

# Cartilha DE DIREITO DO Consumidor



ORGANIZAÇÃO:



**DIREI  
TO** 2019



Subseção  
Santarém



# **UNIVERSIDADE FEDERAL DO OESTE DO PARÁ (UFOPA)**

**COORDENAÇÃO: Cynthia Fernanda Oliveira Soares**

## **DIREITO 2019:**

**Alexandre Dos Santos Silva  
Ana Paula Quaresma Torres  
Antonio Railson Silva Felix  
Carla Viviane Oliveira De Moura  
Deborah Daniele Silva Duarte  
Evandro Jose Branches Lopes Filho  
Frederico De Jesus Aguiar  
Gisele Santos Da Silva  
Henrique Augusto Da Silva Medeiros  
Iria Batista Mikilis  
Jennifer Kathleen Domingos Lima  
Jonas Marinho Da Silva  
Julia Cardoso Fernandes  
Lara Thais Silva Da Costa  
Monique Rafaela Almeida Ribeiro  
Patrick De Sousa Cardoso  
Rosimary De Souza Cruz  
Sarah Costa Nogueira  
Thalita Sousa Da Silva  
YanWalter Pena Sousa  
Thiago Pereira Martins**

**Anna Karina Simoes Araujo  
Augusto Richard Assuncao Da Silva  
Camila Imbeloni Simoes Pantoja  
Débora Nascimento De Castro  
Drierick Carvalho Cavalcante  
Francisca Da Silva Sousa  
Henrique Lucas De Macedo Nunes  
Jabes Micael Sousa Dos Santos  
João Victor Tenorio Farias Pedroso  
Jose Henrique Melo Moura  
Jully Karoline Santos De Aquino  
Lucas Fernandes Rodrigues  
Marcos Patrick Souza Silva  
Mariane Souza Mariano  
Olga Castro Vieira  
Rebeca Santos Queiroz  
Ryan Patrick Branches Moreira  
Suelen Dos Santos Oliveira  
Thiago Brito Da Silva  
Vitoria Eich Back Silva  
Yandra Texeira Silva**

# Sumário

**01** Introdução

**02** Conceitos Básicos

**03** Serviço Público

**04** Contratos - Introdução

**05** Cláusulas Abusivas

**06** Venda Casada

**07** Publicidade Enganosa e Abusiva

**08** Contrato Bancário

**09** Contratos de Companhias Aéreas

**10** Superendividamento

**11** Como renegociar minhas dívidas?

**12** Consumo Consciente

**13** Prazos e Garantias

**14** Direito ao arrependimento

**15** Vício Oculto x Vício Aparente

**16** Consumir é questão de saúde

**17** Cadastro Pessoal

**18** Exigindo os seus direitos



## O Código de Defesa do Consumidor (CDC)

O Código de Defesa do Consumidor foi instituído através da Lei 8.078 de 11 de setembro de 1990, que estabelece os direitos do consumidor e as penalidades para quem não respeita esses direitos, protegendo você e colocando órgãos e entidades de Defesa do Consumidor à sua disposição.

Os seus direitos de consumidor também fazem parte dos seus direitos como cidadão. Por isso, é importante você conhecer o CDC para saber como exigir os seus direitos na hora de comprar algum produto, como também na hora de reclamar.



### São direitos básicos do consumidor:

- 1º. Proteção à vida, saúde e segurança;
- 2º. Educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços;
- 3º. Informação adequada e clara sobre diferentes produtos e serviços;
- 4º. Proteção contra a publicidade enganosa e abusiva;
- 5º. Proteção contratual;
- 6º. Efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais;
- 7º. Acesso aos órgãos judiciários e administrativos;
- 8º. Facilitação da defesa de seus direitos;
- 9º. Adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

# Conceitos Básicos



## Consumidor

É toda pessoa ou empresa que adquire ou utiliza produtos ou serviços como destinatário final. Há também o **consumidor indireto**, sendo qualquer pessoa afetada por uma relação de consumo.



## Fornecedor

São pessoas ou empresas que desenvolvem, com habitualidade, atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, distribuição ou comercialização **de produtos ou serviços**.



## Equiparam-se aos consumidores:

- As vítimas de acidentes causados por produtos defeituosos, mesmo que não os tenham adquirido (Art. 17 do CDC);
- Todas as pessoas expostas às práticas abusivas na relação de consumo, mesmo que não tenham comprado o produto ou contratado o serviço. (Art. 29 do CDC).



## Produto

É todo bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial, colocado no mercado de consumo. Pode ser de dois tipos:

**Produto durável:** aquele que não é consumido com o uso.  
Ex: automóveis, eletrodomésticos;

**Produto não-durável:** aquele que é consumido com o uso.  
Ex: alimentos, medicamentos, e etc.



## Serviço

É tudo que você paga para ser feito: da costura de uma roupa ao plano de saúde. Também pode ser de dois tipos:

**Serviço durável:** aquele cujo benefício não termina depressa.  
Ex: construção de uma casa;

**Serviço não-durável:** aquele cujo benefício termina logo.  
Ex: a lavagem de uma roupa.

# Serviços Públicos

São todos aqueles serviços prestados diretamente pela Administração Pública ou por particulares mediante autorização, permissão, concessão ou delegação do poder público.

Dessa forma, se o serviço público **for pago pelo consumidor**, no ato da prestação do serviço, a relação de consumo será regida pelo Código de Defesa do Consumidor.

Exemplo: **transporte coletivo, água, energia, e etc.**

**Você, como cidadão e consumidor, paga por serviços públicos de qualidade e por isso TEM DIREITO DE EXIGIR!**



# Contratos

O contrato é um documento básico numa relação de consumo e por isso exige muita atenção! Nos casos dessa relação, é aquele feito entre **o fornecedor e o consumidor, destinatário final do produto ou serviço oferecido**, podendo ser escrito ou verbal.



O que é dito **verbalmente** para o consumidor numa transação de venda vincula a oferta tanto quanto o que está estabelecido em papel ou vinculado em ofertas publicitárias.

**Tudo o que é dito, ofertado ou apresentado ao consumidor passa a fazer parte do contrato. E ele pode questionar e exigir o cumprimento integralmente!**



Contrato Escrito

## **Todo contrato escrito DEVE ter:**

1. Letras em tamanho de fácil leitura
2. Linguagem simples e direta
3. Identificação consumidor e do fornecedor (nome, CPF, endereço)
4. Identificação do serviço ou produto
5. Valor do produto ou serviço
6. Prazo para entrega



## Cláusula abusivas

São aquelas que colocam o consumidor em desvantagem. Neste caso, o fornecedor, de forma unilateral, insere práticas abusivas ao ponto de causar um **desequilíbrio contratual e financeiro ao consumidor**.



Estas cláusulas são exemplos evidentes que **ferem ou lesam os direitos e garantias do consumidor**, tendo como finalidade favorecer os grandes benefícios e vantagens da outra parte.

## Quais são as cláusulas abusivas?

**Segundo o art. 51 do CDC são nulas as cláusulas contratuais que:**

- a)** fazem com o que o consumidor **abra mão** de seus direitos ou declare que o fornecedor não tem responsabilidade em eventuais vícios do produto ou serviço;
- b)** **retiram do consumidor a opção de reembolso** da quantia já paga nos casos em que o produto está impróprio para consumo, fora da validade, falsificado, etc;
- c)** estabeleçam que, em caso de ação judicial, cabe ao consumidor provar que está certo, ou seja, a **inversão do ônus da prova** em prejuízo do consumidor, uma vez que, de acordo CDC, cabe sempre ao fornecedor provar que está certo e não o contrário;

# Contratos

- d) deixam ao fornecedor a opção de concluir ou não o contrato, ao passo que **obrigam o consumidor a concluir**;
- e) autorizam, de forma direta ou indireta, que o fornecedor **varie o preço** sem que para isso seja necessário o consentimento do consumidor;
- f) autorizam que o fornecedor **modifique unilateralmente** o conteúdo ou a qualidade do contrato, após sua celebração.

**Esse mesmo artigo exemplifica outras cláusulas abusivas, consulte o CDC para saber mais.**



É possível que o contrato tenha uma cláusula abusiva ainda que esta não esteja dentro do rol do artigo!

## Como desfazer cláusulas abusivas?

As cláusulas abusivas poderão ser anuladas mediante ação judicial.

- Quando a causa for até 40 salários mínimos poderá ser proposta perante o Juizado Especial da Relação de Consumo;
- Nas causas menores de 20 salários mínimos, qualquer cidadão capaz poderá ajuizar ação diretamente sem assistência de um advogado. Para isso, o consumidor lesado deve se dirigir até o Juizado Especial da Relação de Consumo, e apresentar seu pedido;
- Somente para causas maiores de 20 salários mínimos é obrigatória a assistência de advogado.

## **São necessários para apresentar seu pedido:**

### **1. Identificação das Partes:**

a) Consumidor - Registro Geral (RG), Cadastro de Pessoa Física (CPF) ou Carteira Nacional de Habilitação (CNH), Comprovante de Residência atualizado;

b) Fornecedor - Nome completo, Endereço completo, CNPJ (se houver);

c) Testemunhas - Nome completo, RG e Endereço completo (até 3 testemunhas), não podendo ser familiar;

### **2. A descrição do fato ocorrido;**

**3. Nota fiscal, ou qualquer outro meio que possa comprovar o pagamento;**

**4. A reclamação realizada junto a empresa ou PROCON e a resposta, se tiver ocorrido;**

**5. Todas as demais provas que possuir, como: fotos, vídeos, e etc.**



# Contratos



- As cláusulas que limitam os direitos do consumidor devem ser bem destacadas;
- ATENÇÃO! O consumidor tem direito ao conhecimento prévio do contrato e as cláusulas contratuais serão interpretadas de maneira mais favorável a ele;
- As cláusulas contratuais excessivamente desvantajosas para o consumidor (cláusulas abusivas) podem ser declaradas nulas pela Justiça;
- Nunca assine um contrato sem antes ler com atenção. Em caso de dúvida, leve ao PROCON ou procure orientação de quem entende.
- O consumidor deve exigir a cópia do contrato no ato da celebração.

## Venda Casada: Aprenda a Identificar



Venda casada consiste em restringir a compra de um produto ou serviço à aquisição de outro, sem que haja necessidade ou interesse por parte do comprador. Conforme o art. 39 do CDC esse tipo de venda é considerada **prática abusiva** e é proibido no Brasil, devendo ser denunciado junto ao Procon.



# 7

## TIPOS DE **VENDAS CASADAS** QUE VOCÊ PODE **DENUNCIAR**



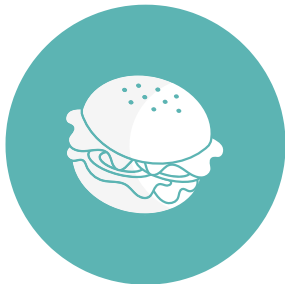
Consumação  
mínima em casa de  
entretenimento  
noturno



Financiamento de  
imóvel condicionado  
ao seguro  
habitacional



"Combos" com serviços  
de internet, TV e telefone  
que não são oferecidos  
separadamente



Brinquedos com  
lanches de  
fastfood



Consumação  
exclusivamente de  
produtos  
vendidos nas entradas  
das salas de cinema



Concessão de  
cartões de crédito  
associados a seguros  
ou títulos de  
capitalização



Salões de Festas que  
condicionam o aluguel do  
espaço à contratação do  
serviço de Buffet  
(ou outro serviço)

**O consumidor deve ter  
ampla liberdade de escolha  
naquilo que ele decidir  
consumir!**

# Publicidade Enganosa e Abusiva

## Propaganda Enganosa

É toda propaganda que falta com verdade, de modo a **ocultar** ou **falsificar** conteúdos importantes sobre um produto ou serviço, levando o consumidor ao engano.

Pode ocorrer por omissão (esconder informações) ou comissão (informações distorcidas).

Exemplo: Em 2022, o McDonald's anunciou o McPicanha, porém, o sanduíche não possui picanha em sua composição, e sim um molho com "aroma de picanha", tendo o produto sido retirado de linha após a notificação do PROCON e do Ministério da Justiça.



Art. 37, § 1º  
Código de  
Defesa do  
Consumidor

## Propaganda Abusiva



Art. 37, § 2º  
Código de  
Defesa do  
Consumidor

É toda propaganda que incita a violência, possuindo caráter discriminatório ou ofensivo, de modo a induzir o consumidor a atitudes perigosas que podem ferir sua **saúde** ou **segurança**, aproveitando-se, inclusive, da vulnerabilidade de idosos e crianças a consumos impróprios.

Exemplo: A empresa Bauducco foi multada por conta da propaganda "É hora do Shrek", que consistia em juntar embalagens da marca + \$5 (cinco reais) para ganhar relógios de pulso com o tema do filme.

Foi entendido, assim, que a campanha induzia ao consumo exagerado de alimentos calóricos, colocando em risco a saúde das crianças.

# Publicidade Enganosa e Abusiva



Segundo o Código de Defesa do Consumidor, não é preciso comprar o produto para se sentir lesado. Dessa forma, equiparam-se aos consumidores:

- As vítimas de acidentes causados por produtos defeituosos, mesmo que não os tenham adquirido (Art. 17 CDC);
- Todas as pessoas expostas às práticas abusivas, mesmo que não tenham comprado o produto ou contratado o serviço (Art. 29 CDC).



## PEGA A DICA:

- Exija sempre a nota fiscal (em casos de reclamação, ela será necessária);
- Não se esqueça de exigir o Termo de Garantia e o Manual de Instruções;
- Verifique se a embalagem não está violada;
- Faça constar no contrato e/ou documento de compra as características do produto comprado ou requisitos do serviço contratado, bem como todas as demais condições combinadas.



## 1. Cartão de Crédito

**Você sabia que é indevido o envio de cartão de crédito a você, sem a sua solicitação?**

Segundo o Código de defesa do consumidor, é **proibido** que sejam enviados aos clientes, produtos ou serviços que não foram solicitados pelos mesmos.



Essa ação  
pode ser  
considerada  
abusiva.



### O que fazer nesse caso?

- Não desbloquear o cartão.
- Entrar em contato com agência do seu banco para o cancelamento, evitando cobranças indevidas e possíveis anuidades\*.

**Você pode conferir no inc. III do art. 39 do CDC.**

\*Anuidade são as tarifas cobradas por manutenção dos serviço do cartão



## 2. Lei de Filas

### Você já ouviu falar na lei das Filas?

Quem um dia já ficou horas e horas em uma fila sabe o quanto é cansativo, durante esse tempo esperar, a fome o estresse toma de conta, e os outros compromissos acabam sendo afetados por conta da demora nos atendimentos.



### Mas afinal, o que devemos saber?



- A Lei das Filas nº 17.911/2005 regulamenta o tempo de espera que as agências bancárias, supermercados entre outras instituições, possuem para fazer o atendimento ao Público.
- A lei estabelece o tempo de espera em 30 minutos para dias normais e 40 minutos em datas especiais, como fim de ano e feriados prolongados.

## O que fazer quando meu Direito for lesado?



### PEGA A DICA:

- Registrar o horário que chegou na agência bancária/fila, assim como o horário em que efetivamente foi atendido;
- Produzir provas do referido atraso do atendimento, por meio de fotos e vídeos das filas, senha e atendimento;
- Se possível, anotar o nome, endereço e telefone de duas testemunhas que possam comprovar o referido atraso.

## 2.2 Cópia do Contrato



É um direito de informação do consumidor receber uma cópia do contrato, conforme prevê o art. 52 do CDC, sendo o fornecedor obrigado a fornecê-la.

O desconhecimento dos termos do contrato faz com que o consumidor contrate serviços sem prévio conhecimento, aceite multas, taxas e juros exorbitantes, entre outras cláusulas abusivas.



### **PEGA A DICA:**

Constitui obrigação das instituições financeiras entregar ao consumidor uma cópia do contrato em um bom estado de impressão e letras legíveis, além de extratos e outras informações necessárias, para que o cliente não seja lesado em seus direitos.

# Contratos de Companhias Aéreas

## A Companhia Aérea está cobrando pela marcação de seu assento?

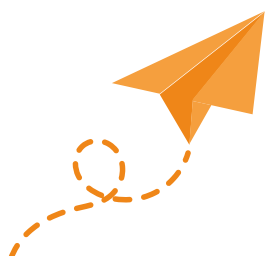
Saiba que as Companhias Aéreas não podem obrigar o cliente a comprar assentos de maneira separada à compra da passagem! Os assentos devem ser oferecidos gratuitamente no momento do check-in.



A cobrança de marcação antecipada de assento nos voos é prática que desrespeita o Código de Defesa do Consumidor, o qual determina que é abusivo elevar sem justa causa o preço de produtos ou serviços (art. 39 do CDC). Assim, se a cobrança de tarifa não apresenta prestação de serviço adicional, esta se torna indevida.

## E sobre a bagagem de mão?

A bagagem de mão é gratuita até 10 kg e deve ter as seguintes medidas: 55 cm X 35 cm X 25 cm, isso inclui alças, rodinhas e bolsos externos. .



## Desistência ou remarcação pelo passageiro

A partir do recebimento do comprovante de compra, o passageiro tem o prazo de 24 horas para desistir sem custos pelo cancelamento (em compras com 7 dias ou mais de antecedência da data do voo).

Ultrapassadas as 24 horas, o passageiro ainda poderá cancelar sua passagem e pedir seu reembolso, **MAS**, nesses casos, a solicitação estará sujeita à multa contratual e cobrança de diferentes tarifas conforme previsto no contrato.

## Atraso ou cancelamento pré-embarque pela companhia aérea

**A Resolução 400/2016 da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC)** expressa que companhia aérea tem o compromisso de:

- Manter o passageiro informado a cada 30 minutos, no máximo, sobre o novo horário de voo (Art. 20, §1º);
- Informar por escrito, sempre que solicitado pelo passageiro, o motivo de atraso ou cancelamento (Art. 20, §2º);
- Prestar **assistência material** conforme o tempo de espera (Art. 27).



### ATRASOS!

**Superior a 1 hora:** disponibilizar meios de comunicação (telefone, internet)

**Superior a 2 horas:** alimentação, de acordo com o horário, por meio do fornecimento de refeição ou de voucher individual.

**Superior a 4 horas:** serviço de hospedagem - em caso de pernoite - e traslado de ida e volta.



## Se houver cancelamento do voo pela companhia aérea, poderá o passageiro:

- Solicitar o reembolso integral (prazo de **até 7 dias** para o pagamento do **reembolso**)
- Converter o valor pago como crédito para uma próxima viagem (o consumidor poderá usá-lo em **até 18 meses ou repassar a titularidade desse crédito a outra pessoa**)
- **Remarcar o voo** para outro horário ou dia.

Se ocorrer atraso **inferior à 4 horas**, o consumidor poderá optar em cancelar a passagem emitida, porém incorrerá em penalidades contratuais, como o pagamento de taxas pelo cancelamento. Por isso, optar pela disponibilidade de créditos pode ser uma opção menos desvantajosa ao consumidor.



### PEGA A DICA:

#### TENHO DIREITO A INDENIZAÇÃO?

**Sim.** Caso o dano do atraso ou do cancelamento **for comprovadamente grave**, poderá receber uma indenização.

Esta poderá ser de ordem **moral e material**:

**a) Moral:** perda de evento como casamentos, concurso, formatura, férias, etc;

**b) Material:** pagamentos realizados de hospedagem, aluguel de veículo, passeios, etc.

Nesse caso, o consumidor deve buscar seus direitos junto aos **órgãos de defesa do consumidor, o Procon ou Juizado Especial da Relação de Consumo.**



# Superendividamento

O Superendividamento consiste na situação em que o consumidor demonstra a impossibilidade em arcar com as dívidas que obteve de boa fé, sem comprometer o dinheiro necessário para sua sobrevivência básica.

Tendo em vista a impossibilidade, a lei estabelece que o consumidor pode renegociar todas as suas dívidas de uma vez, sem ter que escolher somente uma para pagar.



Segundo dados da Confederação Nacional do Comércio De Bens, Serviços e Turismo 10,1% dos brasileiros estão superendividados.



## Quais dívidas podem ser renegociadas?

- Dívidas de consumo (carnês e boletos);
- Contas de água, luz, telefone e gás;
- Empréstimos com bancos e financeiras, inclusive cheque especial e cartão de crédito;
- Crediários;
- Parcelamentos

# Como renegociar minhas dívidas?



## 1º PASSO

Procure a Justiça ou o Procon do seu estado que deverá encaminhá-lo ao núcleo de conciliação e mediação de conflitos resultantes de superendividamento. Isso pode ser feito com advogado ou diretamente no PROCON.

## 2º PASSO

Deve ser apresentado uma planilha, o plano de repactuação, com as informações de quanto o devedor gasta, quanto sobra e como a dívida pode ser paga por ele, preservando o MÍNIMO EXISTENCIAL (25% do salário-mínimo vigente). Deve ser proposta a diminuição de valores, esticar prazos, pedir carência etc. Esse plano pode ter um prazo máximo de 5 anos para o pagamento.

## 3º PASSO

Os credores são chamados, pelo juiz, para a conciliação. Há três possibilidades:

- 1ª Ocorre o acordo entre devedor e credores com as condições favoráveis para ambas as partes.
- 2ª Alguns credores aceitam e outros não. Os credores que aceitaram recebem primeiro. Enquanto os que não aceitaram vão para o final da fila de pagamento, após apresentarem seus motivos pela recusa no prazo legal.
- 3ª Não ocorre acordo entre o devedor e o credor. O juiz, a pedido do conciliador instaurará o processo de superendividamento.
- **IMPORTANTE:** quando o plano de pagamento se inicia, suas restrições de CPF (SPC e Serasa), assim como qualquer ação judicial decorrente dessas dívidas são suspensas.



# Consumo consciente

Anualmente, são produzidos cerca de 2 bilhões de toneladas de lixo em todo o planeta. Esse grande número é um reflexo direto dos hábitos de consumo exagerado e do descarte incorreto dos resíduos produzidos pelos seres humanos.



Visando a diminuição das consequências negativas trazidas por esses hábitos e partindo dos conceitos e ordenamentos da LEI Nº 13.186/2015, devemos adotar a política dos 3 R's da sustentabilidade.

## CONHEÇA OS 3 R'S DA SUSTENTABILIDADE:

### REDUZIR

Reduza o consumo de bens e serviços e também dos recursos naturais. Compre somente os itens que você realmente precisa.



### REUTILIZAR

Reutilize tudo o que puder ser reutilizado, oferecendo um novo propósito para um produto que seria jogado no lixo.

### RECICLAR

O mais conhecido dos 3 R's; consiste em transformar um produto-resíduo em outro, visando diminuir o consumo de matéria-prima extraída da natureza.





# PEGA A DICA:



## REDUZA



Consumo de energia



Uso de água



Consumo de combustível



Uso de descartáveis



## REUTILIZE



Sacolas Plásticas



Várias vezes o mesmo copo



Retornáveis



Embalagens



## RECICLE



Papéis



Plásticos e vidros



Embalagens cartonadas



Embalagens de Alumínio

# Prazos e Garantias

## Prazos para reclamar

Os prazos previstos no CDC (art. 26) para reclamar dos defeitos aparentes ou de fácil constatação em produtos e serviços são:

**30  
DIAS**

**Bens e Serviços  
Não Duráveis**

Exemplos: Produto – alimentos  
Serviço – lavagem de roupa



**90  
DIAS**

**Bens e Serviços  
Duráveis**

Exemplos: Produto – eletrodomésticos  
Serviço – pintura de uma casa



### Como se dá a contagem do prazo?

A contagem do prazo decadencial se inicia a partir da entrega efetiva do produto ou do término da execução dos serviços, conforme o §1º, art. 26 do CDC.



## Tipos de garantia ao adquirir um produto ou serviço:

**LEGAL**



A **garantia legal** é prevista no CDC e independe da vontade do fornecedor. Para produtos ou serviços não duráveis o prazo é de 30 dias, para duráveis 90 dias.

A **garantia contratual** é definida pelo fabricante/prestador do serviço, no **Termo de Garantia** é **gratuita** e usada para fortalecer a marca da empresa no mercado. O prazo é somado ao da Garantia Legal, ex: 2 anos + 90 dias (quando durável).



**CONTRATUAL**

**ESTENDIDA**



A **garantia estendida** funciona como um **seguro à parte** para o produto/serviço. É oferecida pela loja/empresa ao consumidor, sendo **opcional** e **paga**. Os prazos e coberturas variam de acordo com o contrato de seguro, sem interferir na Garantia Legal ou Contratual.

# Direito ao Arrependimento

Art. 49  
Código de  
Defesa do  
Consumidor

## O que é o arrependimento?

Consiste no direito que os consumidores possuem de se arrepender da aquisição de algum produto ou serviço, no **prazo de 7 (sete) dias**, para compras **fora do estabelecimento comercial**, com a devida restituição integral do valor pago.



**TROCA**  **ARREPENDIMENTO**  
lojas físicas lojas virtuais



- O direito de arrependimento pode ser exercido nas compras realizadas em ambiente virtual, lojas on-line ou compras feitas através de catálogos;
- O prazo de arrependimento é de 7 (sete) dias e passa a contar a partir do recebimento do produto ou serviço;
- Nas compras em **lojas físicas não cabe o direito** de arrependimento, porém se convencionalizado entre as partes prazo para troca este deve ser respeitado.

**Nas compras em estabelecimentos físicos o consumidor deve perguntar no ato da compra se o estabelecimento realiza a troca do produto e o prazo, assim como solicitar em caso positivo um comprovante de troca.**

# Vício Oculto x Vício aparente

## O que é o Vício?

O vício do produto não se confunde com as deteriorações normais decorrentes do uso da coisa. Assim, o vício surge quando existe um **problema oculto ou aparente** no bem de consumo, que faz com que esse produto se torne impróprio para uso ou diminui o seu valor.

### VÍCIO APARENTE

Se mostra imediatamente no momento da aquisição ou aparece no singelo uso e consumo do produto ou serviço.



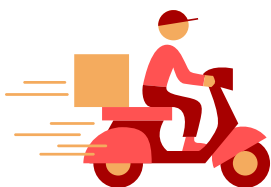
### VÍCIO OCULTO

Só aparece algum ou muito tempo após o uso e/ou que, por estar inacessível ao consumidor, não pode ser detectado na utilização ordinária.

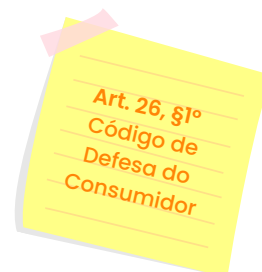


#### ATENÇÃO!

Se o vício é oculto, é somente a partir da sua descoberta que começam a correr os prazos de 30 ou 90 dias da garantia legal.



O direito de reclamar pelos defeitos e vícios começa a contar da efetiva entrega produto ou da execução dos serviços.



## PEGA A DICA:

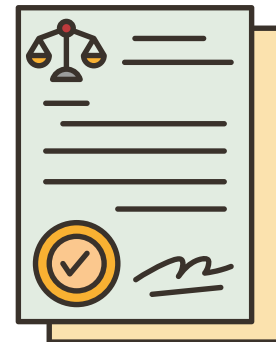
- Guarde a nota fiscal;
- Certifique-se de que o produto que está sendo entregue confere com a nota de pedido e com a nota fiscal da compra;
- Caso identifique algum problema no momento da entrega, recuse o recebimento, especificando o motivo e exija a correção do problema identificado ou a troca do produto;
- Se o produto apresentar defeito dentro do prazo de garantia este deverá ser encaminhado para a assistência técnica. O consumidor deverá guardar o comprovante do envio, pois após o prazo de 30 dias, caso o mesmo não seja devolvido com o defeito já sanado, poderá exigir um novo.

# Consumir é uma questão de saúde



Um direito básico estabelecido pelo código de defesa do consumidor é a proteção da vida, da saúde e da segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos à sua saúde.

Nesse sentido, é crime vender ou expor à venda produto impróprio para o consumo uma vez que tal prática pode provocar, dentre outros problemas, danos à saúde do consumidor, que, por sua vez, deve ter salvaguardados e garantidos seus direitos diante de qualquer violação.



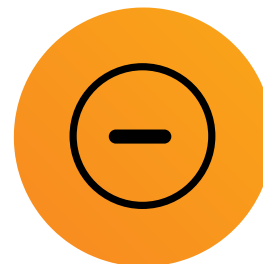
## SÃO IMPRÓPRIOS AO USO E CONSUMO:



·Os produtos com prazos de validade vencidos.



·Os produtos deteriorados, alterados, adulterados, avariados, falsificados, corrompidos, fraudados, nocivos à vida ou à saúde, perigosos ou, ainda, aqueles em desacordo com as normas regulamentares de fabricação e distribuição ou apresentação.

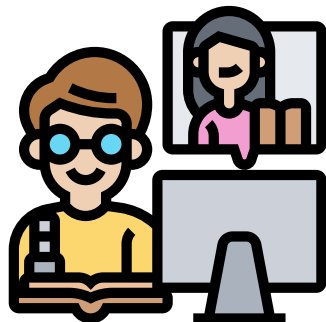


·Os produtos que, por qualquer motivo, sejam inadequados para o fim que foram destinados.



**Existem produtos potencialmente perigosos à sua saúde. Isso acontece, por exemplo, no alimento que você compra no supermercado, visto que este pode conter substâncias que acarretem em malefícios a saúde do consumidor.**

# Consumir é uma questão de saúde



Outro direito básico é a informação. Produtos e serviços devem ser oferecidos com informações corretas e claras, em língua portuguesa, sobre as suas características, quantidade, qualidade, composição (ingredientes), preço, garantia, prazo de validade, fabricante, origem e sobre eventuais riscos decorrentes de sua utilização. A apresentação dos produtos e serviços devem garantir todas as informações necessárias ao consumidor.

**Exemplo: ao comprar um celular em uma loja, você tem o direito de ser avisado pelo fornecedor dos riscos que aquele produto poderá oferecer à sua saúde ou segurança.**



**Então não esqueça: comprou um produto ou contratou um serviço? Exija a orientação sobre como realizar o consumo adequado dos produtos e serviços!**

E o que fazer nesse tipo de situação?



É dever do fornecedor informar você sobre os riscos de determinado produto. Estas informações devem estar escritas na embalagem do alimento que você compra ou da carne que você comprou para o churrasco do fim de semana!

O CDC reforça que o fabricante e o fornecedor são responsáveis pela falta ou inadequação das informações dadas ao consumidor sobre a utilização e riscos dos produtos.

# Consumir é uma questão de saúde



Sendo assim, em caso de qualquer problema, além da reparação pelo produto, o fornecedor deverá indenizar você pelos danos sofridos.

É garantido ao consumidor que constatar produto à venda com o prazo de validade vencido o direito a receber gratuitamente uma unidade do produto idêntico ou similar dentro da validade. Caso não exista, o consumidor poderá escolher outro produto de igual valor ou, pagando a diferença, qualquer produto.



Caso o produto apresente qualquer problema de qualidade, é seu direito ainda:



- Trocar o produto;
- Abatimento no preço;
- Dinheiro de volta, atualizado monetariamente.

## PRAZO PARA CONSERTAR O PRODUTO



O fornecedor tem um prazo de 30 dias para consertar o produto com defeito. Caso a assistência técnica não resolva o problema em 30 dias, o fornecedor deverá realizar a troca do produto para o consumidor. É o que prevê o código de defesa do consumidor (CDC).

## VOCÊ TAMBÉM PRECISA SABER:



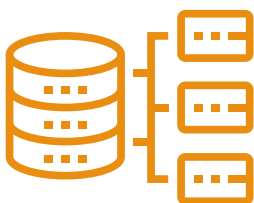
Correndo o vício do produto a responsabilidade é de todos os envolvidos no fornecimento, ou seja, é do fabricante, do produtor e do comerciante, podendo o consumidor se socorrer contra qualquer um deles.

# Cadastro Pessoal



No âmbito das relações de consumo, verifica-se a existência dos arquivos de consumo, os quais dividem-se em dados de consumo e cadastro pessoal. Podem ser definidos como um conjunto de informações acerca de um consumidor, sendo considerados lícitos.

## QUAL A DIFERENÇA ENTRE ELES?



As informações constantes no **banco de dados** são coletadas no mercado financeiro e são utilizadas, geralmente, por empresas que prestam serviços de proteção ao crédito, como o Serasa.

Em se tratando do **cadastro pessoal**, este é composto pelas informações fornecidas pelo próprio consumidor no momento da abertura de um crediário e serão utilizadas para fins de concessão, ou não do crédito pretendido.



Essas informações não podem ser utilizadas deliberadamente pelas empresas, o consumidor deve ser cientificado sobre o destino das informações que estão sendo colhidas e deve concordar com os seus usos previamente, de acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)



# Cadastro Pessoal

## Buscando a segurança das relações de consumo, o CDC assegura ao consumidor:

- O direito de corrigir os dados incorretos;
- A retirada das informações negativas após um período de 5 anos;
- O acesso às informações constantes tanto no banco de dados como nos cadastros pessoais;
- O direito de ser comunicado, por escrito, sobre as negativas feitas pelos Serviços de Proteção ao crédito e similares.



É importante ressaltar que comete crime aquele que impedir ou dificultar o acesso do consumidor às informações constantes nos cadastros e também aquele que deixar de corrigir imediatamente informações constantes nos bancos de dados e cadastros pessoais.



As instituições do chamado setor financeiro não podem cobrar por serviços que não tenham sido solicitados ou autorizados.



Ex: A elaboração de um dossiê constando todas as dívidas de um consumidor.



Também não podem condicionar o fornecimento de um produto ou serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, haja vista que incorrerá na prática da chamada venda casada.

# EXIGINDO SEUS DIREITOS

## ONDE RECEBER ORIENTAÇÃO OU FAZER RECLAMAÇÃO?



### SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC



### FIQUE ATENTO!

Qualquer problema com um produto ou serviço, PRIMEIRAMENTE, procure o fornecedor. Muitas empresas já possuem o **Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC**, que atende às reclamações e procura resolver o problema. O telefone do SAC deve estar contido nas embalagens dos produtos. Caso o fornecedor não resolva o problema, **recorra a um órgão de Defesa do Consumidor**.



Lembre-se que a melhor forma para resolução do seu problema é a **CONCILIAÇÃO**. Em caso de tentativa frustrada de resolução direta com o fornecedor, você fez sua parte em tentar resolver o problema da melhor forma. Agora resta procurar outros meios para Garantir seu Direito.



### PROCON



É um **órgão de defesa do consumidor** que existe em quase todas as capitais e em diversas cidades do interior. O **PROCON** tem como missão fazer **cumprir o Código de Defesa do Consumidor**, ajudando você a resolver problemas nas relações de consumo. Sempre que fizer um reclamação, você terá que fornecer seus dados pessoais e apresentar a documentação referente à aquisição do produto ou serviço.



O **PROCON** ajuda a resolver seu problema tentando um acordo entre o fornecedor e o consumidor.



### ATENÇÃO!

**Reclamações anônimas não serão aceitas!**



# BUSCANDO SEUS DIREITOS



Você tem direito à assistência jurídica gratuita no caso de não poder pagar. Nesse caso, **procure a Defensoria Pública**.

Alguns problemas, como as solicitações de indenizações, precisam ser encaminhados à Justiça. Você, consumidor, pode **recorrer sozinho ou em grupo**, no caso de várias pessoas sofrerem o mesmo problema.

## NÃO SE ESQUEÇA:



É muito importante ter consciência dos nossos direitos de consumidor. Por isso, devemos eliminar do nosso vocabulário o “**deixa pra lá**” ou “**não adianta nada**” ... **Adianta sim!**

Somos consumidores quase todo o tempo quando:

- vamos ao supermercado ou mercearia;
- vamos à escola;
- vamos à farmácia;
- contratamos um plano de saúde;
- compramos um pacote de viagens e etc...

### IMPORTANTE:

Todos os serviços colocados à disposição dos consumidores tem que funcionar! Tudo deve estar dentro das regras contratadas, caso contrário, o Consumidor exigirá seus Direitos

## CONTATOS:

- **PROCON:** Av. Dr. Anísio Chaves, 853 - Aeroporto Velho, Santarém - PA, 68030-290. Telefone: (93) 991050648  
E-mail: [procon.santarem@procon.pa.gov.br](mailto:procon.santarem@procon.pa.gov.br)
- **OAB/PA-** Subseção de Santarém. Av. Presidente Vargas, nº 2948, Bairro de Fátima, CEP: 68040-060. Telefone: (93)99122-2144.  
E-mail: [oabstm@oabsantarem.org.br](mailto:oabstm@oabsantarem.org.br)
- **Tribunal de Justiça do Estado do Pará.** Av. Mendonça Furtado, 3378-3380, em frente ao Shopping Paraíso. CEP: 68040-410.

- **Divisão de Vigilância Sanitária:** Tv. Silvino Pinto, 604, Santa Clara, Santarém - PA, 68005-310. Telefone: (93) 99155-4907
- **Ministério Público Estadual:** Avenida Mendonça Furtado, 3991, Liberdade, Santarém - PA, 68040-148. Telefone: (93) 35120400/35120476. E-mail: [10pjsantarem@mppa.mp.br](mailto:10pjsantarem@mppa.mp.br)
- **Juizado Especial das Relações de Consumo:** Localizado na Av. Marechal Rondon, 3151, Prainha, Santarém - PA, 68040-328. Telefone: (93)99162-6874. E-mail: [jeconsumosantarem@tjpa.jus.br](mailto:jeconsumosantarem@tjpa.jus.br)