

CARTILHA DO CONSUMIDOR DE BARUERI



CONSUMIDOR: DIREITO E CIDADANIA

TER DIREITOS É REGRA: PRESTE ATENÇÃO

Todo cidadão tem direitos. Isso é o que determina a Constituição Federal e o Código Civil e, quando se trata de relações comerciais, também o Código de Defesa do Consumidor. Essa lei, que entrou em vigor em 1991, garante uma série de direitos para o consumidor.

Numa relação comercial de compra e venda de produtos ou serviços, quem adquire é chamado de consumidor e quem vende é chamado de fornecedor.

Direitos básicos do consumidor

- direito à informação;
- direito à liberdade de escolha;
- direito à proteção da vida, à saúde e à segurança contra riscos;
- direito à proteção contra práticas abusivas, incluindo propaganda enganosa;
- direito a contratos em condições equilibradas, sem cláusulas abusivas;
- direito à reparação de danos patrimoniais e morais;
- direito de acesso à Justiça e de facilitação de sua defesa em Juízo;
- direito a serviços públicos adequados e eficientes

Dicas do Dinheirinho:

- ✓ Você só poderá exigir seus direitos se tiver a nota fiscal do produto ou serviço adquirido. Portanto, peça sempre a nota fiscal.
- ✓ Quando tiver um problema com produto ou serviço, junte provas. Se precisar entregar um produto à perícia, por exemplo, fotografe-o antes para mostrar qual era o defeito apresentado



INFORMAÇÃO É FUNDAMENTAL

De todos os direitos que o consumidor tem, a informação clara e correta sobre aquilo que o fornecedor está vendendo ou fazendo propaganda é um dos mais importantes. Por isso, fique atento, porque:

- os anúncios em rádios, TVs, jornais e revistas precisam dar informações claras;
- as promoções devem indicar características e prazos;
- os bancos precisam afixar quadros com informações das tarifas em local de fácil acesso para consulta;
- as embalagens devem trazer informações e modo de uso;
- o manual deve ser entregue no ato da compra ou entrega do produto e deve conter informações claras em língua portuguesa e com ilustrações, mesmo que o produto seja importado;
- em qualquer compra de produto ou execução de serviço, o fornecedor deve emitir nota fiscal



- ✓ O consumidor pode cancelar o cartão de crédito a qualquer momento. Envie uma carta à administradora, com Aviso de Recebimento do correio (AR), pedindo formalmente o cancelamento. Envie também o cartão destruído (picote o cartão com uma tesoura). Claro que se houver gastos em aberto, devem ser pagos antes.

Dicas do Dinheirinho:

- ✓ O fornecedor pode ou não aceitar o seu cheque. Mas é ilegal aceitar somente cheques da praça ou de determinados bancos ou de correntistas que tenham contas especiais. Se decidir não aceitar cheques, o fornecedor deve comunicar com cartazes visíveis na loja.



PROBLEMAS MAIS COMUNS

Ter problema com um produto ou serviço recém-comprado é mais comum do que se imagina, infelizmente. É a porta do guarda-roupa novo que empenou com uma semana de uso, o celular que parou de funcionar, a conta de telefone que veio cheia de ligações que você não fez, o cartão de crédito que o banco mandou e que você não pediu. Enfim, são tantos os problemas que fizemos uma lista dos tipos mais comuns:

Principais problemas do consumidor

- defeitos em produtos;
- má qualidade de serviços;
- má qualidade na prestação de serviços essenciais (água, luz, gás e telefone);
- falhas na informação e práticas abusivas (descumprimento da oferta, propaganda enganosa, venda casada, falta de orçamento, envio de produto sem solicitação, reajuste de preços sem justa causa, inserção em cadastro de maus pagadores, não entrega de comprovante fiscal, cobranças indevidas);
- problemas com contratos (cláusulas abusivas, alteração unilateral, imposição de multas abusivas, impossibilidade de cancelamento).



Dicas do Dinheirinho:

- ✓ A multa por atraso no pagamento da taxa de condomínio, contas telefônicas, luz, água, fornecimento de gás e consórcio é de 2%. Para evitar pagar as contas de serviços (água, luz, telefone, gás) com atraso, você pode solicitar a mudança da data de vencimento. As concessionárias devem colocar à disposição do consumidor seis datas, para que ele escolha a que for melhor para ele.



TUDO TEM LIMITE

- Você tem muitos direitos, mas, como tudo na vida, eles têm uma limitação. A principal delas é quanto ao tempo que você tem, depois de comprar o produto ou adquirir o serviço, para reclamar. A lei diz o seguinte:
- 30 dias para produtos e serviços não duráveis (alimentos, remédios, reformas de roupas, serviços como lavanderia, entre outros);
- 90 dias para produtos e serviços duráveis (móveis, eletrodomésticos, automóveis, entre outros);
- No caso de defeito oculto (um armário que veio da loja corroído por cupins, por exemplo), o prazo começa a contar a partir do momento que o problema se manifesta.

Se você reclamar dentro do prazo que a lei dá, você tem direito a:

- **Se for produto:** substituição por outro da mesma espécie, restituição da quantia paga ou desconto no preço proporcional ao defeito ou dano;
- **Se for serviço:** reexecução do serviço, restituição da quantia paga ou abatimento proporcional ao preço cobrado.

Dicas do Dinheirinho:

- ✓ Se o negócio foi fechado fora do estabelecimento comercial, ou seja, por telefone, internet ou vendedor de porta em porta, o Código de Defesa do Consumidor assegura o direito ao arrependimento. Nestes casos, o consumidor tem até sete dias, a partir da data em que contratou ou da entrega, para cancelar o negócio. Mas atenção: você deve fazer a devolução por escrito.



GARANTA SEUS DIREITOS

Não basta ter direitos, tem de saber como exigi-los. Se você teve problemas com produtos ou serviços, siga esses três passos para conseguir fazer valer tudo o que a lei garante:

1. Primeiro, tente fazer um acordo com o fornecedor. Procure na embalagem do produto ou no contrato da prestação de serviço o telefone ou o e-mail do Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) da empresa e entre em contato. O SAC é a primeira chance de o fornecedor consertar o erro com o consumidor. Se o SAC não resolver, mande uma carta pelo correio, com Aviso de Recebimento (AR). Veja o modelo da carta na página ao lado;
2. Depois, se o contato com o fornecedor não resolver, procure o Procon e insista numa solução amigável (acordo extrajudicial);
3. Por fim, se o fornecedor não quiser fazer o acordo, procure seus direitos entrando na Justiça.



Dicas do Dinheirinho:

- ✓ O Juizado Especial Cível (antigo Juizado de Pequenas Causas) resolve as questões de forma bem mais rápida que a Justiça Comum. Mas ele só lida com problemas cujo valor seja de até 40 salários mínimos. Se for até 20 salários mínimos, você nem precisa de advogado. Se for de 20 a 40 salários mínimos, você tem de ter um advogado.



COMO FAZER UMA CARTA DE RECLAMAÇÃO

Se o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) não resolveu e você tiver de reclamar por escrito, faça uma carta formal. É importante que ela tenha todas as informações sobre o produto ou serviço, dados da compra e o que está errado e precisa ser resolvido pelo fornecedor.

A seguir, você tem um roteiro com tudo o que deve constar na sua carta.

1. Local e data;
2. Nome e endereço do destinatário;
3. Assunto: por ex. “Demora na entrega de móveis”;
4. Introdução: por ex. “Prezados senhores”;
5. Descrição resumida dos fatos: por ex. “No dia tal comprei um jogo de sofás na loja tal, da rua X, tendo pago à vista, nota fiscal nº xxx, cópia anexa, e, apesar da entrega ser prometida em 24 horas, até o dia tal não havia sido feita. Entrei em contato com o vendedor fulano, que me assegurou que a entrega seria feita até o dia tal, promessa que foi, mais uma vez, descumprida”;
6. Faça o pedido: por ex. “Diante disso, venho notificá-los a providenciarem a entrega imediata do jogo de sofás. Caso contrário, tomarei as medidas legais para exigir o ressarcimento dos prejuízos

causados pelo não cumprimento da obrigação de sua empresa”;

7. Prazo: por ex. “Aguardando resposta no prazo de 10 (dez) dias, sob pena de serem adotadas as medidas judiciais cabíveis”;
8. Encerramento: aqui entram um “Atenciosamente” e sua assinatura;
9. Exija sua resposta por escrito, via e-mail ou carta. Escreva também seu telefone (para ajustes na entrega).

Dicas do Dinheirinho:

- ✓ Junto com a carta, mande uma cópia da nota fiscal; Guarde os originais e a cópia da carta enviada;
- ✓ Envie a carta com Aviso de Recebimento do correio ou, se for pessoalmente na loja, leve duas vias e protocole uma;
- ✓ Se for muito difícil resolver o problema, a carta pode ser enviada por meio de um Cartório de Títulos e Documentos.



PROCON MUNICIPAL DE BARUERI
SECRETÁRIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO E TRABALHO
Avenida Henriqueta Mendes Guerra, 550, Centro de Barueri, CEP
06401-160

E-mail: procon1@barueri.sp.gov.br
Telefone: 4199-1324

Acesse:



DESIGN E PRODUÇÃO:



CIT

Centro de Inovação
e Tecnologia



CENTRO TECNOLÓGICO DE DESENVOLVIMENTO,
PESQUISAS E INCUBADORA DE EMPRESAS