

DÚVIDAS FREQUENTES DO CONSUMIDOR

PROCON

62 31 1 618

Introdução

O Procon é uma designação simplificada dos órgãos executivos estaduais ou municipais de defesa do consumidor. É o órgão que mantém o relacionamento mais próximo com os consumidores, gozando de grande credibilidade na sociedade. O Procon tem como uma de suas missões fiscalizar e eventualmente aplicar sanções administrativas aos fornecedores que infringirem as regras de defesa do consumidor. Contudo, sua principal função é atuar como órgão mediador de conflitos de consumo e orientador na cadeia de consumo.



Como faço para registrar uma reclamação no Procon?

Para registrar a reclamação, o consumidor (titular) deverá comparecer pessoalmente à sede, ou por contato telefônico ou eletrônico, apresentando algum documento oficial com foto, CPF, comprovante de endereço, procuração assinada pelo titular, se for o caso, e documentos que comprovem a reclamação na forma de boleto, nota fiscal, solicitação de serviço, fatura, contrato, recibos, protocolo de serviço, etc.

Em caso de cobrança indevida, quais são os direitos do consumidor?

Se houver cobrança indevida, o consumidor deve entrar em contato com a prestadora e solicitar uma nova via da conta, sem os serviços que não foram reconhecidos, tendo um prazo de 30 dias para a contestação. Caso o consumidor pague os valores que foram cobrados de forma indevida, ele tem direito ao dobro do que pagou em excesso, caso seja comprovada a má-fé do fornecedor.

O que fazer quando o fornecedor não entrega o produto, ou entrega incompleto ou diferente?

Quando o fornecedor não entrega o produto, ou o entrega incompleto ou diferente, o consumidor poderá optar por uma das alternativas previstas no art. 19 da Lei Federal nº 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor):

- I. O abatimento proporcional do preço;
- II. Complementação do peso ou medida;
- III. A substituição do produto por outro da mesma espécie, marca ou modelo, sem os vícios;
- IV. A restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos.



O Código de Defesa do Consumidor é aplicável em compras na internet?

Quando consumidor e fornecedor estiverem estabelecidos no Brasil, o Código de Defesa do Consumidor (CDC) é de aplicação obrigatória.

Se o fornecedor estiver estabelecido somente no exterior, sem filial ou representante no Brasil, alertamos que o consumidor poderá encontrar dificuldade de aplicação do Código de Defesa do Consumidor.

Em qualquer caso, aconselhamos o consumidor a adquirir produtos ou serviços de fornecedores que disponibilizam o seu endereço físico na Internet e mantêm um canal de comunicação de fácil acesso para esclarecimento de dúvidas e reclamações.

Comprei um produto e este apresentou defeito dentro do prazo de garantia. O que posso fazer?

Neste caso, o consumidor deverá encaminhar o produto à assistência técnica autorizada do fabricante para conserto no prazo máximo de 30 (trinta) dias. Não sendo o vício sanado no prazo, pode o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha (art. 18, da Lei nº 8.078/1990):

- I. A substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso;
- II. A restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;
- III. O abatimento proporcional do preço.

Quais são os direitos básicos do consumidor?

São direitos básicos do consumidor a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos; a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações; a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem, inclusive devendo ser acessível à pessoa com deficiência; a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços; a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas; a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

O acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção Jurídica, administrativa e técnica aos necessitados; a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências; a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral; a garantia de práticas de crédito responsável, de educação financeira e de prevenção e tratamento de situações de superendividamento, preservado o mínimo existencial, nos termos da regulamentação, por meio da revisão e da repactuação da dívida, entre outras medidas; a preservação do mínimo existencial, nos termos da regulamentação, na repactuação de dívidas e na concessão de crédito; a informação acerca dos preços dos produtos por unidade de medida, tal como por quilo, por litro, por metro ou por outra unidade, conforme o caso.

Qual é o prazo da garantia legal?

O direito de reclamar pelos vícios aparentes ou de fácil constatação caduca em 30 (trinta) dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos não duráveis, e 90 (noventa) dias tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos duráveis.

Importante ressaltar que, em se tratando de vícios de difícil constatação, os prazos só iniciam após o momento em que o consumidor tomou ciência dele.

É possível efetuar o cancelamento do cartão de crédito quando ainda possuo compras parceladas?

O cliente pode cancelar seu cartão de crédito a qualquer momento. No entanto, se ainda tiver parcelas a quitar, tem duas opções: ou paga todas as faturas de uma única vez e cancela o cartão, ou continua a quitar as parcelas mês a mês e apenas bloqueia o plástico. O banco não pode obrigar o cliente a pagar todas as parcelas de uma vez.

Ao bloquear o cartão, o consumidor não pode usá-lo para novas compras e não paga anuidade durante o período de bloqueio. Assim, é uma forma de evitar novas dívidas. Porém, ainda será preciso cancelar o cartão definitivamente depois de terminar de pagar as faturas.

O consumidor deve solicitar à administradora o cancelamento do cartão, por escrito ou por meio do número presente no verso do cartão, guardando uma cópia protocolada ou através de contato telefônico, lembrando sempre de anotar o número de protocolo.

Caso haja negativa de cancelamento, é importante comunicar o ocorrido à Ouvidoria da instituição financeira ou ao SAC.

Encontrei um produto com validade vencida no supermercado. O que posso fazer?

Todo produto vencido encontrado pelo consumidor dentro da área de venda como prateleiras, gôndolas etc. (antes de passar pelo caixa), poderá ser trocado por outro dentro da validade. Se o estabelecimento não possuir o mesmo produto em questão, deverá entregar um similar e de igual valor. No caso de encontrar mais de um item com o prazo de validade vencido ele receberá a mesma quantidade de produtos.

Além disso, segundo o artigo 7º, inciso IX da Lei Federal 8.137/90, vender, ter em depósito para vender ou expor à venda ou, de qualquer forma, entregar matéria-prima ou mercadoria, em condições impróprias ao consumo é crime.

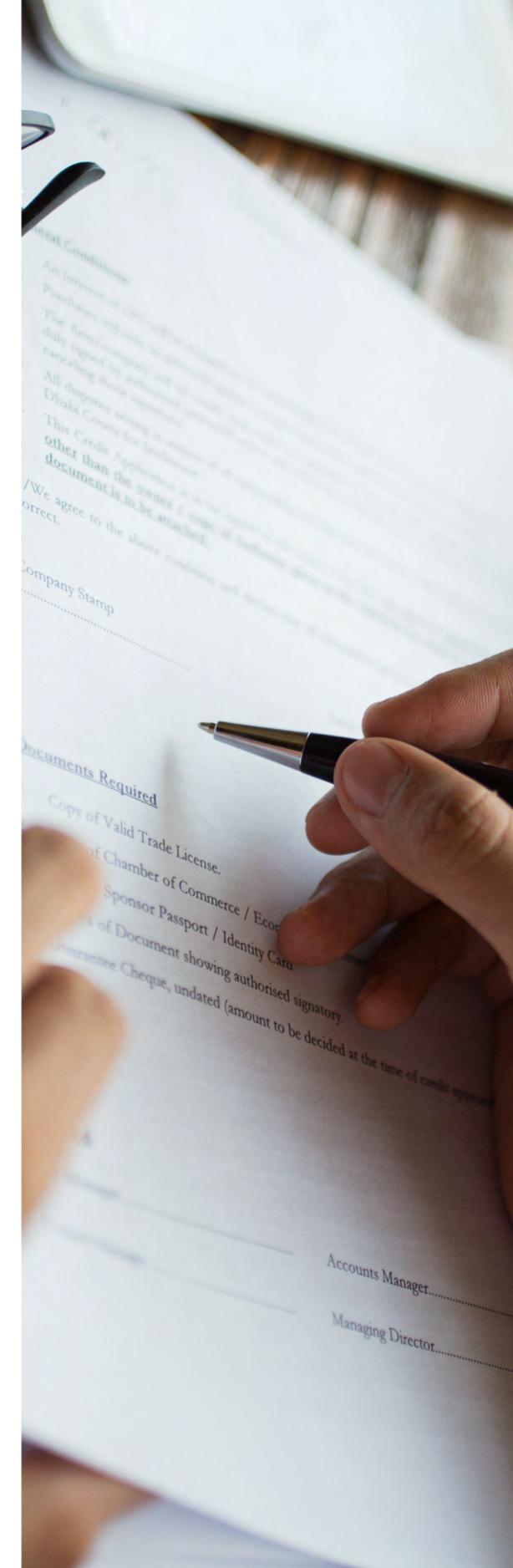
Como proceder em caso de pagamentos em duplicidade?

O titular/usuário deve informar ao fornecedor a situação (por e-mail, SAC, 0800, presencialmente) e apresentar os comprovantes de pagamento das faturas quitadas em duplicidade ou declaração de quitação para solicitar o ressarcimento ou compensação nas faturas posteriores. Caso não obtenha êxito, entre em contato com o Procon.

O que é garantia estendida?

A garantia estendida é uma modalidade de seguro, pago pelo consumidor, regulamentado pela SUSEP (Superintendência de Seguros Privados). Compreende a manutenção do produto adquirido após o vencimento da garantia legal ou garantia contratual.

O consumidor deve ficar atento para os termos da garantia e o início da sua vigência. O produto só estará segurado a partir da vigência da garantia estendida e naquilo que está devidamente discriminado na apólice e nas condições gerais, ou seja, o produto poderá ter cobertura apenas em parte, como por exemplo, somente o aparelho de celular, mas não a bateria.



Posso comprar apenas uma unidade de um produto que é vendido em pacote?

Sim. Porém, para fazer valer o direito à venda fracionada, o consumidor deverá constatar que não há produtos similares vendidos por unidade. Por exemplo, se o consumidor quiser um iogurte de determinada marca, mas o estabelecimento vende a unidade de outro fabricante, o cliente não poderá invocar a lei em seu favor. Ainda, a retirada de item de pacote não pode afetar as condições de armazenamento do produto, nem as suas condições de higiene.

Quais são as situações que posso cancelar a compra de um produto?

O cancelamento da compra de um produto é obrigatório, segundo as disposições do Código de Defesa do Consumidor, nas seguintes situações:

art. 18 – Quando for constatado, no prazo de garantia, que o produto adquirido apresentou vício (defeito) e após 30 dias o fornecedor não conseguiu saná-lo;

art. 19 – Quando a quantidade for diferente daquela especificada em sua embalagem;

art. 35 – Quando não houver o cumprimento à oferta (por exemplo, o não cumprimento do prazo de entrega);

art. 49 – Desistência em sete dias se a compra foi realizada fora do estabelecimento comercial (internet, telefone, etc);

Para as demais situações, o cancelamento da compra estará condicionado à liberalidade do fornecedor.



O que fazer quando o fornecimento é interrompido, sem comunicação, mesmo com pagamento em dia?

O consumidor deverá entrar em contato com a fornecedora solicitando a regularização do serviço no prazo máximo de quatro horas, sem qualquer ônus. Caso haja negativa ou não atendimento ao prazo, pode solicitar apoio do Procon ou ingressar com ação judicial de indenização.



Conheça o

PROCON

REGIONAL CIDES

Ele faz parte do projeto de ampliação do direito do consumidor em municípios que ainda não possuem o serviço. O Programa Regional de Proteção e Defesa do Consumidor CIDES é responsável por coordenar a política dos órgãos e entidades que atuam na proteção do consumidor na região do Consórcio, de forma a equilibrar as relações de consumo.

Em caso de dúvida entre em contato conosco pelo site:

<http://cides.com.br/procon-regional/>