



GOVERNO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
Subsecretaria Adjunta dos Direitos do Consumidor

GUIA DO CONSUMIDOR CONSCIENTE



GOVERNO DO
Rio de Janeiro

PROCONRJ
Programa de Orientação e Proteção ao Consumidor

Guia do Consumidor Consciente

MENSAGEM DO SUBSECRETÁRIO ADJUNTO DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

Há dezessete anos, o Código de Defesa do Consumidor inaugurou uma nova era no exercício da cidadania. Esse poderoso instrumento de proteção às relações de consumo surgiu através do mais democrático processo que uma lei já teve no Brasil. Criado no âmbito de um Conselho Nacional de Defesa do Consumidor, foi elaborado por uma comissão de ilustres juristas que teve por base as reclamações formuladas pelos próprios consumidores. O Código de Defesa do Consumidor foi redigido a muitas mãos, após inúmeras audiências públicas. Todo esse processo democrático, no entanto, não foi suficiente para que o instrumento maior de regulação das relações de consumo em nosso país se traduzisse na linguagem do consumidor.

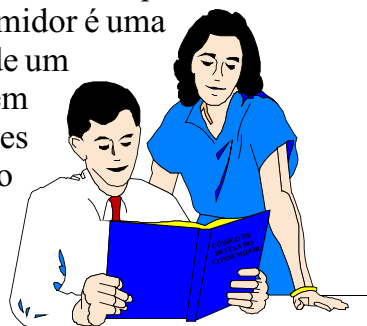
O objetivo do **GUIA DO CONSUMIDOR CIDADÃO** é traduzir de forma clara e objetiva seus preceitos, informando e convidando o consumidor a exercer plenamente sua cidadania.

JOSÉ TEIXEIRA FERNANDES
Subsecretário Adjunto dos Direitos do Consumidor

O que é?

Código de Defesa do Consumidor

A Lei nº 8.078 de 11 de setembro de 1990 que criou o Código de Defesa do Consumidor é uma lei de ordem pública que compreende um conjunto de normas que estabelecem direitos e obrigações de consumidores e fornecedores de forma a proteger o consumidor nas relações de mercado.



Consumidor

Pode ser qualquer pessoa, ou empresa, que compra um produto ou contrata um serviço para uso próprio.



Fornecedor

São empresas, públicas ou privadas, nacionais ou estrangeiras ou pessoas que prestam serviços ou oferecem produtos para os consumidores. Os fornecedores produzem, montam, criam, constroem, importam, exportam, distribuem e comercializam produtos ou prestam serviços.

Produto

É qualquer bem, móvel (roupa, eletrodoméstico) ou imóvel (apartamento), oferecido no mercado para a satisfação do consumidor.

Os produtos podem ser de dois tipos:

Produto durável – É todo aquele que não desaparece com sua simples utilização (roupas, carro, casa, geladeira ...)



Produto não durável – É todo aquele que acaba depressa ou desaparece com sua utilização, (comida, produtos de higiene e limpeza...)



Serviço

É qualquer atividade fornecida no mercado, mediante pagamento incluindo, serviços públicos, bancários e de seguro.

Assim como os produtos, os serviços podem ser:



Serviço durável – É aquele que não acaba após o uso. (construção ou pintura de uma casa, uma prótese dentária ...).

Serviço não durável – É aquele que acaba após o uso. São exemplos de serviços não duráveis, aqueles serviços que precisam ser feitos constantemente (faxina, jardinagem, lavagem de roupa em lavanderia...).



Serviço público – É todo aquele que atende à população de um modo geral e é prestado pela administração pública (transportes, água, esgoto, telefonia, energia ...).

NÓS, CIDADÃOS, PAGAMOS POR SERVIÇOS PÚBLICOS DE QUALIDADE E POR ISSO DEVEMOS EXIGIR SERVIÇOS ADEQUADOS E EFICAZES! É NOSSO DIREITO ENQUANTO CONSUMIDORES.



FIQUE DE OLHO!

RELAÇÃO DE CONSUMO

4

1) O QUE FAZER QUANDO UM PRODUTO APRESENTAR DEFEITO?

Se o produto apresentar defeito, o fornecedor terá 30 dias para consertá-lo.

Caso o produto não seja consertado dentro deste prazo, o consumidor poderá escolher:

- ✓ a troca do produto; ou
- ✓ abatimento no preço; ou
- ✓ devolução da quantia paga mais as devidas correções.

Se o produto não apresentar a quantidade correta das indicações constantes na embalagem, o consumidor poderá escolher:

- ✓ a troca do produto; ou
- ✓ abatimento no preço; ou
- ✓ complementação da quantidade, conforme a indicação na embalagem do produto; ou
- ✓ devolução da quantia paga mais as devidas correções.

Se o defeito se apresentar na prestação de um serviço, o consumidor poderá escolher:

- ✓ nova execução do serviço, sem custo; ou
- ✓ abatimento no preço; ou
- ✓ devolução da quantia paga mais as devidas correções.

2) QUEM É O RESPONSÁVEL PELO DEFEITO DO PRODUTO?

Se um produto ou serviço apresentarem defeito, serão responsáveis:

- ✓ o fabricante ou produtor (nacional ou estrangeiro)
- ✓ o construtor (nacional ou estrangeiro)
- ✓ o importador
- ✓ o prestador de serviço

O comerciante é responsável quando o fabricante, construtor ou importador não forem identificados ou quando não conservar produtos perecíveis de maneira correta.



**FIQUE
DE OLHO!**

3) QUAIS OS PRAZOS PARA FAZER A RECLAMAÇÃO DE UM PRODUTO OU SERVIÇO?

No caso de defeitos em produtos ou serviços não duráveis, como alimentos, serviços de buffet... o consumidor terá até 30 dias, contados a partir do dia do recebimento do produto ou da conclusão do serviço.

No caso de produtos ou serviços duráveis, como eletrodomésticos, pintura de um carro ... o consumidor terá até 90 dias para fazer sua reclamação.

Existem alguns casos onde o defeito não aparece imediatamente. Nestes casos os prazos começarão a ser contados a partir do seu aparecimento.

4) O CONSUMIDOR TEM O DIREITO DE SE ARREPENDER DA COMPRA DE UM PRODUTO?

O consumidor só pode se arrepender da compra de um produto ou da contratação de um serviço quando o negócio for feito fora do estabelecimento comercial, ou seja, venda por telefone, internet, telemarketing ... Nestes casos o consumidor tem o prazo de 7 dias, contados a partir do recebimento do produto ou da assinatura do contrato.

No caso de arrependimento o consumidor deverá devolver o produto.

5) O QUE FAZER QUANDO O FORNECEDOR NÃO CUMPRIR O PRAZO DE ENTREGA DE UM PRODUTO?

O fornecedor é obrigado a cumprir o prazo de entrega combinado.

Caso o prazo não seja cumprido, o consumidor pode exigir o cumprimento da obrigação ou então exigir a devolução do produto e receber de volta os valores pagos.



**FIQUE
DE OLHO!**

Peça sempre um documento onde esteja descrito o prazo de entrega do produto. Guarde a nota do pedido e o recibo.

6) QUE CUIDADOS O CONSUMIDOR DEVE TER AO ADQUIRIR UM PRODUTO?

Ao adquirir um produto o consumidor deve observar:

- ✓ Suas características;
- ✓ Sua composição e a boa aparência da embalagem;
- ✓ Quantidade;
- ✓ Prazo de validade;
- ✓ Nome e endereço do fabricante;
- ✓ Riscos que possam ser apresentados à saúde e segurança do consumidor.



**FIQUE
DE OLHO!**

Se houver qualquer diferença de preço, peso ou qualidade o consumidor tem o direito de exigir sua respectiva compensação.

7) QUE CUIDADOS O CONSUMIDOR DEVE TER AO CONTRATAR UM SERVIÇO?

O consumidor deve ler o contrato com muita atenção.

Toda regra estabelecida em um contrato chama-se cláusula.

Todo contrato deve ter:

- ✓ linguagem simples
- ✓ letras em tamanho de fácil leitura
- ✓ cláusulas que limitam os direitos do consumidor em letras bem destacadas



**FIQUE
DE OLHO!**

Cuidado!

Existem contratos que só dão vantagens a quem os elaborou.

CLÁUSULAS ABUSIVAS são aquelas que geram prejuízos para o consumidor.

São **CLÁUSULAS ABUSIVAS** e portanto **PROIBIDAS**, aquelas que:

- ✓ diminuam a responsabilidade do fornecedor no caso de dano ao consumidor;

- ✓ proibam o consumidor de devolver o produto ou receber de volta a quantia já paga, quando o serviço ou produto apresentarem defeito;
- ✓ estabeleçam obrigações para outras pessoas além do fornecedor e consumidor;
- ✓ coloquem o consumidor em desvantagem exagerada.
- ✓ estabeleçam obrigação, somente para o consumidor, de apresentar provas em eventual processo judicial.
- ✓ proibam o consumidor de recorrer diretamente à órgãos de proteção ao consumidor ou à justiça, sem antes recorrer ao próprio fornecedor.
- ✓ estabeleçam a perda das prestações já pagas por descumprimento de alguma obrigação do consumidor.



**FIQUE
DE OLHO!**

CONSUMIDOR: PROTEJA-SE!

Leia o contrato com muita atenção antes de assiná-lo. Quando encontrar alguma cláusula que não concorde, questione e proponha sua alteração antes de assiná-lo. Se a outra parte não concordar, leve o contrato ao órgão de defesa do consumidor que fará uma convocação do fornecedor para explicações ou a um advogado de confiança para esclarecimento de qualquer dúvida.

8) QUE CUIDADOS O CONSUMIDOR DEVE TER AO RECEBER UM PRODUTO EM DOMICÍLIO?

Ao receber um produto em casa o consumidor não pode esquecer de:

- ✓ verificar se o produto entregue é igual ao que foi solicitado comparando a nota fiscal com o produto entregue. Se o produto não for o mesmo o consumidor deve recusar a entrega e exigir a sua troca.
- ✓ Exigir a entrega da nota fiscal que vem acompanhando o produto.

- ✓ verificar se a embalagem está fechada.
- ✓ abrir a embalagem na hora da entrega para verificar se existe algum defeito: amassados, riscos, alguma parte quebrada ...
Caso o consumidor note algum destes itens ele poderá devolver o produto e exigir a sua troca ou a devolução da quantia paga.



**FIQUE
DE OLHO!**

ATENÇÃO CONSUMIDOR!

**Só assine a nota de entrega após
verificar todos os itens acima!**

Se o fornecedor entregar um produto diferente do pedido na hora da compra o consumidor poderá agir assim:

- ✓ recusar-se a receber a mercadoria, escrevendo os motivos de sua recusa na nota de entrega;
- ✓ se o consumidor não estiver presente na hora de entrega o consumidor deverá enviar uma reclamação escrita ao fornecedor contendo o problema e exigindo a substituição do produto no prazo de 30 dias;

9) QUAIS SÃO AS GARANTIAS QUE O CONSUMIDOR TEM DIREITO?

O Código de Defesa do Consumidor destaca os dois tipos de garantia:

- ✓ A garantia legal que já está prevista em Lei, portanto não depende de contrato
- ✓ A garantia contratual que é dada pelo próprio fornecedor e deve explicar:
 - o que está garantido
 - qual é o seu prazo
 - qual o lugar em que ele deve ser exigido

A garantia deve ser preenchida no momento da compra e diante do consumidor.



O consumidor deve sempre guardar a nota fiscal ou contrato de serviço para comprovar a contagem de prazo da garantia.

10) QUE GARANTIA O CONSUMIDOR TEM EM RELAÇÃO AOS CADASTROS DE CONSUMIDORES?

O consumidor não pode ter seu nome incluído em nenhum banco de dados ou cadastro de consumidores (SPC, SERASA) sem antes receber uma notificação.

O Código de Defesa do Consumidor assegura ao consumidor a retirada de suas informações negativas após um período de 5 anos e o conhecimento de suas informações que estejam no cadastro.

11) QUAIS OS DIREITOS DO CONSUMIDOR NAS VENDAS A CRÉDITO?

Quando o consumidor comprar a crédito, financiado pelo próprio fornecedor ou por uma financeira, ele deve ser informado do preço do produto ou serviço, o valor dos juros de mora e da taxa anual de juros, os acréscimos legalmente previstos, o número de prestações e o valor total a pagar.

O consumidor pode exigir uma redução proporcional de juros se desejar liquidar antecipadamente sua dívida.



12) O QUE É PUBLICIDADE ENGANOSA E ABUSIVA?

Publicidade é a propaganda de um produto.

Publicidade enganosa é aquela que contém informações falsas sobre o produto ou serviço quanto a:

- ✓ características
- ✓ quantidade
- ✓ origem
- ✓ preço
- ✓ propriedades
- ✓ omissão de dados essenciais

Publicidade abusiva é aquela que contém informações falsas sobre o produto ou serviço ou aquela que:

- ✓ gera discriminação
- ✓ provoca violência
- ✓ explora o medo e a superstição
- ✓ se aproveita da falta de experiência da criança
- ✓ desrespeita valores ambientais
- ✓ induz a comportamentos prejudiciais à saúde e à segurança.



O Código de Defesa do Consumidor proíbe publicidade enganosa ou abusiva e o consumidor tem o direito de exigir o cumprimento de tudo que foi anunciado.

Publicidade enganosa ou abusiva é considerada crime!

13) QUEM O CONSUMIDOR DEVE PROCURAR AO SE SENTIR PREJUDICADO NA COMPRA DE UM PRODUTO OU NA CONTRATAÇÃO DE UM SERVIÇO?

Primeiramente o consumidor deve procurar o SAC – Serviço de Atendimento ao Consumidor – que atende as reclamações e procura resolver os problemas. O telefone do SAC pode ser encontrado nas embalagens dos produtos.

Tenha sempre em mão a nota fiscal, certificados de garantia, recibos de pagamento ou outros documentos necessários à resolução do problema.

Caso o problema não seja solucionado devidamente, o consumidor deverá recorrer ao PROCON.

Ao fazer a reclamação, anote sempre o telefone, nome e o cargo da pessoa que lhe atendeu.



14) COMO FAZER UMA RECLAMAÇÃO?

O PROCON é um órgão público de defesa do consumidor que procura resolver conflitos nas relações entre consumidor e fornecedor.

Vá pessoalmente a um dos Postos de Atendimento do PROCON.

Leve xerox da carteira de identidade, do CIC e dos documentos referentes à sua reclamação (nota fiscal, faturas, contrato de serviço ..., caso você os tenha).

Forneça seus dados pessoais ao atendente e os dados do fornecedor (constante da nota fiscal ou do contrato - ATENÇÃO! O CNPJ é importante!).

Descreva sua reclamação, com detalhes, para o atendente do posto.

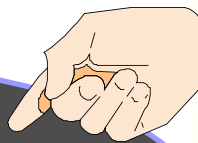
O atendente registrará, em linhas gerais, tudo que você falou e emitirá um documento chamado Carta de Informações Preliminares (C.I.P.), numerada e datada, que será assinado por ele e por você.

Você receberá duas vias desse documento que contém uma intimação para que o fornecedor compareça ao posto na data e na hora do Retorno da C.I.P, que consiste num encontro entre o posto e o consumidor, para verificar se há alguma resposta do fornecedor para a solução do conflito.

Caso não haja solução no retorno da C.I.P., o consumidor é orientado a baixar a C.I.P. e abrir uma reclamação, que novamente terá uma data e hora designada para uma audiência de conciliação, que terá um dos advogados do posto como conciliador e a presença do fornecedor e consumidor.

O termo de reclamação e o Mandado de Intimação também serão entregues a você em duas vias e devidamente postadas no correio via A.R. (Aviso de Recebimento).

*Compareça!
Não falte!*



O PROCON somente pode resolver conflitos nas relações de consumo. Possíveis indenizações só podem ser requeridas através da Justiça.

DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR

12

1. PROTEÇÃO DA VIDA E DA SAÚDE

Ao comprar um produto ou utilizar um serviço o consumidor deve ser avisado sobre os possíveis riscos que eles podem oferecer à sua saúde ou segurança.

2. EDUCAÇÃO PARA O CONSUMO

Todo cidadão tem o direito de receber orientação adequada sobre o consumo dos produtos e serviços que utiliza.

3. LIBERDADE DE ESCOLHA DE PRODUTOS E SERVIÇOS

O cidadão tem o direito de comprar o produto ou contratar o serviço que desejar.

4. INFORMAÇÃO CLARA E ADEQUADA

Os produtos ou serviços devem trazer informações claras e completas sobre suas características, qualidade, quantidade, composição, garantia, prazo de validade, nome e endereço do fabricante e os possíveis riscos que possam trazer à saúde e segurança do consumidor.

5. PROTEÇÃO CONTRA PUBLICIDADE ENGANOSA E ABUSIVA

Publicidade enganosa é a que contém informações falsas e também a que esconde informações importantes sobre um produto ou serviço. Tudo que foi anunciado deve ser cumprido. Caso haja o descumprimento do que foi anunciado, o consumidor tem o direito a cancelar o contrato ou devolver o produto e receber a devolução da quantia paga.

6. MODIFICAÇÃO DE CLÁUSULAS CONTRATUAIS

Todo cidadão tem direito à modificação das cláusulas de seu contrato com o fornecedor ou prestador de serviço quando este contrato estabelecer prestações desproporcionais ou que se tornem excessivamente abusivas.



7. INDENIZAÇÃO

Quando for prejudicado, o consumidor tem o direito de ser indenizado por quem lhe vendeu o produto ou lhe prestou o serviço, inclusive por danos morais causados.

8. ACESSO À JUSTIÇA

O consumidor que tiver seus direitos desrespeitados pode recorrer à justiça e pedir ao juiz que determine ao fornecedor que eles sejam respeitados.

9. FACILITAÇÃO DA DEFESA DE SEUS DIREITOS

O Código de Defesa do Consumidor permite que, em certos casos, o fornecedor seja obrigado a provar que o que está sendo reclamado contra ele não é verdade.

10. SERVIÇOS PÚBLICOS DE QUALIDADE

O Código de Defesa do Consumidor assegura que a prestação dos Serviços Públicos seja de qualidade e que o consumidor seja bem atendido pelos órgãos públicos em geral.

**Garanta seus direitos
de cidadão!**

Você é nossa prioridade!

**Seja bem-vindo à
Secretaria de Estado de
Justiça e de Defesa
do Consumidor!**

