

INSTITUTO FEDERAL
Sul de Minas Gerais
Campus Avançado Três Corações

CARTILHA DO CONSUMIDOR

CONHEÇA SEUS DIREITOS!



Elaborado pelos estudantes do segundo módulo do curso de comércio subsequente, do IFSULDEMINAS - Campus Avançado Três Corações

PRODUTO COM VÍCIO?

O QUE É ISSO?



Produto com vício?

Vícios são problemas de qualidade ou quantidade que tornam os produtos ou serviços impróprios ou inadequados ao consumo ou que lhes diminuam o valor.

Por exemplo, produto que não funciona direito, sem uma peça, ou com quantidade menor que descrito na embalagem, etc.



Vício Aparente e Oculto

Vício aparente ou de fácil constatação é aquele que aparece logo ao olhar ou nos primeiros usos do produto ou serviço.

Já o vício oculto é aquele que só vai aparecer algum ou muito tempo após o uso.



Produto com Vício tem Garantia Legal

Todo produto/serviço viciado é coberto pela garantia legal, independente de previsão em contrato. Ou seja, o fornecedor não pode se eximir da responsabilidade de reparação, nem impor condições próprias para resolver o problema.



Qual o Prazo de Garantia?

Para produtos duráveis: **90 dias**;
Para produtos não duráveis: **30 dias**

Se vício aparente ou de fácil constatação a contar da data de **entrega** do produto ou término do serviço.

Se vício oculto, a contar da data de **constatação** do vício.

Para mais informações acesse: Código de Defesa do Consumidor, artigo 18

<https://www.migalhas.com.br/coluna/abc-do-cdc/297238/a-distincao-entre-vicio-e-defeito-no-codigo-de-defesa-do-consumidor>

<http://www.rubensandrade.adv.br/vicio-oculto-prazo-de-garantia-e-a-teoria-da-vida-util-do-bem/>

PRODUTO COM DEFEITO

E AGORA?



Defeito:

É o vício acrescido de um problema extra que coloca em risco o patrimônio, a saúde ou a vida e a segurança do consumidor.



Assim:

Defeito vai além do produto ou do serviço, atingindo o consumidor, causando dano.



Exemplo:

Você compra um carro em uma concessionária, mas não sabe que esta com um problema no freio. Ao tentar parar em um semáforo, não consegue e se choca em outro veículo. Como o problema foi além do freio, causando danos, se caracteriza como defeito.



O Fornecedor:

Deve reparar os danos causados, seja por falha de segurança do produto ou serviço ou mesmo por informações insuficientes ou inadequadas sobre a utilização e o risco.



Garantia legal:

Todo produto ou serviço tem garantia legal e o fornecedor não pode se recusar ou impor qualquer tipo de restrição, condição ou limitação para reparar o dano causado.



Prazo:

Prescreve em 5 anos, ou seja, após esse período o consumidor perde o direito de pedir a reparação pelos danos causados por fato do produto ou serviço.



Contagem:

A partir do conhecimento do dano e de sua autoria.



CDC:

Defeito é tratado nos artigos 12 a 14 do Código de Defesa do Consumidor.

GARANTIA CONTRATUAL

QUAL DIFERENÇA PARA GARANTIA LEGAL?



O que é?

A garantia contratual é um prazo maior de garantia oferecido pelo fabricante e é **facultativa**, ou seja, **NÃO OBRIGATÓRIA**.



Prazo

A garantia contratual se soma a garantia legal.



Exemplo

Celular 12 meses de garantia

3 meses garantia legal

+

9 meses garantia contratual



Atente-se!

A garantia contratual deve ser fornecida por escrito, indicando seus termos, duração, local que podem ser empregadas, forma de uso e ressalvas



Fique de olho

O termo de garantia ou equivalente deve ser padronizado e esclarecer todas as condições (forma, prazo, lugar, ônus..)



Importante

Os termos de garantia devem ser preenchidos corretamente pelo fornecedor e entregue juntamente com o manual de instruções de forma didática e compreensível.



Você sabia?

Mesmo não sendo obrigatória, a garantia contratual é adotada como estratégia competitiva, pois um prazo de garantia longo passa a imagem de qualidade da marca, atraindo os consumidores.



Não se engane!

A garantia contratual pode sofrer imposições pelo fornecedor. Por isso, sempre leia o contrato de garantia antes e aceitá-lo e evite dores de cabeça :) Se liga, hein!

TROCA E ARREPENDIMENTO

VOCÊ CONHECE OS SEUS DIREITOS?

VOCÊ SABIA?

Se não houver vício ou defeito, a troca **NÃO é obrigatória**, sendo um benefício oferecido pelo fornecedor ao seu cliente. Assim, ela faz parte da sua política interna, sendo muito utilizada como estratégia de venda.

COMO FUNCIONA?

Caso o fornecedor decida por fazer trocas em seu estabelecimento, ele é obrigado a fazer da mesma maneira para todo e qualquer consumidor, sob pena de violar o princípio constitucional da igualdade.

Se o estabelecimento optar pela troca, é importante que todas as condições estejam claras para os consumidores.

Da mesma forma, caso a política da loja seja não trocar os produtos (que não possuírem vício ou defeito), também é importante que a empresa preste tal informação ao cliente de forma clara no momento da compra.

TENHO DIREITO DE ARREPENDIMENTO?

O consumidor pode **desistir da compra** do produto ou da contratação do serviço, se a transação ocorrer fora do estabelecimento comercial. Por exemplo, compra pela internet, telefone, catálogo, etc.

Ao desistir da compra o consumidor tem o direito de receber seu dinheiro de volta, de maneira atualizada. Ah! E não é necessário justificar o motivo!

QUAL O PRAZO?

7 dias (a contar da entrega do produto ou de sua assinatura).

Lembre-se de sempre pedir e guardar o documento fiscal!

PRÁTICAS ABUSIVAS

PARTE 1



O que são?

São aquelas ações feitas por empresas que violam os direitos dos clientes e os colocam em situação de desvantagem.



Produto/ Serviço não solicitado

A lei proíbe o envio ou entrega de qualquer produto ou o fornecimento de qualquer serviço sem solicitação prévia e expressa do cliente.



Amostra Grátis

Qualquer serviço prestado ou produto enviado sem consentimento do consumidor será considerado amostra grátis, inexistindo obrigação de pagamento.



Tirar vantagem de fraqueza ou ignorância do consumidor

Tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para forçar a compra de seus produtos ou serviços.



Proteção aos mais vulneráveis

O CDC reconhece como hipervulneráveis os idosos, crianças, deficientes mentais, analfabetos e pessoas com saúde debilitada. A eles, a proteção é ainda maior.



É importante entender seus direitos para evitar que empresas ou pessoas tentem tirar vantagem indevidamente de você.

Essas informações são sobre Incisos III e IV do Código de Defesa do Consumidor

Para mais informações, acesse :
www.direitonet.com.br/artigos/exibir/9509/Das-praticas-comerciais-abusivas

PRÁTICAS ABUSIVAS

PARTE 2

Venda Casada

É proibido que a empresa imponha a aquisição de um produto ou serviço à outro.

Exemplos:

Compra de produtos sob contratação obrigatória de seguros e proibição da entrada em cinemas com alimentos comprados em outros estabelecimentos.



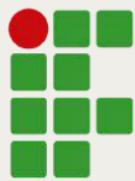
Limitação de Quantidade

O cliente pode comprar o quanto quiser, **exceto** em condições excepcionais, como racionamento de produtos.



Recusa de atendimento ou venda

A empresa não pode se recusar a prestar serviços ou atender à demanda de seus consumidores sem justificativa



INSTITUTO FEDERAL

Sul de Minas Gerais

Campus Avançado Três Corações

Alexia Ribeiro dos Santos
Angelica Ferreira Jonas
Camilly Vitoria Vilela Nunes
Denis Ernesto Florencio
Diego de Souza Costa
Diovana Iasmin Martins
Duilio Ferreira Correa
Eliane Cristina da Silva Umbelino
Grasiele Aparecida de Paulo
Helenice Ticiana Oliveira do Carmo
Jeffeson Alves Brasil
Jéssica Monique da Silva Nogueira
Karina Garcia dos Santos
Leila Aparecida Belisario
Thaís Valim Junqueira Manso
Vanderlei Souza Eduardo

Prof^a. Aline Pereira Sales Morel