

OPÇÕES DO CONSUMIDOR

Quando houver problema de fabricação do produto, o fornecedor tem 30 dias para corrigi-lo. Depois desse prazo, quem escolhe é o consumidor, que poderá exigir:

- ⇒ a troca do produto;
- ⇒ ou o abatimento no preço;
- ⇒ ou o dinheiro de volta, corrigido monetariamente.

Havendo problema na prestação do serviço, o consumidor poderá exigir:

- ⇒ que o serviço seja feito novamente, sem qualquer custo;
- ⇒ ou abatimento no preço;
- ⇒ ou devolução do valor pago, em dinheiro, com correção monetária.

Se o problema é a quantidade do produto, o consumidor poderá exigir:

- ⇒ troca do produto;
- ⇒ ou abatimento no preço;
- ⇒ ou pedir que a quantidade seja completada de acordo com a indicada no rótulo ou solicitada pelo consumidor;
- ⇒ ou o dinheiro de volta, corrigido monetariamente.

ATENDIMENTO, CONSULTAS E RECLAMAÇÕES

POSTOS POUPEMPO – 2ª a 6ª, das 7h 00 às 19h 00 - Sábados, das 7h 00 às 13h 00

Itaquera: Av. do Contorno, 60 – Metrô Itaquera

Santo Amaro: Rua Amador Bueno, 176/258

Sé: Rua do Carmo s/ nº

ATENDIMENTO ELETRÔNICO

site do Procon-SP: www.procon.sp.gov.br (não recebe reclamações)

site da Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania: www.justica.sp.gov.br

OUTROS ATENDIMENTOS

Cartas: Caixa Postal 3050 - Cep: 01061-970 / SP

Fax: (11) 3824-0717 - 2ª a 6ª, das 10h 00 às 16h 00

Cadastro de Reclamações Fundamentadas: (11) 3824-0446 - 2ª a 6ª, das 8h 00 às 17h 00

Telefone: 151 - 2ª a 6ª, das 8h 00 às 17h 00

OUVIDORIA DO PROCON-SP

R. Barra Funda, 930, 1º and. - Sala 115 - Barra Funda - Cep 01152-000 - São Paulo/SP

Telefone/Fax: (11)3826-1457 – e-mail: ouvidoria@procon.sp.gov.br

OUTROS MUNICÍPIOS

Consulte a prefeitura de sua cidade ou o site do Procon-SP

NOÇÕES BÁSICAS SOBRE DIREITOS DO CONSUMIDOR

A Fundação Procon São Paulo tem como principal tarefa a proteção e defesa do consumidor.

Em março de 1991 entrou em vigor o Código de Defesa do Consumidor (Lei n.º 8.078/90), que estabelece os direitos dos consumidores.

Todos somos consumidores, por isso devemos conhecer bem a lei que nos protege: quais são nossos direitos, deveres e como podemos reclamar toda vez que nos sentirmos prejudicados.

Aqui, vamos apresentar alguns direitos básicos, extraídos da Lei 8.078/90, em uma linguagem mais simplificada e acessível.



DEFINIÇÕES

Consumidor: é qualquer pessoa ou grupo de pessoas que adquire produtos ou serviços.

Fornecedor: é toda pessoa ou empresa que habitualmente fabrica, constrói, importa, comercializa produtos ou presta serviços no mercado de consumo, mediante remuneração.

Produto: é todo bem móvel (alimentos, eletrodomésticos, etc.) ou imóvel (casa, terreno, lote, etc.), material ou imaterial (linha telefônica) disponibilizado no mercado de consumo.

Serviço: é qualquer atividade oferecida no mercado mediante pagamento. São exemplos: o ensino particular, a assistência médica, a assistência técnica, entre outros, como também os serviços públicos, bancários, financeiros, de crédito e de seguros.

PROTEÇÃO À SAÚDE E À SEGURANÇA

Um dos direitos básicos do consumidor é a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos (artigo 6º, inciso I do CDC).

Produtos perigosos por natureza devem ser acompanhados de rótulos que tragam todas as informações necessárias sobre seu uso, composição, antídoto e toxicidade (inseticidas, álcool, água sanitária, gás, etc.).

Existem casos em que apenas depois do fornecedor colocar o produto a venda o seu risco passa a ser conhecido. Quando isso acontece o fornecedor deve divulgar imediatamente todas as informações cabíveis a cerca do problema identificado por meio de anúncios publicitários em rádio, televisão e jornal, este procedimento recebe o nome de RECALL.

INFORMAÇÃO

Produtos e serviços devem ser oferecidos com informações corretas e claras, em língua portuguesa, sobre as suas características, quantidade, qualidade, composição (ingredientes), preço, garantia, prazo de validade, fabricante, origem e sobre os riscos que porventura possam apresentar. O Código de Defesa do Consumidor estabelece normas que exigem do fornecedor essa obrigação na oferta e apresentação de produtos ou serviços.

Quando o consumidor compra um produto nacional ou importado (por exemplo: um eletrodoméstico), o fabricante ou importador deve garantir a troca das peças do produto enquanto estiver à venda. E, mesmo depois que o produto deixou de ser fabricado ou importado, a oferta das peças deverá ser mantida por determinado prazo.

OFERTA

Todos os meios utilizados pelo fornecedor para aproximar o consumidor dos produtos ou serviços colocados à sua disposição no mercado de consumo é uma oferta. Tudo que for ofertado deverá ser cumprido, caso contrário, é direito do consumidor escolher entre:

- ⇒ exigir o cumprimento da oferta;
- ⇒ escolher outro produto ou prestação de serviço equivalente;
- ⇒ cancelar o contrato e pedir a devolução do que pagou, devidamente corrigido.

Qualquer uma das alternativas acima não exclui o direito de requerer indenização por perdas e danos na Justiça.

PUBLICIDADE

Toda publicidade deve ser clara para que o consumidor possa identificá-la facilmente, ou seja, a sua mensagem não pode deixar dúvidas quanto ao fato de estar ofertando produtos ou serviços. O fornecedor deve manter consigo todas as informações técnicas e científicas que comprovem ser a propaganda verdadeira.

O Código de Defesa do Consumidor proíbe publicidade enganosa ou abusiva.

Publicidade Enganosa é a que contém informações falsas sobre o produto ou serviço, que faz com que o consumidor entenda incorretamente os dados sobre características, quantidade, origem, preço e propriedades do produto ou serviço. Também é enganosa a publicidade que omite dados essenciais.

Publicidade Abusiva é aquela capaz de gerar discriminação, estimular a violência, explorar o medo e a superstição, aproveitar da falta de experiência da criança, desprezar valores ambientais ou induzir a comportamentos prejudiciais à saúde e à segurança.

Tudo o que for anunciado deve ser cumprido. As informações da propaganda fazem parte do contrato.



A PROTEÇÃO CONTRATUAL

Contrato é um acordo onde as pessoas assumem direitos e obrigações entre si.

O fornecedor tem a obrigação de fornecer ao consumidor o contrato para leitura prévia. Ele deverá ser escrito de forma simples, legível e de fácil compreensão.

Nem sempre o contrato é elaborado e escrito pelas partes. Se uma delas apresentar à outra um contrato já elaborado e impresso para assinar, este será chamado **contrato de adesão**.

COBRANÇAS DE DÍVIDAS

O Código de Defesa do Consumidor não permite que o fornecedor faça escândalos na porta da casa do consumidor ou tenha qualquer outra atitude que exponha o consumidor ao ridículo.

ATENÇÃO: consumidor que não paga deve ser cobrado, mas não exposto a situações vergonhosas.

PRAZOS DE ARREPENDIMENTO

O consumidor que comprar um produto ou contratar um serviço fora do estabelecimento comercial tem direito a se arrepender da compra ou da contratação no prazo de 07 (sete) dias, contados a partir do recebimento do produto ou da assinatura do contrato. É considerada compra ou contratação fora do estabelecimento comercial quando for por:

- ⇒ telefone, carta, internet;
- ⇒ vendedores na porta de casa ou no local de trabalho;
- ⇒ outros meios que estejam fora do estabelecimento comercial.

No caso de arrependimento, o consumidor deverá comunicar por escrito o fornecedor e devolver o produto ou suspender o serviço, assim, terá direito à devolução do valor pago, com correção monetária.

PRAZOS PARA RECLAMAR

Para que o consumidor possa reclamar de qualquer problema em um produto ou serviço é necessário que tenha sempre a nota fiscal ou a cópia do contrato.

O prazo para o consumidor reclamar do problema do produto ou serviço é de:

- ⇒ 30 (trinta) dias para produto ou serviço não durável. Ex.: alimentos.
- ⇒ 90 (noventa) dias para produto ou serviço durável. Ex.: eletrodomésticos.

Esses prazos serão contados a partir do recebimento do produto ou término do serviço.

Se o problema não for evidente (vício oculto) os prazos começam a ser contados a partir do seu aparecimento.

