

1.

EM BUSCA DO
TÊNIS PERFEITO



2.

COMPUTADOR



3.

CÂMERA DIGITAL

4.

NUM PASSE
DE MÁGICA



5.

CELULAR

6.

**QUEBROU!
E AGORA, QUEM
ME DEFENDE?**

BENS PESSOAIS

\$\$\$

7.

**TRADUZINDO
DINHEIRO**

\$\$\$

EM BUSCA DO TÊNIS PERFEITO















Você quer comprar um tênis de R\$ 200,00, mas não tem dinheiro sobrando para isso.



Você analisa suas despesas e descobre que consegue poupar R\$ 40,00 por mês. Você:



INÍCIO

		<p>A poupança é a parte da receita que não é consumida, ou seja: “receita” é o dinheiro que entra e “poupança” é o dinheiro que você NÃO utiliza com gastos. Quando você guarda o dinheiro que sobra hoje com o objetivo de gastá-lo no futuro, está fazendo poupança. A sobra pode ser:</p>			
<p>Decide esperar e juntar todo o dinheiro antes de comprá-lo. Basta poupar e em cinco meses o tênis vai ser seu.</p>		<p>Casual. Se for casual, não pensada, pode não se repetir no mês seguinte.</p>			
				<p>Intencional. Se for intencional, resultando de um esforço planejado, pode render melhores frutos no futuro, mais dinheiro para consumir alguma coisa que se quer muito.</p>	
<p>Não aguenta esperar e decide comprar o tênis parcelado.</p>					
<p>Se você não quiser ou não puder esperar e resolver comprar o tênis logo, gastando um dinheiro que ainda não possui, vai ter de fazê-lo por meio de um financiamento, e isso tem um preço. Você acaba gastando mais dinheiro com uma tal de taxa de juros, que é uma quantia que você paga pela vantagem de desembolsar menos dinheiro agora. Basta ver a diferença entre comprar o mesmo produto à vista e a prazo.</p>		<p>Quando você chega para comprar o tênis, descobre que a loja dá 5% de desconto para pagamento à vista, e o tênis acaba saindo por R\$ 190,00.</p>			
					
	<p>Quando você chega para comprar o tênis, descobre que ele pode ser vendido em seis parcelas iguais de R\$ 40,00. Você vai pagar um pouco mais caro — afinal, seis prestações de R\$ 40,00 são R\$ 240,00 —, mas você acha que compensa, pois não iria aguentar esperar e não quer correr o risco de acabar o modelo.</p>				



CHEGADA

Você pede para a vendedora colocar seu sapato velho na sacola e sai da loja feliz e contente com os tênis novos nos pés.



Repararam que o resultado final é igual? Você compra o tênis. Não importa a opção que tenha escolhido. Tire a prova: leia tudo de novo, mas dessa vez escolhendo a outra opção.

Se você esperar cinco meses, poupando R\$ 40,00 por mês nos primeiros quatro meses e R\$ 30,00 no quinto mês, você leva o tênis por R\$ 190,00, que é o preço à vista com o desconto de 5%. Se decidir financiar, o tênis termina custando R\$ 50,00 a mais do que poupando (R\$ 240,00 – R\$ 190,00).

Se você antecipou o consumo e adiou a poupança, em vez de antecipar a poupança e adiar o consumo, o preço pago por essa escolha foi a taxa de juros embutida nas prestações.

COMPARE:

Poupando: pagamento à vista com desconto – custo final do tênis: R\$ 190,00

Financiando: pagamento a prazo em prestações – custo final do tênis: R\$ 240,00

Afinal, o que você achou melhor? Você prefere poupar ou financiar? Não tem resposta certa ou errada. O orçamento dá para você os meios de planejar melhor, mas **QUEM DECIDE É VOCÊ**, depois de se consultar internamente para ver se é isso mesmo o que quer.



COMPUTADOR:

FINANCIAR OU POUPAR PARA COMPRAR À VISTA?

Suponha que você esteja de-ci-di-do a comprar um computador. Afinal, é uma ótima ferramenta para os trabalhos da escola, com a internet para facilitar as pesquisas e ampliar o seu conhecimento. Além disso, é claro, você quer visitar e gerenciar diretamente suas comunidades de relacionamento, como Facebook, Twitter, Skype e afins, ver vídeos no YouTube e recomendá-los para os amigos, acessar informações do seu interesse pessoal, sites, blogs, softwares, tudo! Afinal, o mundo digital só faz crescer.

Mas... dá para comprar um computador ou parece impossível? Bom, se for realmente uma coisa importante para você, há certas informações que podem ajudar.

Você já teve aquela sensação de que se o seu dinheiro estiver ao seu alcance você vai acabar gastando? Nesse caso é melhor deixar o dinheiro no banco do que em casa. É até mais seguro. Que tal fazer uma poupança?

Quando você faz uma poupança, poderão surgir oportunidades em que o dinheiro poupado fará falta, como para sair com amigos, fazer um lanche, comprar um livro, consertar sua bicicleta etc. Mas a ideia de poupar é justamente esta: ao aplicar a quantia, você não a tem disponível para realizar uma vontade no presente, mas terá o dinheiro no futuro, acrescido de juros. Poupar também permite que você avalie melhor o seu interesse em efetuar o gasto.

PRA VARIAR

Se comprar um computador não é o que você anda buscando, use as informações que apresentamos aqui para comprar outro produto que custe o valor aproximado de um computador ou que exija um planejamento financeiro mais cuidadoso para que possa ser adquirido.

Normal.
É a vida, né?

É por isso que
você recebe
uma remuneração (os
juros) pela
poupança.

Antes de poupar, é importante que você avalie suas prioridades; não adianta ficar depositando e, em seguida, retirar o dinheiro da poupança, antes que ele renda juros. É perda de tempo. Também não adianta depositar uma quantia na poupança e perder uma oportunidade de ganhar mais, como, por exemplo, deixar de consertar sua bicicleta por R\$ 20,00, e com isso não poder fazer um serviço de entrega, deixando de ganhar R\$ 50,00. Ai!

Por isso **é importante que você se planeje bem e tenha razoável segurança da quantidade de dinheiro** que vai colocar na poupança. A cada escolha, você opta por uma coisa e abre mão de outra. Quando deixa de fazer coisas porque deixou seu dinheiro no banco, você perde oportunidades. Essa perda tem um custo para você: o custo de oportunidade.

Por outro lado, você poderia ter passado o mês com os R\$ 100,00 no bolso sem gastá-los, perdendo os juros que eles teriam rendido na poupança. Isso também representa um custo de oportunidade. Se, ainda por cima, você gastou parte desse dinheiro em uma compra por impulso que no final não valia tanto a pena, o custo é ainda maior. Você comprometeu em parte sua posição futura por uma compra supérflua no presente.

Por isso, é importante planejar bem sua poupança e ter disciplina. Assim, você evita consumos desnecessários no presente ao mesmo tempo que ganha juros que facilitam comprar no futuro o que realmente importa.

Algumas vezes esse custo é bem subjetivo. Por exemplo, o que é melhor: sair com a turma para a lanchonete ou economizar para comprar o computador? Em outras situações, podemos calcular, como no caso da bicicleta. Mas mesmo deixar de fazer uma entrega e ganhar uma graninha extra pode não ser uma má ideia. Se você estava muito estressado ou cansado e sentiu sinceramente que o melhor seria descansar, pode ter valido a pena tirar um dia de folga, mesmo que tenha custado mais dinheiro!

Como calcular porcentagem?

Veja como calcular a diferença que a taxa de juros faz no dinheiro poupado:

Considere a rentabilidade da poupança no dia 28/01/2010: 0,5295 (juros de 0,5% + TR de 0,0295).

R\$ 150,00	+	0,5295% taxa de juros	=	R\$ 150,79
Saldo da poupança		0,5295% de R\$ 150,00 ↓ $0,5295/100 \times R\$ 150,00$ ↓ $0,005295 \times R\$ 150,00$ ↓ R\$ 0,79		Saldo da poupança após 30 dias

Com valores maiores, essa diferença aumenta:

R\$ 2.000,00	+	0,5295% taxa de juros	=	R\$ 2010,59
Saldo da poupança		0,5295% de R\$2.000,00 ↓ $0,5295 / 100 \times R\$ 2.000,00$ ↓ $0,005295 \times R\$ 2.000,00$ ↓ R\$ 10,59		Saldo da poupança após 30 dias

PISCA ALERTA

Você não é obrigado a sempre buscar ganhar o máximo de dinheiro. O custo de uma escolha nem sempre é medido por dinheiro. Felicidade, bem-estar e saúde podem falar mais alto.

Não se esqueça de que felicidade também implica renúncias e sacrifício, então tenha cuidado ao trocar uma grande felicidade mais tarde por uma pequena satisfação imediata.

Apenas tenha consciência dos custos envolvidos, decida o melhor para você em cada situação e calcule bem o custo das suas decisões.

PISCA ALERTA

Cuidado para não comprar algo diferente do que você precisa só porque está em oferta. Você pode acabar gastando muito em algo que não vai utilizar e desperdiçando dinheiro à toa!



Economizar a energia que o computador consome não só faz a bateria durar mais (se for um computador portátil), como também produz economia na conta de energia elétrica e ajuda o meio ambiente. Veja algumas dicas para economizar energia:

- Não deixe o computador ligado sem necessidade e durante a noite.
- Alguns computadores permitem que você escolha opções em que há menor consumo de energia quando o equipamento fica inativo por algum tempo, permitindo, inclusive, desligar automaticamente o monitor.

R\$ 1.800,00 / R\$ 150,00 por mês =
12 meses. Já tenho R\$ 500,00 guardados
então só preciso de R\$ 1.300,00 / R\$ 150,00
por mês = 8,6. 9 meses. Beleza!

Parece muito tempo para esperar? Se você colocar seu dinheiro na poupança vai fazer diferença. Pesquise em jornais e sites ou visite um banco para saber quanto estão rendendo os depósitos na conta poupança.

O valor do rendimento da poupança é determinado pelo governo para todos os bancos. Vá a qualquer um deles para descobrir qual é a taxa de juros atual para a poupança.

Agora calcule quanto o seu dinheiro rende mês a mês se estiver na poupança.

Depois de 5 meses, qual seria a diferença de dinheiro economizado entre ter utilizado a poupança e ter guardado dinheiro sem ser no banco? E no total: quantos meses a menos você precisaria economizar para comprar o computador se utilizar a poupança?

Veja um exemplo de como fazer a conta e utilize seu CADERNO DO ALUNO para fazer o seu próprio cálculo com os valores e o número de meses que definiu em seu planejamento. Você vai precisar de uma calculadora.

[Ninguém merece tentar fazer isso de cabeça, né?]

R\$ 150,00	+	0,68%	=	R\$ 151,03		
depósito do 1º mês		TR + 0,5%		saldo da poupança após 30 dias		
(R\$ 151,03	+	R\$ 150,00)	+	0,55%	=	R\$ 302,67
saldo da poupança no 2º mês		depósito do 2º mês		TR + 0,5%		saldo da poupança no mês seguinte
(R\$ 302,67	+	R\$ 150,00)	+	0,59%	=	R\$ 455,33
saldo da poupança no 3º mês		depósito do 3º mês		TR + 0,5%		saldo da poupança no mês seguinte
(R\$ 455,33	+	R\$ 150,00)	+	0,55%	=	R\$ 608,63
saldo da poupança no 4º mês		depósito do 4º mês		TR + 0,5%		saldo da poupança no mês seguinte
(R\$ 608,63	+	R\$ 150,00)	+	0,55%	=	R\$ 762,77
saldo da poupança no 5º mês		depósito do 5º mês		TR + 0,5%		saldo da poupança no mês seguinte

Saldo da conta poupança após 5 meses com depósitos mensais de R\$ 150,00 = R\$ 762,77

Saldo sem poupança, após 5 meses com depósitos mensais de R\$ 150,00 = R\$ 750,00

Diferença entre as duas opções após 5 meses = R\$ 12,77

Detalhe emocionante: se você já tiver um dinheiro guardado e abrir a poupança com um valor ainda maior do que aquele que você irá depositar a cada mês, os rendimentos serão maiores! Quanto renderia a poupança se, além dos R\$ 150,00 mensais, você abrisse a conta poupança com R\$ 500,00? Só nos primeiros 30 dias você já teria um rendimento de R\$ 3,40, em vez de R\$ 1,03. Imagine nos meses seguintes!

Qual vai ser a forma de pagamento?

Agora que você já encontrou seu computador, sabe quanto custa e tem o dinheiro para comprá-lo, provavelmente vai ouvir essa pergunta do vendedor. Se você vai comprar o computador à vista – ou seja, vai dar o valor integral no ato da compra –, você pode pagar em dinheiro, cheque ou cartão de débito. A vantagem de pagar em cheque ou cartão é que você não precisa andar com tanto dinheiro na rua.

Muitas pessoas têm certa dificuldade em preencher cheques. No seu CADERNO DO ALUNO há uma cópia do cheque da página seguinte. Preencha-o com o valor do seu computador, seguindo as orientações.

Série e número XX-000000	Comp 001	Banco 000	Agência 0000	DV 0	C1 0	Nº da conta 0000000	C2 0	Série 000	Nº do Cheque XX-000000	R\$ _____
Pago a _____	Pague por este cheque a quantia de _____									
Data _____	_____ e centavos acima a _____ ou a sua ordem.									
Saldo anterior _____	_____ de _____ de 20_____									
Total _____	Banco XXX					_____				
Este Cheque _____	Agência 00000					Fulano Cicrano de Tal				
Saldo _____	Endereço					CPF 00000000000000				
	Município/Estado					DI 000000000000000				

TEXTO EXPLICATIVO SOBRE A REMUNERAÇÃO DA POUPANÇA:

A partir da Medida Provisória 567, de 3 de maio de 2012 (convertida na Lei 12.703, de 7 de agosto de 2012), passam a existir duas regras para a remuneração: 1) para os depósitos anteriores à Medida Provisória, a remuneração é a TR – Taxa Referencial mais 0,5 ponto percentual ao mês; 2) para os depósitos feitos a partir do dia 4 de maio de 2012, a remuneração passa a ser de TR mais 70 % (setenta por cento) da meta da taxa Selic (definida pelo Banco Central) sempre que a meta for igual ou menor que 8,5% ao ano. Caso a meta da taxa Selic seja superior a 8,5%, a remuneração das cadernetas de poupança permanece como TR mais 0,5 ponto percentual ao mês, igual à regra anterior.

CARA A CARA

O que você aprendeu?

APRENDI:

A TOMAR DECISÕES FINANCEIRAS CONSIDERANDO O CUSTO DE OPORTUNIDADE

A EQUILIBRAR DESEJOS E NECESSIDADES NA ESCOLHA DE UM COMPUTADOR

A COMPARAR PREÇOS

A CALCULAR A POUPANÇA NECESSÁRIA PARA REALIZAR UMA COMPRA

CÂMERA DIGITAL



DE ONDE VEM O DINHEIRO QUE O BANCO EMPRESTA?

As pessoas que deixam seu dinheiro aplicado no banco querem ser recompensadas por isso e recebem juros. Portanto, a taxa de juros que as pessoas ganham por deixar seu dinheiro no banco em alguma aplicação, por exemplo, na conta poupança, é o ganho (remuneração) obtido por essa espera. Para o banco, no entanto, essa é uma despesa. Em linguagem bancária, é a chamada taxa de captação, que é a taxa de juros que os bancos pagam para captar, atrair, obter dinheiro.





O banco capta esse dinheiro para emprestá-lo a quem quer fazer uma compra e não possui o valor do bem que deverá adquirir. Quando empresta, o banco cobra uma taxa de juros de quem tomou o dinheiro emprestado. É a taxa de juros de empréstimo.

PISCA ALERTA

A taxa de juros que os bancos pagam aos clientes é muito menor do que a taxa que eles cobram, portanto o spread é bastante alto.

As atividades principais do banco são captar e emprestar dinheiro. Assim, a poupança de uns, vira crédito para outros. O spread é justamente a diferença entre o preço que o banco cobra dos tomadores e paga aos poupadores. E o lucro do banco é o spread menos suas despesas (funcionários, estrutura), impostos e os custos da falta de pagamento do empréstimo concedido.

PISCA ALERTA

Pegar dinheiro emprestado não deixa ninguém mais rico. O valor que se tomou emprestado terá de ser pago, e é importante saber de onde vai sair o dinheiro para o pagamento do empréstimo. Não se pode dar um passo maior que as pernas. O empréstimo não as tornou mais longas, apenas permitiu correr um pouco...

Como calcular o tempo de espera e a diferença entre pegar empréstimo e poupar

Se em vez de pegar o financiamento você aplicar o valor das prestações desse financiamento (R\$ 115,90 por mês) em uma conta poupança que rende TR + 0,5% ao mês, em quanto tempo terá o dinheiro necessário para fazer a compra?

Calcule também a diferença de custo entre pegar o empréstimo e poupar. Na tabela abaixo, fizemos os cálculos para você até o terceiro mês. No CADERNO DO ALUNO, você encontra essa mesma tabela para completar com os dados relativos aos meses 4 – 12.

				REMUNERAÇÃO	
(A)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)
MÊS	SALDO	VALOR DEPOSITADO NA CONTA POUPANÇA*	BASE PARA REMUNERAÇÃO	TR+ 0,5%/mês	VALOR A CREDITAR
FÓRMULAS	D + F (da linha anterior)	–	B + C	–	D × E
1	0,00	115,90	115,90	0,68	0,79
2	116,69	115,90	232,59	0,55	1,27
3	233,86	115,90	349,76	0,59	2,05

* depósitos feitos com o valor da prestação do financiamento

** foram usados valores da TR publicados pelo Banco Central referente ao primeiro dia de cada mês do ano de 2009.

Em nove meses, (saldo no início do décimo) o montante poupado será de R\$ 1.072,00, suficiente para pagar a câmera à vista. O valor do financiamento é de R\$ 1.390,80. A espera permite que se despenda menos.

Como tomar a decisão?

Chegou o momento de você tomar a sua decisão. Pense na sua situação atual: quanto você ganha, qual a certeza de que vai receber esse dinheiro, quanto já tem guardado, quanto você costuma gastar por mês, quanto consegue controlar suas despesas, qual a urgência da câmera.

Agora decida o que é melhor para você hoje: poupar ou financiar a câmera?

CARA A CARA

O que você aprendeu?

APRENDI:

A CALCULAR A DIFERENÇA ENTRE TAXA DE JUROS DE CAPTAÇÃO E TAXA DE JUROS DE EMPRÉSTIMO

A CALCULAR O RENDIMENTO DE UMA APLICAÇÃO EM CONTA POUPANÇA

A DIFERENCIAR POUPANÇA DE FINANCIAMENTO

A DECIDIR SE POUPOU OU FINANCIOU DE ACORDO COM MINHAS NECESSIDADES E POSSIBILIDADES



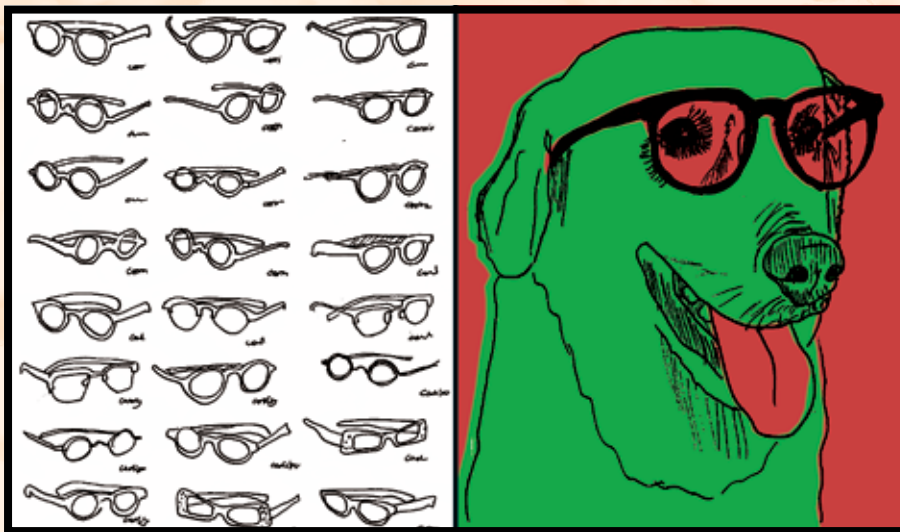
NUM PASSE DE MÁGICA



Essa moça usou uma gota do perfume Sedução e esse homem lindo a pediu em casamento. Se você usar o perfume Sedução, isso também vai acontecer com você.



Toda menina gosta de ursinho de pelúcia e gosta de rosa, por isso, fizemos um anúncio com ursinhos rosa.



As pessoas adoram cachorros, então colocamos um no nosso anúncio. Obviamente, as pessoas não acreditam que um cachorro use óculos, mas elas acham fofo e acabam comprando mesmo assim.

A publicidade serve para divulgar e fazer com que as pessoas comprem determinado produto. Para ter sucesso, os publicitários utilizam alguns recursos capazes de chamar a atenção do consumidor. Os anúncios que mostramos aqui são uma brincadeira, claro. Mas têm um fundo de verdade.

A propaganda procura sempre falar aos nossos desejos.

Claro que comprar um perfume não vai fazer ninguém arranjar o marido ou a mulher dos sonhos num passe de mágica. Você pode ver esse anúncio e até comprar o perfume, mas o ideal é que a compra tenha acontecido porque você gostou do que viu e não porque está achando que vai encontrar sua cara-metade ao colocar uma simples gota do perfume no pescoço!

A maneira de pensar dos consumidores é um assunto que interessa a muitos estudiosos: economistas, sociólogos, antropólogos, psicólogos. Os vendedores também querem compreender melhor o comportamento do consumidor para ter mais sucesso nas suas vendas. Cada um, do seu ponto de vista, procura compreender o que leva alguém a adquirir um produto ou serviço. **Compramos por impulso ou planejamos antes? O que nos faz decidir um produto em vez de outro? Qual é o ingrediente mágico que faz um produto vender?**

LIMITAÇÕES

Todos nós, consumidores, temos limitações para nossas compras. Não podemos comprar tudo o que vemos na loja porque nossos recursos não são ilimitados. Logo, temos de fazer escolhas com base em nossas necessidades, desejos e informações, e também levando em consideração nossas restrições orçamentárias.

CONSUMO CONSCIENTE

Os consumidores podem se planejar para comprar de forma mais consciente, pesquisando preços, avaliando as características dos produtos e buscando similares mais baratos. Muitas vezes, economizando uma quantia por mês e programando a compra, é possível evitar financiamentos, que sempre implicam o pagamento de juros. É importante que os consumidores conheçam o comportamento dos fornecedores para que façam uma escolha consciente. A Senacon disponibiliza, no site, os fornecedores, os produtos e os serviços mais demandados nos Procons (www.mj.gov.br/sindec). Pesquise e veja qual é o fornecedor mais demandado na sua região!

PRODUTORES E CONSUMIDORES: OS DOIS LADOS DA QUESTÃO PROCURAM SE ENTENDER

OS PRODUTORES têm de pesquisar para escolher produtos que atendam às necessidades de seus consumidores e não sejam prejudiciais ao meio ambiente. Depois precisam garantir que o preço seja adequado, que os clientes saibam da existência desse produto ou serviço e tenham acesso a eles para comprá-los.

OS CONSUMIDORES avaliam os produtos e serviços disponíveis a partir do bem-estar que lhes proporcionam e outras variáveis como preço, urgência etc. Um produto será caro ou barato em relação a seus similares e/ou aos recursos financeiros do consumidor. Por exemplo, três pares de tênis feitos com materiais similares, para os mesmos fins e que proporcionam o mesmo conforto são bem similares. Nessa situação, se o preço do tênis da marca A for significativamente maior do que os das marcas B e C, pode-se dizer que ele é mais caro que seus concorrentes. A empresa da marca A terá que apelar para diferenciais como beleza, status e grife para persuadir os consumidores a pagar mais por seu produto. Um consumidor considera que um determinado produto é caro se ele representar uma parcela grande da sua renda.

QUERER E TER SÃO DUAS COISAS BEM DIFERENTES

Talvez você já tenha ouvido antes esta frase: “Possuir não é tão bom quanto desejar.” Ela se refere à **diferença entre QUERER e POSSUIR** algo. Muitas vezes desejamos ardentemente um produto, um par de tênis, um celular, uma peça de roupa, ou mesmo uma viagem ou uma refeição em um determinado restaurante. Porém, quando conseguimos realizar esse desejo, a sensação pode não ser tão boa quanto a imaginada. Por que será?

Isso acontece porque, em geral, antes de comprar um produto, imaginamos como vamos nos sentir depois de comprá-lo e nos equivocamos em nossa previsão. Vejamos duas fontes comuns para esse engano:

1. Focalismo – ao imaginar, AGORA, o que vou sentir quando tiver efetivamente o produto, estou dedicando toda a minha atenção a esse assunto e, portanto, supondo que vou ficar muito satisfeito quando realizar a compra.

No entanto, se vier a comprá-lo mesmo, já estarei em outro momento, com outras preocupações ou emoções na cabeça, e ninguém garante que me sentirei como havia suposto. O foco, depois, muda.

2. Diferença entre o “eu quente” e o “eu frio” – quando estou “queimando” de vontade de ter o objeto (a gente sua, fica ansioso e pode nem mesmo saber direito por quê), atribuo a ele o poder de me fazer a mais feliz das pessoas, a mais poderosa, bela etc. “Vou arrasar usando essa camisa”, “Esse celular é tudo de bom!” e por aí vai.

Mas depois, quando obtenho de fato aquele objeto, percebo que nada mudou, continuo a mesma pessoa. “Puxa, não foi o sucesso que eu esperava.”

É parecido com ir ao supermercado com fome (“quente”) ou depois de comer (“frio”). Normalmente quem vai ao supermercado faminto compra mais coisas do que quem vai satisfeito.

COMPRA IMPULSIVA

Na hora de fazer uma compra, faça o teste dos 3 “SIM”:

- 1) Preciso?**
- 2) Tenho dinheiro?**
- 3) Tem que ser hoje?**

Se você responder honestamente SIM às 3 perguntas, não é uma compra impulsiva e você poderá fazê-la sem grandes preocupações.

PISCA ALERTA

Nenhum objeto será capaz de nos satisfazer plenamente. Nossos sonhos mudam, e a realidade não corresponde ao que tínhamos imaginado. Essas ilusões são alimentadas por campanhas publicitárias, mas não podemos nos deixar iludir. Objetos não nos transformam, somente são usados por nós.

CELULAR

Há muitos, muitos poucos anos, não existia celular. E, mesmo assim, as pessoas conseguiam se encontrar. Naquela época, os pais e as mães esperavam os filhos em casa pacientemente, já que não podiam ligar o tempo todo. E mensagem de texto só existia nos bilhetes passados em sala de aula, no tempo em que “vc” era você!

Ligar pela primeira vez para uma menina de quem você está afim pelo celular:

PAULO: [SMS] Oi, Marina, quer ir ao cinema hoje?

Ligar pela primeira vez para uma menina de quem você está afim antes de existir o celular:

PAULO LIGA PARA A CASA DA MARINA (17:30): Triiiim... Triiiim...

IRMÃO MAIS VELHO, CIUMENTO E MUITO FORTE DA MARINA: ALÔ!!!!!!

PAULO DESLIGA: Tú, tú, tú, tú.

PAULO LIGA PARA A CASA DA MARINA (18:43): Triiiim... Triiiim... Triiiiiimmm...

PAI DA MARINA ATENDE: Pronto.

PAULO DESLIGA: Tú, tú, tú, tú.

DIA SEGUINTE, PAULO LIGA PARA A CASA DA MARINA (19:01): Triiiim... Triiiim...

MÃE DA MARINA ATENDE: Oi!

PAULO DESLIGA: Tú, tú, tú, tú.

TRÊS DIAS DEPOIS, PAULO LIGA PARA A CASA DA MARINA (17:06): Triiiim... Triiiim... Triiiiiimmm...

MARINA ATENDE: Alou?

PAULO: Ma-Ma-Marina?

O celular é cada vez mais considerado um item indispensável. Tem gente que nem consegue imaginar como era a vida antes dele. Há celulares para todos os gostos.

Você faz questão de ter um celular com a mais nova tecnologia e troca de aparelho sempre que aparece um mais moderno? Ou só troca quando o antigo deixa de funcionar?

Imagine que você queira ou precise de um novo celular. Nesse caso, você busca um aparelho simples, basicamente para telefonar e enviar mensagens, ou prefere um que acumula múltiplas funções?

PENSE NAS CARACTERÍSTICAS IMPORTANTES PARA VOCÊ EM UM CELULAR.



As características que você escolheu apontam para um celular dentro das suas possibilidades financeiras? Caso positivo, ótimo! Do contrário, você terá duas opções: diminuir suas exigências quanto ao aparelho, ou se esforçar para diminuir suas despesas e/ou aumentar suas receitas para conseguir obter o celular (se isso de fato for importante para você). O que vai fazer?



JÁ VIU UMA COISA ASSIM?

Joana tinha um plano no qual pagava R\$ 72,50 por 90 minutos por mês. Só que alguma coisa estava errada, pois a conta sempre passava desse valor. Às vezes passava bastante.

Joana se esforçava e tinha a impressão de que estava falando menos ao celular, mas nem assim a conta chegava a um valor mais razoável. Depois de conferir as ligações e verificar que eram mesmo suas, Joana ficou sem saber o que fazer. Como Joana não questionou a operadora, demorou alguns meses (pagando a conta sempre alta) até perceber que os 90 minutos contratados não eram de uso livre.

A cobrança (quer dizer, a conta) mostrava que seus minutos na verdade estavam distribuídos em:

- **30 minutos para celulares da mesma operadora;**
- **10 minutos para telefone fixo;**
- **50 minutos para celulares de outra operadora.**

Na parte de minutos utilizados, sempre constava algo como:

- **30 minutos para celulares da mesma operadora;**
- **10 minutos para telefone fixo;**
- **74,80 minutos para celulares de outra operadora.**

Assim, Joana pagava pelos 24,40 minutos a mais que falava com celulares de outra operadora além do que estava definido no plano. Assim, podia estar usando menos o celular, no que se refere aos minutos, mas estava ultrapassando o que foi estabelecido no plano que ela escolheu.

A estratégia que Joana passou a adotar foi tentar manter sua conta dentro dos minutos contratados no plano, conferindo as contas todo mês.

TELEFONEMA
Data 16/01/1988
Sr(a) MARINA
Na sua ausência
Atendi um chamado às 19:00 horas
Do Sr(a) PAULO
De _____ (nome de linha)
Deixando o seguinte recado:
GOSTARIA DE SABER SE VOCÊ QUER SAIR COMIGO
N.º Telefone 267-1419
Recebido por: [assinatura]

IMP. PAD. ACCORD 10.001 - RUA CASLES DE CARVALHO, 88 - TEL. 424880 - B0



PISCA ALERTA

Às vezes um celular moderno e cheio de funções pode estar muito barato ou até mesmo “de graça” em certa operadora, por algum sistema de fidelização, de pontos ou promoção especial. Cuidado com o impulso de aceitá-lo antes de verificar as condições.

Um celular que tem acesso à internet precisa de um plano especial de tráfego de dados. Cada vez que você abre um site, envia um e-mail ou faz um download, está enviando e recebendo dados pela internet. Você provavelmente está pagando por esse transporte de informações, além do que já paga pelas ligações e mensagens.

Em geral, os planos de dados têm um valor fixo. Mas cuidado: esse valor fixo costuma se referir a uma determinada quantidade de dados transportados. Se você ultrapassar essa quantidade por um uso excessivo de internet pelo celular, a conta pode vir mais cara do que você imaginava... Na hora de ver se um celular cabe no seu orçamento, não se esqueça de considerar o plano de dados da internet.

A Fundação PROCON de São Paulo (<http://www.procon.sp.gov.br>) alerta:


“É necessário ficar atento aos diversos apelos publicitários que têm como objetivo induzir a trocar de aparelho celular cada vez que surge uma nova função/tecnologia/modelo/cor no mercado. Muitas vezes o consumidor já possui um aparelho que atende às suas necessidades, mas acaba seduzido por alguma oferta que inclui planos com preços promocionais (serviços) e, dessa forma, além de trocar o aparelho sem precisar, pode ficar preso a algum plano de fidelização.”



O CELULAR ENGUIÇOU E A LOJA NÃO QUER TROCAR. O QUE DEVO FAZER?

A orientação dos órgãos de defesa do consumidor é: se você tiver problemas, deve procurar primeiro resolvê-los junto ao fornecedor, especialmente com o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) disponibilizado para atender a suas reclamações. Não havendo solução, busque recorrer a um órgão de defesa do consumidor de sua cidade. Ou seja, sempre procure o diálogo primeiro, conversando com o fornecedor. Somente se essa via falhar é que devemos procurar os órgãos de defesa do consumidor. Se for esse o caso, é importante estar bem documentado, levando os seus documentos pessoais, os dados do fornecedor, a nota fiscal do aparelho, o certificado de garantia e a ordem de serviço ou qualquer outro documento relativo à sua reclamação.

ATENÇÃO: De acordo com o Código de Defesa do Consumidor (CDC), toda a cadeia de fornecedores é responsável pelos vícios dos produtos/serviços, ou seja, nos casos que não afetem a saúde e a segurança do consumidor. Por exemplo: se o celular deixar de funcionar, todos os fornecedores são responsáveis solidários tanto o comerciante quanto o fabricante e o importador podem ser demandados a reparar os danos causados. No entanto, em casos que afetem a saúde e a segurança (por exemplo: quando a bateria do celular superaquece e causa queimadura), pode ocorrer um acidente de consumo. Nessas hipóteses, o comerciante somente poderá ser responsabilizado se enquadrado nas previsões do CDC.



Existem três tipos de garantia: a legal, a contratual e a estendida.

Garantia legal é o prazo que temos para reclamar dos vícios dos produtos que compramos ou dos serviços que contratamos. O direito de reclamar independe do certificado de garantia. Esse prazo, nos vícios aparentes ou de fácil constatação (aparelho amassado, riscado, manchado etc.), é de trinta dias para bens não duráveis. Para produtos duráveis, como o computador, o consumidor tem noventa dias. Quando o vício é oculto, isto é, só aparece depois de algum tempo de utilização do produto, o prazo é o mesmo, mas conta a partir do momento em que o problema for identificado pelo consumidor.

A **garantia contratual**, por sua vez, é aquela oferecida pelo fornecedor ao consumidor a contar da data de compra, para o caso de o bem apresentar vícios. A garantia contratual deve vir expressa num documento, normalmente denominado termo de garantia. Como esta garantia depende do fornecedor, é possível estabelecer condições, ônus e limites para o consumidor, o que faz com que a garantia muitas vezes seja parcial, abrangendo apenas algumas peças do bem.

O seguro **garantia estendida** é um produto frequentemente oferecido ao consumidor principalmente quando este pretende adquirir eletroeletrônicos como televisão e eletrodomésticos como geladeiras, fogões, dentre outros bens. O seguro de Garantia Estendida tem por objetivo fornecer ao segurado a extensão da garantia original de fábrica, ou seja, ao contratar o seguro de Garantia Estendida, o segurado está aumentando o prazo de garantia do produto concedido pelo fabricante. Cabe ao consumidor avaliar com cuidado a contratação do seguro, pois o produto só estará segurado naquilo que está devidamente descrito na apólice. Cumpre esclarecer que o seguro garantia estendida é uma modalidade de seguro regulamentada pela Superintendência de Seguros Privados (SUSEP).

*Roubo: quando uma pessoa se apropria de um bem de outra pessoa por coação ou violência.

**Furto: quando uma pessoa se apropria de um bem sem que o proprietário o perceba.

Quando o vício ocorre durante a garantia, o consumidor deverá encaminhar o produto à assistência técnica, para conserto. O CDC garante que, em se tratando de um produto essencial (art. 18 § 3º), o consumidor pode fazer uso imediato de três alternativas (devolução do dinheiro atualizado; substituição do produto ou abatimento proporcional do preço).

Se o vício ocorrer fora da garantia (não sendo um vício oculto), o consumidor deve recorrer a um estabelecimento qualificado que pode ou não ser uma assistência técnica autorizada. Ele deve solicitar orçamento prévio para que aprove ou não o conserto. Muitas vezes, o custo do reparo é superior ao valor de outro aparelho similar. É importante avaliar se vale a pena consertar, para evitar surpresas. A cobrança desse orçamento prévio pode ser feita pela assistência, desde que tenha sido previamente informada e o consumidor tenha concordado com ela. Se o orçamento não for aprovado pelo cidadão, o celular tem que ser devolvido no mesmo estado em que foi entregue.

Na prática há uma forte resistência por parte das empresas em realizar a troca de aparelho ou devolver o dinheiro insistindo que seja aguardado um prazo de 30 dias. Caso a empresa insista no prazo de 30 dias, o consumidor deve exigir que lhe seja concedido um aparelho enquanto o seu é consertado. Deve-se acrescentar que se tais regras não forem cumpridas, o consumidor deve procurar o PROCON ou levar o caso à Justiça.

Caso tenha sido contratado o seguro garantia estendida, o segurado deverá ligar para o telefone da central de atendimento indicado no Contrato/Apólice do Seguro.



VÍCIO E DEFEITO

Diferença entre defeito e vício: enquanto o **vício** consiste em impropriedade (oculta ou aparente) do produto ou do serviço, de qualidade ou de quantidade, que o torne impróprio ao consumo, diminua-lhe o valor ou que tenha qualidades diversas das apresentadas em oferta ou publicidade, o **defeito** é definido como uma falha que possa afetar o consumidor em sua **saúde e segurança, integridade corporal, física ou psicológica**. Ocorrendo, concretamente, uma destas hipóteses, ter-se-ia um **acidente de consumo**.

Exemplo: Em reportagem veiculada no Jornal da Tarde, em 18 de dezembro de 2008, foi relatado que o filósofo e estudante Sérgio Eduardo Nardi, após tomar uma vitamina que acabara de preparar, percebeu que faltavam duas lâminas no liquidificador então utilizado. Diante disso, procurou um pronto-socorro, uma vez que não tinha certeza se havia engolido as lâminas ou não. Após a realização de exames, constatou que, de fato, os componentes encontravam-se dentro do seu duodeno, tendo sido submetido a uma endoscopia para retirada dos objetos. O consumidor contactou a empresa, que o ressarciu dos custos médicos, e ainda “presenteou-o” com produtos da marca. No caso em tela, temos claro exemplo de um acidente de consumo, na medida em que o produto não ofereceu a adequada segurança que dele se esperava, resultando em danos à saúde do consumidor.

Importante observar que quando um produto com defeito é colocado no mercado de consumo, é dever do fornecedor realizar o recall, promovendo a informação à sociedade sobre o defeito e o risco e garantindo a retirada do risco do mercado. A Secretaria Nacional do Consumidor acompanha os recalls feitos no país e mais informações podem ser consultadas em: portal.mj.gov.br/senacon no link **Saúde e Segurança**.

Se na minha época existisse celular teria dado tempo de avisar a galera sobre o cometa!

PLANOS DE TELEFONIA CELULAR

É importante ter cuidado ao escolher o seu plano de telefonia celular. Para quem tem muito controle e disciplina e usa pouco o celular, apenas para recados rápidos, um plano pré-pago pode ser o melhor, por isso vale pesquisar e comparar os diferentes planos, para escolher um cujas características atendam às necessidades do consumidor.

Já para pessoas que precisam falar mais ao telefone, os planos pós-pagos costumam ser mais interessantes. Mas sempre é preciso fazer um planejamento, estimando quanto se vai falar ao telefone, o preço do plano e o valor que se pode ter com essa despesa. Planos com limites a partir do qual se paga um extra podem ser um problema para pessoas, digamos, empolgadas ao telefone. Um valor fixo, além do qual só se recebe ligações, pode ser o indicado nesses casos.

Vá a diferentes operadoras e peça aos atendentes que expliquem os planos detalhadamente para você.

É bom que você vá às lojas com alguma decisão geral já tomada. Por exemplo: se precisa de um plano com acesso à internet; se quer um plano que seja vantajoso para quem faz ligações frequentes para outras cidades; se prefere um plano com muitas mensagens incluídas etc. Vai depender das suas necessidades!

Escolher mal um plano acarreta desperdício de dinheiro. Se você só fala em média 20 minutos por mês e escolheu um plano de 40 minutos, estará sempre pagando por 20 minutos a mais sem nenhuma necessidade!

Se, por outro lado, seu plano é de 40 minutos, mas você sempre utiliza mais do que isso, estará pagando mais caro por minuto extra. Se você mudasse para um plano de 60 minutos sairia mais barato do que falar 60 minutos em um plano menor, pagando sempre minutos extras.

Não há fórmulas que sirvam para todos os casos. Use os princípios de orçamento, despesas e receitas e o seu bom senso para escolher o melhor plano. Caso você perceba que sua escolha não foi a melhor, descubra por que e mude seu plano para um mais adequado. Chegar ao melhor plano para suas necessidades pode custar algumas tentativas malsucedidas, mas vale a pena.

CONTA DO CELULAR PÓS-PAGO

Se sua conta vier com valor mais alto do que o esperado verifique se ocorreu alguma cobrança indevida. O mais importante é saber que você pode e deve tirar todas as suas dúvidas com relação à cobrança com a companhia telefônica de seu celular. As empresas de telefonia devem disponibilizar atendimento telefônico gratuito ao consumidor, 24 horas, 7 dias por semana, por meio do SAC das empresas. Se o problema não for satisfatoriamente resolvido com a operadora de telefonia, faça uma reclamação na Agência Reguladora de Telecomunicações (Anatel) contra a sua empresa de telefonia.

Se sua conta vier com um valor muito diferente do normal, observe primeiro os dados, para verificar se a conta é de fato do seu número de celular. Outros dados relevantes para reportar ao atendimento da telefonia em caso de algum problema são o mês de referência e a data do vencimento, tendo em mente que se paga pelo uso do mês anterior.

Para saber mais:

O Ministério da Justiça, por meio da Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) (www.justica.gov.br/consumidor), oferece importantes informações para os consumidores, como o Código de Defesa do Consumidor, além de diversos materiais de educação para o consumo.

PISCA ALERTA

O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito a receber, em dobro, o valor pago em excesso, acrescido de juros e correção monetária.

QUEBROU! E AGORA, QUEM ME DEFENDE?

Sabe aquela lanterna que você comprou e veio quebrada? O livro que você comprou pela internet e chegou só um mês depois, sendo que o prazo do site era de cinco dias? E o DVD que você comprou e não funciona de jeito nenhum?

Muitas pessoas acabam deixando passar os problemas que encontram em produtos ou serviços que consomem e não reclamam com os fornecedores. Às vezes a questão é que elas não sabem o que fazer por desconhecerem os seus direitos de consumidor ou a quem recorrer para reclamar e resolver a situação. Você já passou por isso? Que tal aprender a sair dessa?

A proteção e a defesa do consumidor é realizada por diversos órgãos com atribuições e competências diferentes e por entidades civis de defesa do consumidor. Você sabia disso? Todos estes órgãos e entidades formam o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), que foi previsto pelo CDC. Conheça um pouco mais sobre o SNDC:

SISTEMA NACIONAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR (SNDC)

PROCON: órgão estadual ou municipal que elabora, coordena e executa a política estadual ou municipal das relações de consumo. Dentre as principais atividades desenvolvidas pelo órgão, podem ser citadas: i) educação para o consumo; ii) atendimento das demandas dos consumidores, inclusive, contra

os fornecedores de produtos e serviços; iii) fiscalização de estabelecimentos comerciais; iv) aplicação de sanções administrativas àqueles que descumprem o CDC; v) articulação com órgãos e entidades que trabalham com temas correlatos à proteção e defesa do consumidor. O consumidor para ser atendido no Procon não precisa de advogado. Se não há Procon na sua cidade, procure outros órgãos e entidades de defesa do consumidor como o Ministério Público, representado pelo promotor, a Delegacia de Polícia, para apuração dos crimes contra as relações de consumo, as Defensorias Públicas, juzizados especiais/justiça comum ou, ainda, entidades civis de defesa do consumidor

MINISTÉRIO PÚBLICO: dentre outros, zela pela aplicação e o respeito das leis como o CDC. Assim, defende os direitos e interesses da coletividade, inclusive da coletividade de consumidores. Quando ocorre lesão a direitos coletivos dos consumidores, o MP ajuíza ações civis públicas. Diferentemente da defensoria pública, os promotores não representam junto ao Poder Judiciário casos individuais de consumo.

DEFENSORIA PÚBLICA: presta assistência e orientação aos consumidores que não têm condições de arcar com advogado. Ademais, as defensorias também defendem de maneira coletiva os consumidores ajuizando ações civis públicas para resolver em um único processo diversas lesões aos consumidores.

DELEGACIA DO CONSUMIDOR: órgão da polícia civil que investiga a existência de crimes contra as relações de consumo.

JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS: solucionam os conflitos cujos valores envolvidos não ultrapassem a 40 salários mínimos. Se a demanda for contra a Caixa Econômica Federal, o consumidor deve procurar o Juizado Especial Federal e o valor não poderá ultrapassar 60 salários mínimos. Se não houver órgão especializado, o Juiz atuante no município ou Comarca poderá adotar as medidas cabíveis.

ENTIDADES DE DEFESA DO CONSUMIDOR: são Organizações Não Governamentais (ONG), que têm por objetivo a proteção e a defesa dos consumidores. As entidades civis organizadas têm desenvolvido importante papel na defesa de direitos sociais representando os interesses gerais e setoriais da sociedade perante o poder econômico e a Administração Pública.

Você sabia também que a proteção e a defesa do consumidor é uma política de Estado? No dia internacional do consumidor, dia 15 de março de 2013, a Presidência da República lançou o Plano Nacional de Consumo e Cidadania (Plandec), por meio do Decreto n. 7.963, que tem por objetivo promover a proteção e defesa do consumidor em todo o território nacional, por meio da integração e articulação de políticas, programas e ações.

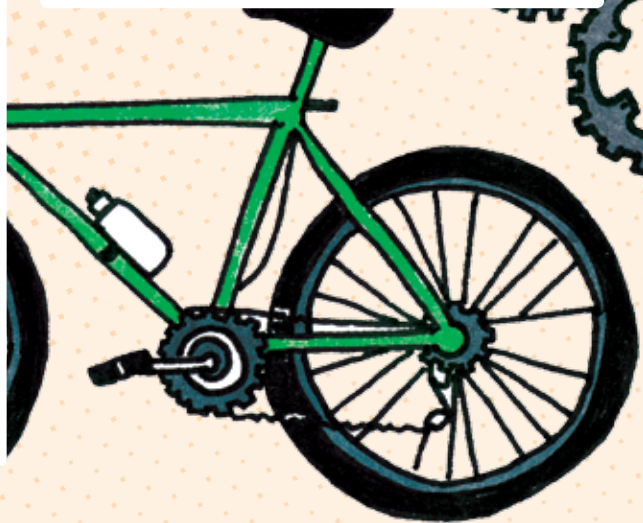
CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

(Lei nº 8.078, de 11 de dezembro de 1990)

O **Código de Defesa do Consumidor (CDC)** é uma lei, exclusivamente utilizada em situações de consumo, que traça as normas das relações entre **consumidores** e **fornecedores** de **produtos** e de **serviços**, definindo responsabilidades, padrões de conduta, prazos, mecanismos para reparação de danos etc.

As palavras acima **em negrito** são definidas, em linhas gerais, da seguinte maneira:

- **Consumidor** é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza um produto ou serviço como destinatário final.
- **Fornecedor** é toda pessoa física ou jurídica que produz ou comercializa, importa ou distribui um produto ou presta um serviço.
- **Produto** é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.
- **Serviço** é qualquer atividade oferecida no mercado de consumo pela qual você tem de pagar.



DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR

De acordo com o **Código de Defesa do Consumidor**, os direitos básicos do consumidor assegurados pelo artigo 6º são:

I - a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;

II - a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações;

III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;

IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;


V - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas;

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

VII - o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção jurídica, administrativa e técnica aos necessitados.

VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;

IX - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.



O consumidor é protegido contra os chamados vícios e fatos de consumo (arts. 12, 14, 18 e 20), ou seja, contra produtos e/ou serviços que ou não funcionam como deveriam ou provocam dano ao consumidor ou a outras pessoas quando são utilizados.

**Conheça o Código de Defesa do Consumidor.
EXERÇA SEUS DIREITOS!**

PRÁTICAS ABUSIVAS

O **CDC** estabelece que determinadas práticas comerciais são consideradas abusivas por ferirem os direitos dos consumidores. As principais práticas abusivas são:

Venda casada: ocorre quando, para adquirir o produto ou serviço A, o consumidor é obrigado pelo fornecedor a adquirir também o produto ou serviço B, violando seu direito de escolha. Por exemplo, se uma revendedora de veículos determina que só vende carros se o comprador adquirir o seguro oferecido por ela, está incorrendo em prática de venda casada, prática ilegal, proibida pelo CDC.

Recusa às demandas dos consumidores: Tendo o fornecedor condições de prestar o serviço ou a disponibilidade do produto desejado em estoque não poderá se recusar a atender o consumidor. O fornecedor só pode se recusar a vender um bem quando houver uma determinação legal que o impeça, como no caso de bebidas alcoólicas para menores. Contudo, o fornecedor tem o direito de recusar determinadas formas de pagamento, como cartões de crédito, desde que avise amplamente e com antecedência.

Envio de produtos e serviços sem solicitação prévia: a iniciativa da compra tem que partir do consumidor. Produtos ou serviços fornecidos sem pedido do consumidor são considerados amostras grátis. O envio de cartões de crédito sem solicitação dos consumidores é considerada uma prática abusiva.

VENDA CASADA

AUSÊNCIA DE
ORÇAMENTO

AUSÊNCIA DE
PRAZO PARA
CUMPRIMENTO
DA OBRIGAÇÃO
DO FORNECEDOR

COBRANÇA
INDEVIDA

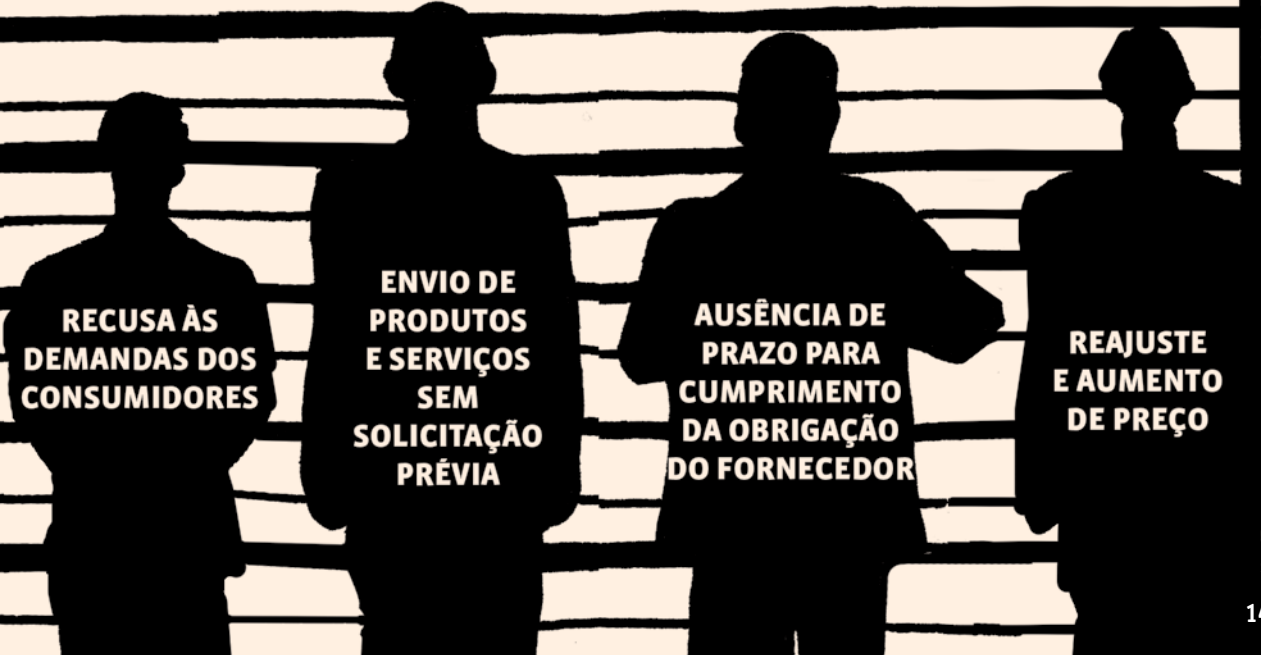
Ausência de orçamento: o fornecedor não pode executar um serviço que não tenha sido previamente autorizado pelo consumidor. Deve fornecer um orçamento no qual estejam explicitados os custos com material, mão de obra etc. Se não houver estipulação especial, o orçamento tem validade de 10 dias.

Ausência de prazo para cumprimento da obrigação do fornecedor: o fornecedor deve entregar um produto ou realizar um serviço dentro de um prazo predeterminado.

Produtos e serviços sem especificação legal: diversos produtos ou serviços são controlados pelas agências reguladoras e devem estar dentro dessas especificações para garantir a segurança e a saúde dos consumidores.

Reajuste e aumento de preço: Se o fornecedor injustificadamente aumentar o preço dos seus produtos e serviços, sem a majoração do custo de sua atividade, gerando uma situação de vantagem excessiva para o fornecedor, pode-se configurar uma prática abusiva. Também se proíbem cartéis – prática em que alguns fornecedores se unem para combinar preços e, assim, limitar a concorrência e prejudicar os consumidores.

Cobrança indevida: o consumidor tem o direito de ser ressarcido em dobro se for cobrado a mais do que deveria pelo fornecedor. É proibido ao fornecedor, na cobrança de dívidas, usar de ameaças, coação, constrangimentos físicos ou morais, e quaisquer procedimentos que humilhem o consumidor, expondo-o ao perigo, ao ridículo e interferindo em seu trabalho, descanso ou lazer.



RECUSA ÀS
DEMANDAS DOS
CONSUMIDORES

ENVIO DE
PRODUTOS
E SERVIÇOS
SEM
SOLICITAÇÃO
PRÉVIA

AUSÊNCIA DE
PRAZO PARA
CUMPRIMENTO
DA OBRIGAÇÃO
DO FORNECEDOR

REAJUSTE
E AUMENTO
DE PREÇO



RESOLVENDO O PROBLEMA DE CONSUMO:

Recomenda-se aos consumidores que, quando ficarem insatisfeitos com um produto ou serviço (por não atender às especificações fornecidas, por baixa qualidade etc.), tentem primeiro resolver a questão junto ao fornecedor. Se não for possível solucionar o problema, os consumidores podem registrar uma reclamação junto às agências reguladoras (nos casos de serviços regulados como produtos e serviços de instituições financeiras, telefonia, energia, planos de saúde, transporte aéreo e terrestre) ou em órgãos administrativos (PROCONs estaduais e municipais, quando houver), ou defensorias, ou ainda associações de defesa do consumidor. Não obtendo sucesso no âmbito administrativo, pode-se, inclusive, recorrer ao Poder Judiciário.

PARA FORMALIZAR UMA RECLAMAÇÃO:

- Entrar em contato com o fornecedor e formalizar a sua reclamação, de preferência, por escrito (pode ser por e-mail).
- É interessante que o consumidor procure ter a comprovação do contato com a empresa. Se for possível, encaminhe carta registrada para o fornecedor.

Caso o problema, relativo aos produtos e serviços financeiros, não seja solucionado junto ao fornecedor (ex: banco e/ou financeira) o consumidor deverá levar a demanda à ouvidoria das instituições financeiras. Se a demanda também não for solucionada pela ouvidoria, entre em contato com o Banco Central para formalizar a reclamação ou ainda recorra aos órgãos e entidades de defesa do consumidor.

PARA SABER MAIS:

Para resolver demandas relativas aos produtos e serviços financeiros o consumidor poderá realizar ligações telefônicas para o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), gratuitamente. No início ou ao final do atendimento, o consumidor terá direito ao número de protocolo, bem como poderá solicitar a gravação com o conteúdo do seu atendimento. Você sabia que em caso de pedido de cancelamento de cartão de crédito, por exemplo, a demanda deverá ser processada imediatamente e que o SAC deve funcionar vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana? Pesquise mais sobre os seus direitos previstos no Decreto do SAC Nº 6.523, de 31.06.2008!

VIA JUDICIAL

Se o acordo não for possível, o PROCON pode orientar o consumidor a encaminhar o caso à Justiça – geralmente por meio do Juizado Especial Cível, com jurisdição local. O poder judiciário julgará o mérito da questão e determinará o que deve ou não ser cumprido pelos fornecedores. De qualquer forma, o consumidor pode promover uma ação judicial independentemente de sua ação administrativa junto ao PROCON.



PISCA ALERTA

Ninguém vive isoladamente. Somos o tempo todo influenciados pelas ações dos outros, e com nossas ações afetamos outras pessoas. Por isso, não podemos culpar os comerciantes (por ganância) ou o governo (por não fazer nada) se nós próprios não fazemos a nossa parte, tomando cuidado com nossos hábitos de consumo.

FAÇA ESSE TESTE!

Quando faz compras, você:

1. Compra o que realmente precisa ou age por impulso? Ou quem sabe compra porque está aborrecido ou triste e precisa se distrair? Ou compra para acompanhar os outros?
2. Analisa com cuidado o produto? Verifica se está em boas condições, se tem garantia etc.?
3. Utiliza só lojas confiáveis? Exige nota fiscal?
4. Segue a dica de uma única pessoa que conta ter feito um “ótimo” negócio (mesmo que a história esteja mal contada!) e vai atrás, porque está morrendo de vontade de ter aquilo e o precinho é camarada?

ATENÇÃO:

Embora a nota fiscal seja importante elemento de prova no caso de troca, o consumidor pode se valer de outros meios, como testemunha, recibo ou qualquer outro documento que indique a realização da compra.

Pense bem sobre essas questões. Dependendo das respostas que der, você pode estar muito vulnerável às ações de vendedores inescrupulosos. Ou seja, você não estaria fazendo a sua parte para estimular a honestidade e o bom atendimento no comércio.

CARA A CARA

O que você aprendeu?

APRENDI:

A IDENTIFICAR CASOS DE PRÁTICAS ABUSIVAS E DE VIOLAÇÃO DE DIREITOS DO CONSUMIDOR;

A REDIGIR OS POSSÍVEIS ENCAMINHAMENTOS PARA UM PROBLEMA DE CONSUMO, INCLUSIVE DESCREVENDO OS DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR VIOLADOS.

TRADUZINDO DINHEIRO

NATI: Oooooiiiiiiiiii!!!!!! Não acredito!!!! Sai da internet e vai aproveitar a Disney, menino!

NATI: Ah, se fosse eu aí. Imagina se eu ia ligar a internet. Ia aproveitar todos os segundos.

ANDERSON: Hahaha. Entrei rapidinho no computador aqui do hotel.

NATI: E como é que está a viagem?

ANDERSON: Pô, irado demais, Nati!!!

NATI: Você já achou aqueles óculos que eu te pedi?

ANDERSON: Já achei sim.

NATI: E quanto foi? Já quero deixar o dinheiro separado. Vou colocar numa gaveta, pra não correr o risco de gastar.

ANDERSON: 34,70.

NATI: Tá.

ANDERSON: Tenho que ir. Depois a gente se fala, Nati!

NATI: Bjooooooooo!

Depois de chegar de viagem, o Anderson foi à casa da Nati levar os óculos e mostrar as fotos. A Nati veio toda animada com o dinheiro na mão.

— Obrigada, obrigada, mil vezes obrigada. Aqui estão os 34,70.

— Nati, são 34,70 DÓLARES. Que em REAIS dão 62,11. Olha aqui a fatura do cartão.

DATA	TRANSAÇÕES INTERNACIONAIS (nome da empresa)	VALOR DA TRANSAÇÃO NA MOEDA DE ORIGEM	DÉBITO EM REAIS
17/10/2009	Star Glasses	34,70 USD	62,11*

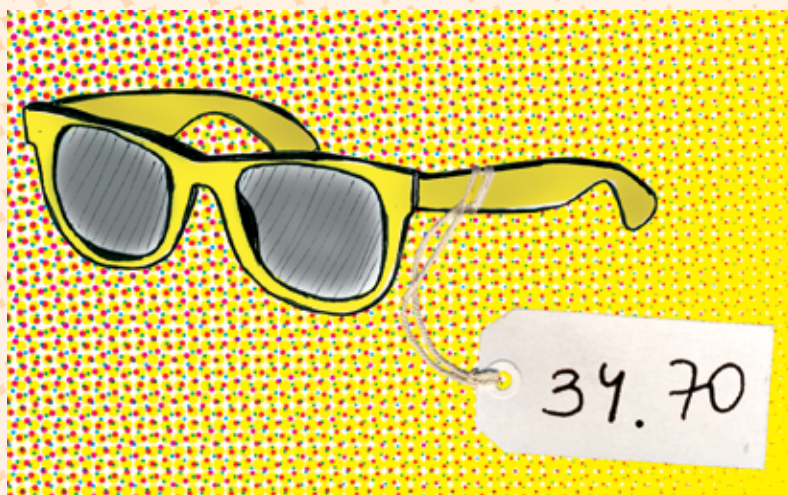
“62 reais?!?”, levou um susto Nati. “Quase o dobro do que eu separei”, pensou ela. O valor dos óculos praticamente duplicou em relação ao que a Nati esperava, porque os 34,70 dólares foram convertidos para reais. Caso você ainda não saiba, cada país tem a sua moeda, e os produtos e serviços nos Estados Unidos são comercializados em dólares. Na Argentina, em pesos, no Japão, em ienes, no Brasil, em reais, e por aí fora. Então, para que os americanos comprem produtos brasileiros, e vice-versa, é preciso converter reais em dólares. Essa conversão é feita por uma proporção que é a taxa de câmbio. Se a taxa entre o dólar americano e o real é de R\$ 2,00, isso significa que:

* cotação do dólar em 22/10/2009: R\$ 1,79

um dólar americano = dois reais

um real = cinquenta centavos de dólar.

Você consegue descobrir que cálculo foi feito para que os 34,70 dólares da compra de Nati se transformassem nos R\$ 62,11 que ela tem de pagar?



A relação ou proporção de troca entre moedas de dois países diferentes é a taxa de câmbio. “Câmbio” é outra palavra para “troca”.

Você talvez tenha ouvido falar que o real se “fortaleceu” ou que o “dólar” é uma moeda forte. No começo de março de 2009, um dólar valia R\$ 2,41, e em 22 de julho de 2009 um dólar valia R\$ 1,90. Isso quer dizer que, em março, com 10 dólares você “comprava” R\$ 24,10, mas em julho, com os mesmos dez dólares, só se “comprava” R\$ 19,00. Entre março e julho o real se “fortaleceu” em relação ao dólar, ou o dólar “enfraqueceu” em relação ao real. Pode-se dizer então que o real sofreu uma apreciação; seu valor subiu, aumentando a quantidade de moeda estrangeira que ele pode comprar. O dólar, por sua vez, sofreu uma depreciação em relação ao real.

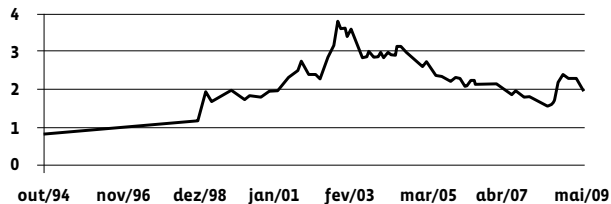
EXPORTAÇÃO, IMPORTAÇÃO E BALANÇA COMERCIAL

Aqui no Brasil, como em outros países, consumimos alguns produtos que são produzidos em nosso país e outros feitos no exterior. **Quando vendemos produtos para outros países, ocorre a exportação. Quando produtos ou serviços feitos no estrangeiro são trazidos para cá, temos a importação.** O saldo da balança comercial é a diferença entre a exportação e a importação. A balança comercial pode ser positiva (= superavitária: exportação “pesou mais” do que importação, isto é, gerou mais dinheiro) ou negativa (= deficitária: importação “pesou mais” do que exportação).

**BALANÇA
COMERCIAL
SUPERAVITÁRIA**



Estudando o gráfico, você percebe que, até dezembro de 1998, a taxa de câmbio seguiu uma linha reta, ligeiramente inclinada para cima. Depois ela passou a oscilar, para cima e para baixo, sem se poder prever onde estaria no futuro. Por que isso? Deu a louca na taxa de câmbio? Essa mudança aconteceu porque no período de outubro de 1994 a dezembro de 1998, o Banco Central fazia intervenções continuamente para manter a taxa de câmbio em uma faixa predefinida pelo governo (regime de câmbio administrado) e, a partir de 1999, a taxa de câmbio passou a variar de acordo com o mercado (regime de câmbio flutuante).



OS EXPORTADORES E A TAXA DE CÂMBIO

A taxa de câmbio afeta bastante a vida dos exportadores. Vejamos o exemplo de um exportador de calçados. Os custos dele são em reais: salários, couro etc. Digamos que ele precise vender cada par de sapatos por R\$ 50,00 para poder se manter. Se o câmbio for USD 1 = R\$ 2,00 (isto é, cada dólar valendo dois reais), o preço do sapato no exterior será 25 dólares. No entanto, se o sapato chinês estiver sendo vendido por 20 dólares, o exportador brasileiro terá dificuldade para vender os dele, já que os compradores vão preferir comprar o sapato chinês, que é mais barato. Mas se o câmbio for R\$ 2,50 (US\$ 1,00 = R\$ 2,50), o exportador brasileiro pode vender o sapato a 20 dólares, competir com o chinês e receber os R\$ 50,00 de que precisa para pagar os custos e ter o lucro necessário.



**BALANÇA
COMERCIAL
DEFICITÁRIA**



MILIONÁRIO LÁ NÃO É A MESMA COISA QUE MILIONÁRIO AQUI!

A conversão de uma moeda em outra pode trazer algumas surpresas. No filme *Quem quer ser um milionário?*, o prêmio é de 20 milhões de rúpias indianas. De acordo com a taxa de câmbio de agosto de 2009, isso dá uns 750 mil reais. Como para ser milionário é preciso ter mais de 1 milhão, no Brasil a pessoa não seria considerada milionária.

É claro que cada país tem seus preços e pode ser que com 20 milhões de rúpias na Índia se tenha um padrão de vida melhor do que com 750 mil reais no Brasil. Do mesmo modo, um dólar convertido para reais pode comprar mais itens no Brasil do que esse mesmo dólar nos Estados Unidos. Contudo, o importante aqui é que você perceba que **há várias moedas com diferentes taxas de conversão entre si, portanto, com valores relativos entre si aos quais quem exporta ou importa bens ou serviços deve estar atento.**

CURIOSIDADE

QUANTO CUSTA UM HAMBÚRGUER PELO MUNDO AFORA

Em dezembro de 2002, um mesmo tipo de hambúrguer custava 2,50 na Argentina, 6,30 na Suíça e 399,00 na Islândia. Como assim? Calma, para saber em qual desses lugares o hambúrguer é mais caro, é preciso converter todos os valores para uma mesma moeda, por exemplo, o real. Foi exatamente isso o que fizemos no quadro a seguir, mas acrescentamos também outros países. Observe o quadro e verifique onde o hambúrguer é mais caro e mais barato.



PAÍS	QUANTO CUSTA UM HAMBÚRGUER NO PAÍS	COMO SE LÊ	QUANTO É ESSE VALOR EM REAIS*
Argentina	\$ 2.50	2 pesos e 50	R\$ 1,16
África do Sul	R 9.70	9 randes e 70	R\$ 2,31
Malásia	RM 4.52	4 ringgits e 52	R\$ 2,38
Filipinas	P 65.00	65 pesos	R\$ 2,51
Austrália	A\$ 3.00	3 dólares australianos	R\$ 4,93
Estados Unidos	USD 2.54	2 dólares e 54	R\$ 4,17
Suíça	SwF 6.30	6 francos suíços e 30	R\$ 10,92
Islândia	IKr 399.00	399 coroas	R\$ 5,67

* cálculos realizados em 15 de janeiro de 2010 com a calculadora do cidadão, no site do Banco Central (link:<http://www.bcb.gov.br/?CALCULADORA>).

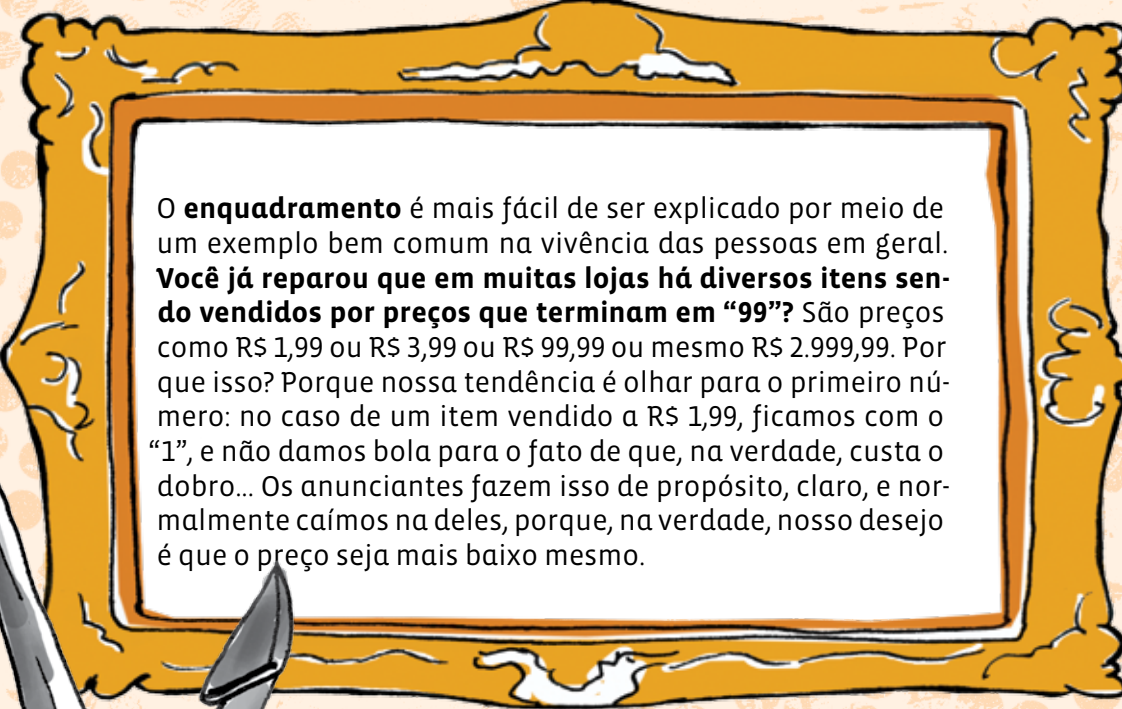


DE OLHO NO LANCE

Preste atenção nos seus olhos e no seu cérebro!

Você já ouviu falar em ancoragem e enquadramento? Não estamos falando de barcos que lançaram âncoras ou em como tirar uma boa foto, mas até que tem a ver. Na verdade, são fenômenos psicológicos que podem fazer com que tomemos decisões econômicas inadequadas.

A **ancoragem** acontece quando ficamos “marcados” por um número, um valor ou uma situação, de modo que as escolhas subsequentes refletem essa influência – mesmo sem se dar conta disso. Por exemplo, houve uma época em que a taxa de câmbio entre o real e o dólar, ficou bem próxima de 2 para 1. Com dois reais, se obtinha um dólar e esse valor ficou na cabeça das pessoas. Muita gente planejou comprar itens importados ou despesas de viagens internacionais ou exportar com essa relação na cabeça (2/1). Só que esses valores mudam, e, dependendo de quando e quanto, **pode-se perder muito dinheiro por ter feito contas a partir de uma relação que não vale mais.**



O **enquadramento** é mais fácil de ser explicado por meio de um exemplo bem comum na vivência das pessoas em geral. **Você já reparou que em muitas lojas há diversos itens sendo vendidos por preços que terminam em “99”?** São preços como R\$ 1,99 ou R\$ 3,99 ou R\$ 99,99 ou mesmo R\$ 2.999,99. Por que isso? Porque nossa tendência é olhar para o primeiro número: no caso de um item vendido a R\$ 1,99, ficamos com o “1”, e não damos bola para o fato de que, na verdade, custa o dobro... Os anunciantes fazem isso de propósito, claro, e normalmente caímos na deles, porque, na verdade, nosso desejo é que o preço seja mais baixo mesmo.

