

1

Manual do Multiplicador

FUNDAÇÃO

**PRO
CON
SP**



FUNDAÇÃO
**PRO
CON
SP**



GOVERNO DO ESTADO
DE SÃO PAULO

PROJETO SABER CONSUMIR

MANUAL

DO

MULTIPLICADOR

AOS EDUCADORES

O consumo é parte do nosso cotidiano. Temos à nossa disposição inúmeros produtos e serviços e sempre somos convidados a consumir. É o consumo que movimenta nossa economia, gera empregos e uma série de benefícios a toda sociedade. Por outro lado, o consumo indiscriminado é causa direta ou indireta de diversos males da sociedade moderna, desde o desgaste da qualidade de vida daqueles que se esforçam para atender a todos os apelos de consumo, até a exaustão dos recursos naturais e comprometimento de nosso meio ambiente.

Consumidor desinformado é sinônimo de consumidor vulnerável e sujeito a estabelecer relações de consumo que podem levar a prejuízos, tanto individuais quanto coletivos. A melhor maneira da vulnerabilidade dos consumidores ser minimizada é investir na educação constante para um consumo consciente.

Visando colaborar para a grande tarefa de educar para o consumo, a Fundação Procon-SP lança o projeto “Saber Consumir”, que tem por objetivo instigar nos educadores o desejo de levar aos alunos os mais variados temas de consumo, seja inserindo-os transversalmente nas diversas disciplinas ou através de qualquer outra atividade educativa.

Para tanto, o projeto oferece instrumentos que possibilitam efetivar as interações, envolvendo crianças, jovens, adultos e, enfim, toda a comunidade.

Diretoria de Estudos e Pesquisas

Fundação Procon São Paulo

ÍNDICE

Sobre o projeto	11
Objetivo do projeto	13
Sobre o material	14
O Manual do Multiplicador	15
Os Vídeos	15
Conteúdo dos vídeos	17
Vídeo – Introdução à Educação para o Consumo	17
Vídeos – Vida Financeira	19
• Para crianças de 7 a 10 anos	19
• Para adolescentes de 11 a 14 anos	21
• Para jovens de 15 a 18 anos	22
Vídeos – Produtos e Serviços	24
• Para crianças de 7 a 10 anos	25
• Para adolescentes de 11 a 14 anos	26
• Para jovens de 15 a 18 anos	27
Vídeos – Alimentos, Saúde e Segurança	29
• Para crianças de 7 a 10 anos	30
• Para adolescentes de 11 a 14 anos	31
• Para jovens de 15 a 18 anos	33
O Código de Defesa do Consumidor para Educadores	34
O Caderno de Atividades	35

GLOSSÁRIO

Alimento	37
Alimento contaminado.....	37
Alimentos industrializados.....	38
Anabolizantes.....	38
Anorexia.....	39
Automedicação.....	39
Brindes.....	40
Bulímia.....	41
Cartão de crédito.....	42
Cartões de pagamento	43
Cheque	43
Código de Defesa do Consumidor	44
Composição dos produtos	44
Compras via internet	45
Compras por impulso	45
Comprovantes de compra	46
Condições de pagamento	47
Consumidor	47
Consumo consciente	47
Contrato	48
Data de validade	48
Dinheiro	48
Embalagem	49
Formas de pagamento	50
Fornecedor	50
Garantia	51
Globalização	51

Informação	52
Marketing	53
Medicamentos.....	53
Meio Ambiente	54
Nota Fiscal	54
Oferta	55
Orçamento	55
Orçamento doméstico	56
Pesquisa de preços	56
Poupança	57
Prazo de arrependimento	57
Prazo de validade	58
Preço	58
Produto	59
Produto com defeito	59
Produto de limpeza	60
Promoção	60
Publicidade	61
Publicidade abusiva	61
Publicidade enganosa	62
Reclamação	63
Relação de consumo	63
Remédios milagrosos	64
Renda	65
Saúde	65
Serviço	66
Sociedade de consumo	66
Vulnerabilidade	67

SOBRE O PROJETO

O projeto “Saber Consumir” é mais uma etapa de uma série de iniciativas que a Fundação Procon São Paulo, ao longo de sua história, vem realizando para aperfeiçoar suas ações em educação para o consumo.

Ao fazer um balanço de seus 35 anos, a Fundação Procon observou que as ações que objetivaram sensibilizar educadores para a importância da educação para o consumo tiveram grande acolhida. No entanto, em levantamento realizado, educadores que participaram das capacitações apontaram algumas dificuldades em multiplicar o que aprenderam: a) falta de oportunidade de se reunirem com seus colegas para compartilhar seus novos conhecimentos; b) falta de meios concretos para repassar os conteúdos da capacitação; c) falta de instrumentos adequados, com linguagem simples e atrativa para os alunos, que auxiliassem na abordagem do tema consumo.

Visando oferecer soluções a estas dificuldades e possibilitar o efetivo trabalho de multiplicação do conhecimento, inicialmente o Procon levantou os principais temas que hoje permeiam o cotidiano dos consumidores, tendo por base: os problemas que os consumidores levam aos postos de atendimento; relatos de experiências colhidos em cursos e palestras; resultados de pesquisas

comportamentais; outras ações da Fundação e, ainda, tudo que vem sendo noticiado e debatido sobre consumo na sociedade. A seguir, o Procon buscou a experiência da TV Cultura em levar informação a crianças e jovens de uma forma simples, clara e lúdica, para elaborar um material que pudesse atrair o interesse dos educadores, dos alunos e de toda sociedade. Nasceu assim, uma série de vídeos que permitem levar aos mais diferentes locais, temas fundamentais sobre consumo, atingindo públicos de diversas faixas etárias.

Complementam esses instrumentos áudio visuais, o presente Manual do Multiplicador, um Código de Defesa do Consumidor para Educadores e um Caderno de Atividades com propostas que, agregadas ao conhecimento e experiência dos educadores, permitem trabalhar temas de consumo em sala de aula e em outros espaços educativos envolvendo, inclusive, toda família e a comunidade.

É um passo importante para que o tema consumo seja efetivamente introduzido no espaço escolar como uma disciplina transversal e inicie uma ação transformadora na sociedade de consumo, onde os consumidores poderão, enfim, repensar seus atos e fazer suas escolhas de modo cada vez mais consciente e responsável.

A meta agora é envolver os educadores no desafio de

construir uma nova atitude para o papel do consumidor frente às relações de consumo. Esperamos que todos que tiverem acesso a este material encaminhem ao Procon colaborações, críticas e sugestões para seu aperfeiçoamento para que a produção do conhecimento se efetive como uma construção coletiva.

A dinâmica das relações de consumo sempre insere na pauta do dia novos temas e novas discussões, por isso é fundamental renovar e inovar este trabalho, buscando melhor atender aos interesses da sociedade e as necessidades dos educadores.

OBJETIVO DO PROJETO

O projeto pretende estimular os educadores a trabalhar a educação para um consumo consciente e responsável, visando despertar nos alunos uma atitude de atenção constante frente aos mais variados fatores das relações de consumo que estabelecem no seu cotidiano.

O objetivo geral é contribuir para a formação de uma nova geração de consumidores que atue no mercado de consumo de forma mais livre e com as seguintes habilidades:

- consciência crítica no momento de consumir;
- capacidade de distinguir necessidade e desejo;
- ser exigente na qualidade dos produtos e serviços;
- comparar preços habitualmente;
- agir de forma segura e consciente e com responsabilidade social e ambiental;
- ser um agente que faz valer seus direitos;
- ser motivado a buscar a mobilização dos demais consumidores para exigir o respeito aos direitos coletivos.

SOBRE O MATERIAL

O conjunto de materiais que o projeto “Saber Consumir” disponibiliza aos educadores é composto por 10 vídeos, pelo presente Manual do Multiplicador, um Caderno de Atividades e um Código de Defesa do Consumidor para Educadores.

O MANUAL DO MULTIPLICADOR

O Manual do Multiplicador apresenta o projeto “Saber Consumir”, ressaltando como foi construído, sua importância e objetivos pretendidos e, ainda, o conjunto de materiais que foram elaborados especialmente para este projeto, com o intuito de facilitar o trabalho com os mais variados temas de consumo que podem ser abordados pelo educador.

OS VÍDEOS

Os 10 (dez) vídeos da coleção não pretendem esgotar os assuntos apresentados. Os diversos conteúdos podem ser utilizados para iniciar ou complementar a discussão de um tema.

Os vídeos estão assim divididos:

- O 1 (um) vídeo de 15 minutos dirigido à sensibilização e motivação dos educadores que apresenta conceitos fundamentais, alguns direitos básicos do consumidor, a importância da educação para um consumo consciente e a relevância de trabalhar esse tema com crianças e jovens.

- 09 (nove) vídeos com aproximadamente 5 minutos de duração cada, divididos por temas e faixas etárias. Os temas gerais são: 1) vida financeira; 2) alimentos, saúde e segurança; 3) produtos e serviços. As faixas etárias para cada tema são: de 07 a 10 anos, de 11 a 14 anos e de 15 a 18 anos.

Todos os vídeos são apresentados pelo Dr. Consumex, personagem especialmente criado para levar informações importantes numa linguagem descontraída. Além das dicas e alertas do Dr. Consumex, os vídeos apresentam quadros de entrevistas com crianças, adolescentes e jovens, onde o grupo é estimulado a dar sua opinião sobre alguns temas de consumo. Através das respostas espontâneas é possível observar que os temas abordados já são conhecidos e usualmente debatidos pelo grupo. A intervenção do educador se mostra necessária para direcionar as discussões e prover o grupo com mais informações e esclarecimentos.

O primeiro vídeo permite que o educador capacitado possa relembrar alguns pontos importantes a serem discutidos quando quiser multiplicar seus conhecimentos para outros educadores.

Os demais vídeos são instrumentos que o educador pode apresentar aos seus alunos, pois permitem a abordagem de diversos assuntos dentro dos temas gerais.

CONTEÚDO DOS VÍDEOS

Os vídeos abordam diversos temas de consumo que podem ser trabalhados com os alunos.

Apresentamos uma breve descrição das propostas de cada vídeo e, a seguir, uma relação de temas correspondentes que podem ser trabalhados a partir de seu conteúdo.

O educador poderá ainda, consultar as palavras destacadas em *azul* no Glossário (ao final do manual) e obter mais informações sobre os temas. O Código de Defesa do Consumidor para Educadores complementa os conceitos e apresenta outros.

VÍDEO – INTRODUÇÃO À EDUCAÇÃO PARA O CONSUMO

Destinado à sensibilização de professores, pais e educadores em geral, este vídeo enfatiza como as ofertas de consumo permeiam nosso cotidiano e como estamos rodeados de apelos publicitários e estratégias de marketing que incessantemente nos convidam a consumir.

A partir de seu conteúdo é possível abordar, dentre outras, as seguintes questões:

- ✿ *sociedade de consumo*: conceitos;
- ✿ o *consumo consciente*;
- ✿ consumo x compras em excesso;
- ✿ o querer e o precisar: qual a diferença;
- ✿ o controle dos gastos e sua importância;
- ✿ a *globalização* e as novas tecnologias nos hábitos de consumo;
- ✿ os efeitos da *publicidade*;
- ✿ o comportamento de crianças e jovens diante dos apelos para o consumo;
- ✿ o consumo não planejado e suas consequências;
- ✿ o consumo em excesso e o *meio ambiente*;
- ✿ consumo e *cidadania*;
- ✿ o *Código de Defesa do Consumidor* no cotidiano;
- ✿ características da *relação de consumo*;
- ✿ o *consumidor, o fornecedor, o produto e o serviço*: conceitos;
- ✿ a *informação* e sua importância;
- ✿ informações obrigatórias: características básicas;
- ✿ *publicidade enganosa* e *publicidade abusiva*: conceitos e diferenças;
- ✿ *contrato*: características gerais.

VÍDEOS – VIDA FINANCEIRA

Denominados de Vida Financeira, apresentamos três vídeos com conteúdos que exploram experiências financeiras cotidianas. O objetivo é oferecer aos alunos a oportunidade de poder se identificar com as situações de consumo apresentadas, projetando suas próprias experiências e, assim, refletindo sobre: como fazem suas escolhas; quais as influências que sofrem dos meios de comunicação e qual a importância de cuidar da vida financeira. Os temas permitem uma análise global que passa por compreender o valor do dinheiro, ou seja, como a renda é gerada, até a importância de controlar os gastos. Um alerta sobre os benefícios desse controle e os perigos de não ter um planejamento de como e onde aplicar o dinheiro, perpassa todo o conteúdo.

Para crianças de 7 a 10 anos

A linguagem e o visual desse vídeo procura ser atrativa ao público alvo. Permeia aqui, a questão da escolha e compra de brinquedos, que certamente fazem parte da experiência de consumo das crianças, seja na compra efetiva, seja apenas como objetos de desejo. Desde a mais tenra idade, as crianças recebem estímulos para consumir e

influenciar as decisões de consumo da família. A proposta é procurar conhecer como as crianças estão respondendo aos apelos de consumo e como a família as orientam. A partir disso, o educador poderá estimular boas práticas que ajudem evitar o consumismo e suas consequências negativas.

Os temas, dentre outros, que podem ser abordados a partir desse vídeo são:

- 👉 o valor do *dinheiro*;
- 👉 a influência da *publicidade* e do *marketing* em nossas escolhas;
- 👉 vantagens e desvantagens das *promoções*;
- 👉 compras por impulso;
- 👉 compras pela *internet*;
- 👉 diferenças entre desejo e necessidade;
- 👉 liberdade de escolha e decisão;
- 👉 *formas de pagamento*;
- 👉 o pagamento com *cartão*;
- 👉 o pagamento parcelado;
- 👉 a *pesquisa de preço*: sua importância e como fazer;
- 👉 o *dinheiro*: como usar;
- 👉 como economizar;
- 👉 o *orçamento*;
- 👉 a *nota fiscal*.

Para adolescentes de 11 a 14 anos

Os adolescentes, em geral, já administram alguma renda, através de mesadas ou algum tipo de trabalho. Nessa fase, já podem compreender melhor e ajudar na elaboração e controle do orçamento familiar. Esse vídeo permite que temas essenciais de educação financeira sejam apresentados aos alunos, servindo de estímulo para uma reflexão sobre suas ações e quanto a responsabilidade com sua renda, incluindo os benefícios de um consumo consciente, tanto para si quanto para toda a sociedade. Permeia aqui, para a introdução dos temas, a questão da escolha e compra de um celular, produto que certamente faz parte da experiência de consumo deste público, seja na compra efetiva ou como objeto de desejo. Alguns temas e conceitos já trabalhados com crianças podem ser aprofundados.

Os temas, dentre outros, que podem ser abordados a partir desse vídeo, são:

- 🌿 o valor do *dinheiro*: como obter uma *renda*;
- 🌿 o *dinheiro*: como gastamos;
- 🌿 os apelos da *publicidade* e do *marketing* para o consumo;
- 🌿 gastos necessários e gastos supérfluos;
- 🌿 compras por impulso;
- 🌿 compras sem planejamento e suas consequências;

- 🌿 compras pela *internet*: vantagens e desvantagens;
- 🌿 *cartão de crédito*: como funciona este tipo de pagamento;
- 🌿 compras com pagamento parcelado: vantagens e desvantagens;
- 🌿 *pesquisa de preço*: quando, como e onde fazer;
- 🌿 *tipos de pagamento*;
- 🌿 como o *dinheiro* é gasto;
- 🌿 economia: sua importância e como fazer;
- 🌿 a *renda familiar*;
- 🌿 controle do *orçamento* familiar: quem faz, como faz;
- 🌿 *nota fiscal* e outros comprovantes de compra;
- 🌿 *consumo consciente*.

Para jovens de 15 a 18 anos

O mercado financeiro permite que os jovens, cada vez mais cedo, tenham acesso a produtos e serviços bancários. A informação clara de como esses produtos e serviços funcionam, no entanto, nem sempre acompanha a oferta. Como consequência, existe um grande número de jovens que mal iniciaram sua vida profissional e já possuem dívidas no cheque especial e no cartão de crédito.

Este vídeo é dirigido a esse público, que se prepara para entrar ou já está no mercado de trabalho e, de alguma forma, tem acesso a produtos bancários tais como conta-corrente, cartões de crédito etc. O objetivo é informar sobre a importância de conhecer os produtos e serviços financeiros e organizar seu orçamento com planejamento e metas. Permeia aqui, a questão da escolha e compra de um tênis, uma roupa nova ou jogos, produtos que certamente fazem parte da experiência de consumo dos jovens, seja na compra efetiva ou como objetos de desejo.

Os temas, dentre outros, que podem ser abordados a partir deste vídeo, são:

- ❧ a importância de obter uma *renda*;
- ❧ o valor do *dinheiro*: quanto custa ganhá-lo;
- ❧ os apelos da *publicidade* influenciando nossas decisões de consumo;
- ❧ *compras por impulso*: o que é, como e porquê evitá-las;
- ❧ *ofertas*: prós e contras de aproveitá-las;
- ❧ fatores de decisão para uma compra;
- ❧ *formas de pagamento*: *cartão*, *cheque*, *dinheiro* e outras;
- ❧ compras parceladas e à vista: como escolher;
- ❧ os perigos do parcelamento;
- ❧ *pesquisa de preço*: qual sua importância e como fazer;

- 🌸 controle dos gastos: qual sua importância e como fazer;
- 🌸 *orçamento* familiar;
- 🌸 *comprovantes de compra*: tipos e importância;
- 🌸 *poupança*: o que é e como fazer para poupar;
- 🌸 a marca dos produtos e suas influências.

VÍDEOS - PRODUTOS E SERVIÇOS

Apresentam as ações de consumo mais cotidianas: a compra de produtos e contratação de serviços. Para que os alunos entendam as relações de consumo que estabelecem no seu dia a dia, é fundamental que saibam identificar os mais variados produtos e serviços que estão disponíveis no mercado e quais os cuidados que devem ter no momento de adquiri-los ou utilizá-los. Esses vídeos permitem o debate de conceitos fundamentais sobre os direitos e deveres do consumidor. O objetivo é fazer com que os alunos tomem consciência de seu papel na sociedade enquanto consumidores e atuem como cidadãos conscientes de seus direitos e deveres.

Para crianças de 7 a 10 anos

Esse vídeo apresenta situações concretas onde é possível observar o comportamento dos adultos e das crianças no momento da compra. O objetivo é fazer com que as crianças passem a observar as relações de consumo ao seu redor e desenvolvam uma melhor compreensão sobre o que ocorre.

Assim como a publicidade e o marketing possuem estratégias que visam fazer as crianças influenciarem os hábitos de consumo da família, o objetivo aqui é o mesmo, mas no sentido inverso, ou seja, fazer com que as crianças “vigiem” os hábitos de consumo dos adultos e os levem a um comportamento mais positivo, com escolhas mais conscientes e responsáveis.

Os temas apresentados e que podem ser abordados são:

- 👤 *consumidor*: identificação de quem é e quem não é;
- 👤 como fazer uma compra: antes, durante e na sua conclusão;
- 👤 o que é comprar na *promoção*;
- 👤 *compras pela internet* e nas lojas;
- 👤 *pesquisa de preço*: o que é e como fazer;
- 👤 o que devemos conferir e exigir na hora da compra;
- 👤 como e quando é possível desistir de uma compra;

- 🍁 a *garantia*;
- 🍁 *produto com defeito*: o que fazer;
- 🍁 a *nota fiscal* e sua importância;
- 🍁 o uso do telefone, da água e da luz: economia e desperdício ;
- 🍁 *consumo consciente* e economia;
- 🍁 *consumo consciente* e *meio ambiente*;

Para adolescentes de 11 a 14 anos

Ser adolescente é estar numa fase de contestação, revisão de valores e delinearmento de novas atitudes. Isso acontece, inclusive, no momento das compras, quando os adolescentes já possuem certa autonomia para decidir sobre seus atos e não seguem nem procuram influenciar os adultos como faziam quando eram crianças. Partindo desta consideração, esse vídeo apresenta situações com o objetivo de levar os alunos a refletir sobre algumas questões no momento de suas interações de consumo e fazer as melhores escolhas, tanto para si quanto para o meio ambiente.

Os temas que podem ser abordados a partir desse vídeo são:

- 🍁 como fazer uma compra;
- 🍁 *nota fiscal*: o que é e qual sua importância;

- 🌿 a importância de conhecermos nossos direitos e deveres;
- 🌿 vantagens e desvantagens de aproveitar uma *promoção*;
- 🌿 compras pela *internet* e nas lojas;
- 🌿 *pesquisa de preços*;
- 🌿 troca e devolução de *produtos*: quando é possível;
- 🌿 *prazo de arrependimento*;
- 🌿 *ofertas*: o que devemos conferir e exigir na hora da compra;
- 🌿 *garantia*: o que é e quais são os prazos;
- 🌿 como resolver o problema de um *produto com defeito*;
- 🌿 o uso racional do telefone, água e luz;
- 🌿 *consumo consciente* e economia;
- 🌿 *consumo consciente* e *meio ambiente*;
- 🌿 como economizar;
- 🌿 como ser um consumidor responsável.

Para jovens de 15 a 18 anos

Tomar decisões no momento da compra exige verificar atentamente as informações que o produto oferece, e fazer comparações antes de escolher a melhor

opção de pagamento. Tudo isso só é possível se quem estiver comprando souber da importância destas ações e, principalmente, o que deve verificar. A proposta é discutir com os jovens quais são seus hábitos de consumo, como se comportam no momento da compra e oferecer informações que lhes permitam agir de uma forma mais consciente e responsável.

Os temas centrais que podem ser abordados a partir desse vídeo são:

- 🌸 *promoção*: cuidados, vantagens e desvantagens;
- 🌸 *nota fiscal*: sua importância;
- 🌸 *garantia*: tipos e prazos;
- 🌸 *preço*: o que observar;
- 🌸 *condições de pagamento*;
- 🌸 compras por impulso;
- 🌸 a importância de conhecer nossos direitos e deveres;
- 🌸 *reclamação*: quando e como podemos reclamar;
- 🌸 *ofertas de produtos e serviços*;
- 🌸 *prazo de arrependimento*: quando e como podemos utilizar;
- 🌸 antes de comprar: análise da *promoção*, conferência do *preço*, características do *produto*, condições de pagamento;
- 🌸 *produtos com defeito*;

- 👉 *nota fiscal e comprovante de compra;*
- 👉 economia de consumo: telefone, água, luz, outros (sua importância econômica e ambiental).

VÍDEOS – ALIMENTOS, SAÚDE E SEGURANÇA

Esses vídeos apresentam os temas alimentos, saúde e segurança que, embora possam ser trabalhados isoladamente, estão naturalmente interligados pelo princípio do direito à vida.

O foco principal é importância de escolhas saudáveis: os cuidados com os alimentos que consumimos e com os produtos que podem oferecer prejuízos à nossa saúde. Um exemplo destes últimos, são os domissanitários que, embora tenham grande utilidade são naturalmente perigosos. É fundamental estar atento e observar as informações das embalagens. Devemos saber identificar quais informações podemos exigir dos fornecedores e quais são as nossas responsabilidades no momento da escolha e utilização destes produtos.

Para crianças de 7 a 10 anos

É na infância que a maioria dos hábitos alimentares são desenvolvidos. Os apelos do marketing e da publicidade, a escassez de tempo para o preparo de comidas mais saudáveis, a facilidade e comodidade de acesso a certos produtos, influenciam na decisão sobre o que comer. Guiados por esta influência, muitas vezes, criamos hábitos de ingestão de alimentos pouco saudáveis, ou seja, alimentos que possuem substâncias que ao longo do tempo se acumulam no organismo e causam problemas de saúde. Esse vídeo propõe iniciar a abordagem sobre alimentação com as crianças, visando conhecer seus hábitos e atitudes e mostrar-lhes alternativas. O vídeo também permite abordar a automedicação e os cuidados com produtos de limpeza em geral.

O envolvimento de toda família e, inclusive de toda escola, na discussão destes temas, na revisão de hábitos e na adoção de opções mais saudáveis e seguras é fundamental.

Temas que podem ser abordados a partir deste vídeo:

-  alimentação no dia a dia;
-  *alimentos* mais e/ou menos saudáveis;
-  alimentos que são vendidos com *brindes*;

- 🍷 o *prazo de validade*;
- 🍷 o consumo de frutas e legumes;
- 🍷 o uso de *medicamentos*;
- 🍷 *remédios milagrosos*: (identificar ofertas enganosas);
- 🍷 *automedicação*;
- 🍷 *produtos de limpeza*;

Para adolescentes de 11 a 14 anos

É comum grupos de adolescentes se reunirem em lanchonetes para compartilhar momentos de lazer. Nesses e em outros momentos, a decisão sobre o que vão comer já não tem a interferência direta dos pais. Dessa forma, é importante cuidar para que eles estejam preparados para decidir com critério o que vão ingerir e não serem guiados somente por modismos ou pelos publicitários. O objetivo deste vídeo é apresentar situações do dia-a-dia e o que os adolescentes devem observar para fazer suas escolhas alimentares.

Quanto à segurança de produtos naturalmente perigosos, a proposta é alertar para os cuidados que devemos ter ao adquiri-los ou utilizá-los e para a importância da prevenção de acidentes domésticos, especialmente quanto à segurança das crianças.

A partir deste vídeo é possível abordar os seguintes temas:

- 🌿 os hábitos alimentares em casa;
- 🌿 refeições fora de casa;
- 🌿 o *brinde* no momento da compra de um *alimento*;
- 🌿 qual a importância das *promoções* na compra de alimentos: prós e contras;
- 🌿 frequência de consumo de frutas e legumes;
- 🌿 alimentação balanceada: o que é e como fazer;
- 🌿 as compras da família no supermercado;
- 🌿 a *data de validade* e sua importância;
- 🌿 o consumo de *alimentos contaminados*: como evitar;
- 🌿 as embalagem dos *produtos industrializados*: o que observar;
- 🌿 como é o uso adequado de *medicamentos*;
- 🌿 cuidados com *remédios milagrosos* (produtos para emagrecimento e outros)
- 🌿 *automedicação*;
- 🌿 *produtos de limpeza* (cuidados no armazenamento)
- 🌿 os *anabolizantes*;
- 🌿 exercícios físicos e sua importância.

Para jovens de 15 a 18 anos

Numa fase da vida em que experimentar de tudo parece ser a ordem, os jovens, em geral, se preocupam menos com a saúde ao se alimentarem do que com o prazer que a comida e a bebida podem lhes proporcionar. É difícil também deixar de seguir os hábitos da turma e optar por uma alimentação mais saudável.

Esse vídeo busca provocar discussões sobre o tema alimentação, que envolve também escolhas para atingir um determinado padrão estético e suas implicações. Problemas de saúde como anorexia, bulimia, obesidade, alcoolismo e outros podem ser abordados a partir do questionamento sobre o que motiva os jovens no momento de suas escolhas.

Alertas sobre automedicação e cuidados com produtos nocivos à saúde também podem partir do conteúdo desse vídeo.

A seguir, alguns temas que podem ser abordados junto aos alunos:

-  alimentação diária;
-  a relação entre *alimentação* e *saúde*;

- ❧ o consumo de doces e salgados
- ❧ *alimentos, brindes e promoções;*
- ❧ *prazo de validade;*
- ❧ a escolha dos *alimentos*;
- ❧ informações das *embalagens (prazo de validade/orientações do fabricante e composição dos produtos);*
- ❧ o uso de *medicamentos;*
- ❧ os *remédios milagrosos;*
- ❧ a *automedicação;*
- ❧ *produtos de limpeza:* benefícios e perigos;
- ❧ cuidados para guardar os *produtos de limpeza;*
- ❧ produtos para emagrecimento: *anorexia e bulimia;*
- ❧ exercícios físicos e uso de *anabolizantes.*

O CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR PARA EDUCADORES

O Código de Defesa do Consumidor para Educadores apresenta, em linguagem simplificada, através de perguntas, respostas e exemplos, conceitos fundamentais do Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078, de 11/09/1990) permitindo ao educador o aprofundamento de seus conhecimentos.

Inclui ainda, os conceitos apresentados nos vídeos, esclarecendo a abordagem pretendida.

É um instrumento de consulta que complementa o conteúdo dos vídeos, os quais apenas sugerem temas, cabendo ao educador oferecer mais informações aos alunos.

O CADERNO DE ATIVIDADES

Elaborado especialmente para compor o material do projeto “Saber Consumir”, apresenta propostas de trabalho a serem desenvolvidas com os alunos a partir dos temas sugeridos nos vídeos.

Enquanto propostas, as atividades devem ser adaptadas pelo educador ao contexto onde serão desenvolvidas, ou seja, caberá a cada educador identificar o público alvo da atividade e qual a melhor forma e momento de aplicá-la, visando uma melhor eficácia do trabalho.

As atividades são apresentadas da seguinte forma:

- ☀ O consumo nas disciplinas.
- ☀ Atividades por tema de consumo:
 - ▶ atividades que podem ser desenvolvidas em sala de aula;
 - ▶ atividades que podem envolver a comunidade.
- ☀ Oficinas e atividades lúdicas:
 - ▶ livros recomendados;
 - ▶ filmes recomendados.

GLOSSÁRIO

Alimento

É todo produto utilizado como fonte de energia: bebida, alimento *in natura*, alimento industrializado e outros. Para ser comercializado deve apresentar informações sobre sua origem, composição, data de validade etc. Na venda de produtos *in natura*, o comerciante que não informa a origem dos alimentos é responsável por sua qualidade. Ao trabalhar o tema com os alunos, o educador deverá não só orientá-los sobre a importância de verificar as informações contidas nos rótulos no momento da compra, mas também levá-los a pesquisar e refletir sobre opções saudáveis de alimentação, evitando principalmente o consumo excessivo de sódio e açúcares. Alguns alimentos industrializados que se apresentam como saudáveis ainda possuem uma quantidade exagerada desses elementos e seu consumo frequente pode causar inúmeros problemas de saúde tais como obesidade, hipertensão, etc.

Alimento contaminado

Os alimentos podem ser contaminados de diversas formas e em vários momentos, desde sua produção até chegar à mesa do consumidor. A contaminação pode trazer graves problemas de saúde. Para se prevenir, o consumidor

deve evitar a compra de produtos cuja embalagem esteja danificada, aberta, amassada, enferrujada, etc. Deve observar ainda as condições de higiene e limpeza do local onde os alimentos estão sendo vendidos.

Alimentos industrializados

Os alimentos industrializados merecem uma atenção especial do consumidor. Esses produtos possuem uma série de aditivos para conservar, dar sabor, aroma, etc. Há diversas normas que os fabricantes devem cumprir na fabricação e comercialização desses produtos. Ao consumidor cabe observar o rótulo, a embalagem, o aspecto do produto e fazer boas escolhas. Os principais cuidados devem ser com a quantidade de gorduras, açúcares e sal, pois, se consumidos em excesso, podem causar problemas de saúde. É preciso criar o hábito de ler e compreender as informações contidas nesses produtos para fazer a melhor opção.

Anabolizantes

Os esteróides anabolizantes são uma classe de hormônios naturais ou sintéticos que promovem o crescimento celular e o desenvolvimento muscular e ósseo. Podem ser administrados por via oral ou injetável. Se utilizados por recomendação médica, esses hormônios podem trazer diversos benefícios, no entanto, o uso indiscriminado e sem acompanhamento

médico tem se tornado recorrente e há inúmeros relatos de problemas de saúde e até óbito. É importante alertar os jovens sobre os perigos do uso indevido desses produtos e, principalmente, levá-los a uma reflexão sobre padrões estéticos.

Anorexia

Existem diversos tipos de anorexia. A anorexia nervosa é uma disfunção alimentar que se caracteriza por um emagrecimento excessivo, decorrente de uma alimentação deficiente. Seus sintomas são: perda de peso corporal, disfunção da menstruação, disfunção erétil, retardamento do crescimento, descalcificação dos dentes, depressão, bulímia, dentre outros. Manifesta-se especialmente nos adolescentes e, em geral, está relacionada com problemas ligados à autoimagem. Esse é um importante tema que perpassa as relações de consumo uma vez que está relacionado à aparência física que os jovens tentam atingir, muitas vezes baseados em modelos que a mídia divulga e a sociedade, em geral, propõe como ideais.

Automedicação

A automedicação é o ato de ingerir medicamentos sem acompanhamento médico. Esse hábito, que já faz parte de nossa cultura, é estimulado pelo marketing

e pela precariedade do sistema de saúde que muitas vezes dificulta o acesso rápido e fácil a um profissional competente para prescrever a medicação. Com o advento da internet, o consumo de medicamentos por conta própria se potencializou. Independente de quais motivos levam um consumidor a se automedicar, esse tema deve ser abordado com as crianças e jovens para alertá-los dos perigos dessa prática e levá-los a hábitos mais conscientes e responsáveis. O envolvimento da família, direta ou indiretamente, também é importante uma vez que os pais e responsáveis são, muitas vezes, quem ensina e estimula essa prática. Veja também os itens medicamentos e remédios milagrosos.

Brindes

Os brindes são oferecidos para divulgar um novo produto ou potencializar as vendas de outro, quando a ele associados. Os brindes, enquanto amostras grátis de um produto novo, podem ser úteis por permitir que o consumidor teste sua qualidade. Ao inserir a questão dos brindes no Projeto Saber Consumir, no entanto, temos como foco aqueles direcionados ao público infantil que possuem um atrativo próprio e que são associados a outro produto (muitas vezes não tão atrativo) com o objetivo de induzir sua compra. Essa estratégia de venda faz com que muitas vezes um produto seja comprado desnecessariamente, apenas para obtenção do brinde. Além do desperdício financeiro,

isso pode representar, no caso da associação de brindes a alimentos por exemplo, um consumo desnecessário ou excessivo de substâncias pouco saudáveis. Há ainda, consequências para o meio ambiente face ao desperdício de matéria-prima e do aumento do volume de resíduos lançados. Por estes e outros fatos, é importante abordar a questão deste tipo de compra, buscando junto aos alunos e, sempre que possível envolvendo seus familiares, uma reflexão sobre a motivação da compra, suas vantagens e desvantagens, visando rever hábitos e desenvolver atitudes que levem a um consumo mais consciente e responsável.

Bulímia

A bulímia é uma disfunção alimentar onde, em linhas gerais, a pessoa consome uma quantidade muito grande de alimentos e depois, movida pelo sentimento de culpa, provoca vômitos, usa diuréticos ou passa grandes períodos em jejum total. O bulímico pode ter, no entanto, uma aparência normal, o que dificulta o diagnóstico. Esse distúrbio pode se associar à anorexia. É um problema bastante grave que vem atingindo adolescentes e jovens e requer cuidados médicos. Este tema não é diretamente abordado em nosso material, no entanto, ressaltamos aqui por estar relacionado a hábitos de consumo pouco saudáveis, bem como a baixa autoestima, muitas vezes decorrente da não aceitação de si mesmo

face aos estereótipos de beleza veiculados pela mídia. É um tema que pode ser abordado em matérias que tratem de saúde, alimentação, dentre outros.

Cartão de crédito

O cartão de crédito é uma forma de pagamento eletrônica para compras de produtos e serviços. O número de pessoas que possuem cartões de crédito vem crescendo a cada ano e os jovens, cada vez mais cedo, estão tendo acesso e utilizando esse produto. A compreensão sobre como funciona essa forma de pagamento nem sempre é clara a todos. Controlar os gastos também não costuma ser um hábito de todos que utilizam o cartão de crédito. Esses são os dois principais fatores que levam ao endividamento e inadimplência. Pesquisas têm revelado que há um crescimento do número de jovens que se endividam com o uso de cartão de crédito, antes mesmo de entrarem no mercado de trabalho. Uma vez que as instituições financeiras estão ampliando a oferta de cartões e atingindo um público cada vez maior é fundamental que os educadores orientem as crianças e jovens pois, nem sempre a oferta se faz acompanhada de informações suficientes e orientações adequadas sobre seu uso.

Cartões de pagamento

Além dos cartões de crédito, existem os cartões de débito que facilitam o pagamento e os “cartões de loja”, oferecidos pelos mais diversos estabelecimentos comerciais. Se bem utilizados podem trazer benefícios aos consumidores, no entanto, fora de controle podem levar ao endividamento pois, mesmo nas compras à vista, a utilização do chamado “dinheiro virtual” dificulta a percepção dos gastos e aumenta a probabilidade de descontrole financeiro. É importante saber utilizar estes instrumentos associados a um rígido controle dos gastos. Crianças e jovens devem conhecer estes produtos ainda que não os utilizem diretamente e, especialmente, desenvolver o hábito de controlar seus gastos. Este processo requer o envolvimento de toda família.

Cheque

O cheque é uma ordem de pagamento à vista. Houve uma diminuição no seu uso face à expansão dos cartões de pagamento. A utilização descontrolada do limite do cheque especial e de cheques pré-datados é uma das maiores causas do endividamento. O uso do cheque deve ser abordado junto aos alunos no momento em que estiverem aprendendo a fazer o controle de seus gastos.

Código de Defesa do Consumidor

O Código de Defesa do Consumidor é a Lei Federal nº 8078 que entrou em vigor em 11/09/1990. É um importante instrumento de defesa dos interesses dos consumidores. Antes do Código havia algumas leis que defendiam os consumidores, mas nenhuma delas tinha tanta abrangência e profundidade. De fácil leitura e compreensão, o Código de Defesa do Consumidor é uma lei que “pegou”, ou seja, uma lei que efetivamente é conhecida e utilizada pelos brasileiros na busca da resolução dos conflitos de consumo.

Os educadores, ao tomar contato com o Código, poderão observar que seu texto é bastante claro e acessível, sendo possível identificar com facilidade sua aplicação em situações cotidianas. Levar seu conteúdo para a sala de aula é uma oportunidade de despertar nos alunos, através de uma lei que aborda assuntos próximos ao cotidiano de todos, o interesse em conhecer as demais leis que regem toda a sociedade e como nossos direitos e deveres estão organizados. Isso contribui muito para a construção da cidadania.

Composição dos produtos

A composição dos produtos é um dos itens que obrigatoriamente devem constar nas embalagens. É

importante que os consumidores tenham o hábito de observar e buscar compreender a composição dos produtos, pois isso permite uma melhor escolha, evitando, inclusive, a compra de um produto que possa causar algum dano à sua saúde ou segurança.

Compras via internet

A compras via internet aumentam a cada ano. O Código de Defesa do Consumidor é perfeitamente aplicável às relações de consumo estabelecidas através da internet, no entanto, alguns cuidados são necessários no momento de efetuá-las: observar a origem do site, a segurança oferecida, formas de localizar ou contatar o fornecedor fora da internet e, ao fazer um cadastro, não prestar informações pessoais desnecessárias. A internet também pode favorecer o consumismo, uma vez que há um grande número de propagandas e ofertas que são veiculadas nos sites e também encaminhadas aos e-mails, convidando às compras. Por ser uma nova forma de fazer compras, é importante orientar as crianças e jovens a se comportar com segurança nesse ambiente.

Compras por impulso

O consumidor compra por impulso quando adquire um produto ou serviço que não necessitava, mas algo o motivou a fazê-lo. Em geral a motivação vem de uma necessidade

de compensar algum sentimento, pelo envolvimento de uma excitação temporária e pela atração e facilidade de levar um produto. A compra por impulso pode trazer vários problemas dentre os quais o endividamento. Existe atualmente, inclusive, uma patologia clínica denominada “oneomania”, onde o paciente é vítima da mania compulsiva de comprar. O tratamento para esse distúrbio requer acompanhamento médico e terapia. O que pode colaborar para que as compras por impulso sejam evitadas é compreender os mecanismos de venda, os apelos de sedução dos produtos e, no momento da compra, buscar agir sempre da maneira mais racional possível, evitando ser guiado por emoções. Desde a mais tenra idade, as crianças querem comprar movidas pelo impulso e influenciam seus pais. A mudança de hábitos requer esforço de todos os envolvidos na decisão da compra.

Comprovantes de compra

Há diversos tipos de comprovantes de compra: nota fiscal, recibo, tíquete do caixa, etc. Todos são importantes e o consumidor deve guardá-los com cuidado para o caso de ser necessário fazer algum tipo de reclamação. São estes documentos que comprovam que a relação de consumo entre determinado fornecedor e consumidor efetivamente existe e que há direitos e deveres entre as partes.

Condições de pagamento

No momento da compra é fundamental observar quais as condições para o pagamento. O fornecedor deve informar o preço à vista e se for a prazo, os detalhes do parcelamento ou financiamento, especificando a taxa de juros cobrada, demais encargos, prazo de pagamento, encargos para o atraso e qual o valor final do produto.

Consumidor

Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final, conforme definido no Código de Defesa do Consumidor. É importante compreender que para certas relações que envolvem pagamento de impostos, como, por exemplo, IPTU e IPVA, os contribuintes não são considerados consumidores, portanto o Código de Defesa do Consumidor não poderá ser utilizado. Veja mais detalhes no “Código de Defesa do Consumidor para Educadores”.

Consumo consciente

Consumo consciente é a prática de atos racionais de consumo onde o consumidor busca optar por produtos e serviços que tenham menor impacto ambiental, evitando o esgotamento dos recursos naturais.

Contrato

Contrato é uma declaração de vontades entre pessoas assumindo, adquirindo, transferindo, extinguindo direitos e obrigações. Os consumidores devem sempre ler e buscar entender os contratos antes de assiná-los. Quaisquer ofertas, tais como, encartes de jornais e folhetos de supermercados, são parte integrante do contrato, se o produto ou serviço anunciado for objeto desse contrato. Há mais informações sobre contratos no “Código de Defesa do Consumidor para Educadores”.

Data de validade

Data ou prazo de validade é o tempo limite para que um produto possa ser consumido. Os alimentos, remédios e outros produtos perecíveis devem sempre apresentar a data de validade. Os consumidores devem estar atentos ao prazo informado, evitando adquirir produtos que estão para vencer, caso não tenham previsão de consumi-los a tempo, e denunciando a venda de produtos vencidos. A venda de produtos vencidos é crime, pois coloca em risco a saúde dos consumidores.

Dinheiro

O dinheiro é utilizado para aquisição de bens. É importante que as crianças e jovens aprendam o valor nominal do

dinheiro, os meios e custo para obtê-lo e assim, valorizar e planejar seus gastos. Muitos consumidores são iludidos com a promessa de dinheiro fácil e caem em golpes de estelionatários. Entre os jovens há também diversas profissões e atividades que seduzem ao passar uma imagem de que seus profissionais ganham quantias elevadas de dinheiro sem muito esforço. Para evitar cair em armadilhas, é importante observar que, na prática, a maioria da população ainda sofre muito com a má distribuição de renda e que o ganho fácil de muito dinheiro pode esconder outros problemas que, em geral, não são tão amplamente divulgados.

Embalagem

A embalagem deve proteger os produtos, informar sobre suas condições de armazenamento, exibir sua composição, seus ingredientes, prazo de validade, etc. Além disso, a embalagem é produzida também para ser atrativa e despertar no consumidor o desejo de compra. Os consumidores devem ter o hábito de ler atentamente as informações apresentadas nos produtos, bem como evitar fazer suas compras com base apenas nos atrativos da embalagem. É importante educarmos as crianças e jovens para estarem atentos e buscar sempre uma compra racional, avaliando sua qualidade e não a “beleza” da embalagem. Os consumidores também não devem adquirir produtos com embalagem danificada para evitar a compra de produtos impróprios

para o consumo. O consumidor consciente dá preferência a produtos com embalagem reciclável, visando a preservação do meio ambiente.

Formas de pagamento

Ao adquirir um produto ou serviço é essencial analisar todas as formas possíveis de pagamento e optar pela mais favorável. Para tanto, o consumidor deve saber quais informações exigir. Veja também os itens: cheque, cartões de pagamento e cartão de crédito.

Fornecedor

Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços, conforme definição do Código de Defesa do Consumidor. É importante destacar que os fornecedores envolvidos na cadeia produtiva têm responsabilidade solidária. Isso significa que todos podem ser acionados para a solução de um problema de consumo. Veja mais informações no “Código de Defesa do Consumidor para Educadores”.

Garantia

Existem, basicamente, dois tipos de garantias: a legal e a contratual. A garantia legal é o prazo que o consumidor dispõe para reclamar de problemas de um produto ou serviço. A garantia contratual é aquela oferecida pelo fornecedor e deve estar especificada no Termo de Garantia. A garantia legal não depende da garantia contratual, ela existe para todos os produtos e serviços. Assim, toda garantia contratual só complementa a garantia legal. É importante exigir e ler atentamente o Termo de Garantia quando for oferecido. Veja mais informações sobre os prazos de garantia no “Código de Defesa do Consumidor para Educadores”.

Globalização

A globalização é um fenômeno amplamente debatido e há diversas teorias que a explica e caracteriza. Em linhas gerais, é um processo de integração de caráter econômico, social, cultural e político entre diferentes países. No ponto central desse processo está a busca dos países desenvolvidos e das empresas transnacionais por novos mercados de consumo. No cotidiano dos consumidores esse fenômeno se manifesta pela oferta cada vez maior e mais diversificada de produtos e serviços. Há grandes investimentos em marketing e publicidade para que

os consumidores comprem cada vez mais produtos, independente de sua condição social e econômica. Decorrentes da busca incessante em atender os apelos do consumo, diversos fenômenos sociais negativos foram desencadeados causando, direta ou indiretamente, sérios problemas para crianças, jovens e para as famílias em geral, tais como: distúrbios psicológicos, desintegração familiar, superendividamento, violência, etc. Compreender os mecanismos dos fenômenos da globalização permite aos consumidores a reflexão sobre seus atos e a busca por hábitos de consumo que não comprometam sua qualidade de vida em detrimento do ter.

Informação

A informação tem importância especial quando o tema é direito do consumidor. Quanto mais informações o consumidor tiver sobre um produto ou serviço, melhor e mais livremente poderá fazer suas opções de consumo. O Código de Defesa do Consumidor dá grande ênfase à importância da informação, a coloca como um dos direitos básicos e, em vários momentos, determina como ela deve ser expressa. É importante conhecer quais tipos de informações podemos exigir dos fornecedores. Veja mais no “Código de Defesa do Consumidor para Educadores”.

Marketing

O marketing é um conjunto de estratégias utilizadas pelas empresas para vender seus produtos e serviços. Para incrementar suas vendas, seduzir e conquistar clientes, as empresas fazem pesquisas de mercado e estudam o comportamento dos consumidores. É importante que os consumidores fiquem atentos às estratégias de marketing para poder agir de forma racional, buscando sempre adquirir produtos e serviços que lhes forem mais convenientes, que tiverem a melhor qualidade e preço, independente dos apelos emocionais. Ensinar as crianças e jovens a ler as mensagens não verbais do mercado é fundamental para que o seu poder de escolha seja efetivo e independente.

Medicamentos

Os medicamentos são compostos por substâncias utilizadas para a obtenção da cura de uma doença ou alívio de um sintoma. Sua produção e comercialização é fiscalizada pelo Ministério da Saúde e pela Agência de Vigilância Sanitária - ANVISA. É fundamental alertar as crianças e jovens sobre as consequências do uso indiscriminado de medicamentos e incentivá-los à leitura de rótulos e bulas (que hoje já apresentam uma linguagem mais acessível), pois todo

remédio tem propriedades benéficas, mas também efeitos colaterais e contraindicações. Nesse trabalho, também é importante envolver os pais e demais responsáveis. Veja também os itens automedicação e remédios milagrosos.

Meio Ambiente

Pela definição da ONU *“O meio ambiente é o conjunto de componentes físicos, químicos, biológicos e sociais capazes de causar efeitos diretos ou indiretos, em um prazo curto ou longo, sobre os seres vivos e as atividades humanas”*. Assim, quando procurarmos relacionar consumo e meio ambiente estamos considerando não só a influência de nossos hábitos na preservação dos recursos naturais, mas também toda influência que sofremos da sociedade como um todo e como nossas ações também repercutem na vida de outras pessoas. Tendo isso claro, pensar em consumo consciente implica em avaliar todos os fatores que influenciam nossos atos de consumo e vice e versa. São nossas escolhas que definem ou reafirmam os rumos de nossa sociedade e de todo planeta.

Nota fiscal

A nota fiscal tem uma grande importância nas relações de consumo, pois além de servir como um documento que comprova a aquisição de um produto ou serviço e as

condições em que a transação foi realizada, processa o recolhimento de impostos que serão destinados a subsidiar bens sociais. Exigir a nota fiscal não é apenas um ato que protege os direitos dos consumidores, mas também um ato de cidadania. Daí a importância de criar o hábito nos consumidores, desde a mais tenra idade, de exigir a emissão correta da nota fiscal e denunciar aqueles que não emitem.

Oferta

Os fornecedores têm diversas obrigações a cumprir ao oferecer seus produtos ou serviços aos consumidores. A oferta tem que ser clara, correta e precisa, levando ao consumidor informações sobre todas as características do produto ou serviço. Os fornecedores são obrigados a cumprir a oferta da forma que foi realizada. Assim, é importante que os consumidores saibam o que podem exigir dos fornecedores e estejam atentos a ofertas que não prestam informações suficientes. Veja mais informações no “Código de Defesa do Consumidor para Educadores”.

Orçamento

Orçamento é um documento através do qual o prestador de serviço deve informar todos os detalhes sobre o

que será contratado. Todo prestador de serviço é obrigado a apresentar orçamento. Através do orçamento o consumidor poderá fazer uma comparação entre diversos prestadores de serviço, acompanhar a execução e fiscalizar o que foi contratado. Veja mais sobre orçamento no “Código de Defesa do Consumidor para Educadores”.

Orçamento doméstico

Orçamento doméstico é o planejamento e controle de gastos. Um bom orçamento deve permitir verificar qual a renda total disponível e organizar como cada centavo deve ou pode ser gasto. O orçamento deve, basicamente, listar as despesas fixas, ou seja, aquelas que são periódicas e previstas e as despesas variáveis, ou melhor, as despesas que são inevitáveis mas que o valor ou a periodicidade de sua ocorrência são inconstantes. Com um bom controle é possível planejar compras e até poupar, evitando gastos desnecessários e endividamento. É importante ensinar os jovens a controlar seus gastos de acordo com sua renda. Esse exercício deve envolver, direta ou indiretamente, toda a família.

Pesquisa de preços

Pesquisar preços deve ser um hábito dos consumidores. Não é incomum o consumidor descobrir, após ter realizado

uma compra, outro estabelecimento vendendo o mesmo produto por um preço bem inferior. Nestes casos não há mais o que fazer. Por isso, uma pesquisa de preços antes de fechar o negócio pode garantir uma boa economia. Atualmente é possível fazer pesquisas de preço pela internet. Ainda que a compra não seja efetuada por esse meio, o consumidor pode, ao menos, ter uma noção do preço médio do produto, antes de ir às lojas. Isso o ajudará a negociar descontos e encontrar a melhor oferta. Pesquisar é uma atitude do consumidor consciente que planeja seus gastos e age racionalmente nas suas decisões de compra.

Poupança

Poupar significa reservar parte de uma renda para ser utilizada na compra de um bem, em situações de emergência, etc. É importante cultivar nas crianças e jovens o hábito de poupar. A segurança de que há reservas para algum imprevisto, torna o consumidor mais confiante e mais seguro de si. Consumidor que poupa faz com que o dinheiro trabalhe para ele e não o inverso. Nesse processo educativo é fundamental o envolvimento dos pais, pois muitas vezes requer mudanças de comportamento de toda a família.

Prazo de arrependimento

O Código de Defesa do Consumidor estabeleceu um

prazo para o consumidor desistir da compra no caso de arrependimento. Esse direito de se arrepender da compra e pedir o seu cancelamento só é válido para compras realizadas fora do estabelecimento comercial. Esta é uma proteção especial para as ocasiões em que o consumidor não tem contato direto com o produto, ou quando faz a compra apenas para cessar a insistência de um vendedor que bateu à sua porta. Não vale portanto, para compras realizadas em lojas ou dentro de qualquer outro estabelecimento comercial. O prazo de arrependimento é de sete dias, contados da compra ou aquisição do serviço ou ainda do recebimento do produto. Veja mais informações no “Código de Defesa do Consumidor para Educadores”.

Prazo de validade

Veja o item “Data de validade”

Preço

O preço dos produtos deve ser informado de forma clara para o consumidor. O fornecedor pode afixar os preços por meio de etiquetas diretamente nos bens ou nas embalagens, por meio de códigos ou tabelas (desde que fiquem próximos aos produtos) ou utilizar código de barras. Se o fornecedor optar pelo código de barras, deve instalar equipamentos para que o consumidor possa

consultar e confirmar o preço. O produto pode ter diferença de preços para pagamento à vista ou a prazo, mas o fornecedor deve informar tudo claramente. Os consumidores devem conhecer o que podem exigir dos fornecedores e questionar sempre que não houver clareza nas informações.

Produto

Conforme definição do Código de Defesa do Consumidor, produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial. Veja mais informações no “Código de Defesa do Consumidor para Educadores”.

Produto com defeito

Produto com defeito é aquele que não oferece a segurança esperada, levando em consideração sua apresentação, o uso e riscos que razoavelmente poderia ter e a época em que foi colocado em circulação. Um produto não é considerado defeituoso pelo fato de outro de melhor qualidade ter sido colocado no mercado. Os fornecedores são responsáveis pelos produtos defeituosos e devem providenciar a reparação perante o consumidor. O fornecedor só não será responsável se provar que não foi ele quem colocou o produto no mercado ou que o defeito não existe, ou ainda que a culpa pelo defeito é exclusivamente do consumidor ou de terceiro.

Produto de limpeza

Os produtos de limpeza podem, por sua natureza, apresentar algum risco à saúde e segurança dos consumidores, porém, os fornecedores têm o dever de informar na embalagem destes produtos quais são os riscos, como evitá-los e o que fazer no caso de acidentes. Apesar de todos esses alertas, não é incomum notícias sobre acidentes com produtos de limpeza envolvendo principalmente as crianças. Por isso, é importante ler os rótulos e seguir as instruções de uso e armazenamento. As crianças devem ser alertadas sobre os perigos e orientadas a não fazer uso destes produtos sem a supervisão de um adulto.

Promoção

As promoções ou ofertas são ações efetuadas pelos fornecedores visando aumentar as vendas de determinado produto. O consumidor deve analisar com cuidado as promoções e não agir por impulso. Aproveitar uma promoção para comprar só é realmente vantajoso se o consumidor já estava mesmo planejando a compra do produto, do contrário, poderá estar fazendo uma compra desnecessária e comprometendo seu orçamento. Além disso, o consumidor deve observar as condições do produto: possíveis defeitos, data de validade etc. É importante, ao abordar esse tema, que o educador faça uma análise e

avaliação em conjunto com os alunos, sobre as vantagens e desvantagens de uma promoção.

Publicidade

Publicidade, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor, *“é toda informação suficientemente precisa, veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação com relação a produtos e serviços oferecidos ou apresentados...”* As crianças e jovens estão diariamente em contato com publicidades. Os fornecedores, por sua vez, cada vez mais buscam atingir esse público que hoje é responsável por uma boa parcela das vendas. Desta forma, é fundamental trabalharmos na construção de uma geração que seja capaz de criticar as mensagens publicitárias e minimizar sua influência. É preciso distinguir as publicidades que realmente informam e auxiliam o consumidor a escolher um produto ou serviço, daquelas que apenas querem influenciar o consumidor e potencializar o consumismo. Este é um desafio que deve envolver toda a escola e também as famílias. Ressaltamos que as publicidades enganosas e abusivas são proibidas.

Publicidade abusiva

“É abusiva, dentre outras a publicidade discriminatória de qualquer natureza, a que incite à violência, explore o medo

ou a superstição, se aproveite da deficiência de julgamento e experiência da criança, desrespeitar valores ambientais, ou que seja capaz de induzir o consumidor a se comportar de forma prejudicial ou perigosa à sua saúde ou segurança”, conforme define o Código de Defesa do Consumidor. Muitas vezes a ocorrência de abusividade em uma propaganda não é fácil de ser verificada, pois a mensagem pode não ser tão explícita. Aquele, porém, que se sentir prejudicado por esse tipo de publicidade deve denunciar aos órgãos de defesa do consumidor. Esse é um exercício de cidadania, pois visa proteger a ética, a moral e os bons costumes de toda a sociedade. Cabe aos adultos uma especial atenção às mensagens que são dirigidas às crianças e jovens, observando e apontando irregularidades e também desenvolvendo a consciência crítica nas novas gerações.

Publicidade enganosa

De acordo com o Código de Defesa do Consumidor, “é enganosa qualquer modalidade de informação ou comunicação de caráter publicitário, inteira ou parcialmente falsa, ou, por qualquer outro modo, mesmo por omissão, capaz de induzir em erro o consumidor a respeito da natureza, características, qualidade, quantidade, propriedades, origem, preço e quaisquer outros dados sobre produtos e serviços”. Os consumidores devem estar atentos para esse

tipo de publicidade para evitar prejuízos. A publicidade enganosa é proibida, portanto, o consumidor deve denunciá-la.

Reclamação

Todo consumidor que se sentir lesado na compra de um produto ou serviço deve exercer seu direito de reclamar uma solução para o problema. Para tanto, deve procurar o fornecedor e, se não for atendido, os órgãos de proteção e defesa do consumidor. As práticas abusivas e a falta de qualidade dos produtos somente terão seus efeitos minimizados se os consumidores exigirem respeito aos seus direitos. Dessa forma, as crianças e jovens devem ser orientados sobre os seus direitos enquanto consumidores e estimulados a exercer sua cidadania.

Relação de consumo

Para verificar se uma situação está protegida pelo Código de Defesa do Consumidor é fundamental entender o que caracteriza uma relação de consumo. A relação de consumo existe quando há um fornecedor ou mais de um lado, um consumidor ou mais do outro e um produto ou serviço intermediando a relação. Também existe relação de consumo em alguns casos em que

os consumidores não podem ser claramente identificados ou quantificados: é o caso, por exemplo, das relações que se estabelecem através de publicidades e em decorrência de acidentes de consumo. Para melhor compreender como se caracteriza uma relação de consumo é fundamental conhecer os conceitos de consumidor e fornecedor. Veja esses conceitos no “Código de Defesa do Consumidor para Educadores”.

Remédios milagrosos

Destacamos aqui a importância de abordar e discutir com os alunos a questão dos “remédios milagrosos”. Principalmente pela TV e pela internet, todos os dias são anunciados produtos que prometem verdadeiros milagres como emagrecimento sem esforço ou dieta, crescimento de cabelo, eliminação total de problemas da pele etc. Os cuidados com esse tipo de oferta devem ser redobrados pois o consumidor pode ter, no mínimo, prejuízo financeiro com um produto que não tem nenhum efeito ou pode até estar adquirindo um produto que lhe causará sérios danos à saúde. Veja também os itens automedicação e medicamentos.

Renda

A renda é a soma dos rendimentos que um consumidor ou sua família possui. É importante discutir com os alunos as diversas formas e possibilidades de obtenção de renda e a importância do controle de gastos. Esse exercício pode fazer parte de uma atividade que vise discutir o orçamento doméstico e o ideal é, direta ou indiretamente, envolver toda a família.

Saúde

A proteção à saúde é um dos direitos básicos expressos no Código de Defesa do Consumidor. Produtos e serviços colocados no mercado de consumo não podem por em risco a saúde dos consumidores, exceto aqueles que já são naturalmente perigosos mas necessários, tais como, produtos de limpeza, facas, tesouras, medicamentos, etc. Os cuidados com a saúde, porém, vão além do que pode ser facilmente verificado: há elementos em alguns produtos que, embora não sejam diretamente nocivos, se consumidos em grande quantidade também podem causar danos. Desta forma, práticas como incentivo ao consumo em excesso também devem ser alvo de atenção. Os consumidores precisam identificar a periculosidade de um produto e/ou serviço, analisando sua composição e exigindo sempre uma qualidade que esteja comprometida com a segurança.

Os educadores precisam orientar crianças e jovens sobre esses cuidados, para que não adquiram ou consumam produtos observando somente sua aparência.

Serviço

Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes da relação de caráter trabalhista, conforme define o Código de Defesa do Consumidor.

Os serviços prestados gratuitamente e os serviços prestados por empregados não são atingidos pela proteção ao consumidor, pois nesses casos, a relação que se estabelece é de outra natureza. O Código de Defesa do Consumidor também cuida dos serviços públicos, desde que o consumidor pague diretamente por esses serviços. Nos caso de serviços públicos cujo pagamento é indireto, através de impostos, essa relação não está incluída no direito do consumidor.

Sociedade de consumo

É um termo utilizado para caracterizar o tipo de sociedade industrializada capitalista, onde a produção em massa estimula o consumo massivo de bens e serviços. Para que o consumo ocorra

dessa forma, são utilizadas estratégias de marketing sedutoras e também há facilitação do crédito. Esses fatores levam a um consumo irracional e descontrolado: o consumismo. As consequências negativas desse consumismo, tanto para os consumidores individualmente quanto para o meio ambiente, passaram a ser questionadas.

Vulnerabilidade

Vulnerabilidade significa o estado daquele que é vulnerável, ou seja, daquele que está suscetível a sofrer ataques face à sua natureza mais frágil. Dizer que os consumidores são vulneráveis nas relações de consumo significa que são a parte mais fraca dessas relações, uma vez que, independente da classe social a que pertença, seus conhecimentos sobre o que está adquirindo sempre são menores do que os conhecimentos de quem produziu o produto ou serviço. Nessa condição o consumidor passa a ter que, até certo ponto, fiar-se somente na presunção de que os fornecedores estão agindo de boa-fé.

Anotações

Anotações



FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
Rua Barra Funda, 930 - Barra Funda
São Paulo - SP - CEP 01152-000
www.procon.sp.gov.br

Nosso site: www.procon.sp.gov.br

Visite nosso blog: <http://educaproconsp.blogspot.com/>

Curta nossa página no Facebook: www.facebook.com/

Siga-nos no Twitter: www.twitter.com/@proconspoficial

DISTRIBUIÇÃO GRATUITA
VENDA PROIBIDA



**GOVERNO DO ESTADO
DE SÃO PAULO**