



CARTILHA DO CONSUMIDOR



LEI 8.078/90 -CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Todos somos consumidores. Ao utilizarmos os serviços de telefonia, de energia elétrica, fazer compras no mercado, abastecer o veículo, usar o transporte coletivo, comprar produtos na internet, estamos consumindo.

A fim de preservar os direitos do consumidor em 11 de setembro de 1990 foi editado o Código de Defesa do Consumidor e este por lei deve estar presente em todo estabelecimento comercial.

Devido muitas vezes os consumidores não possuírem conhecimento de seus direitos, os colocando em extrema desvantagem, a Comissão de Defesa do Consumidor elaborou de forma sucinta e objetiva a presente Cartilha do Consumidor, conheça seus direitos e compartilhe com outros consumidores.



CONCEITOS BÁSICOS

Consumidor é pessoa ou empresa que compra produtos e serviços para si próprio, ou seja, como destinatário final.

Fornecedor é pessoa ou empresa (pública ou privada) que habitualmente insere produtos ou serviços no mercado de consumo.

Produto é todo bem móvel ou imóvel, material ou imaterial, que está no mercado de consumo.

Serviço é a atividade fornecida no mercado de consumo (inclusive serviços públicos, bancários, financeiros, de crédito e de seguros).



DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR

O Código de Defesa do Consumidor zela pela proteção da vida, da saúde e da segurança do consumidor, obrigando o fornecedor a colocar no mercado de consumo produtos e serviços seguros.

Toda informação veiculada ao consumidor deve ser realizada pelo fornecedor de forma clara, precisa e ostensiva, em língua portuguesa, de modo

a deixar o consumidor esclarecido sobre as características, quantidade, qualidade, composição, preço, garantia, prazo de validade, fabricante, origem, tributos e riscos do produto ou serviço.

É expressamente proibida a publicidade enganosa (aquela que contém informações falsas, enganando o consumidor) e abusiva (aquela que incentiva a discriminação, a violência e comportamentos perigosos, bem como se aproveita da falta de experiência da criança etc).



PRAZOS DE RECLAMAÇÃO

O prazo para o consumidor reclamar do vício (quando o produto ou serviço é inadequado ao que dele se espera) de um produto ou serviço não durável é de 30 dias (como exemplo: alimentos, serviços de manicure, transporte público etc.).

Para produto e serviço durável, o prazo para a reclamação é de 90 dias (como exemplo: eletrodomésticos, móveis, curso etc.).

O prazo de inicial para a reclamação se conta a partir do recebimento do produto ou realização do serviço. Quando o vício não for aparente, trata-se de um vício oculto, sendo assim, a contagem se inicia a partir do momento em que ela fica evidente.



FALHAS NA FABRICAÇÃO E NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

O fornecedor tem até 30 dias para resolver o problema diagnosticado pelo consumidor no produto ou serviço, entregando o bem em perfeitas condições ou realizar um novo serviço. Se após esse prazo o problema não for resolvido, o consumidor poderá escolher entre:

- a troca do produto;
- o abatimento no preço;
- devolução do dinheiro, atualizado monetariamente.

Havendo problemas na prestação do serviço, o consumidor escolhe:

- reexecução do serviço;
- abatimento no preço;

- devolução imediata do valor pago, atualizado monetariamente.

EXIJA E GUARDE SEMPRE A NOTA FISCAL DO PRODUTO
ADQUIRIDO OU DO SERVIÇO PRESTADO!



OFERTA

Oferta é toda informação divulgada pelo fornecedor para apresentar o seu produto ou serviço ao consumidor (TV, rádio, Internet, folhetos vitrine etc.)

A oferta vincula o fornecedor, ou seja, o que for prometido deve ser cumprido.

Se houver descumprimento, o consumidor pode livremente optar por:

- exigir o cumprimento da oferta;
- escolher outro produto ou prestação de serviço equivalente;
- cancelar o contrato e ser reembolsado;



PROTEÇÃO CONTRATUAL

O contrato é um acordo entre consumidor e fornecedor, contendo direitos e obrigações para ambos.

São nulas as cláusulas que não respeitem os direitos do consumidor e que estabeleçam obrigações desproporcionais (injustas).



COBRANÇA DE DÍVIDA

O consumidor devedor deve ser cobrado de forma adequada, sem ser ameaçado, constrangido ou humilhado, sob pena do fornecedor responder administrativamente e judicialmente pelo excesso praticado.

O consumidor cobrado indevidamente, por um débito que não lhe pertence, tem direito a receber em dobro os valores pagos.



DIREITO DE ARREPENDIMENTO

O consumidor que comprar um produto ou contratar um serviço fora da loja física, ou seja, através de internet e telefone por exemplo, tem o direito de se arrepender da compra ou contratação no prazo de 7 dias, contados a partir do recebimento do produto ou da assinatura do contrato, com a devida devolução de todos os valores eventualmente pagos.



DEVIDOS CUIDADOS PARA COMPRAS REALIZADS NA INTERNET

Consumidor, sempre que utilizar-se da internet para realizar uma compra, antes de realiza-la, tome os devidos cuidados para que não venha ser vítima de golpe e fraude.

Verifique se a empresa é realmente confiável e idônea, se há muitas ocorrências contra essas empresas e se essas ocorrências são solucionadas, através dos sites www.procon.sp.gov.br, www.consumidor.gov.br e www.reclameaqui.com.br.

Consulte sempre o CNPJ da empresa, muitas vezes indicado no rodapé do website, através do site da Receita Federal - https://servicos.receita.fazenda.gov.br/servicos/cnpjreva/cnpjreva_solicitacao.asp.

Fique sempre atento aos preços praticados no mercado, referente ao produto que pretende adquirir, para que não caia em promoções fraudulentas, na qual o consumidor acaba realizando o pagamento e não recebendo o produto.



Opte sempre por comprar em sites conhecidos.

Ao realizar uma compra pela internet com pagamento através de boleto bancário, confira os dados do beneficiário (nome/CPF, razão social ou

CNPJ). Os números do código de barras em um boleto verdadeiro aparecem na região superior e inferior, exatamente iguais. Os três primeiros números da sequência correspondem ao código da instituição financeira emissora o boleto. Certifique se o código do banco estampado no boleto corresponde realmente ao banco emissor. Para saber o código das instituições financeiras acesse: <https://www.bcb.gov.br/Fis/CODCOMPE/Tabela.pdf>. O CNPJ do emissor deve estar descrito no boleto bancário. Se o nome que constar no boleto for desconhecido, supostamente será fraude. Pesquise o CNPJ do emissor do boleto no site da Receita Federal.

https://servicos.receita.fazenda.gov.br/servicos/cnpjreva/cnpjreva_solicitacao.asp.

Caso você tenha sido vítima de fraude, realize um boletim de ocorrência, registre o ocorrido nos sites www.procon.sp.gov.br, www.consumidor.gov.br e www.reclameaqui.com.br e procure um advogado de sua confiança.

A QUEM SE SOCORRER

- Sites: www.consumidor.gov.br; www.reclameaqui.com.br; www.procon.sp.gov.br (pesquisa de empresas, registro de reclamações e tentativa de solução extrajudicial)

- Juizados Especiais Cíveis (ações judiciais simplificadas. Para pedidos de até 20 salários mínimos, não é necessário advogado. Entre 20 e 40 salários mínimos é imprescindível a contratação de um advogado).

- Defensoria Pública (para quem tem renda de até 3 salários mínimos)

- Núcleos de Prática Jurídica das faculdades de Direito (para quem tem renda de até 3 salários mínimos).

- Advogado de sua confiança.



Conheça seus direitos.

Todos somos consumidores.

