessa lei é considerada criança a pessoa até 12 anos de idade incompletos, e adolescente aquela entre 12 e 18 anos.

**Garantia:** é o prazo durante o qual qualquer defeito no produto ou no serviço tem garantia da lei. Ou seja, se acontecer qualquer coisa durante esse prazo, o fabricante ou o prestador do serviço tem de consertar sem cobrar nada ou devolver o dinheiro.

**Manual de uso:** muitos produtos vêm com uma ou mais páginas



ensinando como usá-lo, em que condições, para que finalidades e os riscos que pode oferecer se não for usado adequadamente. Quem não lê o manual de um produto, além de levar um tempão para aprender a usá-lo, corre o risco de estragá-lo e, nesse caso, ficar sem o direito de garantia.

**Produto durável:** é o produto que não acaba assim que é usado, e dura muito tempo. É o caso de um par de tênis, por exemplo. Não o do Mário, que esse estourou logo no início, porque tinha um defeito. Mas um tênis é para ser usado durante um bom tempo. Automóveis, roupas e eletrodomésticos são outros exemplos de produtos duráveis.

**Produto não durável:** é o produto que acaba assim que é usado. Os alimentos são o melhor exemplo de produtos não duráveis.

**Serviços públicos:** são os serviços fornecidos diretamente pelo governo, como é o caso dos serviços de saúde e educação, ou ainda por terceiros, como as empresas de energia elétrica, água e esgoto e telefonia. Todos os cidadãos têm o direito de acesso a esses serviços.

**SUS:** é a sigla de Sistema Único

de Saúde, o serviço público que é obrigado a dar assistência de saúde – médico, exames, hospital e medicamentos – gratuita a todos os cidadãos que vivem no Brasil.

**Prazo de validade:** essa é uma informação muito importante, na qual a gente deve estar sempre ligado. É a data até quando um produto pode ser consumido. Por exemplo, alimentos e medicamentos têm prazo de validade, que deve estar escrito na embalagem, bem à vista do consumidor.

**Prazo de arrependimento:** é o prazo que temos para desistir de uma compra feita fora do estabelecimento comercial. É o caso do videogame do Zé Carlos. Ele comprou pela internet, isto é, fora da loja, e poderia tê-lo devolvido, mesmo se o abrisse.

**Rotulagem:** é tudo que está escrito na embalagem de um produto. Tem que informar claramente o que é o produto, para que serve, do que é feito ou composto, os perigos que pode oferecer, a data de fabricação e de validade e outras informações importantes. Aprenda a ler o rótulo de tudo que você compra.



# Uma parceria bem-vinda

O projeto original do Idec de levar às crianças conceitos sobre seus direitos como consumidores e lições de educação para o consumo sustentável e responsável ganhou o apoio de mais duas organizações, Fundação Abrinq e Criança Segura, para se transformar na mais original e apropriada publicação sobre o tema dirigida ao público infanto-juvenil de 11 a 14 anos.

Entre os direitos das crianças e dos adolescentes, cidadãos que também são consumidores, destacamos em especial a segurança no consumo de bens e serviços e também em suas atividades de lazer.

Conceitos aparentemente complexos puderam ser editados em linguagem acessível ao público infanto-juvenil a que se destina esta publicação, graças à experiência da Fundação Abrinq e da Criança Segura em lidar com temas para esse público e da longa experiência do Idec em educação para o consumo.

**Essa Turma Ninguém Passa para Trás** é o resultado de um cuidadoso levantamento feito junto a um grupo de crianças e adolescentes da mesma faixa de idade a que se destina a publicação. Eles se dispuseram a participar de um trabalho conduzido pelas três organizações com o fim de conhecer os problemas reais que tiveram como consumidores de bens e serviços e de como eles foram ou não resolvidos. A partir das histórias que contaram, pudemos elaborar os diálogos que precedem as informações e orientações relacionadas a cada caso.

Inteiramente ilustrado por outro especialista em comunicar-se com crianças e adolescentes, o ilustrador e escritor Michele Iacocca, este manual certamente será bem recebido pelo público a que se destina, bem como por educadores e pais.

Criança Segura • Fundação Abrinq • Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor

# Quem somos

## **CRIANÇA SEGURA SAFE KIDS BRASIL**

A Criança Segura é uma organização sem fins lucrativos, que tem como missão promover a prevenção de acidentes com crianças e adolescentes até 14 anos. Chegou ao Brasil em 2001 e integra uma rede internacional que soma mais de 15 países, **Safe Kids Worldwide**. Por meio de ações integradas de comunicação, políticas públicas e mobilização para a prevenção, a ONG busca reduzir o número de vítimas por acidentes. Para isso, desenvolve atividades com o intuito de conscientizar gestores públicos e a sociedade civil sobre a importância da prevenção de acidentes como uma questão de saúde pública.

Rua Teodoro Sampaio, 1020, Cj.  
1008, CEP 05406-050, SP  
Tel.: (11) 3371-2384  
[www.criancasegura.org.br](http://www.criancasegura.org.br)

## **FUNDAÇÃO ABRINQ**

### **PELOS DIREITOS DA CRIANÇA**

A Fundação Abrinq é uma organização sem fins lucrativos, criada em 1990, ano da promulgação do Estatuto da Criança e do Adolescente. Sua missão é promover a defesa dos direitos das crianças e dos adolescentes, reconhecidos como sujeitos de suas próprias histórias e com o direito de viver com dignidade, respeito e liberdade,

com saúde, alimentação adequada, educação de qualidade, acesso ao esporte, ao lazer, à cultura e à profissionalização. A fundação é mantida por pessoas, empresas e agências nacionais e internacionais que lutam pela causa da criança e do adolescente.

Av. Santo Amaro, 1386, 1º andar,  
Vila Nova Conceição, CEP  
04506-001, São Paulo, SP  
Tel.: (11) 3848-8799  
[www.fundabrinq.org.br](http://www.fundabrinq.org.br)

## **INSTITUTO BRASILEIRO DE DEFESA DO CONSUMIDOR – IDEC**

O Idec é a mais respeitada associação de defesa dos consumidores no Brasil. Criada em 1987, é uma organização sem fins lucrativos, totalmente independente de empresas, governo ou partidos políticos. Sua missão é promover a educação, a conscientização, a defesa dos direitos do consumidor e a ética nas relações de consumo. O instituto busca contribuir para que todos os cidadãos tenham acesso a bens e serviços essenciais para o desenvolvimento social, o consumo sustentável e a consolidação da democracia na sociedade brasileira.

Rua Dr. Costa Jr., 356, Água  
Branca, CEP 05002-000,  
São Paulo, SP  
Tel.: 3874-2150  
[www.idec.org.br](http://www.idec.org.br)