

# Consumidor lesado: como reclamar

São muitas as instâncias às quais os consumidores podem recorrer; o **Jornal do Senado** elaborou um “mapa” para que não se percam

Ricardo Westin

A LUZ DE casa foi cortada sem razão? As ligações do celular caem o tempo todo? A TV nova pifou? A loja virtual não entregou o produto? O plano de saúde não autorizou a cirurgia? O banco cobra taxas abusivas?

O consumidor tem um extenso leque de instâncias às quais pedir socorro: do Procon ao Ministério Público, das agências reguladoras à polícia.

Qual delas buscar? O **Jornal do Senado** ouviu especialistas e traçou o caminho recomendado (veja quadro ao lado).

Se o brasileiro hoje tem tanta proteção, os créditos devem ser dados ao Código de Defesa do Consumidor, que em 1990 listou direitos dos consumidores, deveres das empresas e penas pelo descumprimento.

— Até então, a Justiça era pouco acionada. Havia algumas leis, esparsas. As pessoas não tinham a consciência de que precisavam ser respeitadas — diz Maria Inês Dolci, coordenadora do ProTeste.

## Projetos de lei

O Senado analisa três projetos de lei que adaptam o código ao Brasil de hoje. O PLS 281/12 trata das compras pela internet. O PLS 282/12, das ações judiciais coletivas. E o PLS 283/12, do superendividamento dos consumidores. Uma comissão de juristas criada pelo próprio Senado elaborou as propostas.

— A sociedade precisa ficar de olho no Congresso e não deixar que os projetos sejam esvaziados por pressão das empresas — afirma Maria Elisa Novais, gerente jurídica da entidade pró-consumidor Idec.

Em maio, o governo criou a Secretaria Nacional do Consumidor, ligada ao Ministério da Justiça, para cuidar só do setor.

— O consumidor às vezes não reclama, acha que não vale a pena. Meu recado: não fique com o prejuízo. Em muitos casos, é sob pressão que a empresa melhora — diz Juliana Pereira, titular da nova secretaria.

## Saiba mais

**Onde reclamar, por estado:**

<http://bit.ly/ondeReclamar>

**Código de Defesa do Consumidor:**

<http://bit.ly/lei8078>

Veja as edições anteriores do **Especial Cidadania** em [www.senado.gov.br/jornal](http://www.senado.gov.br/jornal)

## Faça seus direitos valerem

A seguir, o melhor caminho a ser percorrido pelo consumidor quando tiver problema com o produto comprado ou o serviço contratado\*

