

# **D**ireito **do** Consumidor



# Sumario

1. Apresentação .....	2
2. Aspectos principais do direito do consumidor .....	3
3. Comercio Virtual .....	7
4. Direito do consumidor quanto a telefonia .....	19
5. Direito do consumidor quanto a garantia .....	23
6. Agradecimentos .....	25

## Apresentação:

É com grande satisfação apresentamos e oferecemos à população Paraminense a presente cartilha de orientação sobre os direitos básicos do consumidor. Levamos em consideração os quase 30 anos da promulgação da Lei Federal nº 8078/1990 - o Código de Defesa do Consumidor, importante conquista para a salvaguarda dos direitos dos consumidores brasileiros, e a crescente movimentação do comércio eletrônico. Queremos assim, difundir informações e promover a educação sobre o consumo, de forma que cada vez mais consumidores possam exigir seus direitos em prol de uma sociedade mais justa e ética.

A gavel with a black handle and a gold band, resting on a black base. In the background, a silver metal shopping cart with orange handles and a basket is visible. The text "Direito do Consumidor" is overlaid in large red letters.

# Direito do Consumidor



Conheça seus direitos.

# Direito do Consumidor

---

O Direito civil é uma área do direito que trata sobre as relações privadas referentes às pessoas, aos seus direitos e obrigações, aos bens e às suas relações, enquanto membros da sociedade. Um dos ramos desta área jurídica, diz respeito ao direito do consumidor, em que são tratadas as obrigações e garantias nas relações de compra e venda, e que muitas vezes não são conhecidas pelos consumidores.

De forma mais abrangente, o direito do consumidor é um conjunto de normas que visam a proteção aos direitos do consumidor, bem como disciplinar as relações e as responsabilidades entre o fornecedor (fabricante de produtos ou o prestador de serviços) com o consumidor final, estabelecendo padrões de conduta, prazos e penalidades.

## Direito do Consumidor


Cabe destacar que, o Código de Defesa do Consumidor, além de proteger os integrantes das relações consumeristas de forma ampla, expressa a não necessidade de uma relação entre fornecedor e consumidor para que haja a aplicação do código mencionado, explicitando a ampla proteção.

Esses, são apenas um dos problemas que não são totalmente perceptíveis e os consumidores saem prejudicados diante de seus direitos, negligenciado então, o terceiro direito básico do consumidor, que é o direito a informação, em que esta, relacionada a produtos e serviços, qualidade, quantidade, composição, tributos incidentes e preços, devem ser claras e adequadas. Em consonância a todas essas garantias, a Carta Constitucional também expressa que a defesa ao consumidor é um direito fundamental e um princípio da ordem econômica.

## **Direito do Consumidor**

A cartilha, terá como objetivo apresentar garantias e obrigações de algumas áreas específicas das relações consumeristas nas quais os envolvidos são mais afetados, devido as inovações tecnológicas e em conjunto serão abordados direitos básicos do consumidor, buscando explicar todos os pontos relacionados as áreas em que há mais negligência, descaso e desconhecimento sobre os direitos. Estas são: área de telefonia, compras pela internet e garantias de produtos.





# Comércio eletrônico



Conheça seus direitos.



## **O que é comércio eletrônico?**

---

São compras e vendas realizadas via internet.

## **Quais as formas atuais deste tipo de comércio?**

---

- Lojas virtuais.
- Sites de compras.
- Clubes de compras.

## **O que deve constar em um site de compras?**

---

- Nome comercial.
- CNPJ ou CPF.
- Endereço físico do estabelecimento.
- Informações de contato.
- Os links devem começar com “https”.
- Política de troca.
- Locais de entregas e os respectivos prazos.
- Responsabilidade pelo custeio do frete.
- Canais de atendimento ao cliente.

## Quais cuidados devo tomar?

---

Evite fazer compras usando computadores compartilhados, lan houses ou cybercafés.

Se o site oferecer a opção para armazenar seus dados bancários ou o número de seu cartão de crédito, não aceite.

Instale um antivírus e atualize-o frequentemente.

Faça uma busca em sites de comparação de preços ou em folhetos de ofertas.

## Quando compro em sites internacionais, como posso me proteger?

---

Dê preferência a sites que usam as intermediadoras de pagamento, pois caso o produto não seja entregue, o valor da compra poderá ser devolvido.

Lembre-se que o Código de Defesa do Consumidor incide sobre as relações de consumo somente em sites de empresas com escritórios ou representação no Brasil.

## **Quais são meus direitos ao comprar online?**

---

- Direito à informação clara e precisa.
- Proteção contra publicidade enganosa.
  - Direito de arrependimento.
  - Garantia legal.
  - Cumprimento à oferta.
  - Responsabilidade solidária.
- Disponibilidade de centrais de atendimento ao consumidor.

## **Nas compras por telefone ou outros aparelhos tenho os mesmos direitos?**

---

Sim, pois tratam de modalidades de compras realizadas fora de estabelecimentos comerciais físicos.

## **O que devo guardar após fazer minha compra online?**

Imprima e/ou salve o conteúdo da tela de processamento da compra. Guarde o número do pedido, a data e a hora em que ele foi realizado.

Anote os números de protocolo e não descarte os registros de contatos efetuados via e-mail ou via central de atendimento.

## **Há um prazo de entrega fixado em lei?**

---

Não existe nenhum prazo especificado em lei para a entrega de produtos e/ou prestação de serviços.

## **Posso agendar minha entrega com o vendedor?**

---

Sim. De acordo com a legislação estadual, as em presas devem informar os turnos de entrega (manhã: 7h ao meio-dia; tarde: meio-dia às 18h; noite: 18h às 23h).

## **Se o produto não chegar, o que fazer?**

---

Contatar o fornecedor/vendedor. Caso o problema não seja resolvido, o consumidor pode registrar uma reclamação no PROCON-RJ.

## **Antes de comprar, o que devo saber sobre a loja/vendedor?**

---

Verifique a reputação da loja/vendedor, por meio de comentários deixados em redes sociais e em sites especializados em registro de reclamações.

## **Tenho direito a garantia ao realizar compras online?**

---

Todas as garantias aplicadas às compras em lojas também estão presentes nas compras online.

## **Posso exigir que os dados pessoais fornecidos a sites sejam excluídos depois de finalizada a relação?**

---

Sim, de acordo com o Marco Civil da Internet (Lei N° 12.965/2014), o usuário tem o direito de exigir a exclusão definitiva de seus dados.

## **Quais informações são importantes em relação ao pagamento?**

---

O site deve ter informações claras e objetivas em relação às formas de pagamento, e/ou adicionais, como o frete.

## **Quem procuro em caso de defeito no produto?**

---

Em caso de produto que apresente vício (defeito), dentro do prazo de garantia, você precisa entrar em contato com o site ou a assistência técnica do fabricante.

É importante ressaltar que o fabricante possui o direito de tentar reparar o produto em até, no máximo, 30 dias, contados da data em que for informado pelo consumidor sobre o problema.

## **Em sites de compras coletivas, quem é responsável por defeitos no produto ou serviço adquirido?**

---

A responsabilidade é solidária, ou seja, se você não conseguir resolver seu problema diretamente com o fornecedor, fabricante ou vendedor, entre em contato com o site.

## **O que pode acontecer com meus dados pessoais ao fornecê-los a sites de compra ?**

---

Eles podem ser usados para futuro recebimento de e-mails de propaganda por parte da loja em que você comprou, ou até mesmo de lojas parceiras, se você permitir.

## **É correto que um site exija o compartilhamento de meus dados pessoais como condição para fazer meu cadastro e compra?**

---

Não. O consumidor não pode ser obrigado a permitir compartilhamento de suas informações pessoais, ou listas de contatos, como condição para adquirir um produto.

## **Posso exigir que meus dados pessoais não sejam repassados a terceiros?**

---

Sim, a não ser que você dê seu consentimento expresso para tal prática.



## **E se eu não gostar do produto?**

---

Você tem um prazo de 7 dias para se arrepender da compra a partir da data da celebração do contrato ou da entrega do produto.

## **Se o produto que comprei vier avariado, violado ou diferente do que pedi, o que fazer?**

---

Você deve entrar em contato com o site para que eles resolvam o problema por meio de troca, conserto ou devolução.

## **Se eu fizer uma compra online e depois for informado de que não há disponibilidade do produto ou serviço, o que fazer?**

---

Você pode exigir o cumprimento forçado da oferta, escolher outro produto ou serviço equivalente, ou cancelar o contrato e exigir a devolução do valor pago. Em qualquer dos casos, ainda há o direito de pedir na Justiça indenização por eventuais perdas e danos decorrentes desta situação.

## **Todos os sites de compra são confiáveis?**

---

Não. Alguns sites escondem armadilhas.

## **O que é Marco Civil da Internet?**

---

É uma lei que estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil. Um dos principais pontos protege a privacidade de seus dados.

## **Devo ficar atento a preços muito abaixo da média do mercado?**

---

Sim. Sites com preços muito abaixo da média podem ser fraudulentos. Pesquise bem e veja a reputação deles.

# Direito do Consumidor Quanto a telefonia



Conheça seus direitos.

## As novas regras do direito do consumidor dispõem:

---

- Com relação a um prazo mínimo de 30 dias de validade para créditos pré-pagos, a operadora não pode mais empregar validade de uma semana ou 15 dias para qualquer recarga, avisando o prazo para o vencimento dela.
- O consumidor poderá cancelar serviços de telefonia fixa ou celular por meio da internet ou simplesmente digitando um número na central de atendimento telefônico, no caso de cancelamento automatizado deve ter validade em até dois dias úteis, já o cancelamento foi por atendente deve ser validado imediatamente.
- Há a possibilidade da fidelização da linha fixa de telefonia anteriormente proibida pela Anatel, sobre esse aspecto já era permitido quanto a telefonia móvel. Segundo o Procon de São Paulo a multa só pode ocorrer caso o consumidor tenha um benefício compatível (exemplo: o consumidor ganha um telefone que é do valor da multa a ser cobrada caso rompa o contrato). A fidelização máxima deve ser de 12 meses.

## As novas regras do direito do consumidor dispõem:

---

- Agora o consumidor deve ser advertido não só das informações básicas sobre um serviço contratado bem como cláusulas restritivas e limitadoras no ato da compra.
- Sobre cobrança indevida, a cobrança deve ser suspensa até que a operadora justifique o valor cobrado. Caso o consumidor já tenha pago o valor a operadora deve devolver o valor dobrado e com correção de juros, se depois de 30 dias da devolução dos valores a operadora provar que a reclamação não procede poderá cobrar a devolução dos valores. Ante ao Procon o consumidor pode contestar uma fatura no período de 3 anos, mas pode ingressar na justiça para contestar mesmo após essa data.
- Pagamento de conta mesmo sem receber o boleto. Segundo Maria Inês Dolci, coordenadora da proteste, associação dos consumidores, não receber o boleto não desobriga o consumidor a pagar, tendo em vista que ele pode consultar no site da operadora ou ainda pedir a segunda via por telefone. No caso de cobrança indevida o consumidor deve contestar a conta junto a operadora isso já suspende os prazos de inadimplência.

## **As novas regras do direito do consumidor dispõem:**

---

- O consumidor tinha o direito desde de 2008 de solicitar a gravação de atendimentos no prazo de 3 meses, agora com os novos termos o prazo será de 6 meses.
- A operadora é obrigada a ligar de volta caso a ligação caia durante o atendimento.
- Os planos com assinatura que eram cobrados no começo do mês e a operadora se comprometia a prestar o serviço até o final do mês, caso fosse cancelado o cliente deveria aguardar para haver o pagamento do valor pelo período que não utilizou o serviço. Agora a cobrança é posterior ao serviço e caso seja cancelado em sem cumprir o mês todo a conta deve vir proporcional ao uso.





# A respeito do direito quanto as garantias



Conheça seus direitos.



## **A respeito do direito quanto as garantias.**

---

Todo produto ou serviço, possui garantia legal de 30 ou 90 dias, independente de se tratar de produtos duráveis ou não duráveis. Assim, mesmo que o fabricante ou vendedor não tenham oferecido garantia a lei a prevê. Portanto, se tão logo você adquirir um produto ou serviço, verifica que se há quaisquer vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, disparidade com as indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária respeitada às variações decorrentes de sua natureza (termos do art. 18 do Código de Defesa do Consumidor), poderá reclamar no prazo legal.

A garantia proposta pelo fornecedor deve ser somada a garantia legal, sendo ela variável de 30 a 90 dias dependendo da vida útil esperada do produto, ou seja, numa proposta de garantia de um ano sobre um computador soma-se os 90 dias sendo um total de 1 (um) ano e 3 (três) meses de garantia real do produto. Caso o fornecedor negue-se a cumprir o prazo total deve procurar um advogado.

.

## **A respeito do direito quanto as garantias.**

---

Se o produto apresenta vício dentro de um tempo de vida útil esperado do produto for maior que o tempo de garantia e apresentando junto ao judiciário pode o consumidor recorrer a garantia. Exemplo: Um carro com garantia de 3 anos apresenta problema no bloco do motor proveniente de um defeito de fabricação, após pouco tempo após o término da garantia constata-se o defeito, o consumidor apresenta junto ao fornecedor uma reclamação, porém ele recusa-se a dar garantia sobre o bem. O consumidor pode entrar com uma ação judicial para o reparo.

## **Agradecimentos:**