

CARTILHA DIREITOS DO CONSUMIDOR



Realização:



SUBSEÇÃO
VALENÇA

**COMISSÃO DE DIREITO
DO CONSUMIDOR**

APRESENTAÇÃO

Diante da complexidade do mundo, das mudanças constantes no mercado comercial e da ampliação das novas formas de consumo, é de extrema importância estar bem informado no que tange aos direitos do consumidor.

A lei 8.078/90 instituiu o Código de Defesa do Consumidor, também identificado pela sua sigla “CDC”, figurando como maior protetor das relações de consumo no Brasil e se constituindo num estímulo ao exercício da cidadania, na medida em que retira o consumidor do papel de mero comprador e o coloca num patamar de agente ativo que defende e luta pelas suas garantias legais.

Nesse sentido, para a consagração da Política Nacional das Relações de Consumo e a fiscalização das suas atividades, o SENACON – Sistema Nacional de Defesa do Consumidor é composto por diferentes órgãos públicos que atuam de forma harmônica e articulada para proteger o consumidor, são eles:

- a) **PROCON – Órgão de Proteção do Consumidor;**
- b) **Ministério Público;**
- c) **Defensoria Pública;**
- d) **Delegacias de Defesa do Consumidor;**
- e) **Juizados Especiais Cíveis;**
- f) **Organizações Cíveis de Defesa do Consumidor;**
- g) **Agências reguladoras (ANEEL, ANATEL, ANAC, ANP,**



Esta cartilha, por sua vez, tem a finalidade de propagar informações e orientações úteis acerca do Direito do Consumidor, servindo como incentivo à busca de conhecimento e à postura ativa no papel do consumidor enquanto cidadão.

1

VÍCIO E DEFEITO

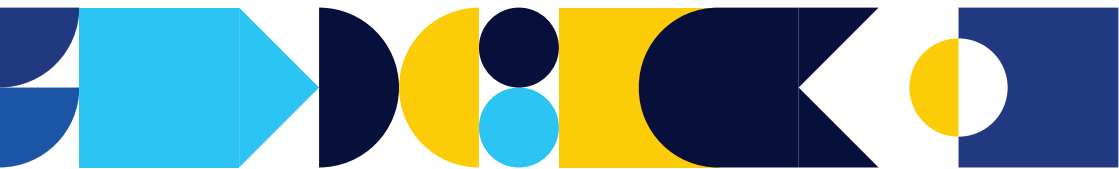
Todos os fornecedores de serviços e produtos de consumo são responsáveis pelo o que comercializam. Porém, é muito comum encontrar e adquirir produtos viciados ou defeituosos.

VÍCIO

O Vício está relacionado com a quantidade ou qualidade dos produtos ou serviços, ou seja, quando os mesmos se encontram impróprios ou inadequados ao consumo a que se destina ou lhes diminuíam o valor (art. 18, caput, CDC).

O Defeito, por sua vez, ocorre quando um produto ou serviço não oferece a segurança que dele legitimamente se espera, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes previstas no art. 12, §1º, incisos I a III, do CDC

DEFEITO



2

DO DIREITO DE RECLAMAR

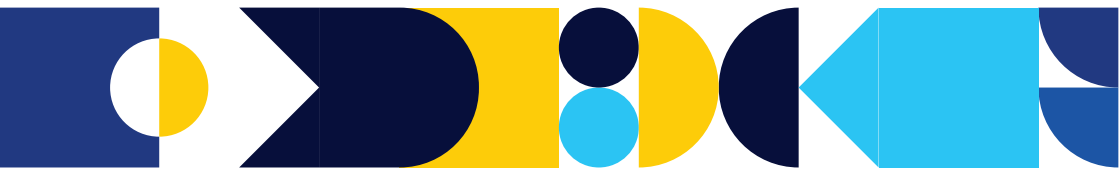
Segundo o art. 26 do CDC, o consumidor tem o direito de reclamar pelos vícios aparentes ou de fácil constatação no prazo de:

**30
DIAS**

Tratando-se de produtos não duráveis – ou seja, que se esgotam no primeiro uso, ou pouco tempo após a aquisição (ex.: alimentos);

**90
DIAS**

Tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos duráveis – ou seja, aqueles que não tem vida útil passageira (ex.: liquidificador, sofá, geladeira, etc.)



3

DA RESPONSABILIDADE DO FORNECEDOR

Conforme preceitua o art. 18 do CDC, os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis, bem como os fabricantes, terão um prazo de 30 dias para sanar o problema do produto, a contar da data da reclamação realizada. Se o problema não for sanado, o consumidor terá o direito de exigir, alternativamente e à sua escolha:

1

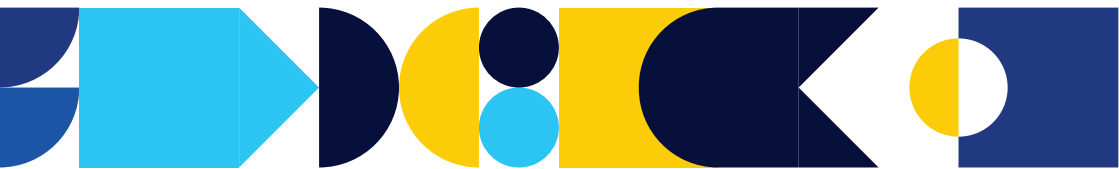
A substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso;

2

A restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;

3

O abatimento proporcional do preço.



4

PUBLICIDADE ENGANOSA E ABUSIVA

É extremamente proibida toda e qualquer publicidade enganosa e abusiva.



**FIQUE DE OLHO
QUANDO ISSO
OCORRER!!!**

PUBLICIDADE ENGANOSA

Toda publicidade que seja inteira ou parcialmente falsa, sendo capaz de induzir em erro o consumidor a respeito dos produtos/serviços. Também será enganosa quando por omissão deixar de informar sobre dado essencial do produto ou serviço.

PUBLICIDADE ABUSIVA

Toda publicidade discriminatória de qualquer natureza, que incita à violência, explore o medo ou a superstição, que se aproveite da deficiência de julgamento e experiência da criança, desrespeita valores ambientais, ou que seja capaz de induzir o consumidor a se comportar de forma prejudicial ou perigosa à sua saúde ou segurança.

As publicidades precisam ser claras e de fácil compreensão.

DENUNCIE!

5 DIREITO DE ARREPENDIMENTO

Dentro do atual cenário onde a tecnologia, a internet e a globalização cresce a todo vapor, as vendas “à distância” são muito comuns. No entanto, poucas pessoas conhecem um direito primordial nesse tipo de compra, que é o direito de arrependimento.

O art. 49 do CDC deixa claro o seguinte:

Art. 49. O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de 7 dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio.

Parágrafo único. Se o consumidor exercitar o direito de arrependimento previsto neste artigo, os valores eventualmente pagos, a qualquer título, durante o prazo de reflexão, serão devolvidos, de imediato, monetariamente atualizados.



Nesse sentido, ao comprar um produto por internet, televisão ou telefone, ou até mesmo pelo famoso “delivery” (entrega à domicílio), o consumidor terá o direito de devolver o produto e receber a quantia paga por ele. Importa acrescentar que o consumidor não precisa justificar o motivo da devolução do produto ou cancelamento do serviço, bem como não precisa haver nenhum vício.

Mas, fique atento!! O direito de arrependimento não está previsto para as compras que ocorrem dentro do estabelecimento comercial, através do contato direto com o produto/serviço. No entanto, se o consumidor for informado que há a possibilidade de troca do produto, essa informação vincula o fornecedor ao direito de arrependimento garantido ao consumidor.

VOCÊ SABIA?

COUVERT

O couvert artístico será devido apenas quando o estabelecimento ofertar música ao vivo ou outra apresentação artística e informar de modo claro e visível aos consumidores que haverá a respectiva cobrança, cujo valor deverá ser fixo.



10%

A cobrança compulsória/obrigatória de 10% é completamente abusiva! Cabe ao consumidor decidir por livre e espontânea vontade se gostaria ou não de pagar os 10% de taxa de serviço.

PERDA DA COMANDA

Todo aquele que consome só deve pagar por aquilo que consumiu! O controle da comanda não é de responsabilidade do cliente. Sendo assim, qualquer cobrança de multa por perda da comanda é considerada, também, uma conduta abusiva.



1 Analise seus limites financeiros;

2 Faça uma lista do que precisa/deseja comprar;

3 Observe a qualidade do produto para garantir sua satisfação;

4 Pesquise e anote/registre os preços nos diferentes lugares;

5 Verifique a reputação da loja;

6 Compare os preços durante a Black Friday com os anotados outrora;

7 Denuncie as fraudes e aproveite as compras!



PARA COMPRAS SEGURAS, SE LIGUE NAS DICAS!

DESCONFIE

De produtos/serviços com o preço muito abaixo ao valor de mercado.

INVESTIGUE

Todas as fontes e se pode ou não confiar no fornecedor do produto, principalmente, nas compras on-line.

REGISTRE

Todas as suas transações e contratos.

ARQUIVE

Todos os comprovantes e prazos fornecidos pelo vendedor;

PRIORIZE

Compras no cartão de crédito ou débito sempre que possível

PEQUE PELO EXCESSO E SE PREVINA DE ADVERSIDADES FUTURAS!

TELEFONES E ENDEREÇOS ÚTEIS:

PROCON:

151

OAB/BA – Subseção Valença:

(75) 3641-3108

Ministério Público do Estado da Bahia
Regional de Valença:

(75) 3641-1812



SUBSEÇÃO
VALENÇA