



CARTILHA DO CONSUMIDOR

Conheça seus direitos



Curso de Graduação em Direito Núcleo de Práticas Jurídicas (NPJ) Balcão do Consumidor

Elaborado por:
Profª Aline Antunes Gomes
Profª Raquel Buzatti Souto
e acadêmicos(as):
Ana Luiza Padilha, Ana Maria Lencina,
Áurea Schmitt, Bibiana Daronco,
Carlos Eduardo Antunes,
Eduarda Lima, Gabrielli Dalmolin,
Grazielle Aggert, Itauana Favero,
Kellin Wahlbrink, Laura Seerig,
Leonardo Teixeira, Thaíla Konzen
e Vanessa Becker.

TELEFONES ÚTEIS:

Procon - Cruz Alta/RS

(55) 3322-7286

Balcão do Consumidor - Cruz Alta/RS

(55) 3322-8397

Defensoria Pública - Cruz Alta/RS

(55) 3324-3289

Ministério Público - Cruz Alta/RS

(55) 3322-7037



VOCÊ SABE O QUE É UMA RELAÇÃO DE CONSUMO?

É a relação estabelecida entre um consumidor e um fornecedor, e que precisa observar as normas previstas no Código de Defesa do Consumidor (CDC).

CONSUMIDOR: É toda pessoa (física ou jurídica) que está adquirindo ou utilizando um produto ou um serviço como destinatária final.

FORNECEDOR: é aquele que vende o produto ou oferece o serviço no mercado de consumo. Pode ser uma pessoa física, por exemplo, médicos, dentistas, veterinários; ou uma pessoa jurídica, como um supermercado, lojas de roupas, restaurantes, farmácias, dentre outros.

Atenção:

As vítimas dos acidentes de consumo, e as coletividades que tenham intervindo na relação jurídica ou sido expostas às práticas comerciais, também, são consumidores, denominados de consumidores por equiparação.

SÃO DIREITOS BÁSICOS DOS CONSUMIDORES

- Proteção da vida, saúde e segurança;
- Educação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços;
- Liberdade de escolha e igualdade nas contratações;
- Informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços;
- Acesso à informação por pessoas com deficiência;
- Proteção contra a publicidade enganosa e abusiva;
- Revisões de contratos e práticas, em casos de abusividade;
- Prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais sofridos;
- Acesso à Justiça e facilitação da defesa dos seus direitos;
- Adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.
- Controle de qualidade e segurança de produtos e serviços;
- A existência de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo.



QUANDO O PRODUTO POSSUI VÍCIO OU DEFEITO, O QUE FAZER?

DEFEITO é quando produto ou o serviço não é seguro e acaba ocasionando dano ao consumidor.

VÍCIO é quando o produto ou serviço não funciona adequadamente.

Vícios **aparentes** são os de fácil detecção.

Exemplo: um arranhão em um veículo novo.

Vícios **ocultos** são perceptíveis após um tempo de utilização. Exemplo: problema no motor de um veículo.

Nos casos de defeito, o consumidor pode ajuizar uma Ação Judicial para buscar uma indenização pelos danos sofridos.

Atenção: Consumidor tem 5 (cinco) anos para ajuizar a Ação.

Nos casos de vícios, o consumidor deve acionar o fornecedor para que ele tente resolver o vício, em regra, em 30 dias! Caso o fornecedor não consiga solucionar o problema, o consumidor tem direito a escolher entre:

- 1) Receber o dinheiro de volta;
- 2) Trocar por outro produto; ou pedir a reexecução do serviço;
- 3) Ter o abatimento proporcional pelo vício que o produto/serviço possui.
- 4) Quando o produto estiver em uma quantidade menor do que a informada na embalagem, o consumidor, também, tem a opção de pedir a complementação.

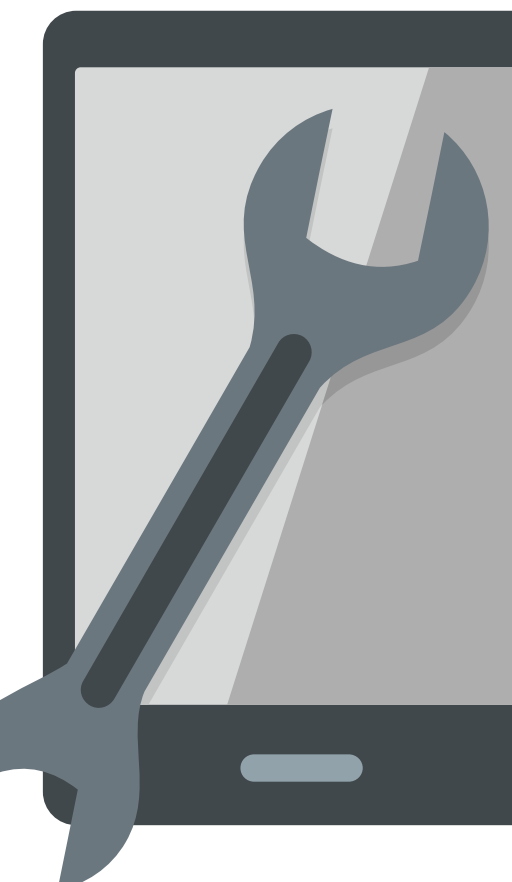
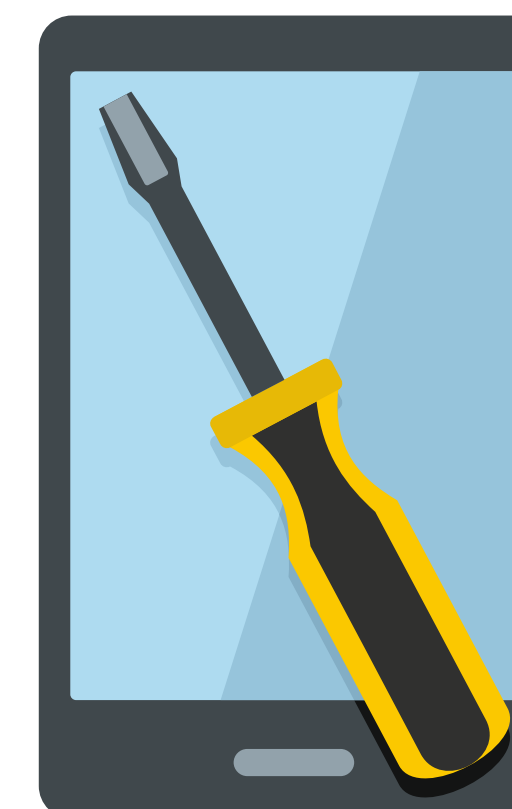
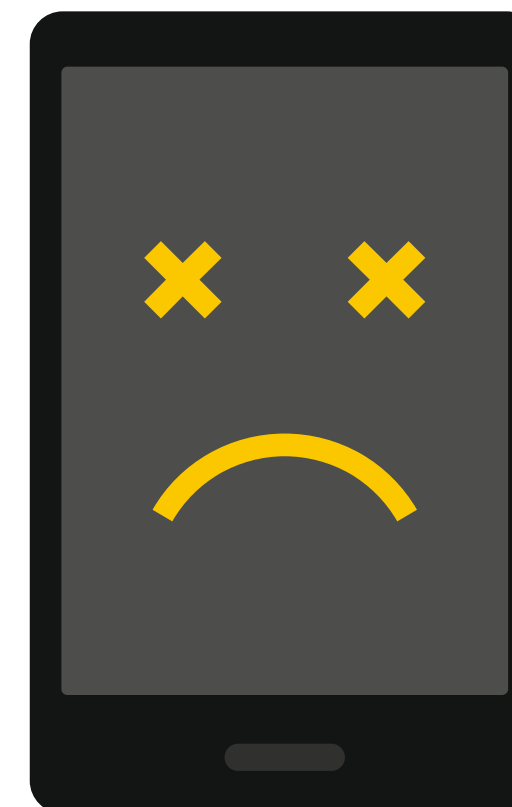
NOS CASOS DE VÍCIOS, QUANDO O CONSUMIDOR DEVE ACIONAR O FORNECEDOR?

Vícios aparentes: imediatamente a partir do recebimento do produto.

Vícios Ocultos: quando consumidor perceber o problema no produto ou serviço.

PRAZOS PARA ACIONAR O FORNECEDOR:

- 30 dias em casos de bens não duráveis (alimentos, por exemplo).
- 90 dias em casos de bens duráveis (eletrônicos e eletrodomésticos, por exemplo).
- 90 dias em casos de serviços (serviço de clínicas veterinárias, das imobiliárias, das construtoras, entre outras).



DIREITOS DOS IDOSOS CONSUMIDORES

- Empréstimo consignado: é permitido o parcelamento em até 72 parcelas, descontadas do benefício, em um máximo de 30% da renda.
- Acompanhante em internação hospitalar;
- Contratar planos de saúde: a operadora não pode se negar em razão da idade da pessoa; e o idoso terá direito a cobertura de doenças, próteses e internação hospitalar.
- 5% de vagas reservadas em estacionamentos públicos e privados; e em vias públicas.
- Transporte gratuito em coletivos urbanos e semiurbanos para os maiores de 65 anos;
- Transporte gratuito em coletivo interestadual para maiores de 60 anos, com renda igual ou inferior a dois salários mínimos (2 vagas por coletivo);
- Meia entrada em eventos;
- Reserva de unidades habitacionais;
- Prioridade no atendimento;

Atenção: O idoso com mais de 80 anos tem preferência no atendimento em relação aos demais.



QUAIS PRÁTICAS SÃO CONSIDERADAS ABUSIVAS?

Fique atento as situações que o fornecedor é **PROIBIDO** de realizar:

- 1)** Elevar, sem justa causa, o preço de produtos e serviços. Por exemplo, aumento do preço do álcool em gel no período da Pandemia.
- 2)** Extrapolar o limite permitido de pessoas em ambientes fechados.
- 3)** Recusar-se a vender o produto, tendo-o em estoque, a quem queira comprá-lo.
Atenção: Uma das exceções a essa regra é a venda de bebidas alcóolicas a menores de 18 anos.
- 4)** Não determinar prazo para cumprir com sua obrigação, ou, para iniciá-la.
- 5)** Comercializar produtos ou serviços cujas normas estejam em desacordo com os órgãos oficiais competentes. Por exemplo: alimentos fora do prazo de validade.
- 6)** Aplicar índice de reajuste diferente do estabelecido em contrato.
- 7)** Exigir um valor mínimo de compras no cartão de crédito ou de débito;
- 8)** Realizar venda casada, ou seja, condicionar o fornecimento de um produto ou serviço a outro produto ou serviço.

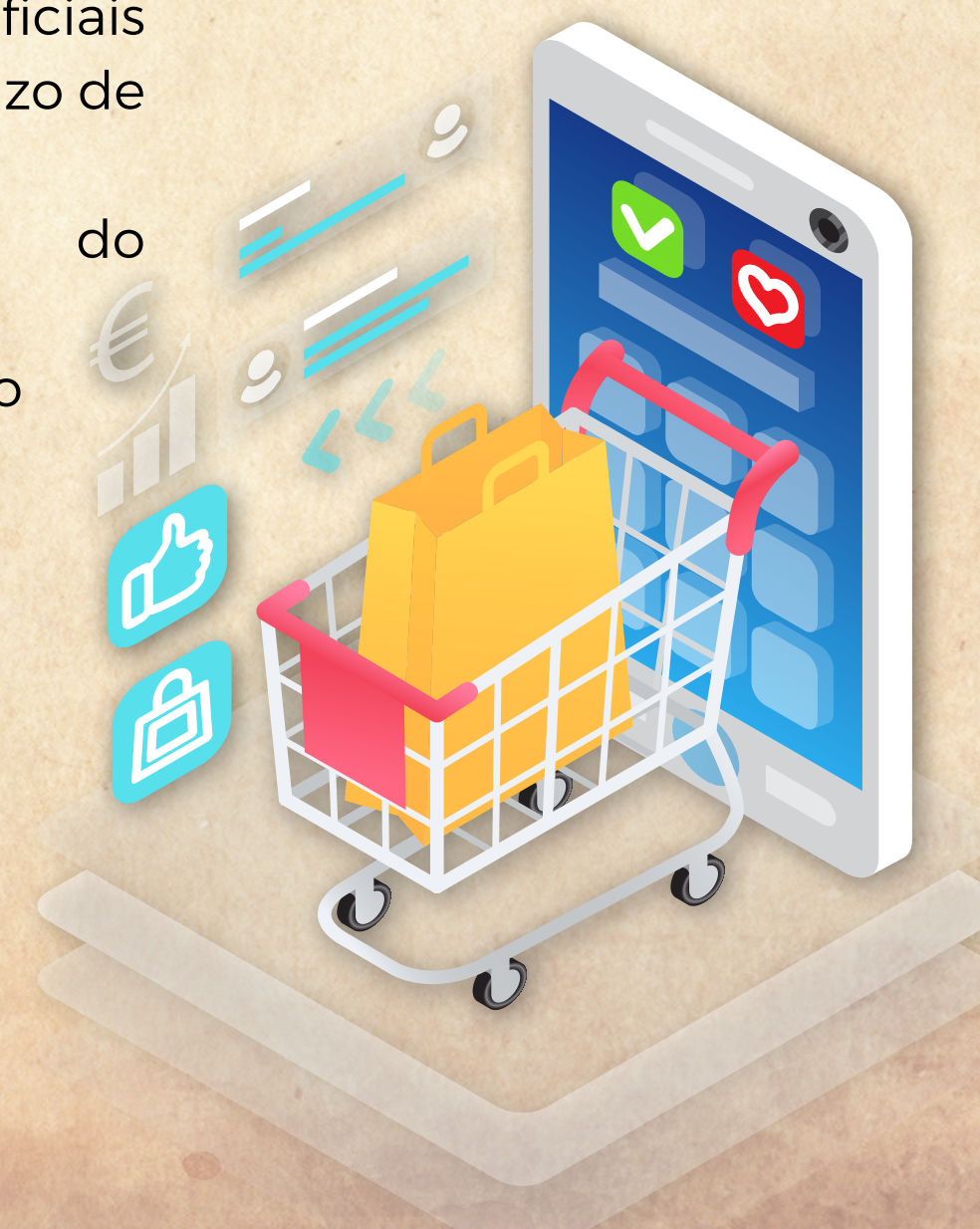
COMÉRCIO ELETRÔNICO

Antes de realizar uma compra na internet, o consumidor deve ficar atento aos seguintes requisitos:

- Escolher sites confiáveis;
- Verificar a segurança do site, por exemplo, identificando se ele possui o ícone de um cadeado na barra de endereço do navegador;
- Conferir se o site disponibiliza canais de atendimento aos consumidores;
- Verificar a reputação do site em portais ou órgãos de defesa do consumidor, como o Reclame Aqui (reclameaqui.com.br) e o PROCON;
- Desconfiar de preços muito baixos;
- Não revelar a senha do cartão de crédito;
- Não utilizar computadores públicos para fazer a compra;
- Manter o antivírus do computador/celular atualizado.

Atenção:

Nas compras realizadas fora do estabelecimento comercial, como, por exemplo, pela internet ou telefone, o consumidor pode se arrepender da compra em 7 (sete) dias e pedir o reembolso integral do valor pago no produto.



DÚVIDAS FREQUENTES

- **Você sabe o que é venda casada?**

Imagine a situação em que você ao realizar a matrícula de seu filho em uma Instituição de Ensino, foi orientado(a) a adquirir, exclusivamente, os materiais escolares na Livraria X e o uniforme na Loja Y. Essa situação caracteriza a prática da venda casada, que é considerada abusiva e proibida pelo CDC, pois condiciona a venda de um produto ou serviço a outro; e inibe a liberdade de escolha do consumidor.

- **Se o produto apresentar vício, o que fazer?**

O consumidor deve encaminhá-lo à assistência técnica autorizada para conserto. Caso o produto esteja dentro do período de garantia, não deve haver cobrança e o prazo máximo para o conserto é de 30 dias. A resolução pode ser diferente se ambas as partes acordarem e estiver dentro do período de 7 a 180 dias.

- **O consumidor pode ser ressarcido quando se sentir lesado em shows, peças de teatro e eventos?**

Sim, shows e outros eventos de cultura e lazer são serviços prestados no mercado de consumo e devem ser adequados e sem vícios/defeitos.

- **Comprei e até hoje não recebi. O que posso fazer?**

O consumidor deve entrar em contato com a empresa e abrir uma reclamação, não esqueça de

anotar o número dos protocolos. As opções que o consumidor possui são: exigir a entrega imediata, aceitar outro produto equivalente ou cancelar a compra com direito à restituição do valor pago atualizado.

- **Perdi a comanda... e agora?**

É considerada abusiva a prática de cobrar pela perda da comanda. A responsabilidade pelo controle de consumo é do fornecedor. Portanto, o consumidor deve pagar apenas o que consumiu.

- **Recebi um produto (ou serviço) diferente do anunciado, o que faço?**

Esse caso se enquadra como publicidade enganosa ou abusiva. Você tem direito de exigir que o anúncio seja cumprido.

- **Paguei minha dívida. Em quanto tempo os órgãos de proteção ao crédito devem retirar meu nome de seus bancos de dados?**

Em até 5 (cinco) dias úteis.

- **O fornecedor pode realizar promoções do tipo “pague 2 e leve 3”?**

Sim, o fornecedor pode anunciar produtos de forma vinculada em uma promoção. Porém, não pode impedir o consumidor de comprá-los de forma separada.

- **Quebrei sem querer um item da loja, sou obrigado a pagá-lo?**

Não. O CDC determina que é obrigação dos estabelecimentos prevenir prováveis acidentes,

oferecendo locais seguros e sem riscos aos consumidores. Contudo, se a loja fixou avisos, recomendando que os objetos “não sejam tocados” e você desrespeitá-los, terá sim que arcar com o prejuízo.

- **O estabelecimento pode exigir consumo mínimo?**

Não, obrigar o cliente a comprar ou consumir um valor mínimo é uma prática abusiva e proibida pelo CDC. Porém, é aceito cobrar valor pela entrada, ingresso ou couvert artístico.

- **Comprei um item ou recebi de presente e não gostei, posso trocar?**

O CDC não obriga os fornecedores a realizar a troca de produtos que não possuem vícios ou defeitos. Portanto, é uma liberalidade dos estabelecimentos realizar a troca apenas por motivo de insatisfação. Porém, precisam informar previamente e de forma clara aos consumidores se há essa possibilidade e em quais condições.

- **Quando o fornecedor não respeitar meus direitos, quem posso acionar?**

Procon da sua cidade; Balcão do Consumidor; Poder Judiciário, especialmente Juizados Especiais Cíveis; Defensoria Pública; Ministério Público; Delegacias de Polícias em casos de crimes/infrações de consumo.

