

## MDC-MG ALERTA SOBRE CONSUMO CONSCIENTE DA ÁGUA

FOTOS VIVIANE RODRIGUES



O MDC-MG, em parceria com a Copasa e O Governo de Minas, esteve na Rodoviária de Belo Horizonte no dia 21 de novembro e distribuiu aproximadamente 1500 panfletos da entidade e da Copasa com dicas simples para evitar o desperdício de água.

Em fevereiro deste ano a entidade fez a primeira campanha para alertar a população sobre a importância do consumo consciente da água.

Naquele período, a escassez de chuva já era um sinal de alerta para cada um fazer sua parte como cidadão e evitar problemas maiores. Infelizmente a situação piorou e no mês de novembro as donas de casa realizaram uma segunda campanha passando dicas simples que podem fazer a diferença se cada família fizer sua parte.

Mudanças sutis de atitude, como fechar a torneira ao ensaboar

as vasilhas, usar um balde com água ao invés da mangueira para lavar o carro e cuidar da manutenção da boia da caixa d'água e do vaso sanitário, podem garantir economia de água e dinheiro no fim do mês.

O trabalho de educar realizado pelo MDC-MG não para. Faça sua parte e transforme o mundo num lugar melhor para viver.

REPRODUÇÃO MATERIAL COPASA



NÚMEROS DA PARCERIA  
MDC-MG E  
GOVERNO DE MINAS  
PÁGINA 3

ATENDIMENTO JURÍDICO  
CONTRIBUI NA POLÍTICA  
PÚBLICA DO ESTADO  
PÁGINA 4

ARTIGO:  
TROCA DE PRODUTOS  
PÁGINA 6



Caros leitores,

Quando me reuni, em 1983, com outras donas de casa e juntas fundamos o Movimento das Donas de Casa, não imaginava que fossemos atuar por tanto tempo. A necessidade de cuidar das nossas famílias, num período de inflação galopante, nos levou para as ruas. Íamos aos supermercados, sacolões, açougues e onde fosse preciso para tentar equilibrar o orçamento doméstico, fugindo da carestia crônica que silenciosamente entrava nos lares brasileiros.

Não foi fácil! Foram muitas as vezes que fomos hostilizadas e discriminadas. Ouvimos diversas vezes “vai pra casa lavar roupa, dona”, mas não

desistimos. Era preciso encarar a inflação que destruía o país. Com o tempo, conquistamos o respeito da sociedade, que percebeu que nossa atuação levava benefício a todo consumidor, não apenas às donas de casa.

Fazíamos pesquisas e dávamos palestras, mas percebemos que deveríamos ir além e, numa ação pioneira no país, em parcerias com outras entidades do terceiro setor, fomos às ruas colher assinaturas para levar a proposta da criação de uma lei específica para resguardar os direitos do consumidor na Assembleia Constituinte, o Código de Defesa do Consumidor (CDC).

Em 2007 nos tornamos uma Organização da Sociedade Civil de Interesse Público (OSCIP), cujo título nos permitiu firmar uma parceria de sucesso com o Governo do Estado por sete anos. Devido às diretrizes orçamentárias do governo estadual, esta parceria não foi renovada para o ano de 2015. Durante sete anos esta parceria apresentou resultados indiscutíveis para as Políticas Públicas de Minas Gerais, que serão apresentados nesta edição do jornal Em Movimento.

Foram mais de 12 mil atendimentos na área da legislação do em-

pregado/empregador doméstico. Ultrapassamos os seis mil atendimentos jurídicos em relações de consumo. E mais de 77 mil indicações de profissionais do Programa Geração Trabalho e Renda. Foram 139 pesquisas de preço/qualidade de produtos, e mais de 170 ações educativas entre palestras e campanhas.

Os números mostram o sucesso nos sete anos de parceria, por isso, deixo meu agradecimento a todos que fazem parte desse sucesso. Todos os funcionários do MDC que passaram e ainda estão aqui, nossas associadas voluntárias que participam de campanhas e pesquisas, Dra. Luciana Atheniense que nos auxilia em diversas ações. Deixamos as portas abertas para novas parcerias certas da realização de trabalhos tão exultantes quanto este. Em 2015 já temos planejadas ações de educação para o consumo em parceria com o Ministério da Justiça através da Secretaria Nacional do Consumidor (Senacom).

Nós do MDC-MG desejamos a todos um ótimo 2015! Boa leitura e até breve!

*Lucia Pacifico*  
Presidente MDC-MG

FOTOS ARQUIVO MDC-MG



**Dona Lúcia e donas de casa na Praça Sete no Dia Mundial do Consumidor**



**Recepção MDC-MG**



**MDC Itinerante no Mercado Central**

## PARCEIRIA EM NÚMEROS

Durante sete anos de execução, a parceria entre o Movimento das Donas de Casa e Consumidores de Minas Gerais (MDC-MG) e o Governo de Minas trouxe resultados incontestáveis para as Políticas Públicas Estaduais. Ao analisar os números, constata-se uma elevação de aproximadamente 500% no número de atendimentos. A parceria, inegavelmente, produziu impacto positivo na política pública do Estado, onde destacamos o juizado que é desafogado a partir das soluções/acordos administrativos efetivados pelo atendimento jurídico realizado pela entidade.

Neste período, as donas de casa se mobilizaram 92 vezes em campanhas com diversos temas para educar o cidadão sobre seu papel na

sociedade. Elas combateram a proliferação das larvas do mosquito da dengue, receberam idosos na Campanha de Vacinação da Gripe, alertaram sobre a segurança de brinquedos, foram a escolas de ensino fundamental para educar o consumidor mirim, debateram sobre o perigo do superendividamento e deram dicas do consumo consciente da água e da energia.

Essas mulheres que há 31 anos se reuniram para lutar contra um mal que acabava com o país na década de 1980, a inflação, não cruzaram os braços com a estabilidade econômica. Nos últimos sete anos, foram realizadas 139 pesquisas de preço e qualidade de produtos. Com todos esses anos de experiência e histórias, o MDC-MG ministrou 86 palestras em

Minas Gerais e outros estados.

Todo este trabalho foi executado com uma equipe enxuta. Ao todo são 13 pessoas, incluindo diretoria e operacional. Mas contando sempre com o apoio e trabalho voluntário das associadas, principalmente nas campanhas e pesquisas, é possível realizar todas essas atividades com sucesso.

A evolução e continuidade do processo de qualificação intensificado a partir da referida parceria, foi reconhecido em 2014, depois de um longo processo de coach no ano de 2013. O MDC obteve a classificação Prata no Prêmio Mineiro de Excelência em Gestão, conferido pelo Instituto Qualidade Minas (IQM) e Governo do Estado.

FOTO VIVIANE RODRIGUES

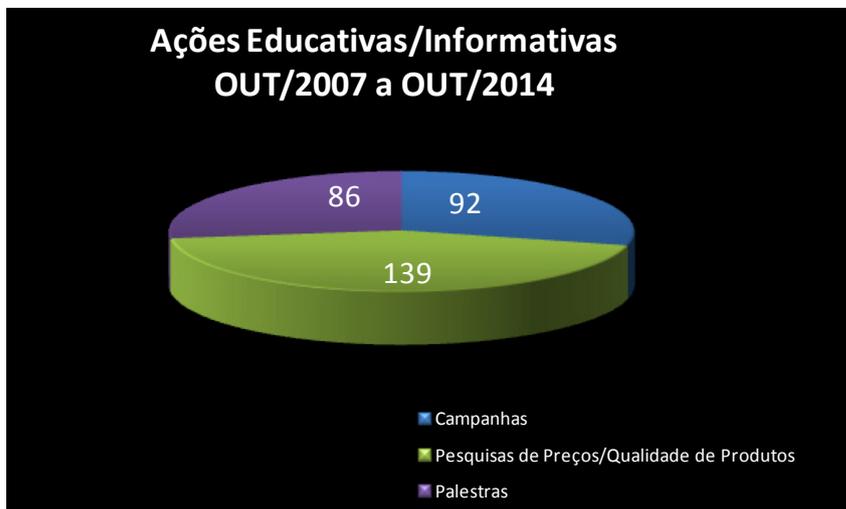
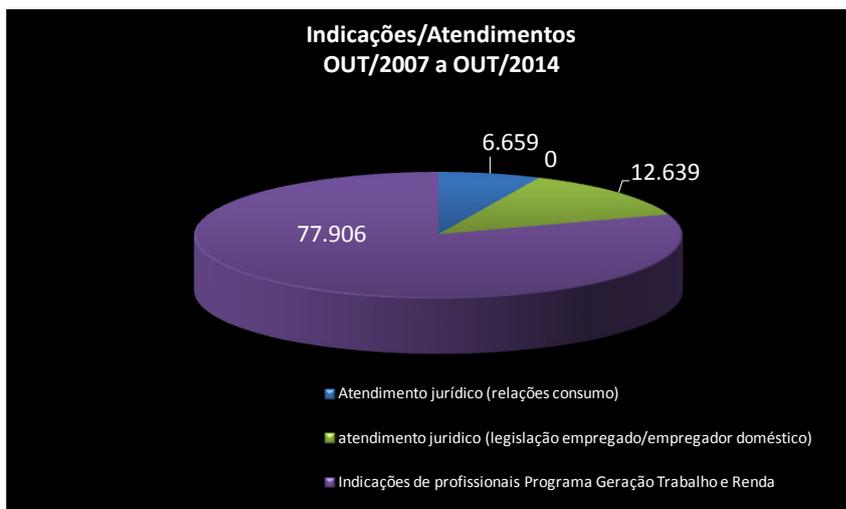


**Campanha de orientação sobre o Diabetes Mellitus na sede do MDC-MG em 2012**

FOTO VIVIANE RODRIGUES



**Campanha de combate a dengue na Rodoviária de Belo Horizonte em 2013**



## DEPARTAMENTO JURÍDICO ATENDE MAIS DE 340 PESSOAS POR MÊS

O MDC-MG desde seu surgimento em 1983 trabalha com o objetivo de dirimir dúvidas e encontrar soluções harmoniosas nas relações de consumo. Este é um trabalho diário e constante, pois o consumidor nem sempre conhece seus direitos e deveres, o que o induz muitas vezes a situações de conflito e dúvidas. Durante os sete anos de Parceria MDC-MG e Governo de Minas, foram realizados 6659 atendimentos, de várias naturezas.

Helaine Fontoura é uma consumidora atenta. Artista plástica, coach, educadora, mãe e dona de casa ela acredita que, como diversas mulheres brasileiras, enfrenta diversos desafios, que exigem atenção para saber como proceder perante atitudes, segundo ela, injustas e gananciosas.

A artista já recorreu a outros órgãos com representatividade jurídica, mas destaca que é no MDC-MG que se sente bem orientada e reedu-

cada. "Vale constatar o papel importante da advogada e educadora Gabriella Vieira, que sempre me escuta e me esclarece sobre meus direitos como consumidora, ensinando-me o passo a passo de como proceder em contratações, contestações, cancelamentos de contratos, etc".

Há mais de cinco anos ela procura a entidade quando precisa de orientação jurídica. O que acabou aproximando-a da entidade e seus funcionários. Por isso, deixa clara sua gratidão por todos. "Tenho imensa gratidão ao Movimento que há mais de cinco anos frequento, a todos que trabalham nele, desde o pré-agendamento ao telefone até a finalização de cada questão encaminhada. Um carinhoso e respeitoso abraço a D. Lúcia Pacífico e Patrícia, pela coragem e ternura impressa em suas ações".

Dona Carmem Antunes, de 74 anos, é outra consumidora que sempre recorre ao MDC-MG. Há qua-

tro anos ela procurou a entidade por causa de um problema com o plano de saúde. Era cliente desde 1996 e quando precisou usar os serviços de um geriatra, o plano não queria cobrir. Conseguiu que o atendimento fosse coberto através dos serviços da advogada da entidade.

Atualmente está sendo orientada pela advogada do MDC-MG, novamente um problema com o plano de saúde, que aumentou o valor cobrado, segundo ela, de maneira abusiva. "Eu pagava em torno de 500 reais e já cheguei a pagar uma fatura de 823,00". Segundo ela, apesar de novinha, Gabriella é excelente profissional, muito atenciosa e competente.

Além de buscar orientação quanto às questões consumeiristas, Carmem usa também os cadastros dos profissionais. Já foi atendida por pedreiro e pela profissional que reforma sofás, segundo ela, sempre com qualidade e preço justo. ■

FOTOS ARQUIVO MDC-MG



Diariamente o MDC-MG recebe empregados domésticos e patrões com dúvidas sobre a legislação da categoria. Quando o patrão deve assinar a carteira do empregado? O empregado pode dividir as férias? Qual é o percentual que o patrão e o empregado devem pagar ao INSS? O empregado deve fazer uma hora de almoço ou pode fazer um período menor? Essas são algumas dúvidas recorrentes entre as pessoas atendidas na entidade.

Com a publicação da PEC

72/2013 em abril do ano passado, que assegurou aos empregados domésticos garantias antes facultativas, ainda deixou em aberto outras solicitações da categoria, o que provocou aumento na demanda pelo atendimento jurídico do empregado/empregador doméstico.

Em sete anos de parceria com o Governo de Minas, foram 12.639 atendimentos no setor. É o caso de Maria Jandira Oliveira Amorim, que conheceu o MDC-MG através de uma amiga e sempre recorre à entidade

para assessoria em assuntos jurídicos e também indicação de profissionais. "O MDC me surpreendeu pela estrutura e pelo atendimento competente de seus profissionais e funcionários que ainda se mostram disponíveis e educados no trato com as pessoas", afirma.

Além de tirar dúvidas, nossa diretora jurídica, Geralda de Oliveira Lopes, e a técnica Solange Miranda, também assessoram os solicitantes que desejam fazer a rescisão contratual de trabalho. Todos os atendimentos são com horário agendado. ■

## MDC-MG E O PAPEL SOCIAL DO PROGRAMA GERAÇÃO TRABALHO E RENDA

O Programa Geração Trabalho e Renda, criado há 19 anos, surgiu quando as associadas do MDC-MG identificaram uma grande dificuldade de encontrar profissionais qualificados para executarem o serviço contratado com preço justo e qualidade. Desde então, a entidade busca através da parcerização orientá-los e qualificá-los para a execução das suas diversas atividades. Com a parceria entre o MDC-MG e o Governo de Minas o número de indicações foi extraordinariamente expandido, tornando este indicador um sucesso.

Os principais objetivos foram atingidos: oferecer ao solicitante profissionais qualificados a um preço justo e contribuir com a geração de trabalho e renda de profissionais que muitas vezes tinham dificuldades para

exercerem seu ofício.

Do início da parceria em outubro de 2007 até agora, foram 77.906 indicações, média de 11.130 indicações por ano. Para o técnico em refrigeração André Luiz da Silva, que faz parte do programa há 15 anos, a atividade profissional melhorou e o número de clientes aumentou. "O MDC é uma instituição com credibilidade. Os clientes sempre comentam que não é qualquer pessoa que podem receber em casa e com a indicação do MDC se sentem seguros e podem confiar", comenta André.

O técnico lembra que foi com o MDC-MG que as donas de casa aprenderam a observar e questionar seus direitos como consumidoras e agradece pela parceria que possibilitou seu crescimento profissional.

"Cresci muito como profissional nestes 15 anos de parceria e continuaremos a trajetória de uma prestação de serviço honesta, verdadeira e com seriedade no que faço."

Em 2015, o trabalho do MDC-MG em conjunto com os profissionais que fazem parte dessa parceria continua. A busca pelo aprendizado e aperfeiçoamento das técnicas é constante. Para continuar fazendo deste indicador um sucesso, a participação de cada parte da engrenagem é importante. Por isso, agradecemos a cada um dos profissionais, aos solicitantes e aos parceiros, sobretudo ao Governo do Estado, que nos ajudam ao longo dos anos a cumprir nosso papel na sociedade.

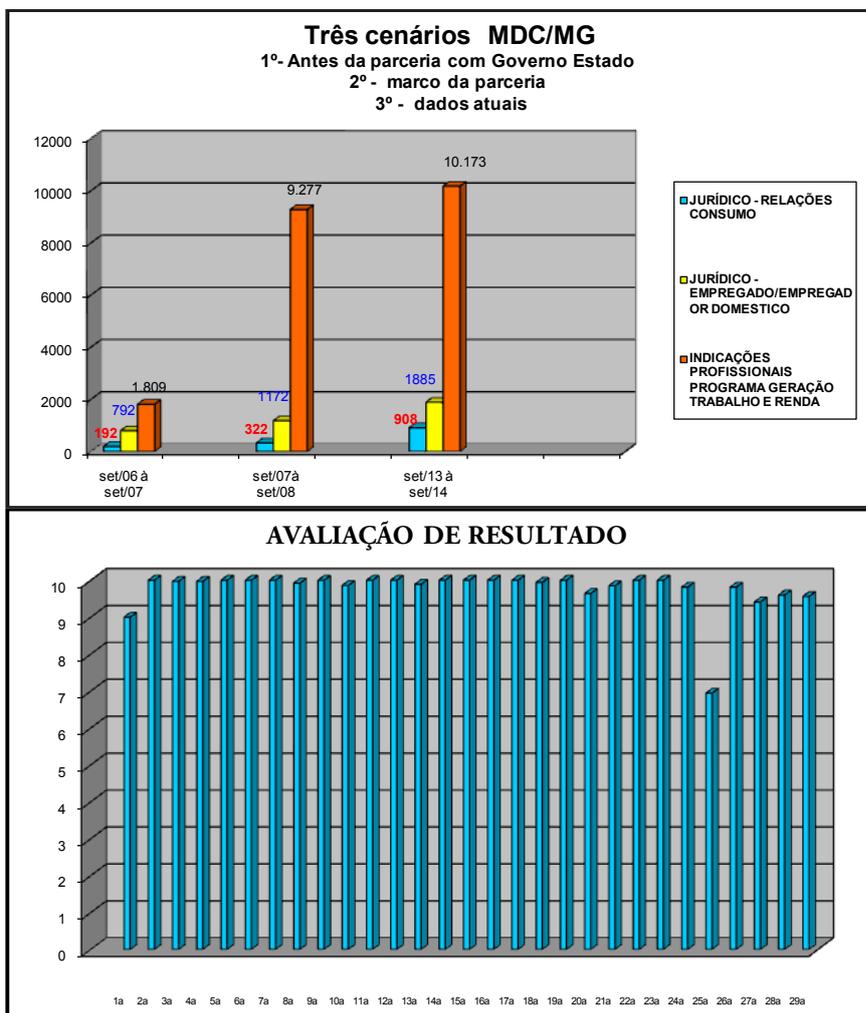
### ANTES E DEPOIS DA PARCERIA

Ao lado, a evolução dos números do trabalho do MDC-MG. O crescimento do atendimento da entidade após a parceria mostra como ela ajuda significativamente na Política Pública do Governo de Minas.

Estes números são avaliados constantemente, como observado no gráfico que mostra as notas adquiridas ao longo das avaliações trimestrais.

É importante ressaltar que, junto o com o crescimento no número de atendimento, veio a qualificação da equipe de trabalho. Ao todo são cinco advogadas que atendem na área jurídica e uma técnica. O Programa Geração Trabalho e Renda é supervisionado por um engenheiro.

Além destes, temos quatro atendentes que trabalham no agendamento dos atendimentos, na indicações dos profissionais e dão suporte aos consumidores que nos procuram diariamente na sede da entidade.



## TROCA DE PRODUTOS

Após as festas de final de ano os consumidores retornam às lojas para realizar a troca de produtos, presentes que ganharam de amigo oculto, "papai Noel" e outros. Ocorre que não se trata de um direito absoluto e automático, como muitos pensam.

O consumidor deve ficar atento na hora das compras para evitar surpresas desagradáveis, como por exemplo, negativas de trocas de produtos pelos lojistas.

Em relação a produtos com defeitos, estabelece o artigo 18 da Lei Consumerista que, o fornecedor tem prazo de trinta dias para saneamento do vício do produto, caso contrário o consumidor poderá exigir, alternativamente e à sua escolha: 1) a substituição do produto por outro da mesma espécie e em perfeitas condições de uso; 2) a restituição imediata do valor pago, monetariamente atualizado, sem prejuízo de eventuais perdas e danos, ou 3) o abatimento proporcional do preço, quando possível.

É importante esclarecer que caso o consumidor opte pela substituição do produto e não sendo esta possível, a substituição poderá ser realizada por produto diverso da mesma espécie, marca ou modelo, mediante o complemento ou restituição de eventual diferença de preço.

Como se vê, a troca de produ-

tos só está prevista na legislação em caso de produtos com defeitos, entretanto o fornecedor poderá, por mera liberalidade, promover a troca de quaisquer produtos sendo que esta é, inclusive, uma prática de mercado para conquistar novos clientes e evitar para encaixar mais uma venda



na hora da efetivação da troca.

Recomenda-se ao consumidor que no momento da compra, principalmente de presentes, que questione ao vendedor se aquele estabelecimento comercial efetua a troca de produtos sem defeito, bem como se há algum prazo determinado pela loja para a sua realização. Em caso afirmativo é importante formalizar o comprometimento da troca por escrito, seja na nota fiscal, na etiqueta ou embalagem dos produtos, evitando, assim, que o presenteado seja sur-

preendido com a negativa da troca.

Cumpra o compromisso da loja em possibilitar a troca de produtos sem defeito, esta estará obrigada a cumprir com a promessa, de outra forma será enquadrada no artigo 35 do Código de Defesa do Consumidor, que trata do descumprimento de oferta.

Já as compras realizadas pela internet de um modo geral, também estão resguardadas pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC), através do seu artigo 49. Desta forma, qualquer problema que o consumidor tenha com o produto ou serviço adquirido, serão responsáveis pela sua solução o estabelecimento comercial que os vendeu e, também, o site intermediador em que foi efetivamente realizada a compra.

Sendo assim, se por ventura o consumidor se arrepender da compra poderá devolver, para quaisquer dos responsáveis, o produto no prazo de 7 (sete) dias, além de solicitar a devolução das quantias desembolsadas, inclusive do frete.

Por fim, é válido esclarecer que para as compras realizadas fora do estabelecimento comercial não é exigida justificativa para o consumidor devolver o produto dentro do prazo de 07 dias, o que é chamado de "denúncia vazia", pois não precisa ser apresentado motivo para o exercício do direito.

**Expediente**

Publicação trimestral do Movimento das Donas de Casa e Consumidores de Minas Gerais. / Ed. Mirafiori - Rua Guajajaras, 40, 24o andar, conj. 2402 Belo Horizonte - MG / CEP: 30180-910

Tel.: (31) 3274-1033

e-mail: mdcmg@mdcmg.com.br

Site: www.mdcmg.com.br

**Membros do Conselho Diretor do MDC-MG**

**Presidente:** Lúcia Pacífico

**Diretora Jurídica:** Geralda Lopes de Oliveira

**Diretora de Organização de Cursos, Palestras e Eventos:** Darcy Mattos de Azevedo

**Diretora Administrativa:** Patrícia Pacífico

Homem

**Coordenação Institucional e Expansão:** Solange Medeiros de Abreu

**Conselho Fiscal:** Maria das Graças de Castro, Elaine Almeida F. Amaral, Doroty Gomes Brandão, Cacilda Maria Almeida.

**Jornalista Responsável:**

Viviane Rodrigues Mtb. 13.313/MG

**Diagramação e projeto gráfico:**

Comunicação MDC-MG

**Fotos:** Viviane Rodrigues

**Redação:** Viviane Rodrigues e Patrícia Pacífico

**Revisão:** Lúcia Pacífico e Patrícia Pacífico