



MANUAL DO JOVEM CONSUMIDOR



**GOVERNO DO ESTADO
DE SÃO PAULO**

Governador	JOSÉ SERRA
Vice-Governador	Alberto Goldman

**SECRETARIA DA JUSTIÇA
E DA DEFESA DA CIDADANIA**

Secretário	Luiz Antônio Guimarães Marrey
------------	-------------------------------

**SECRETARIA DE RELAÇÕES
INSTITUCIONAIS**

Secretário	José Henrique Reis Lobo
------------	-------------------------

**FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA
DO CONSUMIDOR - PROCON/SP**

Diretor Executivo	Roberto Augusto Castellanos Pfeiffer
-------------------	--------------------------------------

MANUAL DO JOVEM CONSUMIDOR

Caro jovem

Você não precisa ler tudo de uma vez, mas sugerimos que tenha esse material a mão para poder consultá-lo sempre que necessário e ainda dividir as informações com a sua turma, seus parentes e com quem mais precisar!



Observatório Social das
Relações de Consumo

observatoriosocial@procon.sp.gov.br

FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON/SP

DIRETORIA DE RELAÇÕES INSTITUCIONAIS - dri.tecnica@procon.sp.gov.br

Organização:

SECRETARIA DA JUSTIÇA E DEFESA DA CIDADANIA - Assessoria de Defesa da Cidadania
SJDC-ADC

SECRETARIA DE RELAÇÕES INSTITUCIONAIS - Coordenadoria da Juventude



JUVENTUDE SP

Centro de Integração da Cidadania - CIC

Centro de Referência e Apoio à Vítima - CRAVI

Instituto de Pesos e Medidas - IPEM

Ministério Público - SP

Prefeituras Municipais

Instituições de Ensino

Entidades Civas

Ficha Técnica:

FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON/SP

Organização e elaboração do texto base:

DIRETORIA DE ESTUDOS E PESQUISAS - DEP

Diretora Valéria Rodrigues Garcia

Colaboração das diretorias:

ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS - DAF

ATENDIMENTO E ORIENTAÇÃO AO CONSUMIDOR - DAOC

FISCALIZAÇÃO

PROGRAMAS ESPECIAIS - DPE

Revisão, projeto gráfico e editoração eletrônica:

COORDENADORIA DA JUVENTUDE

Coordenadora Mariana Montoro Jens

Comunicação Eneida Moratto Lopes
Tathiana Segolim Anselmo

índice



03 APRESENTAÇÃO

04 INTRODUÇÃO

05 PUBLICIDADE

- Você sabia que o alvo é você?
- Você já ouviu falar em “oneomania”?

06 - 07 NA ESCOLA, COMO CONSUMIDOR

- De olho na matrícula
- Pagando a mensalidade
- Pedidos de transferência e diploma
- Material escolar
- Educação é para toda hora

08 FORMATURA

09 CURSOS LIVRES

10 CURSOS SEQUÊNCIAIS

10 AULAS PARTICULARES

11 - 13 FAZENDO COMPRAS

11- 13 O QUE VALE PARA QUALQUER TIPO DE COMPRA

- Informação
- Promoções
- Oferta
- Preço
- Pesquisa de preço
- Parcelamento ou financiamento
- Muitas vezes sem juros
- Garantia
- Atenção às condições de troca ou devolução do produto

14 COMPRANDO ROUPAS, CALÇADOS E ACESSÓRIOS

15 PRODUTOS PIRATAS

16 COMPRAS PELA INTERNET

17 O FASCINANTE MUNDO DOS ELETRÔNICOS

- Telefone celular
- Câmera digital
- Computador

18 AS MARAVILHAS – E ARMADILHAS – DA COMUNICAÇÃO

18 INTERNET

18 CELULAR

índice



19 HORA DE SE DIVERTIR

19 DURANTE OU DEPOIS DAS COMPRAS, QUE TAL UM LANCHE?

20 ORGANIZANDO UMA FESTA

- Vamos pensar numa festa elaborada
- E se a festa for simples ou em casa?

21 FREQUËNTANDO BARES, RESTAURANTES E CASAS NOTURNAS

- Consumo mínima
- Cardápio
- Você sabe a diferença entre diet e light?
- Couvert
- Couvert artístico
- Venda de cigarros e bebidas para menores
- Gorjeta

22 - 23 NO CINEMA, TEATRO, SHOWS E OUTROS EVENTOS

- Meia-entrada
- Estacionamento e manobrista

24 LAN HOUSE

25 VIAGENS

- Bagagem

26 CUIDANDO DE SUA SAÚDE E HIGIENE

26 SALÕES DE BELEZA

26 MEDICAMENTOS

27 PRESERVATIVO

27 ESTÉTICA

28 TATUAGENS E PIERCINGS

28 COSMÉTICOS

29 ADMINISTRE SEU DINHEIRO

30 - 31 VOCÊ E O PLANETA

- Compras X Produção de lixo
- Descarte de pilhas e baterias

32 GLOSSÁRIO

Manual do jovem consumidor



Os adolescentes e jovens entram cada vez mais cedo no mercado de consumo, antes até de entrarem no mercado de trabalho.

Um dos fatores que colabora é que já na infância são bombardeados por muitas informações e apelos publicitários que os incitam a consumir. Para muitas empresas, os jovens são alvos de um marketing especialmente elaborado para lhes despertar os mais variados desejos de consumo.

Uma outra característica dos jovens e adolescentes de hoje, é sua interatividade mais livre com seu meio ambiente (seja real ou virtual), o que leva ao fato de nem sempre estarem amparados por alguém que possa orientar suas escolhas, especialmente as de consumo.

Assim, somando a situação de crescente apelo ao consumo dirigido aos jovens e a necessidade de estarem melhor informados sobre seus direitos e deveres nas relações de consumo, a Fundação Procon São Paulo entendeu ser importante a elaboração de um material especialmente para esse segmento.

Acreditamos que as informações aqui reunidas, permitirão que os jovens possam tomar suas decisões de forma mais madura e eficiente nas situações de consumo que permeiam o seu cotidiano.

Não é uma publicação para ser consumida de uma vez, mas um manual para acompanhar seus leitores no seu dia-a-dia.

Esperamos que esse manual também seja uma contribuição a todos que se preocupam em dar aos jovens a oportunidade não só de se tornarem consumidores mais conscientes, mas também de reconhecer a importância de seu papel na sociedade como cidadãos, através de sua interação ativa nas relações de consumo e responsabilidades com o meio ambiente.

São Paulo, março 2009.
FUNDAÇÃO PROCON SÃO PAULO
COORDENADORIA ESTADUAL DA JUVENTUDE

Introdução

Você é um consumidor. Toda pessoa que compra ou utiliza um produto ou serviço, é um consumidor. Então, se ser consumidor parece inevitável, precisamos conhecer os nossos direitos. No Brasil, existe uma lei que todos conhecem como Código de Defesa do Consumidor (CDC) criada especialmente para a proteção e defesa dos consumidores. É importante que você também conheça e entenda o que diz a lei.



Antes de prosseguirmos, precisamos reconhecer que para sermos consumidores é preciso que alguém nos forneça o que consumir. Esse alguém, chamamos de fornecedor. O fornecedor tem uma série de responsabilidades sobre aquilo que fornece, pois se ele produziu e, ou, colocou no mercado um produto ou serviço e sabe muito bem quais os benefícios ou danos que ele pode nos trazer. Desta forma, o fornecedor sempre tem a obrigação de lhe dar informações sobre seu produto ou serviço, para que você possa avaliar e decidir livremente sobre comprar ou não, contratar ou não, e para que a utilização deste produto ou serviço não lhe cause nenhum dano ou prejuízo. Se o fornecedor cumprir suas obrigações de informar e mesmo assim você sofrer algum dano por causa do seu produto ou serviço, ele será responsabilizado e terá que tomar providências para “consertar” o estrago.

Para poder exigir que o fornecedor cumpra sua obrigação, você precisa conhecer seus direitos. Além disso, é importante ressaltar que você também tem muitas responsabilidades e que agir de forma consciente o ajudará a se defender em suas reclamações de consumo. Para cada ação de consumo que você pratica, cada escolha que você faz, existe uma consequência boa ou ruim não só para quem consome diretamente, mas para toda sociedade e meio ambiente. Quanto mais racional forem suas escolhas, melhor será para todos.

Publicidade

O alvo é você!

Vivemos em uma sociedade onde a ordem é acelerar o crescimento econômico: a produção é incentivada, pois todos querem mais empregos e mais renda a fim de garantir uma melhor qualidade de vida. Porém, se alguém produz, alguém tem que consumir. Assim, somos incentivados a consumir sempre, acreditando que isso é extremamente necessário e que nos trará satisfação e felicidade.



A publicidade tem esse papel: promover a venda de produtos e serviços. Existem publicidades muito interessantes que apresentam o produto ressaltando suas qualidades e prestando informações importantes que nos permitem optar entre comprar ou não. Muitas delas porém, nos vendem mais do que produtos: nos vendem emoções, nos seduzem ao consumo, como se comprar fosse sinônimo de ser feliz, ter status, ter amigos, etc.

Cabe a cada um de nós, assistir às publicidades e considerar os apelos de venda de forma crítica e consciente, analisando o produto ou serviço somente por aquilo que ele realmente é e não por aquilo que parece que vai nos proporcionar. Agindo assim, você se tornará um consumidor consciente, consumindo somente o que é realmente necessário. Caso contrário, você poderá tornar-se um consumista, gastando todo seu dinheiro em produtos que não trarão o que você realmente busca e ainda criando problemas inesperados como dívidas e doenças.

Fique ligado! Além da publicidade normal, que nos envolve por sua apresentação de imagens e sons, existem outras que são consideradas enganosas, pois dão informações falsas ou omitem informações que podem nos induzir ao erro, ou seja, nos leva a acreditar que o que está sendo vendido é uma coisa que, de fato, somente depois de comprar, percebemos que é outra. E também existem publicidades que são consideradas abusivas, pois exploram o medo ou superstição ou se aproveitam da inexperiência das crianças, desrespeitam valores ambientais ou cometem outros abusos que podem levar o consumidor a se comportar de forma prejudicial à sua saúde ou segurança.

Esses dois tipos de publicidades, enganosa e abusiva, são proibidas e devem ser denunciadas.

Você já ouviu falar em "oneomania"?

Milhares de pessoas já se tornaram consumidores compulsivos e hoje sofrem de uma doença chamada oneomania. Para essas pessoas o que importa é comprar, seja lá o que for! No ato da compra, elas sentem prazer e felicidade, mas depois, a culpa pelos excessos cometidos lhes trazem frustração, angústia, além de muitas dívidas. Essa doença tem tratamento, pode ser controlada, mas ainda não tem cura.

Na escola, como consumidor

Se você estuda em uma escola pública, não existe entre você e sua escola uma relação de consumo, já que você não paga diretamente pelos serviços (somente através de impostos). Mas se você estuda em uma escola particular, você paga pelo serviço que recebe, então sua relação com a escola ocorre através das regras do contrato que foi assinado, pelo Código de Defesa do Consumidor e outras legislações específicas.



Porém, em qualquer dos casos, vale a pena estar ciente de como se relacionar com sua escola: saber quais são seus direitos e suas responsabilidades. Você pode, inclusive, levar essas dicas importantes a seus pais ou a quem custeia seus estudos.

De olho na matrícula

Há escolas que promovem a reserva de matrícula já a partir do mês de outubro. Pode ser cobrada uma taxa para esta reserva, porém, esse valor deve ser descontado do valor da matrícula ou da primeira mensalidade.

Normalmente, as escolas estabelecem um prazo para a desistência da reserva e a devolução dos valores pagos portanto, fique atento. Se o cancelamento for antes do início das aulas a escola deve devolver todo valor pago, mas pode descontar despesas administrativas, desde que comprovem que existiram de fato e que já tenha informado essa condição no dia da reserva. Se o cancelamento ocorrer depois do início das aulas, você poderá perder o valor pago.

Tanto para quem vai entrar em uma nova escola, quanto para os alunos que vão somente se matricular no próximo ano, a escola deve divulgar a proposta de contrato, o valor da anuidade e o número de vagas por sala, pelo menos 45 dias antes da final da matrícula.

Pagando a mensalidade

O contrato com a escola deve informar o valor total a ser pago (anuidade ou semestralidade) e o valor de mensalidade correspondente a cada plano de pagamento ofertado. Geralmente, as escolas parcelam as anuidades em 12 ou 13 mensalidades. Atenção: o valor da matrícula e da reserva fazem parte deste total. Depois de assinado o contrato, a escola não pode fazer nenhum reajuste de valor. A multa por atraso no pagamento não pode ser maior que 2% do valor total da mensalidade.

Quem estiver com a mensalidade em atraso poderá receber cobrança mas nunca sofrer qualquer tipo de ameaça ou constrangimento. Além disso, o aluno não pode ser impedido de frequentar aulas, fazer provas, ter documentos retidos ou qualquer outro "castigo" ou punição.

Na escola, como consumidor



O Procon-SP entende que por se tratar de prestação de serviço envolvendo educação, a escola não pode incluir o aluno ou pai devedor no cadastro de inadimplentes do sistema financeiro (SPC ou SERASA). No entanto, isso não significa que alguém possa tirar vantagem indevida entrando em uma escola já com o propósito de não pagar. Ficar devedor só é admissível por circunstâncias não esperadas, pois, do contrário, é praticar ato que prejudica a todos (professores que não recebem seus salários, escola que deixa de investir etc.).

Pedidos de transferência e diplomas

Sempre que você precisar de um histórico escolar ou documento de transferência, formalize o pedido por escrito e guarde uma cópia. Pode ser cobrada uma taxa para a expedição destes documentos. O mesmo ocorre para a confecção, emissão e registro de diplomas. Porém, o certificado de conclusão de curso é um direito seu e este documento deve ser expedido gratuitamente.

Material escolar

A escola deve fornecer uma lista do material escolar e não pode exigir que a compra seja feita em local indicado por ela quando os produtos podem ser encontrados em qualquer loja ou livraria. Além disso, a escola também não pode exigir produtos de marca específica, nem solicitar materiais para uso comum da escola, tais como, papel para provas e avisos internos, material para atividades de laboratório, biblioteca, etc.

No caso das escolas que trabalham com o sistema de apostilas, ela poderá vender diretamente esse material ou indicar o local da compra. O mesmo ocorre com o uniforme escolar, somente a escola que possui uma marca registrada poderá exigir que a compra seja efetuada em determinado revendedor.

(Veja também o item “Fazendo compras - Pesquisa de Preços”)

Educação é para toda hora

Ajude o meio ambiente reutilizando os materiais do ano anterior que ainda tenham condições de uso, como lápis, borrachas, canetas e outros.

Não desperdice papel!!!

Você sabia que para produzir uma tonelada de papel são necessárias de duas a três toneladas de madeira, uma grande quantidade de água e muita energia? Além disso, para separar e branquear a celulose são utilizados produtos químicos altamente tóxicos que representam riscos à saúde humana e ao meio ambiente. Você pode colaborar utilizando os dois lados do papel ao imprimir ou escrever, revisando os textos na tela do computador e só imprimir quando for realmente necessário. Dê preferência ao papel reciclado e doe seus livros didáticos usados.

Formatura



Depois de tanto esforço e tanta dedicação, nada mais justo que promover uma bela festa de formatura com os amigos. Mas como fazer isso?

Os preparativos começam com meses de antecedência e vocês podem contratar uma empresa especializada para providenciar tudo. No entanto, muitos cuidados devem ser tomados para que o momento seja realmente uma festa e não um grande pesadelo.

O primeiro passo é eleger uma "Comissão de Formatura" para gerenciar o planejamento e organização do evento, garantindo que as decisões sejam coletivas.

Na contratação de uma empresa, a comissão deve pesquisar várias propostas comparando os preços e serviços oferecidos. Sempre que possível, é aconselhável vistoriar os locais pretendidos para o evento, provar cardápios ou até mesmo, comparecer em outro evento promovido pela empresa.

No contrato, que é coletivo, devem constar as datas, horários e locais da colação e do baile, o que será servido, a quantos convites e mesas cada formando terá direito, se a música é ao vivo ou não e qual o repertório, dentre outros detalhes. Quanto ao preço, além do total, cada item deve estar especificado separadamente, indicando a forma de pagamento, o número de parcelas e os encargos por atraso.

Cada aluno participante deverá ficar com uma cópia do contrato e estar ciente da importância de manter os pagamentos em dia. Neste documento, deve estar claro quais são os critérios para quem quiser desistir e como será a restituição da quantia paga.

É claro que todos vão querer registrar o momento, com fotos ou filmagem, por isso, é importante verificar se o serviço já está incluso. Em caso afirmativo, observe qual a quantidade mínima de fotos estipulada no contrato. Caso considere a quantidade elevada, negocie uma diminuição que atenda aos interesses da turma de forma geral. Também é sempre bom verificar antes se os familiares terão permissão para utilizarem máquinas fotográficas e filmadoras próprias evitando problemas no dia da festa.

Cursos livres



Ao contratar um curso livre (línguas, informática, desenho, natação, etc.) leia atentamente o contrato e verifique se tudo que foi oferecido, seja verbalmente ou por folhetos publicitários (que devem ser guardados), consta da mesma maneira. O contrato deve descrever, além de outras informações:

- qual a programação do curso;
- qual o tempo de duração (módulo, séries, etc.);
- quantas aulas por semana, qual a sua duração e em que dias ocorrerão;
- datas de início e término do curso;
- valor total e das parcelas;
- forma de pagamento;
- local das aulas;
- material a ser utilizado;
- se existe possibilidade de reposição das aulas;
- condições para o cancelamento.

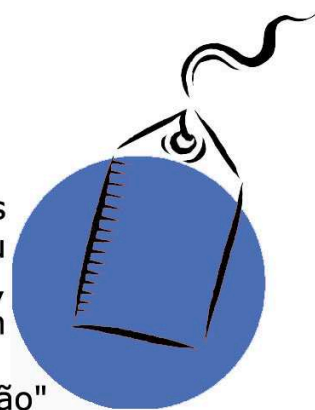
Solicite assistir uma aula teste e observe a qualidade dos profissionais e a infra-estrutura do curso.

Há ofertas que informam que o curso é gratuito e que o aluno só paga o material didático. O que ocorre na prática, é que o custo do material didático é o custo de um curso normal, só que, se você desiste do curso, normalmente eles querem receber o valor total do contrato afirmando que este valor refere-se somente ao material que foi fornecido. Portanto, fique atento a este e outros tipos de ofertas que oferecem vantagens exageradas porque elas podem na verdade, encobrir muitas desvantagens.

Se você vai fazer um curso profissionalizante certamente espera receber um certificado no final. Estes cursos somente emitirão certificado com alguma validade se estiverem inscritos e registrados em órgãos competentes, por isso, verifique isso antes da contratação

Cursos seqüenciais

São cursos de formação superior alternativos, com viés profissionalizante. Sua conclusão lhe dará atualização ou ampliação de qualificação técnica acadêmica ou profissional, conferindo um atestado ou diploma no campo estudado. Diferem dos cursos de graduação tradicional, pós graduação ou extensão. Os cursos seqüenciais não podem ser vistos como uma "abreviação" da graduação, mas como uma alternativa de profissionalização.



Os cuidados na hora da contratação são os mesmos para qualquer contrato de educação.

Aulas particulares

A aula particular é uma prestação de serviço: você contrata o serviço de um professor. Assim, é sempre bom firmar um contrato, mesmo que simples, com as obrigações de cada um como, por exemplo, horário das aulas, duração, valor, data e modo de pagamento, além de cláusulas sobre reposição, conteúdo das aulas e rescisão.

Fazendo compras

Fazer compras não pode ser encarado como uma brincadeira. Embora possa ser divertido passear em um shopping, olhar vitrines e até mesmo sentar na praça de alimentação para comer e bater-papo, esse é o momento certo de exercitar sua atitude como consumidor consciente. Analisar produtos, comparar preços, exigir qualidade e, acima de tudo, comprar com responsabilidade, é um desafio para todos, mas com as dicas abaixo, você pode se sair muito bem e ainda provar que sabe bem o que quer e que não se deixa enganar.



O QUE VALE PARA QUALQUER TIPO DE COMPRA

Veja a seguir, o que é essencial saber em qualquer compra:

Informação - Você tem direito a todas as informações sobre o produto que pretende adquirir: preço, características, funcionalidade, etc. Portanto, pergunte, examine e cobre se houver falta de informação.

Promoções - Que tentação são as promoções, não é mesmo? Porém fique esperto e não se perca fazendo compras desnecessárias só porque achou uma boa oportunidade. Essa boa oportunidade realmente acontece quando você já havia planejado uma compra e encontrou uma boa oferta.

E tem mais: tome cuidado! Produtos oferecidos em promoções podem apresentar pequenos defeitos ou mesmo estar danificados. Observe bem o produto, teste quando for o caso e, se notar que realmente há um pequeno defeito mas que, mesmo assim, vale a pena comprar, solicite que este defeito seja especificado na nota fiscal pois mesmo comprando em promoção seus direitos permanecem garantidos.

Oferta - Guarde todas as ofertas que o levaram a comprar um produto, tais como, folhetos, encartes de revista ou jornal, pois eles têm validade legal para exigir o que foi prometido. Tudo que o vendedor oferecer verbalmente peça que seja colocado por escrito e assinado, assim você conseguirá comprovar que a oferta foi feita. Promessa é dívida, ou seja, tudo que foi oferecido deve ser cumprido, caso contrário, você terá o direito de exigir que o fornecedor lhe dê outro produto ou prestação de serviço de mesma característica. Além disso, você ainda tem a possibilidade de cancelar o negócio e receber de volta o que já foi pago.

Preço - Os preços devem estar sempre visíveis. Podem estar diretamente no produto, nas gôndolas ou em tabelas onde você pode verificar o valor do código do produto. O importante é que você fique à vontade para anotar e fazer comparações e não tenha que ficar perguntando a todo momento ao vendedor "quanto custa?".

Pesquisa de preço - O Procon/SP sempre realiza pesquisas comparativas de preço e verifica que, entre lojas diferente podemos encontrar o mesmo produto com

Fazendo compras

grandes diferenças de preço que significam, na prática, que pelo valor de um em uma loja, muitas vezes você consegue comprar até três produtos em outra. Fique esperto e faça sempre uma pesquisa de preços (visite as pesquisas do Procon no site www.procon.sp.gov.br).



Parcelamento ou financiamento - Quando o preço for parcelado ou financiado, o vendedor deve informar: o preço do produto; a taxa de juros; a quantidade de parcelas e periodicidade (se é mensal, bimestral, etc.); o total a pagar com e sem financiamento; as taxas e juros pelo atraso no pagamento.

Muitas vezes sem juros - Saiba que embora seja comum o anúncio de venda de produtos com o preço parcelado em algumas vezes sem juros, isso não existe de verdade. Os juros estão lá. O que acontece é que o vendedor do produto calcula o preço já com juros e divide em algumas vezes, dizendo que a parcela é sem juros. Por isso, ao comprar à vista, insista para obter um "desconto". O vendedor não é obrigado a dar o desconto mas se ele quiser mesmo fazer a venda, pode ceder aos seus apelos, tirar os juros que estavam "escondidos" nas parcelas e vender a você por um preço à vista, menor do que o anunciado.

Garantia - Existem dois tipos de garantias: a legal e a contratual. A garantia legal é aquela que a Lei (Código de Defesa do Consumidor - CDC) determina o que todo produto tem. Isso significa que, mesmo se ninguém lhe disser nada, qualquer produto não durável (alimento, sabonete, etc.) tem 30 dias de garantia e qualquer produto durável (televisão, armário, etc.) tem 90 dias de garantia. Assim, se você comprou um produto e ele apresentou defeito você tem esse prazo para solicitar que o fornecedor (loja, fabricante, importador, etc.) solucione o problema. Se o problema for na quantidade do produto, o fornecedor deve, imediatamente, dar um desconto no preço equivalente a quantidade que falta, complementar o peso ou a medida, trocar o produto por outro sem o defeito ou ainda, de acordo com o que você escolher, devolver o seu dinheiro. Caso o problema seja outro, o fornecedor terá até 30 dias para "consertar" o produto.

Se o prazo de conserto não for obedecido, você poderá exigir seu dinheiro de volta ou a troca do produto por outro igualzinho, e claro, sem o defeito. Também é possível aceitar um desconto, caso considere que pode usar o produto mesmo assim. É sempre você que escolhe o que vai querer.

A garantia contratual é aquela que o fornecedor oferece porque quer. Nesse caso, o produto deve vir acompanhado de um Certificado de Garantia, que informe quais são as condições da garantia, ou seja, o que ela cobre, o prazo e o que você deve fazer para utilizá-la. No momento da compra, a loja deve preencher e assinar esse certificado e entregar junto com o manual de instrução do produto, quando for o caso. O Procon/SP entende que o prazo da garantia legal é somado ao da contratual, ou seja, se um fornecedor dá um prazo de 90 dias para o seu produto ele terá, na prática, 180 dias de garantia (90 de prazo legal + 90 de prazo contratual).

Fazendo compras

Atenção às condições de troca ou devolução do produto - Quem comprar um produto de cor ou modelo inadequado não pode obrigar a loja a trocar, pois o CDC só dá o direito à troca por defeito do produto e somente se o fornecedor não resolveu o problema no prazo.



Muitas lojas, porém, oferecem aos consumidores a possibilidade de troca imediata. Se houver essa oferta é importante que você verifique quais são as condições para isso, por exemplo, se é necessário apresentar alguma etiqueta do produto, qual é o prazo e dia para troca etc. E não esqueça: solicite que isso seja anotado na nota fiscal ou em outro documento!

Se você é um daqueles consumidores envolvidos com a era digital fique ligado: se sua compra for feita pela internet, pelo telefone ou de outra forma que não tenha sido na loja, você tem o direito de se arrepender, isso porque não temos contato direto com o produto quando compramos por esses meios. Assim, o que geralmente vemos é apenas uma imagem ou descrição do produto e aí quando recebemos a mercadoria percebemos que não era bem aquilo que nos pareceu. Nestes casos, você pode exercer seu "direito de arrependimento" da compra. Para isso, deve entrar em contato com o fornecedor no prazo máximo de 7 (sete) dias, a contar do recebimento do produto, e pedir o cancelamento da compra e devolução do que já foi pago. O produto deve ser devolvido e o pedido de cancelamento formalizado, ou seja, feito por escrito, seguido de um comprovante que atesta que o fornecedor recebeu a solicitação dentro do prazo (por exemplo, uma carta enviada pelo correio com Aviso de Recebimento - A.R., onde o que vale é o dia da postagem, ou um recibo assinado pelo fornecedor, etc.).

O direito de arrependimento vale também para contratação de serviços. Mas não esqueça: isso só vale para compras realizadas à distância, ou seja, se você comprou na loja e teve contato direto com o produto, não tem o direito de arrependimento.

Comprando roupas, calçados e acessórios



Além de buscar um visual diferente é importante fazer as compras não só guiado pelo emocional, mas principalmente pelo racional, pois assim você garante a compra de produtos com qualidade e faz valer seus direitos e o seu dinheiro!

Nas roupas, a escolha do modelo é sua, mas você deve preocupar-se também com a composição do tecido, pois certos tipos de tecidos podem não ser compatíveis com sua pele e lhe causarem alergia.

Isso vale especialmente quando você irá presentear alguém. Na etiqueta do produto você deve encontrar informações sobre a composição do tecido e outras que são obrigatórias, tais como, orientações de como lavar, secar e passar a roupa, que devem ser seguidas para que sua roupa tenha maior durabilidade.

Lembre-se: as lojas não são obrigadas a trocar roupas e calçados que foram comprados no tamanho errado ou porque você, ao experimentar em casa, não gostou. Experimente antes e verifique se a loja oferece a possibilidade de troca.

Produtos piratas

Comprar produtos piratas parece ser ótimo, pois permite o acesso a produtos “iguais” aos originais por um preço bem mais baixo o que nos leva a comprarmos mais e até presentear a turma!



Então, qual é o problema de comprar esses produtos? Bem, não há um problema e, sim, muitos. Os produtos piratas são comercializados sem autorização, sonegam impostos e muitas vezes utilizam mão-de-obra ilegal (infantil, escrava, etc.). Só assim é possível diminuir tanto o seu preço final. Se você compra esses produtos, está contribuindo para que todas essas ações ilegais continuem.

Além disso, você pode ser diretamente prejudicado, pois esses produtos não são inspecionados, não passam por testes de qualidade e apresentam riscos à saúde e à segurança de todos.

Há vários exemplos de danos que esses produtos podem causar:

- os CDs, DVDs e programas de computadores piratas podem danificar seus aparelhos de reprodução;
- roupas e calçados podem causar danos à saúde por conterem substâncias tóxicas nos tecidos ou não ter amortecimento adequado para os pés;
- os brinquedos possuem substâncias tóxicas que podem ser ingeridas e peças que se soltam causando acidentes e danos a saúde, além de terem pouca durabilidade;
- um “simples” óculos de sol, por não ter tratamento adequado das lentes, pode até causar cegueira;
- perfumes clandestinos também podem causar graves alergias.

Existe ainda, o risco de prejuízo financeiro, pois esses produtos são vendidos sem nota fiscal e sem garantia e, no caso de qualquer problema, você não vai poder reclamar e exigir seus direitos.

Compras pela internet



Comprar pela Internet parece mais fácil pela comodidade e pela possibilidade de comparar preços e produtos sem sair de casa. Mas a compra pela Internet exige alguns cuidados especiais já que você não está cara a cara com o vendedor. Além disso, o meio virtual permite muitas vezes que, sem nos darmos conta disso, terceiros tenham acesso às nossas informações.

Assim, ao decidir comprar por este meio, você deve primeiro verificar como poderá localizar o fornecedor: telefone e endereço para contato são importantes.

Cheque o prazo de entrega, se há cobrança de frete e como você poderá fazer se tiver que registrar alguma reclamação ou até devolver o produto.

Não forneça informações pessoais desnecessárias para a realização da compra e verifique as medidas que o site adota para garantir a segurança de que seus dados não serão divulgados. Se for necessária a utilização de senha, escolha uma senha segura utilizando letras e números.

Guarde todos os dados da compra (o nome do site, os produtos adquiridos, o valor e a forma de pagamento) por meio eletrônico (salve cópia das páginas do site, e-mails trocados...) ou então, imprima-os. Quando receber o produto, verifique se veio acompanhado de Nota Fiscal e confira o pedido e o estado da mercadoria, se houver algum problema não aceite o produto.

Nunca realize transações on-line em lan houses, cyber cafés ou computadores públicos, pois eles podem não estar adequadamente protegidos.

O fascinante mundo dos eletrônicos



Devido a grande variedade de produtos oferecidos no mercado, muitos consumidores acabam “comprando errado” porque não tomaram alguns cuidados básicos, como por exemplo, definir o que quer comprar, verificar e comparar todas as características dos modelos disponíveis, sanar todas as dúvidas sobre o produto, saber qual é o tipo de voltagem (110v ou 220v), entre outras.

Para ajudá-lo, apresentamos algumas dicas úteis sobre os produtos mais comprados atualmente pela galera:

Telefone celular - além de definir as características do produto que lhe interessa, avalie também os planos pré e pós pago. Alguns pacotes de serviços oferecidos pelas operadoras incluem o aparelho com preços menores ou até de graça, mas pode ser apenas um atrativo para aquisição de um plano muito caro, que está muito além das suas reais necessidades. Hoje em dia, o lançamento de novos celulares é constante por ser um produto que passa por mudanças e dispõe de novidades todos os dias. Verifique se é vantagem comprar um modelo com mais recursos do que você é capaz de utilizar, ou um modelo mais simples que supra suas necessidade reais.

Câmera digital - observe os acessórios que acompanham o produto como baterias, carregador, cartão de memória e demais acessórios. E não se esqueça: experimente a câmera antes de comprar, avaliando a facilidade de utilização de seus comandos.

Computador - Você pode optar por comprar um computador “pronto” que contenha todos os acessórios necessários para a sua utilização ou você mesmo pode montar um computador adquirindo componentes separadamente. Seja qual for a opção, primeiro procure definir quais serão as suas necessidades (se comunicar por Internet, utilizar jogos, utilizar mídias...), pois são elas que apontarão qual o melhor processador, a quantidade de memória (espaço) que você precisará, quais os melhores acessórios (monitor, teclado, mouse). O importante é se informar, pesquisar, comparar preço e qualidade.

Nem sempre você precisará de um computador de última geração - que normalmente são os mais caros por ser de tecnologia mais avançada. Um computador muito antigo também pode fazer com que você tenha dificuldade de acessar programas mais recentes, mas é possível trocar alguns componentes e “turbiná-lo” tornando-o tão eficiente quanto os mais novos.

As maravilhas - e armadilhas - da comunicação



No mundo atual, parece que não existem mais barreiras na comunicação entre as pessoas. Tempo e espaço foram encurtados e podemos ter contato com pessoas do mundo todo, informações e notícias de lugares que nem imaginávamos existir.

Tudo que as novas tecnologias nos apresentam é encantador, mas também pode esconder algumas armadilhas e temos que estar atentos.

INTERNET

Bater-papo e conhecer novos amigos é sempre bom. Mas na Internet podemos ter problemas se não tomarmos alguns cuidados com o que dizemos online. Pessoas mal intencionadas entram em salas de bate-papo e se fazem passar por crianças ou adolescentes em busca de informações. Essas informações podem gerar desde uma compra indevida, utilizando o seu nome ou de um parente, e até mesmo um seqüestro. Portanto, nunca informe o local onde reside, o nome de seus pais, a escola onde estuda ou qualquer outro dado pessoal. Lembre-se que, assim como não passamos nossas informações pessoais a desconhecidos na vida real, não podemos passá-las a estranhos na Internet. No mundo virtual, qualquer um pode fingir ser o que não é e ocultar suas reais intenções.

(veja também o item compras pela Internet)

Ao utilizar seu e-mail, não abra mensagens de remetentes desconhecidos pois podem conter vírus. Cuidado com anexos e links, pois podem conter programas que capturam suas informações. Desconfie de mensagens que prometem prêmios, que enviem fotos, mensagens de amor ou amizade, com cartões virtuais, etc.

CELULAR

O celular é um ótimo meio de comunicação, mas você precisa saber utilizá-lo. Isso não significa dominar o uso de todas as funções mas justamente, na hora da compra, pensar bem se você realmente precisa do último modelo com todas as novidades. Certamente é o modelo mais caro e em pouco tempo já vai estar desatualizado. Seja esperto e não se deixe levar por modismos. Pense que é somente um aparelho que deve servir para ações bem específicas.

Para decidir o modelo que você quer comprar, verifique todas as funções do aparelho, compare com outros e avalie sua utilidade real. Também verifique qual é o melhor plano de serviços a contratar, considerando sempre como pretende usar o telefone e quanto pode realmente gastar com isso. Muitas vezes, o que você gasta com celular poderia ser gasto para reunir vários amigos e ter um ótimo bate-papo, ao vivo.

Guarde todos os recibos e notas de compra e publicidade para poder reclamar se houver algum problema pois o fornecedor deve cumprir tudo que prometeu.

Hora de se divertir

Na hora de se divertir, as opções são muitas: desde organizar uma festa, sair para um balada, tomar um lanche durante as compras ou simplesmente assistir um filme. Para cada atividade, você deve estar ligado em algumas questões. Se você observar as dicas listadas aqui sua turma logo vai perceber o quanto é bom andar com alguém como você, que não vacila e aproveita os momentos sem se esquecer de seus direitos e obrigações.



Durante ou depois das compras, que tal um lanche?

É comum sairmos para fazer compras e darmos uma paradinha para um lanche. Por opção ou mesmo necessidade, fazer uma refeição fora de casa requer alguns cuidados.

Ficar atento às condições gerais do local escolhido para o lanche, principalmente quanto à higiene, é fundamental para prevenir o consumo de alimentos contaminados e, portanto, nocivos à nossa saúde.

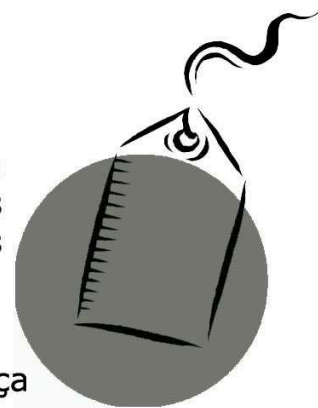
Alimentos vendidos na rua raramente estão livres de algum problema, pois estão em contato com a poluição urbana, expostos à contaminação de microorganismos, insetos e animais. Normalmente os alimentos não estão devidamente protegidos, refrigerados e não são manuseados com higiene. Se você verificar falta de condições adequadas, não consuma o alimento.

Em bares, lanchonetes e similares, observe as condições de higiene não só do local mas também dos funcionários (muitos, por exemplo, manuseiam alimentos e dinheiro ao mesmo tempo). Não tenha medo de devolver qualquer alimento que esteja mal cozido, com cheiro estranho ou aparência de pouca higiene.

Organizando uma festa

Uma festa pode nascer da vontade de comemorar alguma data especial ou simplesmente reunir os amigos. Assim, algumas festas podem ser mais simples e informais, enquanto outras mais elaboradas e formais.

Para qualquer tipo de festa existem algumas observações importantes para que esse evento não se torne uma dor de cabeça nem para você, nem para os convidados.



Inicialmente, sempre pondere sobre a conveniência do evento e sua possibilidade financeira ou de quem vai custear a festa (pais, parentes ou outros). Divertir-se por um dia e se preocupar com dívidas pelo resto do ano não parece ser uma boa opção. Planejar com antecedência é sempre melhor do que improvisar. Se a comemoração for de última hora, opte por alternativas mais simples e baratas, onde todos possam se reunir e dividir os gastos. No caso de ocasiões especiais, o planejamento inclui guardar dinheiro para a festa e depois escolher todos os detalhes de acordo com o que você tem disponível.

Para uma festa elaborada - Neste caso, os convites são importantes pois passam aos convidados uma idéia de como será a festa. Escolha o modelo. As empresas normalmente apresentam catálogos onde é possível verificar o tamanho do convite, o seu conteúdo informativo, tipo de papel e letra, e outras opções. Antes de decidir, peça orçamentos para que você possa comparar as propostas, analisar preços, condições de pagamento e qualidade. Veja se é possível efetuar o pagamento no momento da entrega do material e, se não for, ofereça apenas uma parte como sinal, deixando o restante para depois. Não esqueça de indicar o tipo de festa e com qual traje o convidado deve comparecer.

Você pode contratar um salão de festa, uma chácara recreativa ou só um serviço de Buffet. Se for alugar um local, visite primeiro e verifique todas as instalações, principalmente os banheiros, a cozinha e se há estacionamento disponível para os convidados. Na contratação do Buffet, verifique se consta no contrato tudo que foi combinado: data do evento, horário, tipo e quantidade de comidas e bebidas que vão ser servidas, como será o serviço, enfim, tudo corretamente especificado e com o preço de cada item. Além disso, é importante definir o número de convidados, como será o controle de entrada e se há adicional a ser pago por convidado extra. Depois de tudo acertado e assinado, fique com uma cópia do contrato.

E se a festa for simples e em casa - Tome cuidado na hora de comprar bebidas e alimentos. A compra de alimentos deve considerar especialmente as condições de higiene e armazenamento destes produtos por questões de saúde. Alimento estragado é sinônimo de doenças e você não vai querer que seus convidados passem mal e tenham péssimas lembranças de sua festa.

Verifique a cor, o cheiro dos alimentos e sua embalagem e não compre produtos com data de validade vencida, que estejam amassados ou com o lacre aberto. Pães e doces devem ser adequadamente embalados. Quanto às bebidas, verifique se estão bem fechadas e não compre se houver algum vazamento ou rachadura.

Frequêntando bares, restaurantes e casas noturnas



Nos bares, restaurantes e casas noturnas, além de verificar as condições de higiene e limpeza, todo consumidor deve estar atento às seguintes regras:

Consumação mínima - a cobrança de "consumação mínima" é proibida no Estado de São Paulo, pois neste caso o estabelecimento estaria obrigando o consumo, o que contraria o CDC (Código de Defesa do Consumidor).

Cardápio – na entrada do estabelecimento deve estar afixado um cardápio ou um cartaz que informe os serviços de refeições oferecidos e seus valores, bem como quaisquer outras cobranças.

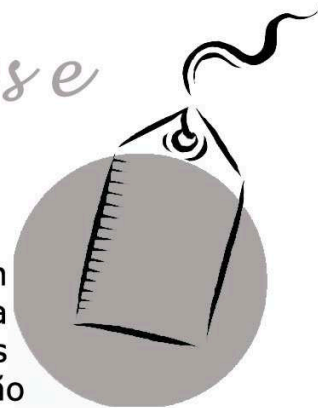
Couvert - chama-se "couvert" as variedades (petiscos, pães, patês e outras gostosuras) oferecidas como "tira gosto" pelo estabelecimento ao consumidor enquanto este espera pelo prato solicitado. Geralmente, o garçom coloca na mesa sem nada perguntar e muitos acham que é uma "cortesia". Fique atento, e saiba que o preço do couvert deve constar no cardápio além de estar afixado na tabela de preços exposta na porta do estabelecimento. Se você não tiver interesse, mas for servido, recuse imediatamente, pois se não o dispensar, ainda que não consumir, ele será cobrado.

Couvert artístico – se no local houver apresentações de música ao vivo ou qualquer outra manifestação artística que cobre "couvert artístico" é obrigação do estabelecimento, informar no cardápio e em cartazes o valor cobrado por pessoa e os dias e horários das apresentações. Somente nos dias e horários indicados é que pode haver a cobrança.

Venda de cigarros e bebidas para menores - as bebidas alcoólicas e o cigarro podem causar dependência física ou psíquica. Portanto, o Estatuto da Criança e do Adolescente declara que é crime a venda, fornecimento ou entrega, de qualquer forma, destes e outros produtos que possam causar dependência à crianças ou adolescentes.

Gorjeta – A gorjeta não é obrigatória. Normalmente, ela é cobrada junto com a conta final. Verifique se este valor está incluído e se não concordar com o valor cobrado, não quiser pagar, ou quiser dar outro valor, é um direito seu.

Indo ao cinema, teatro, shows e outros eventos



O preço do ingresso deve ser divulgado e exposto de forma bem visível. Ele pode variar conforme o tipo de acomodação e distância do local da apresentação. Em locais onde existem setores diferenciados, a bilheteria deve apresentar mapas com a localização exata das poltronas em relação ao palco. Como garantia, guarde anúncios de promoções do evento bem como o canhoto do ingresso para o caso de problemas posteriores.

O estabelecimento deve informar quantos lugares são disponíveis e não pode vender mais ingressos do que a lotação total. Quando não houver mais ingressos, deve colocar um cartaz bem visível informando que a lotação está esgotada.

Alguns locais oferecem a opção de reservar a entrada por telefone. Se fizer isso, questione a forma de pagamento e onde os ingressos devem ser retirados. No caso de entrega em domicílio, condicione o pagamento à entrega dos ingressos e solicite a identificação do entregador.

Quando o espetáculo ou jogo for cancelado, sua data de realização alterada, ou sua lotação estiver esgotada e você já comprou o ingresso, terá direito à devolução do dinheiro.

Quem compra ingressos pela Internet tem os mesmos direitos de quem compra ingressos na bilheteria e deve ter os mesmos cuidados.

Não compre ingressos de cambista, pois além de pagar mais caro, você corre o risco de comprar um ingresso falso e não entrar no evento. Comprar ingresso assim, é incentivar uma prática nociva à todos.

MEIA-ENTRADA

Os alunos do Estado de São Paulo, matriculados no ensino fundamental, médio e superior têm direito a pagar meia-entrada nos cinemas, circos, espetáculos teatrais, esportivos, musicais e de lazer em geral.

Além disso, na cidade de São Paulo, há uma Lei Municipal que também dá o mesmo direito aos alunos matriculados em cursos profissionalizantes (básico e técnico), pré-vestibulares e pós-graduação.

Caso o estabelecimento se recusar a vender a meia-entrada e você não quiser perder o evento, compre a entrada normal e depois reclame no PROCON pedindo a devolução do dinheiro pago indevidamente.

Na entrada da sala de exibição, pode ser exigida a apresentação de seu documento de identidade ou documento que prove que você é realmente um estudante.

Indo ao cinema, teatro, shows e outros eventos



Para as crianças em geral, não existe nenhuma lei que determine o direito à meia entrada, mas os cinemas em São Paulo, normalmente, dão este direito para crianças de 3 a 12 anos.

ESTACIONAMENTO E MANOBRISTRA

Sempre que for oferecido serviço de estacionamento, a empresa se torna automaticamente responsável pelo veículo. Os estabelecimentos com mais de 50 vagas são obrigados por lei a possuir seguro contra roubos.

Tenha cuidado com pessoas que se dizem manobristas do estabelecimento e, quando necessário, verifique com o local se essa pessoa realmente é um funcionário da casa. Exija ainda o comprovante de entrega do automóvel conferindo data, local, horário e placa do veículo.

Lan house

No Estado de São Paulo existe, desde 2006, uma Lei que regulamenta o funcionamento das lan houses ou cyber cafés. Dentre outras coisas, ela determina que o estabelecimento deve cadastrar seus clientes e exigir a apresentação do documento de identidade. Quem não apresentar o documento e não se cadastrar não pode fazer uso dos computadores.



Além disso, menores de 12 (doze) anos não podem entrar na lan house sem estar acompanhado de um de seus pais ou de um responsável. Os adolescentes de 12 (doze) a 16 (dezesesseis) anos podem entrar sozinhos, mas têm de apresentar uma autorização por escrito dos pais ou responsável legal.

Todos os menores de 18 (dezoito) anos devem informar o nome de seus pais e o nome da escola onde estudam, bem como o horário de suas aulas e não poderão ficar na lan house após a meia-noite, a menos que também apresentem uma autorização por escrito dos pais ou responsável.

Viagens



Em uma viagem de férias, fim-de-semana ou feriado prolongado, o que menos queremos ter é problemas. Portanto, seguindo algumas dicas básicas, você vai, se diverte e volta tranquilo.

Se for viajar através de uma agência de viagem, procure referências com pessoas conhecidas. Verifique e compare os preços de várias agências, considere os valores cobrados pelo transporte (aéreo, terrestre, navio, misto), quais os tipos de acomodação que você prefere (hotel, pousada, quarto individual, duplo...), quantas e quais refeições estão inclusas, número exato de dias da viagem, valor e condições de pagamento, despesas extras enfim, tudo que for importante para você escolher o que mais se encaixa às suas expectativas! Definido o destino e a empresa que vai contratar, fique atento para o contrato e guarde todos os anúncios e folhetos pois servirão como prova do que foi oferecido pela empresa.

Siga sempre as orientações e respeite os horários de entrada e saída do hotel e demais regras.

BAGAGEM

Identifique sempre sua mala por dentro e por fora com endereço de origem e de destino; se estiver transportando presentes, leve as notas fiscais de compra; carregue sempre com você seus documentos pessoais e objetos de valor. Quando a viagem for de avião, informe-se o que pode ou não levar, pois as exigências podem variar dependendo do seu destino.

Lembre-se: não é preciso levar a casa toda junto com você. Verifique quais as condições climáticas do local e escolha suas roupas e acessórios de acordo, lembrando que se o passeio estiver bom, você nem terá tempo pra ficar trocando de roupa ou se arrumando muito.

Cuidando de sua saúde e higiene



Cuidar da própria saúde é um dever de todos nós. Geralmente, temos auxílio de parentes ou amigos, mas o que podem fazer é apenas orientar, proporcionar acesso a um médico e fornecer medicamentos. Na hora de prevenir doenças somos nós que temos que agir. Caso não conseguirmos evitar e adoecer, não podemos nos deixar enganar por promessas de curas ou tratamentos milagrosos. Mesmo a saúde sendo um assunto tão sério, existem muitos que não hesitam em querer vender um produto ou serviço sem eficácia, apenas para ganhar dinheiro, sem se preocupar com o problema real do consumidor. Por isso, devemos estar atentos.

SALÕES DE BELEZA

Todos freqüentamos algum tipo de salão de beleza ao menos para cortarmos o cabelo. Saiba que esta é uma prestação de serviço que também está sujeita às regras do CDC (Código de Defesa do Consumidor).

Os salões devem manter uma tabela com os serviços prestados e seus preços em local visível.

As condições de higiene também são importantes. Verifique se os instrumentos, tais como escovas, pentes e tesouras, são higienizados antes do atendimento de cada cliente. Alicates, lixas de unha e pés, espátulas e palitos, são instrumentos de manicure que podem ser fontes de doenças virais, como a hepatite "C", bactérias e fungos. Os salões devem utilizar produtos descartáveis e, para os produtos de metal, fazer uma esterilização adequada em estufas próprias para esse procedimento. Mas, se você quiser ter maior segurança, leve seu próprio kit de instrumentos.

MEDICAMENTOS

ATENÇÃO: somente um médico é capaz de identificar o remédio correto para cada necessidade e para cada pessoa. Nem sempre o que é bom para um, é bom para outro! Por isso, não compre ou tome remédios por conta própria, por indicação de amigos, balconistas de farmácia ou anúncios publicitários. Alguns remédios podem provocar sérios danos à saúde como alergias, intoxicações, hemorragias, dependência e outras complicações. Outros, podem até aliviar sintomas, mas por não estarem tratando as causas da doença, dificultam o diagnóstico correto ou agravam o problema.

Antes de usar um medicamento, leia com atenção a bula observando inclusive as reações adversas e contra-indicações e, em caso de dúvida, procure novamente o médico que receitou.

Nunca utilize medicamento com prazo de validade vencido.

Cuidando de sua saúde e higiene



PROTEJA-SE: USE PRESERVATIVO

Se você já tem ou está pensando iniciar sua vida sexual, é sempre fundamental procurar uma orientação médica para verificar sua saúde e escolher qual melhor método para evitar uma gravidez indesejada.

Mas não é somente com a gravidez que você deve se preocupar. A relação sexual é ato da natureza humana mas também pode ser transmissora de diversas doenças. Assim, a utilização de um preservativo como a camisinha (seja masculina ou feminina) é uma questão de saúde.

Ao ganhar ou comprar um preservativo, verifique sempre se a embalagem não está rasgada, arranhada ou amassada. Leia atentamente as instruções de uso, validade e confira se tem o selo de inspeção do INMETRO que garante a qualidade do produto.

Evite guardar o preservativo em lugares abafados como bolsos de calça, carteiras, porta-luvas do carro ou outro local que não o proteja do calor ou umidade excessiva, pois esses fatores podem ressecar o produto e comprometer sua qualidade.

Outra dica importante é evitar o uso de preservativos sobrepostos (um em cima do outro), pois também podem se romper com o atrito ou mesmo se soltar ou enrolar.

ESTÉTICA

Lembre-se, você ainda está em fase de crescimento. Seu corpo ainda está sujeito a muitas modificações e, assim sendo, em alguns momentos é natural você olhar no espelho e achar que tem alguma coisa errada. São apenas alterações naturais. Bons hábitos alimentares, exercícios regulares e descanso, vão ajudar você a se desenvolver de uma forma saudável.

Porém, caso você decida que quer mesmo alterar alguma coisa que te incomoda, lembre-se que não existem técnicas milagrosas para emagrecimento, eliminação de estrias, celulite, gordura localizada, etc.

O primeiro passo é procurar orientação médica. Se o médico autorizar e sua decisão for procurar uma clínica de estética, solicite esclarecimentos sobre quais os procedimentos que serão utilizados no tratamento, quanto tempo será necessário para aparecer os primeiros resultados e em quantas sessões o problema será resolvido. Tudo que a clínica disser deve constar em contrato.

Cuidado com as clínicas que exigem que o paciente faça uma dieta alimentar durante o tratamento porque se nada der certo ela pode alegar que foi porque você não cumpriu sua parte.

Cuidando de sua saúde e higiene



TATUAGENS E PIERCINGS

Tatuar o corpo é escolher um desenho que ficará para o resto da sua vida impresso nele, por isso, reflita bastante e tenha certeza desta decisão. Em São Paulo, a tatuagem e colocação de adornos que perfurem a pele ou membro humano é proibida para menores de 18 anos.

Caso você esteja fora desta proibição e decidido, escolha com muito cuidado o local onde irá fazer a tatuagem ou colocar o piercing. Procure indicações e referências de pessoas conhecidas e não deixe de conversar pessoalmente com o profissional para conhecer seus trabalhos anteriores e observar sua seriedade.

O local deve ter ótimas condições de higiene e o material a ser utilizado tem de ter um cuidado muito especial: agulhas sempre descartáveis e acessórios esterilizados corretamente, em máquinas especiais. O profissional também deve utilizar luvas e máscaras.

Todos esses cuidados são necessários para evitar qualquer tipo de contaminação, principalmente hepatite, AIDS e outras doenças graves.

Mesmo com todos os cuidados, pode haver infecção posterior pois o procedimento deixa a pele exposta e sujeita a contaminação, por isso, seguir instruções de higiene e limpeza após o procedimento, é fundamental.

COSMÉTICOS

Os cosméticos servem para compor o visual do dia-a-dia e de ocasiões especiais. Embora pareçam inofensivos, esses produtos podem causar danos à saúde. Assim, a produção e comercialização destes produtos são vigiadas de perto pelo Ministério da Saúde e outros órgãos.

Ao avaliar o grau de risco à saúde, esses produtos são classificados como de Risco 1, quando são feitos de substâncias que não causam dano ao organismo humano e portanto, possuem risco mínimo à saúde e, de Risco 2, quando são compostos de substâncias que necessitam de comprovação de sua segurança e eficácia e devem informar ao consumidor os cuidados que devemos ter na sua utilização.

Para evitar qualquer risco, ao utilizar esses produtos você deve sempre ler atentamente seu rótulo e embalagem e utilizá-los conforme as instruções.

Há alguns produtos que indicam a necessidade de fazer uma “prova do toque” antes, ou seja, experimentar o produto em pequena quantidade em uma pequena região do corpo para verificar se não haverá nenhuma reação alérgica. Nunca deixe de seguir essa recomendação e se alguma reação for verificada, não utilize o produto e procure um médico.

Administre seu dinheiro



Hoje em dia, todos nós temos que aprender a administrar nosso dinheiro. Não importa a origem de nossa renda (mesada, trabalho, pensão), nem a quantidade de dinheiro que ganhamos: sempre é necessário saber gastar.

A primeira coisa que devemos fazer é planejar nossos gastos. Diante do que dispomos (sem contar com nenhum extra), temos que verificar quais as nossas prioridades: o que realmente precisamos e o que pode aguardar um pouco. Lembre-se sempre que “querer”, “desejar”, é diferente de “precisar”. Procure adquirir sempre o que é realmente necessário.

Fique atento: usar cartão de crédito ou fazer empréstimos não são formas de “conseguir dinheiro”, apenas de obter crédito, ou seja, de pedir dinheiro emprestado. Utilizar um cartão pode ser arriscado se você não consegue controlar seus impulsos, pois na hora da compra você nem sente que está gastando e quando chega a fatura, se você comprou sem fazer as contas, provavelmente não terá como pagar o valor total e será obrigado a pagar somente uma parte. Quem faz isso deixa o restante da dívida para o mês seguinte e paga juros muito altos.

O mesmo ocorre com um empréstimo ou parcelamento de uma compra. Quem recorre a estes recursos é porque não pode aguardar para comprar. Isso tem um preço: juros e outras taxas. Por isso, recorra a estes recursos somente em caso de extrema necessidade e, mesmo assim, faça um controle de seus gastos lembrando sempre que no próximo mês uma parte de sua renda já está comprometida.

Seja criativo, ao invés de procurar novos meios de gastar, procure sempre novas formas de aumentar sua renda e fazer uma poupança.

Você e o planeta

As gerações passadas maltrataram muito o nosso planeta. Hoje, percebemos que ações de desrespeito à natureza, que ainda continuam a acontecer, estão trazendo consequências trágicas que podem se agravar se não mudarmos a forma de nos relacionarmos com o meio ambiente.



COMPRAS X PRODUÇÃO DE LIXO

Você já deve ter ouvido falar sobre a enorme quantidade de lixo produzida todos os dias e os grandes problemas por ele causados ao meio-ambiente: enchente, doenças, etc. Certamente também já ouviu falar sobre a importância do lixo ser reciclado, ou seja, reaproveitado. Mas, antes de pensarmos em reciclar o lixo, é importante praticar algumas ações no momento da compra que ajudarão a reduzir a produção desse lixo.

Com pequenas atitudes e mudanças de hábitos, você estará colaborando para a preservação do meio-ambiente em que vive. Então, se ligue nessas dicas:

- adquira produtos que tenham menos embalagens e prefira produtos com embalagens retornáveis;
- compre o suficiente para o consumo, evitando o desperdício de produtos e alimentos;
- promova a troca de produtos usados na sua escola ou bairro;
- conserte produtos e roupas ao invés de adquirir novos;
- evite sacolas e sacos descartáveis para guardar suas compras, utilizando sua própria sacola;
- se questione se precisa mesmo de muitas roupas e sapatos. Crie um estilo e varie apenas os acessórios.

Você já deve ter ouvido falar do buraco na camada de ozônio, do efeito estufa, das alterações climáticas que estão ocorrendo por toda parte. Isso tudo é consequência da forma como nos relacionamos com a natureza: sempre extraído muito, transformando tudo e devolvendo para o meio ambiente muito lixo e poluição.

DESCARTE DE PILHAS E BATERIAS

As pilhas e baterias, de qualquer formato ou para qualquer utilidade, são compostas de materiais perigosos à saúde e ao meio ambiente, tais como, mercúrio, chumbo, lítio, etc.

Assim, sempre que possível, adquira produtos que utilizem baterias recarregáveis. Isso diminui a quantidade de descarte destes elementos e ajuda a reduzir o impacto que eles causam quando lançados no meio- ambiente. Siga corretamente as instruções de uso destes produtos e nunca os jogue no lixo comum, busque sempre um local de coleta apropriado!

Você e o planeta

Se você ainda não se ligou nessa, corra! Faça a sua parte! Peça a colaboração de seus amigos e familiares e ajude o planeta!

Comece com ações simples no seu dia-a-dia evitando sempre o desperdício.



Colabore economizando água: diminua o tempo de seu banho, utilize pouca água ao fazer qualquer limpeza, mantenha a torneira fechada ao escovar os dentes, etc. Faça também o uso racional de energia elétrica: apague a luz ao sair do ambiente, desligue aparelhos que não estão sendo utilizados e compre aparelhos econômicos, verificando na etiqueta do produto o consumo de energia.

Veja o quanto você colabora com pequenas mudanças de hábitos:

- Fechar uma torneira pingando evita o desperdício de 46 litros de água por dia.
- Fechar a torneira enquanto escova os dentes, significa utilizar somente $\frac{1}{2}$ litro de água para a escovação. Com a torneira aberta você gasta em 1 minuto, cerca de 7 litros.
- Num banho de ducha de 10 minutos você gasta 160 litros de água, ou seja, a cada minuto a menos, você economiza 16 litros de água.
- Reduzindo o tempo de seu banho de 12 para 6 minutos, você pode economizar energia suficiente para manter uma lâmpada acesa por 7 horas. Isso pode ser feito somente fechando o chuveiro enquanto se ensaboa.

Não consuma mais do que o necessário e reutilize tudo que puder. Também pratique boas ações doando materiais, promovendo coleta seletiva de lixo. Cuide dos animais, plantas, respeite crianças e idosos. Cuide de sua alimentação, pratique esporte, curta a natureza e exija dos fornecedores que também se comprometam com essa atitude. Reclame seus direitos, peça informações sobre a origem dos produtos, envie sugestões, denuncie, faça a diferença!

Experimente mudanças positivas de hábitos, elas nos tornam cada vez mais seres independentes e capazes de participar da construção coletiva de um futuro melhor.

A renovação nos permite sermos jovens para sempre.



Código de Defesa do Consumidor - Lei Federal nº 8.078. É uma lei válida para todo o território nacional brasileiro, que organiza uma série de normas e princípios para proteger o consumidor, visando dar equilíbrio na relação de consumo.

Consumidor – de acordo com a definição do Código de Defesa do Consumidor, artigo 2º, “consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final”. São consumidores também, as vítimas dos acidentes de consumo (art. 17 do CDC) e todos que estejam expostos a alguma prática lesiva, tal como uma publicidade abusiva ou enganos, ainda que não tenham adquirido ou consumido nada.

Fornecedor – toda pessoa física ou empresa, pública ou privada, nacional ou estrangeira, que desempenhem atividades de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviço.

Relação de consumo – é a relação que se estabelece entre consumidor e fornecedor.

Publicidade enganosa – é a mensagem comercial que omite informação ou faz afirmação falsa sobre um produto ou serviço e que possa levar o consumidor, de qualquer modo, a se equivocar.

Publicidade abusiva – é a mensagem comercial que promove discriminação de qualquer natureza, ou incentiva a violência ou quaisquer outros comportamentos prejudiciais à saúde, vida ou segurança do consumidor, explorando a fragilidade das crianças ou ingenuidade do consumidor.

Contrato – é um acordo entre o(s) consumidor(es) e fornecedor(es), com a finalidade de criar, cancelar, conservar ou transferir direitos e obrigações. Existe também o “contrato de adesão”, nome dado ao contrato que o fornecedor de produtos ou serviços já apresenta pronto.

SPC – abreviação de Serviços de Proteção ao Crédito. Um banco de dados privado de informações sobre crédito, organizado pelos fornecedores, que trocam informações entre si sobre consumidores que estão devedores.

SERASA – é uma empresa que também possui um banco de dados sobre crédito, consultado pelas empresas.

INMETRO – abreviação de Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial. Órgão do governo federal que avalia e certifica a qualidade de diversos produtos.



**SECRETARIA DE RELAÇÕES
INSTITUCIONAIS**



**SECRETARIA DA JUSTIÇA E
DA DEFESA DA CIDADANIA**



**GOVERNO DE
SÃO PAULO**



**DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO E
DEFESA DO CONSUMIDOR - DPDC**

**SECRETARIA DE DIREITO
ECONÔMICO - SDE**

**MINISTÉRIO DA
JUSTIÇA**

