



Prefeitura Municipal
de Passo Fundo



uampaf

União das Associações de Moradores de Passo Fundo

*Este material foi impresso com recursos destinados pela Procuradoria Geral da República - Ministério Público Federal.



BALCÃO DO CONSUMIDOR

FACULDADE DE DIREITO - UPF

ESTA É A CARTILHA DO CONSUMIDOR, COM ELA
VOCÊ IRÁ CONHECER OS SEUS DIREITOS DE
CONSUMIDOR DE FORMA RÁPIDA E PRÁTICA.

Equipe Executora:

Prof. Ms. José Álvaro de Vasconcelos Weisheimer

Balcão do Consumidor: Coordenadores:

Prof. Dr. Liton Lanes Pilau Sobrinho
Prof. Ms. Rogério da Silva

Equipe da AGEXPP/UPF:

Aline do Carmo
Alisson Gampert Spanenberg
Cláudia Regina Oliveira
Guilherme Achiles Perez
Jonas Bianchet
Laura Battezzini Torres
Lucas De Toni Reginatto
Luis A. Hofmann JR.
Marina Appel
Maria Goreti Bettencourt
Marlon Dai Prá
Olmiro Cristiano Lara Schaeffer
Patrícia Pereira
Pedro Henrique Coppini

Consumidor, fique atento! Você também é um fiscal da lei. Caso seus direitos não sejam respeitados, denuncie aos órgãos competentes.

ONDE RECLAMAR

Balcão do Consumidor:
Av. Brasil Oeste, nº 743 – Centro
Fone (54) 3316 8518 e 3314 7660
E-mail: balcaodoconsumidor@upf.br
www.upf.br/balcaodoconsumidor

Procon: Av. Brasil, 758 – Centro
Fone/Fax (54) 3584 1155
E-mail: procon@pmpf.rs.gov.br

Ministério Público Estadual
Rua Bento Gonçalves, nº 720
Fone/Fax (54) 3313 5330
E-mail: mppassofundo@mp.rs.gov.br
Reclamações coletivas de consumo



- em caso de não chegar a sua residência a cobrança de dívida procure o credor, esse fato não isenta o débito;
- desconfie sempre de promoções muito vantajosas, produtos grátis, lembre-se: o fornecedor sempre visa lucro;
- evite sempre ou o máximo que puder o uso de cartões de crédito, pois a facilidade é descompensada com os juros normalmente muito altos, sempre que possível economize e compre à vista com desconto;
- não assine nada sem ler e reler, e se não entender alguma coisa não assine, solicite explicação a uma pessoa de sua confiança;
- antes de contratar solicite orçamento, por escrito, e previamente tome conhecimento se este será cobrado ou não;
- quando contratar serviços de pessoa física, como um pintor, por exemplo, contrate por escrito, solicite recibos;
- como consumidor, proteja e estimule a proteção ao meio ambiente, busque o consumo sustentável, diante de necessidades ilimitadas temos recursos naturais limitados;
- enfim, evite surpresas, seja prudente, responsável, e faça valer seus direitos, assim estará se ajudando, e ajudando a estabelecer uma relação de consumo mais justa.

1- CONSUMIDOR

É toda pessoa que adquire ou utiliza qualquer produto ou serviço. Destaca-se que consumidor é o destinatário final, é quem utiliza um produto ou serviço sem o objetivo de obter lucro. Quem revende produtos não pode ser considerado consumidor, reforça-se que consumidor é o destinatário final, é quem estará usando produtos em satisfação de suas necessidades pessoais.

2- FORNECEDOR

Entende-se por fornecedor toda empresa, indústria, sociedade ou pessoa remunerada pelo consumidor em troca de produtos ou serviços, como, por exemplo, operadoras de telefonia, bancos, hospitais, escolas; aí arrolados os serviços públicos como o fornecimento de água, eletricidade. O fornecedor é quem desenvolve atividades de fabricação, produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços. Evidencia-se que os fornecedores de produtos duráveis respondem solidariamente, ou seja, tanto a loja que vendeu como o fabricante são responsáveis pelos vícios apresentados nos produtos.

3- PRODUTO

É tudo o que compramos. Pode ser bem móvel (carro, eletrodoméstico, sofá) ou bem imóvel (casa, terreno, apartamento). Divide-se ainda em produto durável, que desaparece com seu uso, como um carro, uma geladeira, uma televisão, por exemplo, e produto não durável, que acaba logo após o uso, como por exemplo, alimentos, sabonete, refrigerante, o serviço de lavagem de roupa.

4- SERVIÇO

É o trabalho prestado a pedido de outra pessoa mediante pagamento, inclusive serviços públicos, como limpeza urbana, conservação de praças, bem como serviços em geral, bancários, de crédito e de seguros, enfim, qualquer trabalho remunerado efetuado por uma pessoa por solicitação de outra pessoa.

5- RELAÇÃO DE CONSUMO

É a relação entre o consumidor, que quer comprar um produto ou contratar um serviço, e o fornecedor. Para alguém vender é preciso ter pessoas interessadas em comprar.

15- CONSUMIDOR CONSCIENTE E RESPONSÁVEL

Assim como direitos, o consumidor também tem deveres, os quais ajudam a relação de consumo. São deveres do consumidor:

- conhecer a legislação consumerista, especialmente os códigos de defesa do consumidor, o CDC e CDC Municipal;
- entrar contato com o fornecedor antes de buscar um órgão de defesa do consumidor;
- exigir e guardar a nota fiscal;
- ler e guardar o manual de instruções;
- certificar-se, junto ao PROCON e nos meios eletrônicos, sobre a atuação do fornecedor;
- exigir e guardar as ordens de serviço sempre que se valer da assistência técnica;
- sempre fornecer cópias de documentos como nota fiscal quando for solicitado, guardando sempre a original.
- certificar-se do prazo de validade previamente;
- nos contatos telefônicos solicitar e anotar o número do protocolo e nome do atendente;
- não desmontar, tentar consertar ou entregar produtos a assistência não autorizada;
- não fazer compras, emprestar o nome ou cheques a terceiros, pois não haverá justificativa em caso de **não** cumprimento das obrigações contratadas e você será o responsável;

13- PUBLICIDADE ENGANOSA E ABUSIVA

Publicidade enganosa é a que contém informações falsas ou omite dados importantes sobre um produto ou serviço, não correspondendo à realidade do que é oferecido, expondo o consumidor ao erro ou ainda colocando-o em perigo.

Publicidade abusiva caracteriza-se por induzir o consumidor a se portar de forma incoerente, colocando em risco sua saúde e/ou segurança. É a publicidade discriminatória de qualquer natureza, seja por incitação à violência ou por explorar o medo, a superstição, ou se aproveitar da fragilidade do julgamento de crianças, ou desrespeitar o meio ambiente.

O CDC apresenta a tipificação de práticas comerciais abusivas, quando o fornecedor se recusa a cumprir a oferta, dando ao consumidor o direito de forçar o cumprimento da obrigação.

14- INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA E GARANTIA DA REGRA MAIS BENÉFICA

São facilitações ao consumidor diante da desigualdade frente ao fornecedor, que domina o conhecimento do produto ou serviço que coloca no mercado. Para inverter a ônus da prova é necessário que o Juiz do processo assim decida após verificação da veracidade dos fatos ou carência de informações de quem adquire um produto, transferindo ao fornecedor a atribuição de provar que não houve lesão ao consumidor.

Quanto à regra mais benéfica, nos contratos em geral se aplica sempre a regra que mais beneficie ao consumidor, em detrimento de qualquer outra, como no caso de uma garantia de dez mil quilômetros ou um ano da compra, vai valer aquela que melhor atender ao interesse do consumidor, e não a que findar por primeiro.

6- CONTRATO

É um acordo entre fornecedor e consumidor, onde ambos têm direitos e deveres. É um documento que descreve a relação de consumo. Evidencia-se que o contrato deve ter linguagem acessível e facilmente legível, sendo que as cláusulas contratuais serão interpretadas de maneira mais favorável ao consumidor, e as cláusulas consideradas abusivas, nitidamente desvantajosas para o consumidor poderão ser declaradas nulas. Lembre-se, sempre que assinar um contrato fique com uma via.

7- CLÁUSULA ABUSIVA

É uma cláusula do contrato considerada prejudicial ao consumidor. Cláusula abusiva é nula, mas o restante do contrato é válido. Cláusula abusiva é a que restringe, anula. Prejudica o consumidor. No CDC artigo 51, estão catalogadas algumas possibilidades, destacam-se como nulas cláusulas que exonerem o fornecedor de responsabilidades, ou que as transfiram a terceiros, que colocam o consumidor em desvantagem, que dão ao fornecedor a opção de concluir ou não o contrato, porém obrigando o consumidor. Destaca-se que CDC é lei de ordem pública, assim nem por vontade expressa das partes o que ele prevê pode ser afastado.

8- DEFEITO

É o que torna o produto ou serviço inadequado para o uso a que se destina. O defeito torna o produto impróprio ao consumo, não fornecendo ao consumidor o que ele pretendia com o produto ou serviço adquirido.

9- NOTA FISCAL

É um direito do consumidor e um dever do fornecedor a nota fiscal ou o cupom fiscal; em qualquer relação de consumo exija-a sempre e a guarde, é um comprovante, um documento emitido pelo fornecedor atestando a venda do produto ou a prestação de um serviço, é necessário para fazer valer os direitos. Se for pessoa física, um particular que ofereceu um serviço como o de pintura em uma casa, solicite um recibo com os dados da relação. É a prova da origem do produto, onde está discriminado o vendedor, o comprador, as características do produto ou serviço, no caso de um produto estarão descritos itens como número de série, modelo, quantidade, bem como a data da venda e valor. Não exigir a nota fiscal significa estimular a sonegação de impostos, o que prejudica a todos.

10- GARANTIA

É o compromisso do fornecedor em garantir a qualidade e a durabilidade do produto ou serviço. Os prazos para se reclamar de defeitos aparentes ou de fácil constatação é de 30 dias para produtos não duráveis, e de 90 dias para os produtos duráveis. A garantia mínima para produtos duráveis é de 90 dias, também chamada de garantia legal. Temos também a garantia contratual que pode ser de 12 meses, a essa deve ser acrescido sempre à garantia legal de 90 dias totalizando então 15 meses. Já a garantia estendida é uma espécie de seguro, é cobrado um valor adicional prevendo conserto gratuito ou troca após o período da garantia.

11- ASSISTÊNCIA TÉCNICA

É responsável pelo reparo ao produto, deve ser autorizada pelo fabricante para que não se perca a garantia. Permanecendo na assistência por um período superior a 30 dias, o consumidor tem direito a um produto novo ou o valor pago de volta e corrigido, ou ainda abatimento proporcional do preço, o mesmo se o produto voltar para assistência pela permanência do defeito. Na assistência, exija sempre a ordem de serviço, essa deve informar a marca, modelo, data de entrada o produto bem como posteriormente, a data de saída, a descrição do defeito, e o serviço prestado que por sua vez também tem garantia.

12- DIREITO DE ARREPENDIMENTO

No caso de compra fora do estabelecimento comercial, seja no domicílio, por catálogo, internet, telefone, correio. É o direito de devolver o produto, em até sete dias úteis, recebendo de volta o valor pago, mesmo que o produto não apresente defeito, e sem precisar justificar.

Inova o Código de Defesa do Consumidor de Passo Fundo atendendo interesse local, ao estabelecer o prazo de sete dias a partir da entrega do produto adquirido no estabelecimento, para troca, se o mesmo apresentar vício ou defeito. Destaca-se inexistente o direito de arrependimento quando o produto é adquirido no estabelecimento comercial e não apresenta defeito.