



INSTITUTO BRASILEIRO DE ESTUDO E DEFESA DAS RELAÇÕES DE CONSUMO

CARTILHA DO CONSUMIDOR

EDIÇÃO ESPECIAL

CONSTRUTORAS

**Como Escolher, Comprar e Defender-se
dos Abusos na Aquisição de Imóveis!**

www.ibedec.org.br

(61) 3345-6739 e 3345-2492

Brasília – Brasil
1ª Edição – Junho de 2007

A. SAUDAÇÃO DE ABERTURA

Olá amigo consumidor!

O Instituto Brasileiro de Estudo e Defesa das Relações de Consumo - IBEDEC, na busca pelo seu objetivo estatutário de orientar as relações de consumo para o consumidor e para os fornecedores, tem a satisfação de apresentar a presente Cartilha do Consumidor – 1ª Edição Especial Construtoras, na qual buscamos abordar todos os aspectos desta modalidade de consumo, os direitos dos consumidores, os deveres das construtoras e como defender-se de abusos.

Em nosso dia-a-dia de atendimento e orientação ao consumidor, são muitas as dúvidas que surgem neste tipo de contrato de consumo, o que ensejou a sua abordagem nesta Cartilha.

Esperamos que este material didático lhe seja de grande valia e contamos com sua colaboração para enriquecê-lo a cada ano, com novas sugestões que você pode nos enviar por carta, e. mail ou telefone.

B. DEFININDO COMO REALIZAR O SONHO DA COMPRA DO IMÓVEL PRÓPRIO

Você chegou à conclusão que vai comprar um apartamento. Este normalmente é um projeto familiar e não raro um projeto de vida e por isto não pode ser fruto de uma decisão que deixe de levar em consideração todos os aspectos possíveis.

Há várias formas de compra da casa própria: poupança programada, construção, financiamento, consórcio e compra direta com a construtora.

Para conhecer sobre as vantagens e desvantagens de cada uma destas opções, recomendamos a leitura do Manual da Casa Própria, publicação conjunta da ABMH e do IBEDEC, disponível no site do IBEDEC (www.ibedec.org.br).

Definido que a compra será feita com uma construtora - o que se registre é uma das opções mais inteligentes para a compra da casa-própria -, então você deve seguir alguns passos para que seu sonho não se transforme num pesadelo.

1- Definindo sua necessidade e sua possibilidade financeira.

Para definir sua necessidade é preciso levar em consideração o tamanho da sua família, o local onde você trabalha, a sua forma de locomoção pela cidade, onde seus filhos estudam a proximidade com um hospital e com um centro comercial.

Logo, o primeiro passo é pesquisar o bairro que você pretende morar. O ideal é fazer um levantamento detalhado das escolas disponíveis, dos hospitais, do comércio, das linhas de ônibus, da existência de metrô, bem como fazer incursões pelo bairro nos horários de pico de movimento (pela manhã, na hora do almoço, no fim da tarde e no retorno das faculdades e escolas noturnas).

Tudo isto pesa no orçamento familiar porque não adianta encontrar um imóvel adequado ao tamanho de sua família, se o custo mensal entre alimentação, transporte, estudo e lazer for incompatível com seu orçamento. Veja que R\$ 200,00 a mais por mês podem representar a perda das suas férias de fim de ano, por exemplo.

Já a sua possibilidade financeira será definida analisando-se quanto dispõe para dar de entrada na compra do imóvel e quanto poderá pagar nas prestações mensais do imóvel.

Nossa dica é dar uma entrada pequena de forma que não perca muito dinheiro caso haja algum problema com a obra ou com a construtora e não comprometer mais que 20% do seu orçamento familiar com a primeira parcela, bem como não assumir parcelas intermediárias superiores a um mês de seu rendimento familiar por ano. Isto porque para pagar as intermediárias, você deverá programar o uso do seu 13º salário. Contar com outras rendas que você não tem certo é muito arriscado e pode levar-lhe a inadimplência.

Já para a entrega das chaves é exigida a quitação da dívida ou seu financiamento junto ao banco. É neste momento que recomendamos então o uso integral do FGTS seu e de sua esposa, além da venda de veículo e saque de poupança e outras aplicações, de modo a zerar a dívida ou sobrar muito pouco para o financiamento. Lembre-se de reservar 3% do valor do imóvel para o pagamento das despesas de cartório e ITBI. Não se preocupe com o mobiliário do imóvel, porque este é o supérfluo, já que você pode usar o mobiliário que já possui ou mesmo comprar móveis novos em grandes lojas em 12 vezes sem juros. Preocupe-se com o principal, que é o imóvel quitado e devidamente escriturado.

Agora que você já sabe onde quer morar e quanto pode gastar na compra do seu imóvel, vamos para as outras dicas.

2- A escolha da Construtora.

Uma construtora de qualidade é reconhecida pelo mercado e recomendada pelos melhores profissionais da área. Este já é um passo importante para ter mais chances de estar fazendo um bom negócio.

Conferir se a construtora tem certificados de qualidade (ISO), se não tem reclamações de compradores junto ao PROCON de sua cidade, também são passos importantes.

Pesquise junto aos clientes de prédios já construídos, se os mesmos estão satisfeitos, se o que eles prometem na venda eles cumprem, se eles cumprem o prazo de entrega, se as obras já construídas não apresentam defeitos, se a pós-venda é satisfatória (consertos na garantia, por exemplo).

Uma vez definida a construtora é hora de fazer uma pesquisa sobre sua regularidade junto aos mais diversos órgãos. Talvez seja prudente a consulta a um advogado, mas muitas pesquisas você mesmo pode realizar pela internet.

De posse do nome e do CNPJ da empresa, pesquise a situação da construtora junto ao INSS, junto à Receita Federal, busque certidão das ações cíveis, criminais e fiscais junto ao Tribunal de Justiça e junto à Justiça Federal, bem como ações trabalhistas junto à Justiça do Trabalho. Com estas informações você terá um parâmetro da seriedade da empresa e da possibilidade da entrega do imóvel prometido sem problemas.

3- Escolhendo o imóvel.

Visite o *stand* de vendas e peça para analisar a maquete do empreendimento e também visite um apartamento decorado que normalmente é disponibilizado.

Tire fotos da maquete sob vários ângulos. Tire fotos também do quarto, principalmente de detalhes com janelas, louças de banheiro, armários embutidos, portas, fechaduras, metais de hidráulica, luminárias, enfim, tudo que é prometido e que faz a diferença no imóvel e influencia na sua decisão de compra.

Peça para avaliar o Memorial Descritivo da obra, no qual deve estar descritos as marcas e a qualidade dos materiais a serem empregados na obra (azulejos, pias, metais, alumínio, cerâmicas do piso), bem como de todos os equipamentos utilizados na obra, como elevadores, interfones, cabeamento de internet, câmeras de vigilância, portões eletrônicos, etc.

Verifique também a posição do imóvel em relação à ventilação, incidência do sol e vista. São detalhes de conforto mas que também influenciam bastante no preço de revenda do imóvel.

Caso a obra possua financiamento com a Caixa Econômica Federal, ela obriga que a construtora elabore uma Cartilha do Proprietário, que devem constar no mínimo: dados básicos do contrato de financiamento; formas de utilização do FGTS; Seguro; Procedimento para o Adquirente vistoriar o imóvel e o que fazer no caso de irregularidades; Orientações ao Adquirente quanto à manutenção do imóvel; Noções de convivência comunitária; Direitos e deveres; Outras informações relevantes, surgidas no curso do Projeto de Trabalho Social. Exija o seu exemplar.

Guarde também todo o material de publicidade disponibilizado: folhetos, anúncios de jornais, anúncios de revista, etc.

Peça o detalhamento sobre o regime de construção: se será por empreitada, o preço é fechado e os reajustes podem existir, mas devem estar descritas de forma clara e precisa; se será por administração ou preço de custo, o valor efetivo da obra será repassado aos adquirentes e será acrescido de um valor a título de taxa de administração, que também deve estar descrito.

4. Analisando os aspectos jurídicos e riscos do negócio.

Recomendamos aqui a contratação de um advogado para analisar a compra e venda e sua documentação. O que é um custo agora, pode

ser uma grande economia no futuro e até a salvação do seu patrimônio.

O primeiro passo é promover uma investigação de vários documentos essenciais do vendedor (construtora), antes de assinar qualquer contrato ou mesmo uma proposta de compra e venda, já que a proposta obriga o proponente e em caso de desistência pode lhe gerar multa.

São estes os documentos que devem ser investigados:

1- Procure junto à Prefeitura ou Administração Regional de sua cidade, se há um Projeto de Incorporação aprovado e devidamente registrado no Cartório de Registro de Imóveis.

2- Peça a Planta do Imóvel e o Projeto de Incorporação aprovado pela prefeitura ou administração regional para a construtora, e compare tudo o que foi prometido pelo vendedor (qualidade de piso, metais, hidráulica, elétrica, etc.) se confere com o constante na Planta e no Memorial Descritivo do imóvel, que também devem estar registrados no Cartório de Registro de Imóveis competente.

3- Procure informar-se junto ao Conselho Regional de Engenharia e Arquitetura - CREA, se o engenheiro responsável pela obra e se a própria obra está em situação regular perante o Conselho ou se há algum impedimento ou problema. A planta da obra tem de estar registrada no CREA também, órgão fiscalizador das atividades dos engenheiros e arquitetos.

4- É preciso que a construtora lhe forneça as seguintes certidões:

a) certidão negativa de ações cíveis, fiscais e criminais junto à Justiça Comum e junto à Justiça Federal, relativos à Construtora. Estas certidões vão mostrar se a empresa está sendo processada, por quem e por qual motivo. Se houver, por exemplo, uma execução

contra a empresa, o imóvel não poderá ser vendido pois corre o risco da venda ser anulada,

b) certidão negativa de ações trabalhistas, junto à Justiça do Trabalho. As dívidas trabalhistas podem causar a nulidade de uma compra e venda se ajuizadas antes da negociação. Mostram também o eventual descaso da construtora para com seus empregados e podem sinalizar problemas com o futuro imóvel,

c) certidão trintenária do imóvel, obtida junto ao cartório de registro de imóveis onde ele está registrado. Esta certidão vai mostrar a cadeia de proprietários que foram donos do terreno onde o imóvel foi ou está sendo construído, bem como possibilita analisar se todas as transações foram legais ou podem ser anuladas,

d) certidão negativa de débitos junto ao Estado e ao Município, obtidos respectivamente junto à Secretaria de Fazenda do Estado ou a Secretaria Municipal de Tributação. Dívidas fiscais também podem resultar em anulações de venda de imóveis de construtoras,

e) declaração de inexistência de débitos condominiais, quando o imóvel for apartamento ou condomínio, expedido pelo síndico do prédio. Mesmo sendo a construtora proprietária do imóvel, pode a unidade estar em débito com o condomínio e assim, se não for levantada, esta dívida passará a ser do comprador, uma vez que o imóvel responde pela dívida de condomínio,

f) declaração de inexistência de débitos junto às companhias de gás, energia e água. Em imóveis novos, é raro haver problemas deste tipo, eis que as ligações devem ser feitas pela construtora e o contrato de fornecimento será firmado pelo proprietário com a concessionária. Entretanto, o imóvel pode ter sido retomado de outro proprietário e estar sendo revendido, e pode haver dívidas pendentes que vão lhe causar dores de cabeça na hora de solicitar uma nova ligação de água, luz, gás ou telefone,

g) certidão da junta comercial atualizada, para verificar se a pessoa que vai assinar o contrato ou mesmo a proposta de compra e venda, tem capacidade jurídica para o negócio e para assumir compromissos em nome da empresa,

h) certidão negativa de débito do imóvel e do proprietário junto ao INSS e junto à Receita Federal. São comuns prédios inteiros serem construídos sem ter alvará do INSS, o que é ilegal e pode trazer uma dívida enorme para os compradores do imóvel ou até mesmo gerar a anulação da compra e venda,

i) certidão de protestos do vendedor, obtida junto ao cartório de protestos ou no fórum. Dívidas protestadas e anteriores à compra e venda, podem gerar a nulidade de um negócio,

Outras certidões poderão ser requeridas pelo advogado, conforme as peculiaridades de cada negócio. Lembre-se que tais certidões podem atrasar um negócio, mas evitar um prejuízo que pode lhe custar uma vida de trabalho e sacrifício.

Fazer um bom negócio é difícil, mas fazer maus negócios é muito fácil. Portanto não custa repetir: muita calma nesta hora !

5. Fechando o negócio.

Uma vez de posse de todos os documentos e certidões acima descritos, chegou a hora de fazer sua proposta e fechar o negócio.

O primeiro passo é formalizar uma proposta de compra e venda. Peça para o vendedor colocar na proposta de compra e venda todos os detalhes que vocês combinaram: preço, prazo de entrega, quanto será a multa no caso de atraso na entrega, qual o valor do imóvel à vista, qual o valor do imóvel à prazo, qual o valor da entrada, qual o valor das parcelas mensais, qual o valor das intermediárias, qual o valor a ser pago nas chaves, quais os índices de correção utilizados nas parcelas, se há financiamento aprovado para a obra em algum

banco e quais as condições para conseguir este financiamento. Coloque também todas as promessas feitas quanto à possibilidade de troca da pintura ou dos metais, bem como remoção de paredes, o custo desta permuta e como será a execução. Tudo o que for prometido deve estar escrito e tudo deverá ser cumprido, sob pena de infringência ao Código de Defesa do Consumidor.

Formalizada a proposta, você fica obrigado a contratar a compra e venda ou terá que pagar uma multa, por isto repetimos mais uma vez: antes de formalizar a proposta analise toda a documentação da construtora.

Se a proposta for aceita pela construtora, é hora de formalizar o contrato. São estas as principais formas de pactuação do contrato com a construtora:

a) promessa de Compra e Venda, por instrumento particular, no qual a construtora promete lhe vender o imóvel, após pago o preço combinado. Esta promessa pode ser feita por contrato particular, porém recomendamos que uma vez assinado, você leve ao Cartório de Registro de Imóveis onde o prédio está registrado e peça para fazer uma pré-notação do contrato. Isto dará publicidade ao contrato para terceiros, evita que a construtora venda o mesmo imóvel duas vezes e assegura seus direitos de comprador,

b) promessa de Compra e Venda, por escritura pública. É o mesmo contrato particular, só que feito no cartório. Fica mais seguro porque é um documento público e seu registro torna a transação indisponível a terceiros,

c) Contrato de Compra e Venda com Reserva de Domínio ou Hipoteca. Nesta modalidade já se faz a compra e venda propriamente dita, ficando o próprio imóvel como garantia da dívida, ou seja, enquanto não forem quitadas todas as obrigações do contrato, o imóvel não poderá ser vendido sem concordância da construtora,

Em todas as modalidades de contrato, entendemos necessária a assistência de um advogado. É essencial que no contrato custem todos os dados da proposta de compra e venda e dos panfletos da venda, e se possível até a repetição de todas as condições citadas no memorial descritivo do imóvel, estabelecendo multas para a construtora no caso de descumprimento do contrato.

C. PRINCIPAIS PROBLEMAS E POSSÍVEIS SOLUÇÕES. DIREITOS DO CONSUMIDOR E OBRIGAÇÕES DA CONSTRUTORA.

Toda relação de consumo, como é a compra de imóveis por intermédio de construtora, deve-se respeitar os direitos básicos do consumidor, que são vários, vejamos alguns:

a) direito à educação para o consumo: é direito ao treinamento, à informação que deve ser fornecida aos consumidores, para que eles possam exercer suas funções de forma consciente nas relações de consumo,

b) direito à segurança: é o direito do consumidor ser protegido contra produtos ou serviços que possam ser nocivos à sua saúde,

c) direito de ser ouvido: é o direito que o consumidor tem de ver seus interesses e direitos respeitados na implantação e execução de políticas econômicas, bem como de reclamar sobre o ferimento de seus direitos,

d) direito de escolha: é o direito que o consumidor tem de ter várias opções de produtos ou serviços, com qualidade satisfatória e preços competitivos,

e) direito de indenização: é o direito que o consumidor tem de ser indenizado ou ressarcido, de todo prejuízo existente nas relações de consumo,

f) direito à informação: é o direito que o consumidor tem de ter conhecimento prévio e completo, sobre os produtos ou serviços que pretende consumir, para que possa fazer uma escolha consciente entre as várias opções existentes,

g) direito ao consumo: é o direito que o consumidor tem de ter acesso a bens e serviços básicos,

h) direito a um ambiente saudável: é o direito que o consumidor tem a um meio ambiente saudável e equilibrado, para melhorar a qualidade de vida de agora e do futuro,

i) direito à proteção contra a propaganda enganosa: é o direito que o consumidor tem de não ser induzido à compra de um produto ou serviço, por propaganda falsa,

j) direito à proteção contratual: é o direito que o consumidor tem de ser privilegiado nas relações de consumo, sempre com boa-fé presumida e com direito ao reequilíbrio contratual, toda vez que a situação inicial de uma contratação se modifique por evento posterior a compra,

l) direito de acesso ao judiciário: é o direito que o consumidor tem de, no judiciário, poder expor e ter resolvido os problemas decorrentes das relações de consumo.

Principais problemas nas relações de consumo:

1- Vícios de Construção.

Vícios de construção são todos os problemas gerados por emprego de técnica construtiva inadequada, materiais de baixa qualidade ou

execução errônea do projeto de engenharia civil, hidráulica, elétrica e de segurança e/ou não execução de partes previstas ou necessárias da obra.

É interessante lembrar que existem normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT, do INMETRO, do CREA e das prefeituras e administrações regionais, que são de observação e emprego obrigatório, mas que muitas vezes não são respeitadas.

Os vícios de construção mais comuns são:

Internos do apartamento

- **Rachaduras:** trincas que podem ter origem no reboco ou na própria estrutura do prédio;
- **Infiltrações:** decorrente de problemas no reboco, secagem da alvenaria ou mesmo incorreta aplicação de materiais na pintura;
- **Vazamento acústico:** quando o som passa pelas paredes, de um apartamento para o outro ou para o corredor, de forma a comprometer a privacidade dos proprietários;
- **Altura do pé direito:** existe uma altura mínima estabelecida pela ABNT para cada tipo de construção, sendo que seu desrespeito pode prejudicar a circulação de ar do apartamento e comprometer seu uso normal;
- **Aplicação de Material Diverso do Constante no Memorial Descritivo:** azulejos, pias, batentes de portas, armários, fiação elétrica e encanamento de marcas diferentes das constantes do Memorial Descritivo ou mesmo de qualidade inferior;

- **Falhas de Impermeabilização:** em áreas sujeitas a contato externo com água, a aplicação incorreta ou não aplicação do impermeabilizante pode gerar infiltrações que com o passar do tempo podem comprometer a segurança da obra;
- **Nivelamento do piso:** a falta de nivelamento do piso pode causar acúmulo de água em pontos indevidos e causar infiltrações e danos ao próprio apartamento e aos apartamentos vizinhos;
- **Invasão do espaço aéreo:** construção de sacadas ou uso de sacada como cômodo não previsto no memorial descritivo da obra;
- **Metragem:** embora o apartamento seja vendido como unidade, o cálculo de seu preço é feito em metros quadrados, portanto qualquer diferença caracteriza vício e pode ser objeto de indenização.

Das áreas comuns

- **Insuficiência de Elevadores:** existe norma para o cálculo da quantidade de elevadores necessários a atender aos moradores e esta norma muitas vezes não é respeitada, gerando transtornos aos moradores principalmente em horários de pico;
- **Fluxo de Garagem:** o fluxo de veículos que transitam na garagem, bem como os locais de entrada e saída têm que obedecer normas técnicas que permitam seu uso com conforto;
- **Tamanho das Garagens:** também há normas para o tamanho mínimo das garagens, bem como para o seu acesso que devem ser respeitadas na construção;

- **Segurança dos equipamentos de diversão e lazer:** os equipamentos de lazer: balanços, escorregadores, gangorra, piscina, sauna, salão de festas, banheiros sociais, etc, todos devem respeitar normas de segurança para que seu uso não seja prejudicial a saúde ou a vida das pessoas;

- **Existência dos itens de lazer prometidos:** quadras poli esportivas, piscinas, pistas para caminhada, sala de ginástica, churrasqueira, cobertura coletiva, etc, quando constam do Memorial Descritivo e devem existir no imóvel);

- **Instalações adequadas para funcionários:** existem normas na legislação trabalhista quanto às instalações necessárias para o desempenho do trabalho dos funcionários do condomínio, como banheiros, refeitório, iluminação adequada, vestiários, que tem que ser respeitadas;

- **Aplicação de Materiais Diversos nas áreas comuns:** pisos, instalações elétricas, metais e hidráulica das áreas comuns devem respeitar o contido no Memorial Descritivo e caso não respeitem, estarão em desacordo com a lei;

- **Escoamento de Águas Pluviais:** deve o prédio dispor de encanamento, bombas e ralos suficientes a escoar a água das chuvas mesmo em caso de tempestades.

Estes vícios podem estar ocultos ou serem de fácil identificação. Para os vícios ocultos (que só aparecem com o tempo), o prazo de garantia é de 90 (noventa) dias após a sua constatação. Já para os vícios de fácil identificação, o prazo de garantia é de 90 (noventa) dias após a entrega do imóvel.

O Código de Defesa do Consumidor assegura nestes casos os seguintes direitos:

- O consumidor pode pedir a rescisão contratual; ou
- A reparação de todos os problemas em 30 (trinta) dias; ou
- Solicitar um abatimento no preço.

E feita qualquer das opções acima, o consumidor ainda tem até 5 (cinco) anos para pedir indenização por danos materiais e morais, com base no Código de Defesa do Consumidor, embora a responsabilidade do construtor sobre a obra e sua segurança seja de 20 anos conforme entendimento do Superior Tribunal de Justiça

2- Vícios Contratuais e Cláusulas Abusivas

Os maiores problemas contratuais decorrem da má-fé de algumas empresas, em querer estabelecer vantagens exageradas para si, suprimir direitos do consumidor ou não estabelecer para si as mesmas penalidades que estabelece ao consumidor por descumprimento contratual.

Se houvesse equilíbrio entre os direitos e obrigações de ambas as partes, não haveriam tantas ações na Justiça e também não existiria um código específico para proteger os consumidores.

As práticas abusivas são todas aquelas que ferem textualmente ou os princípios do Código De Defesa do Consumidor, todas exemplificadas no artigo 39 do Código de Defesa do Consumidor:

- I - condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos;
- II - recusar atendimento às demandas dos consumidores, na exata medida de suas disponibilidades de estoque, e, ainda, de conformidade com os usos e costumes;
- III - enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço;

IV - prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços;

V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

VI - executar serviços sem a prévia elaboração de orçamento e autorização expressa do consumidor, ressalvadas as decorrentes de práticas anteriores entre as partes;

VII - repassar informação depreciativa, referente a ato praticado pelo consumidor no exercício de seus direitos;

VIII - colocar, no mercado de consumo, qualquer produto ou serviço em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes, ou, se normas específicas não existirem, pela Associação Brasileira de Normas Técnicas ou outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial - CONMETRO;

IX - recusar a venda de bens ou a prestação de serviços, diretamente a quem se disponha a adquiri-los mediante pronto pagamento, ressalvados os casos de intermediação regulados em leis especiais;

X - elevar sem justa causa o preço de produtos ou serviços;

XI - aplicar fórmula ou índice de reajuste diverso do legal ou contratualmente estabelecido.

XII - deixar de estimular prazo para o cumprimento de sua obrigação ou deixar a fixação de seu termo inicial a seu exclusivo critério.

XIII - aplicar fórmula ou índice de reajuste diverso do legal ou contratualmente estabelecido.

Já as cláusulas abusivas são aquelas inseridas em contratos, que tragam algum prejuízo ao consumidor ou lhe retire algum direito. São todas aquelas, dentre outras, descritas no artigo 51 do Código de Defesa do Consumidor:

I - impossibilitem, exonerem ou atenuem a responsabilidade do fornecedor por vícios de qualquer natureza dos produtos e

serviços ou impliquem renúncia ou disposição de direitos. Nas relações de consumo entre o fornecedor e o consumidor, pessoa jurídica, a indenização poderá ser limitada, em situações justificáveis;

II - subtraíam ao consumidor a opção de reembolso da quantia já paga, nos casos previstos neste Código;

III - transfiram responsabilidades a terceiros;

IV - estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou seja incompatíveis com a boa-fé ou a equidade;

VI - estabeleçam inversão do ônus da prova em prejuízo do consumidor;

VII - determinem a utilização compulsória de arbitragem;

VIII - imponham representante para concluir ou realizar outro negócio jurídico pelo consumidor;

IX - deixem ao fornecedor a opção de concluir ou não o contrato, embora obrigando o consumidor;

X - permitam ao fornecedor, direta ou indiretamente, variação do preço de maneira unilateral;

XI - autorizem o fornecedor a cancelar o contrato unilateralmente, sem que igual direito seja conferido ao consumidor;

XII - obriguem o consumidor a ressarcir os custos de cobrança de sua obrigação, sem que igual direito lhe seja conferido contra o fornecedor;

XIII - autorizem o fornecedor a modificar unilateralmente o conteúdo ou a qualidade do contrato, após sua celebração;

XIV - infrinjam ou possibilitem a violação de normas ambientais;

XV - estejam em desacordo com o sistema de proteção ao consumidor;

XVI - possibilitem a renúncia do direito de indenização por benfeitorias necessárias.

§ 1º. Presume-se exagerada, entre outros casos, a vantagem que:

I - ofende os princípios fundamentais do sistema jurídico a que pertence;

II - restringem direitos ou obrigações fundamentais inerentes à natureza do contrato, de tal modo a ameaçar seu objeto ou o equilíbrio contratual;

III - se mostram excessivamente onerosa para o consumidor, considerando-se a natureza e conteúdo do contrato, o interesse das partes e outras circunstâncias peculiares ao caso.

Além destas a Secretaria de Direito Econômico também considera abusiva, pela portaria nº. 4/98, as seguintes cláusulas:

1. estabeleçam prazos de carência na prestação ou fornecimento de serviços, em caso de impontualidade das prestações ou mensalidades;
2. imponham, em caso de impontualidade, interrupção de serviço essencial, sem aviso prévio;
3. não restabeleçam integralmente os direitos do consumidor a partir da purgação da mora;
4. impeçam o consumidor de se beneficiar do evento, constante de termo de garantia contratual, que lhe sejam mais favoráveis;
5. estabeleça a perda total ou desproporcionada das prestações pagas pelo consumidor, em benefício do credor, que, em razão de desistência ou inadimplemento, pleitear a resilição ou resolução do contrato, ressalvada a cobrança judicial de perdas e danos comprovadamente sofridos;
6. estabeleçam sanções em caso de atraso ou descumprimento da obrigação somente em desfavor do consumidor;
7. estabeleçam cumulativamente a cobrança de comissão de permanência e correção monetária;
8. elejam foro para dirimir conflitos decorrentes de relações de consumo diverso daquele onde reside o consumidor;
9. obriguem o consumidor ao pagamento de honorários advocatícios sem que haja ajuizamento de ação correspondente;

10. Impeçam, restrinjam ou afastem a aplicação das normas do código de defesa do consumidor nos conflitos decorrentes de contratos de transporte aéreo;
11. Atribuem ao fornecedor o poder de escolha entre múltiplos índices de reajuste, entre os admitidos legalmente;
12. Permitam ao fornecedor emitir títulos de crédito em branco ou livremente circuláveis por meio de endosso na apresentação de toda e qualquer obrigação assumida pelo consumidor;
13. Estabeleçam a devolução de prestações pagas, sem que os valores sejam corrigidos monetariamente;
14. Imponham limite ao tempo de internação hospitalar, que não o prescrito pelo médico".

Já a portaria nº. 3/ 99 da Secretaria de Direito Econômico considera abusivas as seguintes cláusulas:

1. Determinem aumentos de prestações nos contratos de planos e seguros de saúde, firmados anteriormente à Lei 9.656/ 98, por mudanças de faixas etárias sem previsão expressa e definida;
2. Imponham, em contratos de planos de saúde firmados anteriormente à Lei nº. 9.656/ 98, limites ou restrições a procedimentos médicos (consultas, exames médicos, laboratoriais e internações hospitalares, UTI e similares) contrariando prescrição médica;
3. Permitam ao fornecedor de serviço essencial (água, energia elétrica, telefonia) incluir na conta, sem autorização expressa do consumidor, a cobrança de outros serviços. Excetuem-se os casos em que a prestadora do serviço essencial informe e disponibilize gratuitamente ao consumidor a opção de bloqueio prévio da cobrança ou utilização dos serviços de valor adicionado;
4. Estabeleçam prazos de carência para cancelamento do contrato de cartão de crédito;

5. Imponham o pagamento antecipado referente a períodos superiores há 30 dias pela prestação de serviços educacionais ou similares;
6. Estabeçam, nos contratos de prestação de serviços educacionais, a vinculação à aquisição de outros produtos ou serviços;
7. Estabeçam que o consumidor reconheça que o contrato acompanhado do extrato demonstrativo da conta corrente bancária constituem título executivo extrajudicial, para os fins do artigo 585, II, do Código de Processo Civil;
8. Estipulem o reconhecimento, pelo consumidor, de que os valores lançados no extrato da conta corrente ou na fatura do cartão de crédito constituem dívida líquida, certa e exigível;
9. Estabeçam a cobrança de juros capitalizados mensalmente;
10. Imponha, em contratos de consórcios, o pagamento de percentual a título de taxa de administração futura, pelos consorciados desistentes ou excluídos;
11. Estabeçam, nos contratos de prestação de serviços educacionais e similares, multa moratória superior a 2% (dois por cento);
12. Exijam a assinatura de duplicatas, letras de câmbio, notas promissórias ou quaisquer outros títulos de crédito em branco;
13. Subtraíam ao consumidor, nos contratos de seguro, o recebimento de valor inferior ao contratado na apólice.
14. Prevejam em contratos de arrendamento mercantil (leasing) a exigência, a título de indenização, do pagamento das parcelas vincendas, no caso de restituição do bem;
15. Estabeleça, em contrato de arrendamento mercantil (leasing), a exigência do pagamento antecipado do Valor Residual Garantido (VRG), sem previsão de devolução desse montante, corrigido monetariamente, se não exercida a opção de compra do bem;"

Por fim, temos a portaria nº. 3/2001 da Secretaria de Direito Econômico considera abusivas as cláusulas que:

1. estipule presunção de conhecimento por parte do consumidor de fatos novos não previstos em contrato;
2. estabeleça restrições ao direito do consumidor de questionar nas esferas administrativa e judicial possíveis lesões decorrentes de contrato por ele assinado;
3. imponha a perda de parte significativa das prestações já quitadas em situações de venda a crédito, em caso de desistência por justa causa ou impossibilidade de cumprimento da obrigação pelo consumidor;
4. estabeleça cumulação de multa rescisória e perda do valor das arras;
5. estipule a utilização expressa ou não, de juros capitalizados nos contratos civis;
6. autorize, em virtude de inadimplemento, o não-fornecimento ao consumidor de informações de posse do fornecedor, tais como: histórico escolar, registros médicos, e demais do gênero;
7. autorize o envio do nome do consumidor e/ou seus garantes a cadastros de consumidores (SPC, SERASA, etc.), enquanto houver discussão em juízo relativa à relação de consumo;
8. considere, nos contratos bancários, financeiros e de cartões de crédito, o silêncio do consumidor, pessoa física, como aceitação tácita dos valores cobrados, das informações prestadas nos extratos ou aceitação de modificações de índices ou de quaisquer alterações contratuais;
9. permita à instituição bancária retirar da conta corrente do consumidor ou cobrar restituição deste dos valores usados por terceiros, que de forma ilícita estejam de posse de seus cartões bancários ou cheques, após comunicação de roubo, furto ou desaparecimento suspeito ou requisição de bloqueio ou final de conta;

10. Exclua, nos contratos de seguro de vida, a cobertura de evento decorrente de doença preexistente, salvo as hipóteses em que a seguradora comprove que o consumidor tinha conhecimento da referida doença à época da contratação;
11. Limite temporalmente, nos contratos de seguro de responsabilidade civil, a cobertura apenas às reclamações realizadas durante a vigência do contrato, e não ao evento ou sinistro ocorrido durante a vigência;
12. Preveja, nos contratos de seguro de automóvel, o ressarcimento pelo valor de mercado, se inferior ao previsto no contrato;
13. Impeça o consumidor de acionar, em caso de erro médico, diretamente a operadora ou cooperativa que organiza ou administra o plano privado de assistência à saúde;
14. Estabeleça, no contrato de venda e compra de imóvel, a incidência de juros antes da entrega das chaves;
15. Preveja, no contrato de promessa de venda e compra de imóvel, que o adquirente autorize ao incorporador alienante constituir hipoteca do terreno e de suas acessões (unidades construídas) para garantir dívida da empresa incorporadora, realizada para financiamento de obras;
16. Vede, nos serviços educacionais, em face de desistência pelo consumidor, a restituição de valor pago a título de pagamento antecipado de mensalidade.

Nas compras que envolvam financiamento, há ainda algumas informações que devem ser esclarecidas previamente ao consumidor, que o artigo 52 do CDC assim enumera:

- I - preço do produto ou serviço em moeda corrente nacional;
- II - montante dos juros de mora e da taxa efetiva anual de juros;
- III - acréscimos legalmente previstos;
- IV - número e periodicidade das prestações;
- V - soma total a pagar, com e sem financiamento.

§ 1º. As multas de mora decorrentes do inadimplemento de obrigação no seu termo não poderão ser superiores a 2% do valor da prestação.

§ 2º. É assegurada ao consumidor a liquidação antecipada do débito, total ou parcialmente, mediante redução proporcional dos juros e demais acréscimos.

3. Práticas e Cláusulas Abusivas mais comuns

O ser humano é dotado de uma inteligência extraordinária, que quando usada de forma indevida, prejudica muitas pessoas.

No atendimento diário ao consumidor, o IBEDEC sempre constata golpes novos e problemas antigos que são repetidos ou revigorados, na crença de que ficarão impunes. Os principais problemas destacamos aqui:

- **Promessas não cumpridas** - quando você vai comprar seu imóvel, milhares de promessas lhe são feitas, de forma verbal ou mesmo nos panfletos e propagandas, entretanto na hora da entrega do imóvel muitas não se concretizam. O Código de Defesa do Consumidor estabelece que toda propaganda vincula o fornecedor. Daí a importância de colocar na proposta de compra e venda e no contrato de compra e venda, minuciosamente, tudo que fora prometido ou contratado, bem como guardar todas as propagandas, anotações e promessas feitas, de forma que não cumpridas, possam ser alvo de ação judicial específica para lhe exigir o cumprimento;

- **Diferenças de Metragem** - é comum constar nos contratos de compra e venda, margens de tolerância na metragem dos imóveis. Entretanto, nunca vimos uma construtora errar em favor do consumidor, sendo, portanto uma cláusula abusiva e

que pode ser anulada no Judiciário, devendo o consumidor exigir o abatimento no preço proporcional ao “abatimento” que a construtora fez no tamanho do imóvel;

- **Custos com corretagem** - esta despesa, via de regra, é do vendedor. Acontece que muitos querem repassá-la ao consumidor. Se isto não for feito via contrato, por deliberação comum entre a construtora e o consumidor, é obrigação nula;

- **Custos com impostos e despesas de registro** - O consumidor só responde pelos impostos existentes a partir da compra e venda. Todo e qualquer encargo anterior é de responsabilidade da construtora. Já as despesas de cartório são de responsabilidade do consumidor. Se for combinado algo diferente ou prometido alguma isenção, deverá estar descrita no contrato;

- **Custos com condomínio** - Um problema é a existência de dívida da unidade vendida para com o condomínio. Isto deve ser resolvido e constado no contrato como ficará, pois que o imóvel responde pela dívida em caso de não pagamento e, portanto, o comprador pode ser surpreendido por uma execução e posterior leilão do imóvel se não se precaver pegando uma declaração da inexistência de débitos junto ao condomínio;

- **Isenções de Condomínio para a Construtora** - É comum as construtoras, como proprietárias dos imóveis vendidos, elaborem uma Convenção de Condomínio, na qual insiram a desobrigação de pagar condomínio sobre as unidades não vendidas ou pagar menos do que as unidades ocupadas. Tal obrigação é abusiva e pode ser derrubada mediante ação específica no Judiciário;

- **Cláusulas Rescisórias** - o problema mais comum enfrentado por quem resolve desistir do contrato são as

cláusulas que tratam dos valores pagos e do que será devolvido, caso alguém resolva desistir do contrato. É interessante destacar que existem situações diversas e que tem várias interpretações na Justiça, porém sempre mais favoráveis ao consumidor. Quem, por exemplo, quer rescindir o contrato por atraso na entrega da obra, tem direito a reaver 100% das quantias pagas e até ser indenizado por eventuais danos morais e materiais. Já quem quer desistir de um contrato por falta de capacidade de pagamento, antes da entrega das chaves, pode obter até 90% das quantias pagas. Já quem quer desistir de um contrato, por qualquer motivo que seja, após a entrega das chaves, pode conseguir até 85% das parcelas pagas, mas provavelmente terá que arcar com custo de cerca de 0,5% do valor do imóvel a título de aluguel pelo período em que ocupou o apartamento.

- **Diferença entre Entrada e Sinal** - Malandragens como estas podem ser evitadas com o auxílio de um advogado. Entrada é de um pagamento a prazo e Sinal é um valor estipulado para o caso da rescisão contratual, que deve ficar com o não desistente, o qual quase sempre é o consumidor. Estes termos jurídicos podem causar problemas ao consumidor quando buscar a rescisão contratual. O recomendável é não dar nenhum valor a título de Sinal e sim Entrada.

- **Índices de Correção Monetária, Juros e Multa** - Em um contrato de compra e venda a prazo, feito com construtora, tem algumas normas a serem respeitadas para estes índices. A multa por atraso não pode exceder a 2% sobre cada parcela. A correção monetária durante a construção só pode ser atrelada ao INCC – Índice Nacional da Construção Civil e sem adição de juros. Após a entrega das chaves, pode-se atrelar a correção monetária das parcelas ao IGP-M ou INPC e os juros podem ser estabelecidos até um máximo de 12% ao

ano. Qualquer estipulação diferente destas é nula de pleno direito e pode ser questionada ou revista pelo Judiciário.

- **Aceitação das Chaves** - o consumidor só deve aceitar as chaves do imóvel, após vistoriar o mesmo e, apontados vícios na construção ou ausência de Habite-se, só receber as chaves quando sanadas as pendências e problemas. Vale ressaltar, que enquanto não receber as chaves, de forma legal, não correm juros sobre as parcelas a prazo.

- **Destinação Final do Imóvel** - é importante observar qual foi a destinação prometida do imóvel (residencial, comercial ou mista) através de propaganda ou do contrato, e o que a prefeitura ou administração regional autoriza para a localidade. Se uma região é apenas para imóveis comerciais, o uso do apartamento para fins residenciais é proibido e portanto, caso a venda seja feita de forma errada, o consumidor pode pedir a rescisão do contrato.

- **Ausência de Alvará de Construção, Registro de Memorial Descritivo ou Habite-se** - Comprar um imóvel nestas condições é um grande problema, pois o risco da compra e venda ser anulada ou mesmo o prédio demolido ou leiloado é muito grande. Pode ser evitado se o consumidor buscar se informar sobre eles antes da compra. Sem estes documentos não se consegue ocupar o imóvel e nem tampouco financia-lo em bancos.

- **Cláusulas que possam levantar dúvidas** - Sempre que houver dúvida sobre uma cláusula do contrato firmado entre consumidor e fornecedor, o entendimento mais favorável ao consumidor é que deve prevalecer.

4. Patrimônio de Afetação. O que é? Quais as vantagens e desvantagens? Quais os cuidados a tomar?

O patrimônio de afetação é uma figura jurídica criada inicialmente pela Medida Provisória 2221, de 4 de setembro de 2001 e que introduziu uma mudança na Lei 4.591/64, na qual um empreendimento é separado do patrimônio da empresa construtora.

Na prática funciona assim: uma empresa construtora destaca um imóvel de sua propriedade para o patrimônio de afetação. A obra então será feita com o acompanhamento mensal dos compradores, com fiscalização sobre pagamentos de encargos trabalhistas e demais impostos. Toda a contabilidade e administração da obra é separada do patrimônio global da construtora. No caso de falência da construtora, a obra que estiver em regime de Patrimônio de Afetação não é atingida pelos efeitos da falência e assim os compradores têm seu dinheiro protegido.

A vantagem deste sistema é justamente esta proteção do patrimônio e dos interesses dos compradores. A desvantagem é que os compradores terão uma despesa a mais na compra, para contratar uma auditoria que irá fiscalizar as contas da obra, a veracidade dos recibos, os recolhimentos de impostos, enfim, a contabilidade da obra, e garantir assim a manutenção do patrimônio de afetação.

Os cuidados com este tipo de compra são no sentido de verificar se o patrimônio de afetação está registrado em cartório e se já há auditoria contratada, bem como se toda a documentação da obra está regularizada.

5. Quando eu posso ou devo usar o meu FGTS – Fundo de Garantia por Tempo de Serviço ?

É comum o agente financeiro vincular a liberação do saldo depositado no FGTS, a pactuação de empréstimo no âmbito do SFH. A Lei 8.036/90 que regulamenta a utilização do FGTS não tem restrição neste sentido. E mais, o Poder Judiciário tem

ampliado as possibilidades de saque do FGTS para compra ou pagamento de financiamento da Casa Própria.

Na prática o FGTS pode ser sacado para:

- a) compra à vista de um imóvel;
- b) sinal na compra de um imóvel;
- c) lance em consórcio imobiliário;
- d) amortização extraordinária de saldo devedor de financiamento habitacional;
- e) liquidação antecipada de saldo devedor de financiamento habitacional;
- f) pagamento de parte das parcelas mensais do financiamento.

Quem já recebeu um extrato da Caixa Econômica Federal, relativo ao acordo de pagamento dos expurgos dos Planos Bresser, Verão, Collor I e II, pode também pedir o abatimento da dívida com os créditos que receberá.

Os requisitos exigidos para o saque do FGTS são:

- a) estar contribuindo para o FGTS há mais de 3 anos;
- b) não ter realizado nenhum saque nos últimos dois anos;
- c) e, ser este o primeiro imóvel que se pretende adquirir, ou o único financiamento que se pretende amortizar.

Caso o agente financeiro crie empecilhos para o saque do FGTS ou vincule o saque à tomada de financiamento, judicialmente o mutuário pode conseguir o saque e ainda indenização por danos materiais e morais contra o indigitado agente financeiro.

6- Quais os cuidados que eu devo ter na compra de um imóvel usado ?

A compra da casa própria é o sonho de muitos. Mas para que este sonho não vire pesadelo é necessário muita pesquisa, cautela e atenção:

- saiba quando ocorreu a construção do imóvel, se já passou por reformas;
- faça uma visita a noite no imóvel e certifique-se que a localização é tranqüila e sem barulho;
- certifique-se de que o corretor está registrado no CRECI;
- faça o trajeto do imóvel ao seu local de trabalho para avaliar o trânsito em horário de pico;
- verifique a infra-estrutura do bairro, comércio e serviços, escolas, correios, etc.;
- observe e converse com os moradores para saber o estado real do prédio;
- avalie as condições da unidade, tais como ventilação, rachaduras, conservação e etc;
- informe-se sobre o valor do condomínio;
- solicite do vendedor as seguintes certidões: certidão negativa de ações cíveis, fiscais e criminais junto à Justiça Comum e Justiça Federal; certidão negativa de ações trabalhista junto a Justiça do Trabalho; certidão trintenária do imóvel, obtida no cartório onde ele está registrado; certidão negativa de débito junto ao Estado e Município; certidão negativa de débitos condominiais; certidão de casamento, caso o vendedor seja casado; certidão de nascimento atualizada, para verificar se a pessoa tem capacidade jurídica para o negócio; certidão negativa de débito junto ao INSS e Receita Federal; certidão de protesto do vendedor, obtida junto ao cartório de protesto ou no fórum; certidão enfiteutica, para saber se incide sobre o imóvel pagamento de foro e laudêmio; outras certidões poderão ser requeridas pelo advogado conforme as peculiaridades de cada negócio. Lembre-se que tais certidões podem atrasar um negócio, mas evitar um prejuízo que pode lhe custar uma vida de trabalho e sacrifício.

- Nunca deixe de efetuar o registro de imóveis . É SIMPLES DE FAZER e é a única segurança que você possui sobre seu imóvel. SÓ É DONO QUEM REGISTRA !

7. Como me defender de abusos ?

Existem duas formas de defender-se de abusos das construtoras: de forma individual e de forma coletiva.

Na forma individual, cada consumidor que tenha um problema pode acionar a construtora para resolver. Primeiro recomenda-se uma tentativa de acordo, depois uma notificação extrajudicial e, não havendo sucesso, uma interposição de ação no Judiciário.

Na forma coletiva, um grupo de moradores de um mesmo prédio entra na Justiça representados pelo IBEDEC, por exemplo, para buscar uma solução para um problema comum a todas as unidades ou a todos os contratos. É a forma de defesa mais adequada, valendo aqui o princípio de que a união faz a força, ficando a briga mais barata pois o custo é dividido entre os proprietários e a argumentação mais convincente, porque será um erro geral.

Antes de qualquer ação é recomendável a obtenção de um parecer técnico sobre o objeto da ação: sejam vícios construtivos (laudo de engenharia), sejam vícios de emprego de material inferior (avaliação conjunta de um engenheiro e de um corretor de imóveis), sejam vícios contratuais (parecer jurídico de um advogado).

Uma vez de posse da documentação, o comprador ou grupo de compradores pode notificar a construtora via cartório ou carta com

Aviso de Recebimento, sobre os problemas encontrados na obra e a solução exigida. Guarde esta notificação, que também será usada no processo para mostrar que houve tentativa de acordo amigável e que não fora aceita pela construtora.

D. ÓRGÃOS DE DEFESA DO CONSUMIDOR NO DISTRITO FEDERAL

Dentro do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, previsto no artigo 105 do Código de Defesa do Consumidor, o consumidor lesado pode recorrer aos seguintes órgãos:

1-) Procon – entidade mantida pelo Governo do Distrito Federal, atende pelo no telefone 1512, pelo site www.procon.df.gov.br ou no Venâncio 2000, Bloco B-60, Sala 240, em Brasília (DF).

O PROCON tem poderes para aplicação de multas aos fornecedores que praticam abusos contra os consumidores e ainda tenta a conciliação entre consumidores e fornecedores.

2-) Ministério Público do Distrito Federal – PRODECON, é órgão público de tutela dos interesses dos consumidores que integra o Ministério Público do Distrito Federal e Territórios, atende pelo telefone 3343-9851 ou pelo site www.mpdft.gov.br

O PRODECON tem poder para instauração de inquéritos civis, a fim de apurar práticas abusivas contras os consumidores, além de ser o órgão competente para processar criminalmente os fornecedores infratores e ainda pode representar a coletividade de consumidores em Ações Civis Públicas.

3-) Os Juizados Especiais Cíveis, são órgãos do Poder Judiciário do Distrito Federal, e tem atendimento no Guará, Núcleo Bandeirante, Gama e no Plano Piloto. Mais informações pelo telefone 3343-7103 ou pelo site www.tjdft.gov.br

Os Juizados têm o poder de conciliar e julgar os problemas que lhe são submetidos, através de juízes leigos e de juízes togados. São destinados a atender causas de valor não superior a 40 salários mínimos. Nos Juizados as pessoas que tiverem problemas de até 20 salários mínimos podem reclamar sozinhos sem assistência de um advogado.

4-) IBEDEC – Instituto Brasileiro de Estudo e Defesa das Relações de Consumo – entidade privada, mantida pelos seus associados, atende pelos telefones 3345-6739 e 3345-2492, pelo site www.ibedec.org.br ou na CLS 414, Bloco C, Loja 27, Asa Sul, em Brasília (DF).

O IBEDEC não tem poder de multar empresas, porém pode buscar a conciliação entre consumidores e fornecedores e ainda entrar com ações judiciais para reparações de danos e para fazer valer os direitos descritos no Código de Defesa do Consumidor.

Basicamente, o objetivo do IBEDEC é reunir cientistas das áreas econômicas e jurídicas para estudar e orientar a população em geral com referência às relações de consumo e todos os seus desdobramentos, visando a difundir os direitos dos consumidores e a forma de defendê-los.

O IBEDEC também tem por objetivo lutar junto aos três Poderes da República Federativa do Brasil (Legislativo, Executivo e Judiciário) para que os direitos dos consumidores, garantidos pela Constituição Federal, Código Civil, Código de Defesa do Consumidor e Legislação Específica, sejam respeitados.

Tem por objetivo maior, lutar por um país mais justo.

O IBEDEC ainda atua no campo político, visando a sensibilizar os governantes e os legisladores quanto aos problemas vividos pelos consumidores, procurando soluções para estes problemas. Apresentamos constantemente sugestões legislativas que visem benefícios e respeito aos direitos do consumidor.

Dispõe o IBEDEC de um cadastro de profissionais da área econômica e jurídica que são conveniados para prestar serviços aos consumidores, evitando que pessoas entrem com ação errada na justiça e muitas vezes acabe sendo prejudicado.

Quem procura o IBEDEC recebe todas as informações referentes às relações de consumo gratuitamente e só se filia à partir do momento que for utilizar algum serviço, do próprio IBEDEC ou de seus conveniados.

O IBEDEC faz um amplo trabalho de informação da comunidade mediante a participação em entrevistas e debates no rádio, televisão e jornais visando a disseminar os meios de defesa a todos os consumidores.

Conheça mais a respeito do IBEDEC, tenha acesso a toda legislação do consumidor e consulte as notícias jurídicas mais recentes, entrando em nosso site na internet www.ibedec.org.br

Procure-nos! Conhecer seus direitos é a base para defender-se dos abusos!

Disque-Consumidor (61) 3345-2492 e 3345-6739

Home page: www.ibedec.org.br

E-mail: **ibedec@ibedec.org.br**

Autor: **Rodrigo Daniel dos Santos – Consultor Jurídico do
IBEDEC**

e-mail: rodrigo@ibedec.org.br