

Cartilha do Consumidor



DIREITOS



CIDADANIA



SOBERANIA

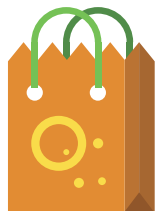


ESCOLHAS



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

O **Código de Defesa do Consumidor** foi criado em 1.990 para regular as relações de consumo no Brasil e proteger o consumidor na hora de comprar um produto ou contratar um serviço.



Consumidor - é a pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produtos ou serviços como destinatário final.

Fornecedor - é a pessoa física ou jurídica que desenvolve atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

Produto - é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.

Serviço - é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.

Direitos Básicos do Consumidor

Proteção da vida, saúde e segurança - Antes de adquirir um produto ou serviço, o consumidor deve ser avisado dos riscos que os mesmos podem oferecer à segurança e à saúde.

Liberdade de escolha de produtos e serviços - O consumidor possui o direito de escolher o produto ou serviço que achar melhor. Assim, as empresas não podem obrigar o consumidor a adquirir seus produtos ou condicionar o fornecimento de um produto ou serviço a outro produto ou serviço (venda casada).

Publicidade Enganosa ou Abusiva

Publicidade enganosa é aquela em que se apresenta conteúdo falso. promete algo, mas não cumpre o que anunciou.

Publicidade abusiva é aquela que leva o consumidor a se comportar de forma perigosa a sua saúde ou segurança.

Vícios de Produtos ou Serviços

Vício é tudo aquilo que torna o produto ou serviço inapropriado para o fim que se destina.

Prazo para Reclamar por Vícios Aparentes ou de Fácil Constatação

Garantia legal

A) 90 dias, para produto ou serviço durável;

B) 30 dias, em caso de produtos ou serviços não duráveis.

Garantia contratual é aquela que o fornecedor oferece.

Exemplos de Práticas Abusivas e Legalmente Proibidas

Enviar produtos ou serviços sem solicitação: é proibida a cobrança por um produto ou serviço entregue sem solicitação.

Recusar atendimento: é prática abusiva recusar atendimento a consumidor que tenha interesse em adquirir serviço ou produto mediante pronto pagamento.

Prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor: é vedado ao fornecedor, prevalecendo-se da idade, saúde, conhecimento ou condição social do consumidor, obrigá-lo a comprar seus produtos ou adquirir seus serviços.

Desistência de Compras – Direito de Arrependimento

O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de 7 dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por internet, telefone ou a domicílio.

ATENÇÃO! Quando o cliente se dirige à loja física e efetua a compra diretamente, ele não tem direito ao arrependimento. Afinal, nesta situação, presume-se que o mesmo refletiu antes de comprar e teve contato direto com produto.

É importante observar que, mesmo depois deste prazo ou mesmo sem direito ao arrependimento, o consumidor tem direito à revisão ou cancelamento da compra com o ressarcimento de danos quando comprovada alguma prática abusiva e legalmente proibida por parte do vendedor ou fornecedor de serviços.

NUDECONTU

NÚCLEO DE DEFESA DO CONSUMIDOR E TUTELAS COLETIVAS
DA DEFENSORIA PÚBLICA DO RIO GRANDE DO SUL

**Rua Sete de Setembro, 666, 9º andar, sala 901
Porto Alegre/RS - CEP 90010-190
(51) 3210-9355**

Anotações: