



CARTILHA DO CONSUMIDOR



9 | 325 | 047863





CARTILHA DO CONSUMIDOR

A Constituição Federal Brasileira de 1988 em seu artigo 5º, XXXII encarregou o Poder Público de promover a defesa do consumidor. Por isso, há vários órgãos responsáveis por esta tarefa: os Procons dos Estados e Municípios, a Defensoria Pública, os Juizados Especiais, a Delegacia do Consumidor e o Ministério Público são alguns exemplos. Cada uma destas instituições tem uma atribuição específica.

O Procon funciona com envolvimento direto com os consumidores e suas causas, para que, dessa forma, exerça a sua função e cumpra as suas principais atribuições junto ao direito do consumidor, protegendo, educando, orientando e informando os consumidores para o pleno e consciente exercício de seus direitos.

Além disso, também fiscaliza as relações de consumo e aplica sanções, quando necessários e cabíveis. Recebe, analisa e encaminha denúncias, reclamações e consultas dos consumidores. Nesse sentido, o Procon funciona para garantir que a relação entre fornecedor e consumidor aconteça da melhor forma possível, de maneira saudável.





É UM DIREITO SEU ESTAR BEM INFORMADO

Quanto mais você fica sabendo sobre seus direitos, menos você pode ser lesado na hora de comprar produtos em lojas, bancos, supermercados, concessionárias, entre outros ou na hora de contratar serviços de hospitais, escolas, fornecedores e prestadores de serviços em geral.

Por isso, o Procon do Cabo de Santo Agostinho/PE está lançando esta Cartilha do Consumidor. Ela traz informações importantes que esclarecem dúvidas e orientam sobre os seus direitos, enquanto consumidor.





QUANDO POSSO USAR O CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR?

Para podermos ajudá-lo (a) a conhecer ainda mais seus direitos e garantias legais, vejamos quando podemos usar o Código de Defesa do Consumidor em nosso benefício, isto é quando podemos e devemos ser chamados de consumidores ou fornecedores e o que são produtos e serviços.

Quando somos consumidores?

Todas as vezes que compramos alguma coisa ou contratamos o serviço de alguém, seja para nós (como destinatários finais) ou para dar de presente a outra pessoa podemos, via de regra, ser chamados de consumidores.

Quando somos fornecedores?

Se você por profissão ou por atividade profissional presta serviços à população (borracheiro, pintor, funileiro, mecânico e etc) ou vende mercadorias (“camelô”, comerciante, vendedor de jornal, etc) pode, em princípio, ser chamado como fornecedor, desde que exerça sua atividade voltada para destinatários finais, ou seja não pode ser para outros fornecedores (exemplo: fábrica de biscoitos que só vende para supermercados – via de regra está fora do conceito de fornecedor do Código de Defesa do Consumidor).





Quando pensamos que somos consumidores, mas não SOMOS:

Nem sempre existe a possibilidade de invocarmos os direitos de consumidor. Existem casos que não se aplicam as legislações consumerista. Eles ocorrem, por exemplo, quando compramos algo de outra pessoa que na verdade não tem no comércio um meio de vida. Caso em que compramos um carro de um sujeito que é médico (ele não vive de compra e venda de carros, vive em princípio de sua atividade profissional: medicina – logo, está apenas vendendo seu carro de uso particular). Nesse caso utilizaremos o Código Civil para tratar de qualquer problema que surja nessa negociação. Portanto cautela: é preciso observar se a compra é feita nos moldes da definição anterior (vide conceito de consumidor).

O que é produto e o que é serviço?

Produto são objetos que são colocados a venda pelo fornecedor (pão, relógio, eletrodomésticos, doces, etc) e serviços são atividades fornecidas a nós através de pagamento (conserto do carro, cinema, ônibus, metrô, luz, água, telefone e etc).





CONHEÇA SEUS DIREITOS

O Código de Defesa do Consumidor garante alguns direitos básicos na hora de comprar ou contratar um serviço. Conheça os principais.

DIREITO AO CONSUMO

Todos os consumidores têm o direito de comprar produtos ou contratar serviços que garantam sua sobrevivência e qualidade de vida: alimentação adequada, vestuário, moradia, cuidados de saúde, educação e saneamento básico, dentre outros.

DIREITO À ESCOLHA

Todos os consumidores têm o direito de escolher livremente o que comprar ou contratar. Para que seja possível o consumidor analisar, comparar e finalmente escolher, é obrigatório que todos os produtos e serviços sejam apresentados de forma que qualquer pessoa possa verificar suas qualidades, compreender corretamente suas funções, sua utilização e riscos. Para isso, todas as informações sobre o produto ou serviço devem ser claras e estar disponíveis para os consumidores antes da compra.





SABIA QUE...



...para levar um produto o consumidor não pode ser obrigado a comprar outro. Por exemplo: se o consumidor quiser comprar o pão, ter que também comprar leite. Ou para abrir uma poupança no banco, vai ter que fazer um seguro de vida. Isso se chama “venda casada” e é proibido por lei.

DIREITO À SEGURANÇA

Todos os consumidores devem ser informados pelos fornecedores antes da compra ou contratação sobre tudo que existir nos produtos ou serviços que possam ser perigosos ou colocar em risco a sua saúde ou sua vida.

Se o próprio fornecedor só descobrir sobre esse perigo depois que vendeu seu produto ou serviço, deve informar imediatamente todos os consumidores que compraram ou utilizaram essa mercadoria.

DIREITO À INFORMAÇÃO

Todos os consumidores têm direito a receber informações corretas. Por isso, todos os produtos devem informar com clareza sobre sua quantidade, peso, composição, característica, qualidade, preço e todos os riscos que apresentam.

Os serviços oferecidos também devem conter todas as informações sobre suas características, de forma clara e correta.

Por esse motivo, o consumidor tem direito a um orçamento detalhado por escrito ao contratar um serviço, contendo, dentre outras, informações sobre início e prazo para conclusão.





DIREITO À PROTEÇÃO CONTRA PUBLICIDADE ENGANOSA E ABUSIVA

Todos os consumidores podem e devem denunciar as publicidades enganosas ou abusivas e os métodos de vendas que não sejam honestos ou que intimidem. Todas essas práticas são proibidas.

A publicidade enganosa é aquela que passa informações falsas sobre produtos ou serviços, ou deixa de dar informações importantes, fazendo o consumidor se enganar sobre as características do que está sendo anunciado.

A publicidade abusiva é aquela que faz discriminação, provoca atitudes de violência e se vale de alguma fragilidade do consumidor (medo, superstição, inocência etc.) levando mensagens que podem fazê-lo se comporta de forma que prejudique sua saúde ou sua segurança.

LEMBRE-SE:

O que foi anunciado deve ser cumprido!



DIREITO À EDUCAÇÃO PARA O CONSUMO

Todos os consumidores têm o direito de obter de fornecedores e órgãos de defesa do consumidor informações e orientações suficiente para poder, de forma correta e segura, fazer suas comprar, contratar serviços, assinar contratos.





DIREITO DE ARREPENDIMENTO

Todo consumidor que comprar um produto ou contratar um serviço fora de loja — ou seja, na porta da sua casa, pelo telefone, por catálogo ou pela internet — tem o direito de desistir da compra ou da contratação do serviço no prazo de 7 dias contados da assinatura do contrato ou do recebimento do produto ou serviço, e receber a devolução dos valores que pagou. O pedido do cancelamento deve ser formalizado e o consumidor deve verificar o procedimento para a devolução do produto.

DIREITO À PROTEÇÃO NOS CONTRATOS

Quando duas ou mais pessoas assinam um contrato, estão fazendo um acordo e assumindo obrigações: direitos e deveres.

Os contratos que já vêm prontos, e são entregues aos consumidores sem a possibilidade de discutir ou alterar suas regras, são chamados de “contrato de adesão”. Exemplo: contratos de bancos, cursos de informática, planos de saúde etc.

Qualquer contrato, de adesão ou não, deve ter letras de um tamanho que facilite a leitura, com linguagem simples e destaque para informações que limitem os direitos de quem está contratando.

Os consumidores devem ler qualquer tipo de contrato com muita atenção e sempre guarda uma cópia.

Se o fornecedor não cumprir algo que esteja no contrato, o Código de Defesa do Consumidor determina a obrigação de seu cumprimento. E se ocorrer alguma situação que torne o contrato prejudicial ao consumidor, o Código prevê a possibilidade de revisão, na Justiça, de uma ou mais cláusulas (parte do contrato) ou do contrato inteiro.





DIREITO À REPARAÇÃO DE DANOS

Todo consumidor que for prejudicado por informações falsas, pela má qualidade de algum produto ou pela má prestação de algum serviço terá direito de pedir a reparação do dano (seja por meio de conserto, indenização ou outra forma de compensar o prejuízo) a quem lhe vendeu o produto ou prestou o serviço.

DIREITO A SER OUVIDO E AO ACESSO À JUSTIÇA



Ao se sentirem prejudicados, os consumidores devem procurar os fornecedores — alguns têm Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) ou Ouvidoria —, que devem atendê-los com qualidade e eficiência.

Quando o problema não for resolvido e seus direitos estiverem ameaçados ou desrespeitados, qualquer consumidor pode procurar um posto do Procon em sua cidade ou a Justiça (por exemplo, um Juizado Especial Cível ou um advogado de sua confiança). É direito de todo consumidor ter acesso à justiça e à facilitação da defesa de seus interesses.

NA PRÁTICA, SABIA O QUE VOCÊ PODE FAZER...

...SE CONTRATAR UM SERVIÇO QUE FOR MAL PRESTADO

Se o serviço contratado não foi bem feito, você pode:

- exigir que o serviço seja refeito sem custo adicional;
- exigir a devolução do valor pago;
- obter um desconto no preço pago.





...PARA GARANTIR SEUS DIREITOS



A nota fiscal é um direito seu e sua maior garantia. Não deixe de exigí-la. Afinal é o documento que comprova que você comprou um produto ou contratou um serviço.

Guarde também os folhetos de oferta do produto ou serviço, recibos e principalmente

cópias de contratos assinados e qualquer outro documento referente à sua compra.

LEMBRE-SE

O termo de garantia, o manual de instruções e a relação da rede de assistência técnicas devem vir junto com o produto. Tudo escrito em português.

Guarde-os com cuidado!

PRAZOS PARA RECLAMAR

Existem prazos para você reclamar sobre defeitos visíveis dos produtos ou serviços. Eles são contados a partir da compra, do recebimento do produto ou do término dos serviços.





O PRAZO SERÁ DE:

- 30 dias para produtos ou serviços não duráveis.

Exemplo: alimentos, cabeleireiros etc.

- 90 dias para produtos ou serviços duráveis.

Exemplo: sapatos, roupas, eletrodomésticos, móveis, serviços de pintura, desentupimentos etc.

Se for um defeito difícil de notar (vício oculto), os prazos para reclamar começam a ser contados da data em que o problema apareceu. Exemplos: ferrugem no forno do fogão, bolha na parte interna do pneu, cupim no móvel etc.



ATENÇÃO!!

A loja não é obrigada a trocar uma mercadoria sem problemas só porque você se arrependeu de comprar ou porque não serviu. A não ser que, na hora da compra, a loja tenha oferecido a possibilidade de troca.

COBRANÇA DE DÍVIDAS

O consumidor, mesmo em atraso com o pagamento da sua obrigação, deve ser respeitado. Assim, o fornecedor, ao cobrar uma dívida, não pode fazer ameaças ou expor o consumidor ao ridículo ou a constrangimentos.





VOCÊ SABE O QUE É CADASTRO?

Quando você faz uma compra e informa seus dados pessoais, o estabelecimento guarda essas informações, formando o que chamamos de “cadastro”.

Essas informações não podem ser cedidas ou utilizadas para outros fins sem sua autorização. Você tem o direito de, a



qualquer momento, acessar essas informações, solicitar correção dados e, inclusive, exigir sua exclusão do cadastro. Saiba que é proibida a anotação no cadastro de informações referentes à raça, cor,

religião ou qualquer outra que não tenha relação com a compra ou com a análise de risco de venda.

Quando você deixa de pagar uma dívida — como, por exemplo, um financiamento —, seu nome também pode ser inscrito em cadastro e permanecer por um período de 5 anos. É o que chamamos de cadastro de proteção ao crédito (SCPC, Serasa). Nesse caso, o fornecedor não precisa de autorização para incluir seu nome, mas você tem os seguintes direitos:

- ser comunicado, por escrito, da inclusão de seu nome;
- ter acesso a todas as informações existentes no cadastro;
- exigir a correção dos dados, quando houver erros (os dados devem ser objetivos, claros e verdadeiros);





- exigir a retirada de informações negativas (“limpar o nome”) quando o pagamento integral da dívida já estiver sido efetuado, ou, ainda, a partir do pagamento da primeira parcela, no caso de acordo com parcelamento. O prazo máximo para essa exclusão é de 5 dias úteis.



- Evite “emprestar” seu nome, cartão de crédito ou folhas de cheques para parentes ou amigos que desejem comprar a prazo. Se as prestações não forem pagas, você será cobrado pela dívida.
- Cuidado com as compras feitas no crediário. Geralmente o valor a prazo é muito mais alto que do à vista. Observe com cuidado todos os custos envolvidos e leia com cuidado o contrato antes de assiná-lo.
- O juro do rotativo do cartão de crédito é muito alto. Evite pagar o valor mínimo da fatura, pois sua dívida vai aumentar bastante para o próximo mês. Procure pagar sempre o valor total, na data do vencimento.
- Lembre-se: se você tiver problemas com o produto ou serviço prestado, tente resolver com o fornecedor. Não obtendo êxito procure um órgão de defesa do consumidor. O simples fato de sustar o cheque ou deixar de pagar uma prestação do cartão ou boleto não é garantia de solução e seu nome ainda pode ser negativado.
- Pense bem antes de comprar um produto ou contratar um serviço. Evite dívidas desnecessárias.
- Consuma com responsabilidade. Evite o desperdício.





ATENDIMENTOS DO PROCON MUNICIPAL DO CABO DE SANTO AGOSTINHO/PE

Endereço: Rua Francisco de Assis da Silva Teixeira,
362 - Cohab - Cabo/PE. CEP: 54.515-190.
Tel. 3521.6621 / WhatsApp: (81) 9.9167.6115

UNIDADE DE PROCON PONTE DOS CARVALHOS:

Endereço: Avenida Nossa Senhora do Bom
Conselho, 320 CAM 3- Ponte dos Carvalhos -
Cabo/PE. CEP: 54.580-000.
WhatsApp: (81) 9.9167.1154

