



**CONSUMIDOR INFORMADO
É CIDADÃO RESPEITADO**

**MANUAL DO
CONSUMIDOR
CONSCIENTE**

O que é Consumidor?

É qualquer pessoa ou grupo de pessoas que comprem e usam produtos ou serviços. Você, seu pai, sua mãe, os parentes e vizinhos, todos são consumidores.

O que é Fornecedor?

É toda a empresa ou pessoa que vende ou coloca no mercado produtos ou serviços para os consumidores.

O que é uma Relação de Consumo?

Toda vez que um consumidor que comprar um produto, alugar ou contratar algum serviço de um fornecedor, sempre, entre os dois, existirá uma relação de consumo. Somente há relação de consumo quando adquirimos produtos ou serviços para nosso consumo ou para nossa família.

O que é Orçamento? Para que serve?

É a quantia a ser paga, tratada entre fornecedor e consumidor antes da efetivação da compra do produto ou da realização do serviço. O valor do orçamento é o máximo a ser pago ao seu fornecedor.

O que é Vício?

É a característica que torna o produto ou serviço inadequado para uso, ou seja, não serve para consumo.

O que é um Contrato?

É um acordo entre pessoas. No caso da Relação de Consumo, é um acordo entre Fornecedor e Consumidor, onde ambos têm direitos a serem cumpridos. O fornecedor entrega o produto dentro das características acordadas e o consumidor paga o valor pré-estabelecido.

O que é Nota Fiscal?

É o documento que o fornecedor emite quando vende um produto ou presta um serviço. É a prova da origem da compra ou do serviço, com discriminação do produto e data da compra.

O que é Garantia?

É um compromisso que o fornecedor tem obrigando-o a assegurar a durabilidade e a boa qualidade dos produtos ou serviços fornecidos durante determinado tempo.

O que é uma Reclamação?

É uma manifestação do consumidor que tem, por objetivo, fazer com que o fornecedor atenda seus direitos em casos de produtos defeituosos ou irregularidades na prestação do serviço, dentro dos prazos previstos no Código de Defesa do Consumidor.

O que é Prazo de Validade?

É uma data certa e futura que o fornecedor deve fazer constar nos rótulos de todos os produtos, principalmente nos alimentos e remédios, e que informa até quando os mesmos podem ser consumidos sem riscos à segurança e à saúde.





Para que serve o Código de Proteção e Defesa do Consumidor?

O Código de Proteção e Defesa do Consumidor é uma Lei Federal que regula a relação entre consumidores e fornecedores. A lei estabelece quais são os direitos, os deveres e as obrigações que cada parte deve observar e quais são as punições e penalidades para quem não respeitar as regras.

O que são os Direitos dos Consumidores?

Direitos do Consumidor são um conjunto de regras que protegem o consumidor das irregularidades praticadas por fornecedores de produtos ou serviços. Estas regras estão previstas no Código de Proteção e Defesa do Consumidor e visam garantir o respeito a dignidade, a saúde e a segurança dos consumidores.

O que fazer quando um produto apresentar vício?

O Fornecedor tem um prazo de, no máximo, 30 dias para resolver o problema. Ultrapassado este prazo, o consumidor poderá exigir:

1. A substituição do produto por outro igual e novo;
2. A restituição imediata da quantia paga, corrigida monetariamente, sem o prejuízo de eventuais e danos e;
3. O abatimento proporcional do preço.

Lembre-se:
Consumidor Consciente
não adquire produtos sem
procedência, sem
Nota Fiscal ou pirateados.



São DEVERES dos Fornecedores:

- Prestar toda a informação necessária de forma clara, precisa e ostensiva, quando a composição do produto, suas características, qualidades, quantidade, composição e preço, bem como prazo de validade de garantia;

Art. 31

- Assegurar a oferta de componentes e peças de reposição, inclusive após o término de produção devendo, ser mantida por período razoável de tempo;

Art. 32 § único

- Fixar o valor à vista e a prazo, com valor das prestações e juros aplicados, informando o preço final do produto.

Lei 10.964/04

São DIREITOS dos Consumidores:

- Adquirir produtos e utilizar serviços que sejam seguros e que não ofereçam riscos a saúde ou a segurança;

Art. 6º, I

- Saber o custo e a quantidade de cada produto;

Art. 31

- Verificar se o peso do produto confere com o informado na embalagem;

Art. 6º, III

- Conhecer a composição e a data de validade dos produtos;

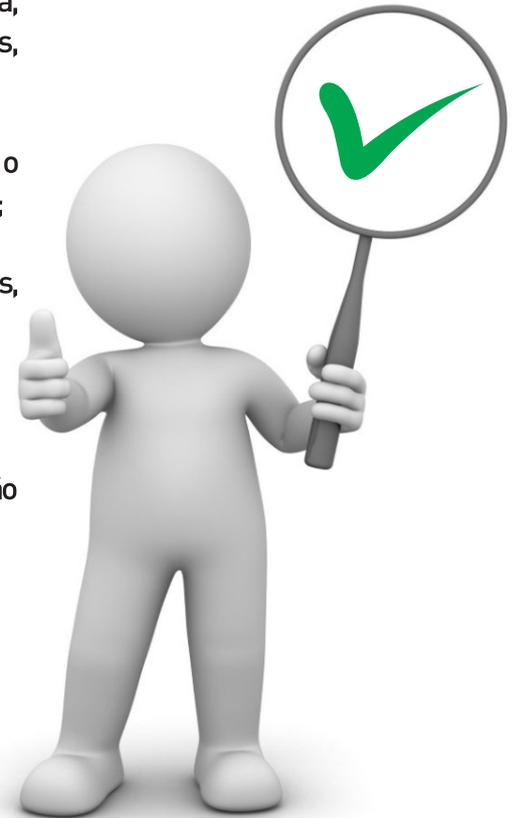
Art. 31

- Trocar produtos com vício e exercer o direito de garantia;

Art. 18 §1º, I

- Receber Nota Fiscal e o termo de garantia.

Art. 50, § único



Qual é a diferença entre propaganda enganosa e propaganda abusiva?

Art. 37 §1º e 2º



De acordo com o Código de Proteção e Defesa do Consumidor, enganosa é toda propaganda ou qualquer modalidade de informação, capaz de induzir a erro o consumidor a respeito da natureza, das características, da qualidade, da quantidade, das propriedades, da origem, do preço, e de quaisquer outros dados sobre o produto.

É abusiva a propaganda que incite violência, explore o medo ou superstição, se aproveite da deficiência de julgamento e da inexperiência da criança, ou seja capaz de induzir o consumidor a comportar-se de forma prejudicial ou perigosa à saúde ou à sua segurança.

O CDC também prevê:

Que a oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores.





A fila nos bancos

Conforme o a Lei 2529/2000, as filas nos bancos não podem ultrapassar o tempo máximo de 20 minutos em dias normais e de 30 minutos nos dias de pagamento de pessoal, dia de vencimento de contas de concessionárias, de tributos e em véspera ou após feriados prolongados. Mas a Lei não cita apenas os bancos. O tempo máximo de atendimento de 30 minutos também deve ser cumprido por outros estabelecimentos. Veja o que diz a lei:

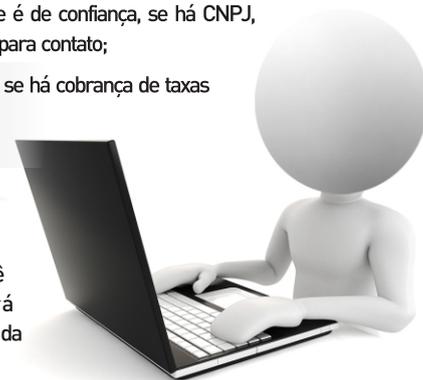
Ficam as empresas públicas e privadas, repartições, hospitais públicos e privados, ambulatórios, bem como cartórios, agências bancárias, concessionárias e permissionárias de serviço público do Distrito Federal, empresas de transportes aéreos e terrestres, nacionais e internacionais que atuam em seu território, eventos culturais, shows artísticos, cinemas e teatros, obrigados a atender aos usuários dos seus serviços, em tempo razoável.

Comércio Online e o direito de arrependimento

Estabelece o Código de Defesa do Consumidor que nas compras efetuadas pela internet, correios, telefone ou catálogo o consumidor tem o direito de arrependimento e pode devolver o produto em até 7 dias, recebendo o valor gasto corrigido monetariamente, é válido somente para as compras realizadas fora do estabelecimento comercial.

O consumidor deve ficar atento às dicas para realizar comprar online:

1. Deve exigir nota fiscal;
2. Compras de produtos em sites estrangeiros (ex: aqueles com final somente .com) não há incidência do Código de Defesa do Consumidor, portanto, muito cuidado, pois nesse caso o consumidor terá que resolver eventual problema diretamente com o importador;
3. Verifique se o site é de confiança, se há CNPJ, endereço e telefone para contato;
4. Sempre observar se há cobrança de taxas adicionais de entrega e frete;
5. Caso o fornecedor não cumpra o prazo de entrega do produto, você consumidor terá direito de desistir da compra.



Superendividamento

A nova regra do cartão de crédito estabelece em 15% o valor mínimo a ser pago da fatura do cartão. A intenção da nova regra é reduzir o superendividamento dos consumidores, que se sujeitam ao pagamento das altas taxas de juros e consequentemente diminuir o índice de inadimplência.

Algumas dicas para evitar o superendividamento:

1. Pague sempre o valor total do seu cartão de crédito, pois o pagamento do valor mínimo há incidência de juros altos até 20% sobre o saldo financiado, e, em caso de atraso no pagamento da fatura, a multa somada aos juros de mora elevam o valor devido e o consumidor não consegue se livrar da dívida do cartão;
2. Não escolha senhas fáceis do seu cartão nem as mantenha junto ao plástico;
3. Em caso de perda ou extravio comunique a Central do Banco imediatamente, de forma a não permitir que terceiros façam uso em seu nome;
4. A responsabilidade pelo uso do cartão, por contrato, é do titular até a informação formal ao Banco. O SAC funciona 07 dias da semana (24 horas). Em caso de furto, assalto ou roubo informe ao banco de imediato após faça a ocorrência;
5. O Banco concede 24 horas úteis após o bloqueio para a apresentação do Boletim de Ocorrência.



Dicas importantes

1. Verifique sempre o prazo de validade dos produtos. Geralmente os produtos em oferta, tipo “pague um leve dois”, estão com preços mais em conta porque seus prazos de validade estão terminando.
2. Não compre produtos piratas ou contrabandeados. Este produto além de não apresentarem garantia legal, não pagam tributos que seriam utilizados para a prestação de serviços públicos.
3. Se ligue! A troca somente é obrigatória quando o produto apresentar defeito. Cor ou tamanho não são defeitos e não obrigam o fornecedor ou o lojista a trocar o produto. Pense antes de comprar.
4. O vendedor não pode condicionar a venda de um produto ou serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço. Isto é chamado de “venda casada” e é proibido pelo Código de Proteção e Defesa do Consumidor.
5. Não adquira produtos que prometem soluções rápidas como os remédios para emagrecer ou aparelhos para ginástica, sem antes verificar a licença do Ministério da Saúde ou o Selo do Inmetro.
6. Não compre por impulso, pesquise antes. Esta é a melhor forma de economizar.
7. Você não deve comprar embalagens abertas ou danificadas, latas amassadas, estufadas ou enferrujadas e produtos com má aparência.
8. Para fazer uso de todos os seus direitos, o consumidor deve sempre exigir a nota fiscal dos produtos adquiridos.

Como fazer sua reclamação:

Se após a compra de um produto este apresentar algum problema, o consumidor deverá:

1. Procurar o fornecedor para a resolução do vício (o fornecedor tem o prazo de 30 dias para resolver o problema);
2. Procurar o PROCON-DF, caso o problema não seja resolvido ou o fornecedor se negue a solucioná-lo. lembre-se de que para formular sua reclamação, você deverá ter em mãos a Nota Fiscal do produto bem como o endereço do fornecedor);
3. Após a reclamação, o fornecedor será intimado para solucionar a questão. Se não o fizer no prazo estabelecido pelo PROCON, será instaurado um Processo Administrativo.

O PROCON-DF, por ser órgão Administrativo, não pode obrigar o Fornecedor a pagar indenização por danos morais ou lucros cessantes. Caso o consumidor queira receber este tipo de indenização, deverá procurar o Juizado Especial Cível, no Fórum mais próximo de seu endereço. O Juizado Especial Cível é um serviço gratuito se o valor for de até 20 salários mínimos. Nas causas entre 20

e 40 salários mínimos, o consumidor poderá procurar a Defensoria do Estado, que também é um serviço gratuito para quem ganha até 3 salários mínimos de remuneração. O PROCON não tem atribuições para tratar de Relações de Trabalho e de Locações. Estas relações devem ser tratadas na Justiça do Trabalho e Justiça Comum.



Documentos para formalizar sua reclamação

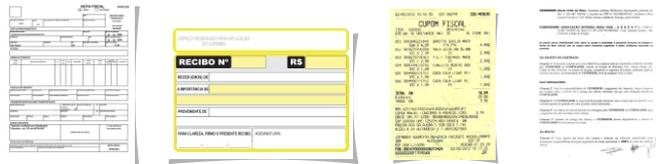
1 ORIGINAL E CÓPIA DOCUMENTO DE IDENTIFICAÇÃO



Quando o documento que comprova a relação de consumo estiver em nome de terceiros, será necessário que o consumidor apresente uma procuração e cópia de documentação de identificação do titular no documento (RG, CPF ou CNH). O Procon não abre reclamações para pessoas jurídicas.

2 CÓPIA DO COMPROVANTE DA RELAÇÃO DE CONSUMO

É necessário que haja algum documento que comprove que houve uma venda de produto ou prestação de serviço.



Nota Fiscal

Recibo

Cupom Fiscal

Contrato

Todo e qualquer comprovante deverá conter o CNPJ da empresa denunciada

3 COMPROVANTE DE RESIDÊNCIA

4 DOCUMENTOS ADICIONAIS (SE NECESSÁRIO)

Fatura ou boleto a ser contestado, Ordem de Serviço da assistência técnica, Termo ou certificado de garantia e Número do protocolo de atendimento.

O PROCON-DF está a disposição dos Consumidores e Cidadãos do Distrito Federal para receber reclamações e denúncias de abusos praticadas por fornecedores ou prestadores de serviços no âmbito do município. O PROCON também presta o serviço de orientação e educação dos consumidores, visando à harmonização das relações de consumo.



Textos:
Cartilha de Educação e Formação
de Consumidores Conscientes
Procon Porto Alegre
Adaptação (Arte e Diagramação):
Renan Moura



PROCON
INSTITUTO DE DEFESA DO CONSUMIDOR DF
sua defesa é nosso dever

Secretaria de Justiça
Direitos Humanos e Cidadania



SCS Venâncio 2000 Bloco B-60
Sala 240 - Brasília - DF - CEP: 70.333-900



Atendimento: 151



www.procon.df.gov.br



facebook.com/procondf