

1

VOCÊ CONHECE SEUS DIREITOS COMO CONSUMIDOR?

Informação é a melhor defesa contra prejuízos e abusos.



Comissão de Direito do Consumidor - OAB-SJP

2

QUEM É QUEM?



Consumidor é quem compra ou utiliza produto ou serviço.



Fornecedor é quem produz, vende ou presta serviços.



Produto qualquer bem (ex: roupas, alimentos, eletrônicos).



Serviço qualquer atividade remunerada (ex: banco, assistência técnica).



Comissão de Direito do Consumidor - OAB-SJP

3

SEUS DIREITOS BÁSICOS (art. 6º do CDC)



Proteção à vida, saúde e segurança



Informação clara sobre produtos e serviços



Proteção contra propaganda enganosa



Reparação de danos materiais e morais



Comissão de Direito do Consumidor - OAB-SJP

4

PRODUTO COM DEFEITO (art. 18 do CDC)

A empresa tem até **30 DIAS** para resolver.



Se não resolver, você pode escolher:



Troca por outro produto



Devolução do dinheiro



Abatimento no preço

PRAZO PARA RECLAMAR

30 DIAS Não duráveis | **90 DIAS** Duráveis



Comissão de Direito do Consumidor - OAB-SJP

5

TROCA SEM DEFEITO

A loja não é obrigada a trocar produtos sem defeito, salvo se houver política própria.



A regra deve ser informada no momento da compra.



Comissão de Direito do Consumidor - OAB-SJP

6

COMPRA ONLINE: DIREITO DE ARREPENDIMENTO (art. 49 do CDC)

Comprou fora da loja (internet, telefone, catálogo)?



Você pode desistir em até **7 DIAS** sem justificativa.



Reembolso integral do valor pago, incluindo frete.



Comissão de Direito do Consumidor - OAB-SJP

7

PRÁTICAS PROIBIDAS



Venda casada



Publicidade enganosa



Cobrança vexatória ou constrangedora

ISSO É ILEGAL!



Comissão de Direito do Consumidor - OAB-SJP

8

PREÇOS E PAGAMENTOS (art. 30 e 35 do CDC)



Preço anunciado deve ser cumprido.



O fornecedor deve informar:

- valor à vista
- juros
- parcelas
- valor total



É proibido:

- exigir valor mínimo no cartão



Comissão de Direito do Consumidor - OAB-SJP

9

NOTA FISCAL E GARANTIA



Sempre exija nota fiscal.



Garantia legal:

- 30 dias (não duráveis)
- 90 dias (duráveis)

Garantia contratual é adicional à legal.



SÃO JOSÉ DOS PINHAIS

10

COBRANÇA DE DÍVIDAS (art. 42 do CDC)



Não pode expor ou constranger o consumidor.



Dívidas caducam em 5 anos nos cadastros.



Cobrança indevida deve ser devolvida em dobro.



1 Permitir acesso do Fornecedor ao produto para laudo técnico (caso vício/defeito).

11

COMO RECLAMAR? 1º PASSO IMPORTANTE



Antes de acionar órgãos de defesa do consumidor, contribua com:

Acionar os canais de contato do Fornecedor, detalhar a reclamação e exigir número de protocolo.



Litígio só depois da inércia do fornecedor.



2 Aguardar transcurso do prazo de 30 dias para as exigências do item 4.

12

ONDE RECLAMAR?



Procure o PROCON. Leve documentos e comprovantes.



Você também pode usar o site consumidor.gov.br



Se necessário ação judicial, contate um profissional do Direito de confiança.

13

OBRIGAÇÕES DO CONSUMIDOR



1

Permitir acesso do Fornecedor ao produto para laudo técnico (caso vício/defeito).



2

Aguardar transcurso do prazo de 30 dias para as exigências do item 4.



Direitos e deveres caminham juntos para relações de consumo mais justas e equilibradas!

Comissão de Direito do Consumidor - OAB-SJP

Informação é o melhor caminho para defender seus direitos!

