

# Consumidor Consciente

Ministério Público do Estado do Ceará  
Centro de Apoio Operacional Cível e do Consumidor





Ministério Público do Estado do Ceará  
Procuradoria Geral de Justiça

## EXPEDIENTE

---

**Realização:**

Ministério Público do Estado do Ceará  
Centro de Apoio Operacional Cível e do Consumidor

**Roteiro e texto:**

Ana Maria Gonçalves Bastos de Alencar  
Promotora de Justiça  
Antonio Ricardo Brígido Nunes Memória  
Promotor de Justiça  
Michele Aguiar Mota  
Técnica Ministerial

**Projeto gráfico e diagramação:**

Everton Viana - CE 01799 DG

**Ilustração:**

Thyago Cabral

O Código de Proteção e Defesa do Consumidor é uma Lei Federal (8.078/1990) que regula a relação entre consumidores e fornecedores. Daí a importância em conhecer bem essa lei, já que somos todos consumidores. Devemos, então, saber quais são nossos direitos, deveres e como podemos reclamar quando nos sentirmos prejudicados.

Para uma melhor compreensão acerca do assunto, faz-se necessário conhecer a definição de consumidor, fornecedor, produto e serviço, de acordo com a lei.

# Apresentação

A defesa do consumidor é tarefa das mais árduas e depende, em boa parte, do concurso dos próprios consumidores, de forma que os seus direitos de consumo sejam devidamente tutelados, ou seja, defendidos pelos organismos de proteção e defesa dos consumidores e, quando necessário, pelo Poder Judiciário.

Mas para que esses direitos sejam resguardados, é preciso que seus titulares, ou seja, os consumidores, os conheçam. A questão é muito simples: se eu não conheço meus direitos, como vou reclamá-los? Nesse sentido, é que todos os dias milhares de brasileiros deixam de fazer valer seus direitos simplesmente por desconhecê-los.

Ciente dessa grave realidade, mas também focado na premência de promover a educação para o consumo, como forma de minimizar os abusos praticados no mercado, o Centro de Apoio Operacional das Promotorias Cíveis e do Consumidor – CAOCC – resolveu editar a presente cartilha, ao propósito de colaborar para que você, caro consumidor, tenha conhecimento dos seus direitos e, assim, possa reclamar a efetiva concretização dos mesmos.

Tenha uma boa leitura e, em caso de dúvida, não deixe de consultar o DECON, ou qualquer outro órgão de proteção e defesa dos consumidores de sua cidade.



# Quem é o Consumidor?

Consumidor é toda pessoa física (você, seu pai, sua mãe, o vizinho) ou jurídica (uma empresa privada ou pública) que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final, ou seja, para uso pessoal. Em síntese, toda pessoa, seja física ou jurídica, será, em determinado momento de sua existência, consumidor, pois necessita adquirir produtos ou contratar serviços, para sua manutenção (alimentos, água, medicamentos, etc), para realização de uma necessidade pessoal (vestuário, aquisição de um veículo, imóvel, etc) ou por simples lazer (cinema, teatro, viagens...).

Aquele que compra produtos para revender a outras pessoas não pode ser considerado consumidor, pois não estará na condição de destinatário final.



# Quem é o Fornecedor?

É toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, que disponibiliza produtos ou serviços aos consumidores. São tidos como fornecedores, também, aqueles que desenvolvem atividades de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação e distribuição de produtos. É fornecedor a pessoa responsável pela segurança, qualidade dos produtos ou serviços ofertados no mercado de consumo.

Atenção: aquele que não exerce com habitualidade determinada atividade, somente a praticando eventualmente, não pode ser considerado fornecedor, do mesmo modo que não será consumidor quem adquira o produto. Exemplo: X (advogado) vende a Y (veterinário) um veículo automotor. Esta relação não estará regida pelo direito do consumidor, pois X não é, habitualmente, vendedor de automóvel. Esta relação entre X e Y não é de consumo, por isto será disciplinada pelo Código Civil, e não pelo Código do Consumidor.



## O que é produto?

É qualquer bem, móvel ou imóvel. É tudo aquilo que adquirimos para a nossa manutenção, realização de necessidades pessoais e lazer (livros, brinquedos, alimentos, remédios, veículos, etc).



## O que é serviço?

É qualquer atividade fornecida no mercado de consumo mediante remuneração. Em outras palavras, serviço consiste na realização de um determinado trabalho prestado mediante pagamento. Por exemplo: serviços em geral (dentista, lavanderia, telefonia, banco); serviços públicos (água tratada, recolhimento do lixo, segurança).

Atenção: é muito comum cobrar por orçamento. Orçamento não é um serviço, mas tão somente a avaliação prévia para eventual realização do serviço. O orçamento deve ser gratuito, portanto. A cobrança por orçamento constitui prática abusiva, consistente em cobrar vantagem manifestamente excessiva (39, V). Neste sentido, é muito comum que as empresas cobrem, por exemplo, para ir à casa do cliente efetuar o orçamento do conserto de uma geladeira, freezer, fogão etc. Isso é ilegal! O custo com o deslocamento do técnico, bem como o orçamento, são iminentes à atividade própria da empresa. Tanto isto é verdade que, se não for realizado o orçamento, ela não conseguirá desenvolver a sua atividade fim. Salvo disposição em contrário, o orçamento é válido por 10 (dez) dias, contados da sua realização, e, uma vez aceito, obriga as partes.



# Quais são os direitos básicos do consumidor?

## Direito à vida, saúde e segurança

Há produtos que podem oferecer riscos às pessoas, sendo considerados nocivos ou perigosos. Nesse caso, o fornecedor estará obrigado a informar sobre os riscos do produto, para que o consumidor possa se prevenir contra acidentes.

## Direito à educação para o consumo

Todo cidadão tem o direito de receber orientação sobre o consumo adequado e correto dos produtos e serviços que utiliza.

## Direito à informação

Todo produto deve trazer consigo as informações que forem relevantes ao consumidor. Como, por exemplo, quantidade, peso, composição, preço, manual sobre o modo de utilização. No caso de produtos importados, as informações devem ser concedidas em português.

## Direito à transparência

Todas as informações dadas ao consumidor sobre produtos e serviços devem ser verdadeiras, corretas e não devem ser omitidas, sob pena de levar o consumidor a incorrer em erro.



### Direito à proteção contra publicidade enganosa ou abusiva

O consumidor tem o direito de exigir o cumprimento daquilo que foi anunciado em propaganda. Se o que foi prometido no anúncio não for cumprido, o consumidor tem o direito de cancelar o contrato e receber a devolução da quantia que havia pago.

### Direito à indenização

Indenização é uma reparação financeira que o consumidor tem direito quando o produto ou serviço provoca danos (prejuízos) decorrentes de fato atribuído ao fornecedor. Está previsto no Código de Proteção e Defesa do Consumidor (CPDC) que o consumidor tem o direito à efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos.

### Direito à revisão de cláusulas abusivas

É direito do consumidor a possibilidade de modificar cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais, ou que tornem o produto excessivamente oneroso, em relação ao inicialmente esperado.

### Direito à inversão do ônus da prova

O juiz, ou a autoridade administrativa, poderá, presentes determinados requisitos legais, inverter a prova, fazendo com que o fornecedor apresente os elementos reclamados, para que o julgador possa decidir a pendência de consumo.

### Direito à prestação dos serviços públicos

O serviço público é fornecido pelo Estado para atender às necessidades da população de um modo geral, como educação, saúde, transporte coletivo, energia, água etc. Esse é prestado por uma empresa pública ou privada, por meio de concessão ou permissão do poder público. Essas empresas são obrigadas a prestar serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos. Portanto, o consumidor deve exigir qualidade na prestação de serviços públicos.







## Quais são as práticas abusivas cometidas contra o consumidor?

Em alguns casos, os vendedores ou fornecedores aproveitam-se da posição de desvantagem do consumidor e cometem práticas consideradas ilegais pelo Código de Defesa do Consumidor. Veja alguns casos:

### Venda casada

O vendedor não pode associar a venda de um produto a outro. Isto se chama venda casada e é proibida por lei. Por exemplo: um supermercado não pode vender uma caixa de sabão em pó somente na compra de um amaciante, ele pode até oferecer os dois produtos a um preço promocional, contanto que disponibilize também a venda, separadamente, de cada um dos produtos.

### Publicidade

É proibida toda publicidade enganosa, como no caso da divulgação de informação falsa ou incompleta sobre produtos ou serviços, bem como a publicidade abusiva, ou seja, àquela discriminatória, de qualquer natureza, a que incite à vio-

lência, explore o medo ou a superstição, aproveite-se da deficiência de julgamento e experiência da criança, desrespeite valores ambientais, ou que seja capaz de induzir o consumidor a comportar-se de forma prejudicial ou perigosa à sua saúde ou segurança.

### Oferta

Toda informação ou publicidade, suficientemente precisa, veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação com relação a produtos e serviços oferecidos ou apresentados, obriga o fornecedor que a fizer veicular ou dela se utilizar, e integra o contrato que vier a ser celebrado. Portanto, o fornecedor fica obrigado a cumprir as condições apresentadas em sua oferta dirigida ao público.

### Fique atento!

É importante que os consumidores guardem encartes, jornais, anúncios e demais meios nos quais houve a divulgação da oferta, já que estes documentos poderão servir de prova para garantir os seus direitos.

### É proibido ao fornecedor:

- Limitar a quantidade de produtos a ser adquirido pelo consumidor, sem justa causa;
- Negar a venda de um produto existente em estoque;
- Enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço. Portanto, quando o consumidor receber algo que não foi solicitado, ele não será obrigado a pagar, pois neste caso considera-se uma amostra grátis.
- Exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva.
- Elevar sem justa causa o preço de produtos ou serviços.
- Deixar de estipular prazo para a entrega do produto ou prestação do serviço.
- Executar serviços sem a prévia elaboração

de orçamento e autorização expressa do consumidor, ou seja, o fornecedor será obrigado a entregar ao consumidor orçamento prévio discriminando o valor da mão de obra, dos materiais, e equipamentos a serem empregados, as condições de pagamento, bem como as datas de inícios e término dos serviços.



# Quando posso trocar um produto?

O consumidor tem o direito de trocar apenas os produtos que apresentem defeitos ou vícios. O fornecedor não é obrigado a realizar a troca quando compramos uma roupa que ficou pequena ou grande demais, portanto, pense antes de comprar.

É importante entendermos que defeito e vício são institutos jurídicos distintos. O defeito está relacionado à ideia de saúde e segurança do consumidor, já o vício do produto corresponde ao binômio qualidade/adequação, ou seja, a sua adequação real às finalidades próprias, como, por exemplo, a televisão deve transmitir imagens e sons, já a geladeira deve refrigerar e conservar bem os alimentos.

Os consumidores têm direito de reclamar por produtos que apresentem defeito ou vício, diretamente aos fornecedores. Caso o problema persista, devem buscar os organismos Estaduais ou Municipais de defesa dos consumidores, ou até mesmo o Poder Judiciário.

O CPDC determina que, no caso de vício do produto, o consumidor deve exigir que o fornecedor, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, repare o vício. Ultrapassado este prazo, o consumidor poderá exigir:

- a substituição do produto por outro igual e novo;
- a restituição imediata da quantia paga, corrigida monetariamente, sem o prejuízo de eventuais perdas e danos;
- O abatimento proporcional do preço.

OBS: se o vício recair sobre produto essencial, o consumidor não precisa aguardar o prazo de 30 (trinta) dias, podendo exigir, de imediato, uma das opções acima.



# O que é garantia?

Garantia consiste na obrigação do fornecedor em assegurar ao consumidor a segurança, qualidade e durabilidade dos produtos ou serviços postos no mercado de consumo. Todo produto tem uma garantia mínima, legal, contratual ou ambas. O CPDC determina que o direito do consumidor de reclamar pelos vícios aparentes ou de fácil constatação é de 30 (trinta) dias em caso de produtos e serviços não-duráveis (comida, por exemplo) e, 90 (noventa) dias para os duráveis (móveis, eletrodomésticos etc.), prazo contado a partir da entrega do produto ou do término da execução do serviço.



## Fique atento!

Existem duas modalidades de garantia: a contratual e a legal. A garantia contratual é aquela fornecida pelo fabricante, e a garantia legal é aquela que a lei prevê. A garantia contratual soma-se à garantia legal. Portanto, se um produto tem 12 (doze) meses de garantia contratual, na verdade, terá ao todo 15 (quinze) meses, já que se soma o tempo de garantia legal (3 meses) mais o tempo da garantia contratual (12 meses) é igual a 15 (quinze) meses.

Nenhum produto é obrigado a fornecer garantia, mas, ainda que não ofereça garantia alguma, terá, ainda assim, os 3 (três) meses de garantia legal.

O consumidor deve estar atento a algumas manobras realizadas pelos vendedores tendentes a enganar o consumidor. Na expressão, “este produto tem garantia de 1 (um) ano, já incluída a garantia legal”, o consumidor leigo pensa que o fabricante está oferecendo 12 (doze) meses de garantia, quando na realidade só o está garantindo em 9 (nove) meses, pois os três meses restantes, que totalizam 1 (um) ano, dizem respeito à garantia legal, portanto, uma prática ilegal. Se o consumidor for a um órgão de proteção ao consumidor, o fornecedor terá que reconhecer a garantia de 1 (um) ano e mais os 3 (três) meses da garantia legal.

# Porque devemos solicitar a nota fiscal?

É através da nota fiscal ou cupom fiscal que comprovamos a data da aquisição e quais as características do produto comprado ou serviço contratado. Portanto, sempre exija o documento fiscal (nota ou cupom fiscal); ele é sua garantia em caso de troca ou devolução da mercadoria.



# Como usar o direito de arrependimento?

O direito de arrependimento consiste na possibilidade de desfazer-se o negócio, sempre que a compra de um bem ou a contratação do serviço ocorrer fora do estabelecimento, ou seja, por telefone, via postal, internet, até o prazo máximo de 7 (sete) dias, a contar do recebimento da mercadoria ou da assinatura do contrato.



# O que é uma reclamação e como devo fazê-la?

A reclamação é uma manifestação do consumidor, no intuito de fazer com que o fornecedor atenda seus direitos em relação a produtos com vício ou defeito, ou, ainda, irregularidades na prestação de serviços, dentro dos prazos estabelecidos pelo Código de Defesa do Consumidor.

Inicialmente procure o fornecedor. As empresas possuem o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), que atende reclamações e procura solucionar o problema. O fornecedor tem o prazo de 30 (trinta) dias para resolver o problema.

Se o problema não for resolvido pelo fornecedor, procure um órgão de defesa do consumidor de sua cidade, esses órgãos atendem gratuitamente, sem a necessidade de contratar advogado.

Leve os documentos necessários para fazer a reclamação, que são:

- cópia do documento fiscal (nota fiscal ou cupom fiscal);
- cópia da ordem de serviço ou contrato;
- cópia do RG, CPF e comprovante de residência do consumidor;
- endereço do fornecedor.



# Dicas para consumir de forma consciente

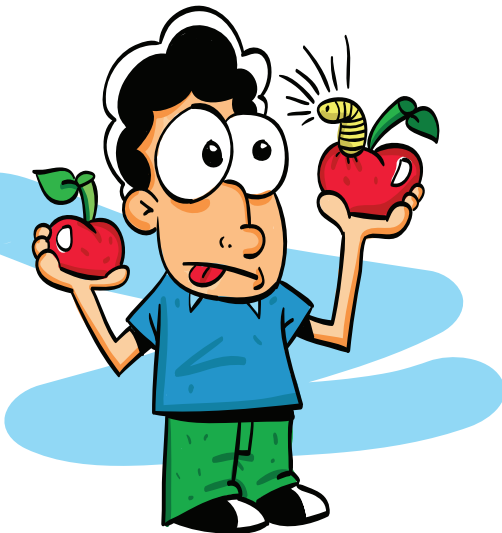
## Alimentos

Escolha o supermercado pela higiene dos atendentes, organização e limpeza do ambiente e não apenas por vender alimentos mais baratos ou por ser mais próximo de casa. Observe as condições de higiene de padarias, açougues, bares, restaurantes e lanchonetes.

Verifique sempre o prazo de validade dos produtos. Depois de vencido o prazo de validade, os produtos perdem suas características originais e podem se tornar perigosos. Os produtos em oferta, como “pague um e leve dois”, geralmente estão com os preços mais em conta porque quase sempre seus prazos de validade estão próximos de terminar.

Devem constar nas embalagens e rótulos dos produtos sua composição, quantidade, cuidados na conservação e armazenagem, prazos de validade e o fabricante responsável. Não compre alimentos com embalagens amassadas, estufadas, enferrujadas, abertas ou com outros sinais de alteração.

Não aceite a venda casada, pois o vendedor não pode condicionar a venda de um produto ou serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço. Isto é proibido pelo Código de Proteção e Defesa do Consumidor (CPDC).



## Medicamentos

O Medicamento Genérico tem rigorosamente as mesmas características e efeitos sobre o organismo do paciente, daquele original, fabricado pelo laboratório que o desenvolveu e comercializou, pois foi submetido a testes de bioequivalência, portanto, os genéricos podem ser utilizados no lugar dos medicamentos de marca.

O Medicamento Similar, apesar de ter o mesmo princípio ativo do



medicamento de marca, não foi submetido a testes de bioequivalência, portanto, não é possível afirmar que os efeitos sobre o organismo do paciente sejam os mesmos.

### Brinquedos

Ao comprar um brinquedo, verifique a presença do selo de segurança fornecido pelo INMETRO, pois este assegura a utilização sem riscos para as crianças.

Na embalagem, deve constar a faixa etária para a qual é indicado aquele determinado brinquedo. Por isso, compre brinquedos que sejam adequados à idade da criança.

### Cuidados com o uso da Internet

A internet é um mundo fabuloso de ofertas, onde se encontram muitas oportunidades de aquisição de bens e serviços que, muitas vezes, não se dispõe na comunidade em que reside. Todavia, ao contratar através da internet, não raro você se expõe a riscos consideráveis; por essa razão é que fazemos algumas considerações que podem ser úteis:

#### Produtos:

Muito cuidado com o “site” (sítio eletrônico) que você acessa. Procure se utilizar de empresas virtuais conhecidas. Veja o nível de segurança da página. Normalmente os endereços seguros vêm precedidas da sigla HTTPS, seguida da imagem de um cadeado fechado.

Desconfie das chamadas “promoções extraordinárias”, sobretudo se os valores forem exageradamente baixos. Dê sempre preferência ao pagamento por boleto bancário. É mais demorado, mas você não



expõe a senha de segurança do seu cartão de crédito. Outra opção bastante razoável consiste em você se utilizar de “sites” através dos quais você efetua o pagamento e somente após a confirmação do recebimento do produto o valor correspondente é liberado ao vendedor.

Outra dica importante é manter seu computador dotado de antivírus de boa qualidade e sempre atualizado.

Lembre-se que o CDC lhe confere o direito de desistir da compra, ou contratação do serviço no prazo de 07 (sete) dias. Assim, se ao receber o bem adquirido através da internet constatar que o mesmo está danificado ou não corresponde às suas expectativas, desista da compra e peça a restituição do valor que pagou. Procure fazer isso de modo que possa ser comprovado posteriormente, caso necessite ir a um órgão de proteção/defesa do consumidor.

Procure se informar no Procon se há reclamações sobre a empresa em que você está comprando. Também não se esqueça que poderá vir a arcar com tributos adicionais, pois o Estado do Ceará vem cobrando o ICMS em relação à aquisição de bens em outros Estados. Outra possibilidade, não tão rara, é a retenção da

mercadoria pelo fisco estadual, o que termina por inviabilizar a promessa de entrega no prazo prometido pelo vendedor.

Evite, em qualquer hipótese, adquirir medicamentos através da internet, sobretudo se a sua comercialização depender de receita médica. Além da hipótese de cometer um ilícito, a sua saúde pode pagar caro.

Serviços:

Os serviços, modo geral, reclamam quase todos os cuidados mencionados acima. Entretanto, tome muito cuidado com



a disponibilização de dados pessoais; principalmente número do CPF, filiação, data de nascimento, endereço, etc. Tomar empréstimo através da internet é uma temeridade, pois não é usual ter esse tipo de operação realizada através de instituição financeira idônea. Além do mais, seus documentos podem ser clonados e utilizados para fins criminosos.

Não acredite, jamais, em “instituição financeira” virtual que exija depósito inicial como condição para liberação de empréstimos.

Desconfie de e-mail solicitando seus dados para fins de “atualização” cadastral.

Ao contratar serviços de hotelaria, cerque-se de cuidados para não perder as suas férias. Existem sites independentes que disponibilizam informações sobre hotéis e pousadas localizados em vários Estados brasileiros. Às vezes as fotos do hotel/pousada que lhe são apresentadas não conferem com a realidade. Se isso ocorrer com você, vá à Delegacia do Turista, ou outra, e abra um boletim de ocorrência, em seguida faça reclamação junto ao Procon local.

### Empréstimos

Antes de fazer um empréstimo, pesquise a menor taxa de juros.

A Instituição Financeira deve informar ao consumidor quanto ele vai pagar até o final.

Se tiver dúvida em relação ao contrato, peça ajuda a alguém de sua confiança. Só assine o contrato quando estiver tudo esclarecido.

Exija uma cópia do contrato preenchido e assinado.

Não permita que outras pessoas façam empréstimos em seu nome. Realizar empréstimo em nome de outrem, sem o consentimento deste, é crime!

Evite fazer empréstimo em sua casa ou por telefone.

Se você pagar uma prestação antecipadamente, exija a redução proporcional de juros.



## Serviços de hotelaria

Fique atento na hora de contratar serviços de hotelaria, inclusive motéis, pousadas e estabelecimentos congêneres. A ausência de informação precisa e clara, proposital ou não, induz o consumidor ao erro, normalmente constituindo despesa extra que lhe é cobrada quando do fechamento da conta.

Listamos algumas dessas práticas como forma de alertar o consumidor:

a) deixar de informar ao consumidor quanto aos preços dos serviços prestados pelo hotel, a saber: lavanderia, internet, telefonia, transfer, frigobar - dentre outros;

b) cobrar tarifa de serviços, já que tais serviços constituem a essência da atividade de hotelaria, estando já integrados à diária, reclamando execução nos padrões informados pelo hotel em sites, folders, ou quaisquer outros meios de comunicação;

c) omitir a exigência quanto ao pagamento de taxa de turismo, ou ainda a cobrança de ISS;

d) fazer falsa publicidade de instalações e serviços. Essa conduta, aliás, autoriza a anulação do negócio e restituição do valor, sem prejuízo da responsabilidade criminal do agente;

e) cobrar por produtos de higiene disponibilizados no banheiro do apartamento, sem que haja explícita indicação de que são cobrados, (shampoo, condicionador, sabonete, pente, touca, etc);

f) efetuar o cancelamento da reserva sem prévia comunicação ao hóspede, ou praticar overbooking, isto é, quando o hotel possibilita que sejam feitas mais reservas do que a quantidade de quartos disponíveis, ou seja, algumas pessoas ficarão sem quarto;

g) fornecer ao hóspede instalação diversa daquela efetivamente contratada.

Estas são apenas algumas dentre tantas outras práticas abusivas cometidas por alguns hotéis, sujeitos às sanções previstas no Código do Consumidor e na legislação correlata, seja no âmbito administrativo, civil e até mesmo criminal, a depender da situação concreta.

### Compra de pacotes turísticos

Para que as férias sejam realmente uma diversão, é fundamental tomar alguns cuidados ao comprar um pacote de viagem.

Inicialmente faça uma consulta a respeito da empresa; verifique se a agência de turismo está devidamente cadastrada no Ministério do Turismo; e se possível, consulte amigos e parentes sobre a qualidade e atendimento dos serviços.

Solicite todas as informações da viagem por escrito. Fique atento às cláusulas do contrato que possam colocar o consumidor em desvantagem.

Verifique se é possível cancelar o contrato caso ocorra algum imprevisto. A Deliberação Normativa 161 da Embratur é utilizada como parâmetro: consulte-a previamente.

Guarde propagandas, anúncios e folders veiculados pela empresa sobre os serviços ofertados. Poderão ser úteis na hora de fazer uma reclamação contra a empresa.

Ao pagar por um serviço já incluso no pacote turístico, guarde a nota fiscal para fins de ressarcimento, e o contrato ou regulamento.



Como você viu, o Código de Defesa do Consumidor lhe reserva um sem-número de direitos. Então, se porventura você tiver seus direitos violados, não deixe por menos.

Se você estiver (ou residir) no interior do Estado vá ao Procon de seu município. Se não houver órgão de defesa do consumidor em sua cidade procure o Promotor ou a Promotora de Justiça, trata-se de profissional habilitado e poderá orientá-lo ou mesmo adotar as providências que a situação reclamar.

Em Fortaleza, procure o DECON, que é o órgão estadual encarregado de promover a proteção e defesa dos consumidores. Para tanto você deve se dirigir à Rua Barão de Aratanha nº 100, Centro, munido dos documentos necessários à abertura da Reclamação. Esses documentos variam de acordo com a natureza da transgressão. Procure se informar antes, pelo telefone 0XX-85-3452.45.06, no horário de 08:00 às 14:00 horas.

Lembre-se: O Ministério Público é uma instituição voltada à defesa dos interesses da coletividade e, claro, você é parte integrante da sociedade.





[www.mp.ce.gov.br](http://www.mp.ce.gov.br)