

CARTILHA DO JOVEM CONSUMIDOR





FICHA TÉCNICA

Governo do Estado do Espírito Santo

Secretaria da Justiça

Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON-ES

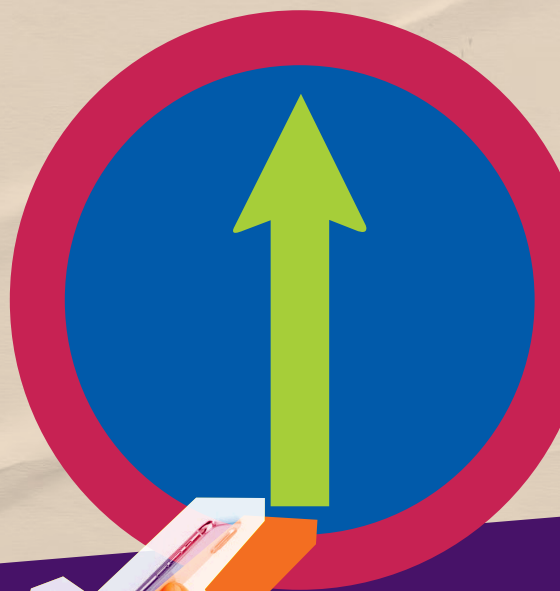
ILUSTRAÇÃO E DIAGRAMAÇÃO: Aquatro Comunicação

TODOS OS DIREITOS RESERVADOS - É proibida a reprodução total ou parcial, de qualquer forma ou por qualquer meio, salvo com autorização por escrito do Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor - Procon

ALDAÃO



AGORA É PA



BOR

PAPO RETO.

Você, jovem, é um cidadão.

E como todo cidadão, possui direitos. Lendo esta cartilha, você vai ficar por dentro de todos eles na hora de adquirir produtos e serviços. Porque a gente só consegue se defender de abusos e golpes conhecendo bem nossos direitos. Ah, e o melhor: você não precisa ler tudo agora, consulte caso a caso ou vá aprendendo aos poucos. É superlegal, você vai ver.

RA COMEÇAR?

O QUE É DIREITO DO CONSUMIDOR?

O **Direito do Consumidor** é uma parte do direito que busca diminuir as desigualdades nas relações de consumo. E o Estado criou normas para proteger esses direitos, mais conhecidas como **Código de Defesa do Consumidor**.

A todo momento, recebemos produtos ou serviços, seja diretamente, quando efetuamos uma compra,





ou indiretamente, quando somos expostos a uma propaganda através dos meios de comunicação.

Daí a importância de conhecer seus direitos como consumidor, para não ser prejudicado por abusos praticados por fabricantes, vendedores, anunciantes ou qualquer tipo de fornecedor.



O PROCON-ES

TÁ ON!



Com certeza, você já ouviu falar
do Procon, não é mesmo?

Pois ele é o órgão responsável por
fazer com que os direitos do
consumidor sejam respeitados.



Sabe como?

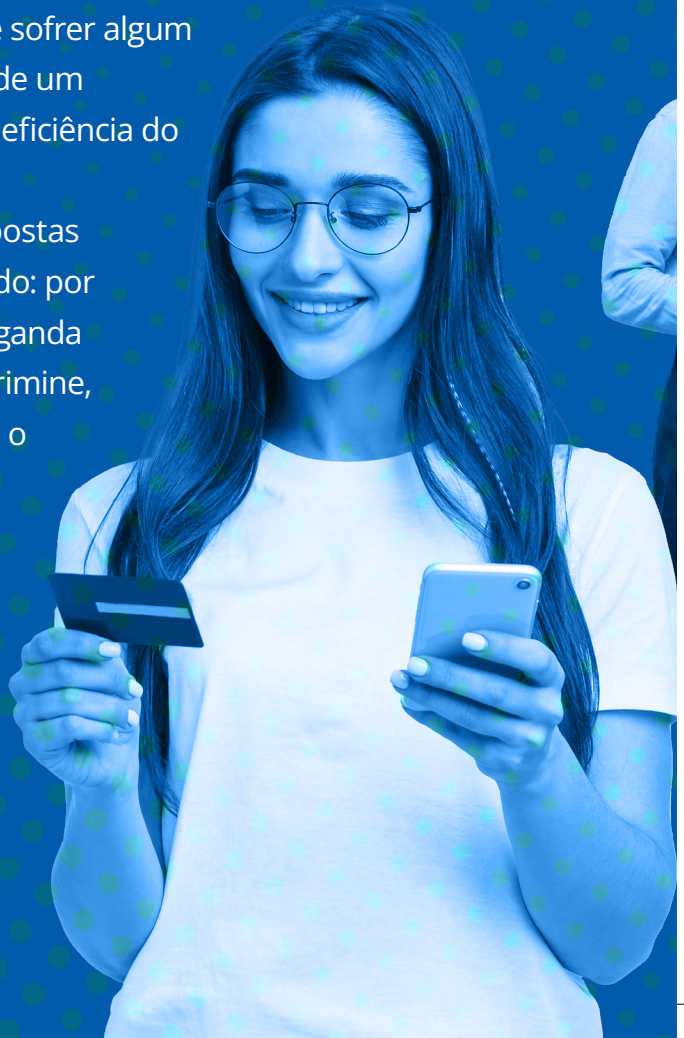
- **Impedindo fraudes e abusos** contra o consumidor, orientando sobre os seus direitos.
- Solicitando à polícia e ao Ministério Público que **investiguem condutas dos fornecedores** que sejam consideradas crime pela lei.
- **Fiscalizando** preço, validade, qualidade, quantidade, origem, características, segurança dos produtos e serviços, aplicando, em caso de descumprimento, penas administrativas.
- Atuando na **solução de conflitos** de consumo, para diminuir os prejuízos causados aos consumidores.

QUEM SÃO OS CONSUMIDORES?



Basta comprar um produto ou contratar um serviço e você já é considerado consumidor. Além disso, por lei também são consumidores:

- Qualquer pessoa que sofrer algum acidente decorrente de um inesperado vício ou deficiência do produto ou serviço.
- Todas as pessoas expostas às práticas do mercado: por exemplo, uma propaganda na televisão que discrimine, seja falsa ou que leve o consumidor a erro.



QUEM SÃO OS FORNECEDORES?



É a padaria, o supermercado, a loja de roupas, a empresa de telefonia, o plano de saúde, a farmácia, enfim, é quem põe à venda, de forma habitual, produtos e serviços para os consumidores em geral.



PRODUTOS E SERVIÇOS

Produtos são todas as mercadorias colocadas à venda no comércio, como carros, geladeiras, tênis, alimentos, etc.

Serviços são as atividades prestadas por alguém, que atende à necessidade de uma pessoa ou empresa, como água, luz, telefone, serviços bancários, corte de cabelo, consertos em geral, etc.



AMOSTRAS GRÁTIS ou PRODUTOS GRATUITOS.

Quem nunca recebeu uma amostra grátis, não é?

Para efeito de divulgação, muitas empresas oferecem o seu produto ou serviço de forma totalmente gratuita ao consumidor.

Mas você sabia que, mesmo que as amostras grátis sejam fornecidas sem pagamento, elas devem proporcionar qualidade e oferecer todos os requisitos dos produtos e serviços comprados?

Por isso, fique de olho!

Se você receber um produto ou serviço como amostra grátis e tiver algum prejuízo, **procure o Procon e denuncie.**





DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR

Você tem muitos direitos, fique atento e não se deixe enganar. São eles:

- Direito à proteção da vida, saúde e segurança no fornecimento de produtos e serviços. Significa que o fornecedor não pode colocar à venda um produto que seja perigoso, que prejudique a saúde ou a segurança do consumidor.
- Direito à informação: quer dizer que os fornecedores devem sempre informar todas as formas de utilização, os riscos, a validade, o preço, a garantia e os componentes dos produtos e serviços.
- Direito à educação para o consumo e proteção contra a propaganda enganosa, ou seja, que leve o consumidor a se comportar de forma prejudicial à sua saúde.
- Direito à modificação dos contratos que tenham regras desiguais, ou seja, que fazem com que o consumidor fique em situação de excessiva desvantagem frente ao fornecedor.
- Direito à prevenção e reparação dos danos: ocorrendo algum prejuízo, o consumidor tem o direito de requerer que tais danos sejam reparados.
- Acesso à justiça.
- Direito à prestação de serviços de forma eficiente e da forma como foi contratada.





QUAIS OS PROBLEMAS QUE PODEM OCORRER COM PRODUTO OU SERVIÇO?



Existem dois tipos de problemas que podem ocorrer com o produto ou serviço que adquirimos:

Vício: se você comprou um produto e ele não está de acordo com a oferta, seja na quantidade, qualidade, tamanho, há o que chamamos de vício. Por exemplo: biscoito em menor quantidade que o escrito na embalagem, TV com problemas no áudio, chuveiro que não esquentar, etc.



Defeitos: são aqueles produtos e serviços que não proporcionam a segurança que deles se espera, causando um prejuízo ao consumidor. Por exemplo: automóvel com problema no freio, que ocasiona uma colisão, celular que explode e provoca queimaduras no consumidor, botijão de gás que explode, etc.

FIQUE ESPERTO



Se o defeito ou vício se der por má conservação dos produtos perecíveis ou na falta de identificação de quem fabricou o produto, o comerciante também poderá ser responsabilizado.

Exemplo: queijo conservado fora de refrigeração.

Prazo para você reclamar.

É muito importante você saber que os prazos para possíveis reclamações estão previstos no Código de Defesa do Consumidor e isso não exclui uma garantia que seja oferecida pelo fornecedor.

Preste atenção nos prazos:

- São **30 DIAS** para produtos ou serviços não duráveis, ou seja, aqueles que vão se perdendo com seu uso normal, por exemplo: alimentos, pasta de dente, xampu.
- **90 DIAS** para produtos ou serviços duráveis, ou seja, aqueles que são utilizados por diversas vezes e não acabam facilmente com o uso, por exemplo: geladeira, computador, celular, aparelho de som, etc.



QUEM PROCURAR EM CASO DE VÍCIO E/OU DEFEITO DO PRODUTO?



Se, após a compra, você verificar algum vício no produto, o problema poderá ser resolvido direto com o comerciante, o construtor, o fabricante ou o prestador do serviço.

EVITE TRETAS

Se você sofrer algum prejuízo moral ou material com o produto ou o serviço, os responsáveis serão: o fabricante, o produtor, o construtor, o importador e o prestador de serviço. Caso esses responsáveis não tomem as medidas determinadas pela lei, evite tretas e procure o Procon ou o Juizado Especial Cível.

Quando começa a contagem?

Esses prazos são contados a partir da data em que você comprou o produto ou recebeu o serviço.

Mas se o problema só aparecer muito tempo depois?

Pode ser um caso que chamamos de vício oculto, que é aquele que existe real ou potencialmente, no momento da compra, mas você não consegue identificar facilmente.

Nesse caso, o prazo para reclamação começa a contar da descoberta do vício.

E se o problema não for resolvido em 30 dias?

Não esquentar! Se já tiverem passado 30 dias da reclamação e o vício não tiver sido corrigido, você pode escolher:

- A troca do produto por outro de igual marca e modelo.
- A troca do produto por outro de diferente marca ou modelo, desde que você pague ou receba a diferença, dependendo do valor do produto.
- O abatimento no preço.
- O seu dinheiro de volta, com o valor atualizado.

PEGA A VISÃO



É você quem decide o que vai levar em troca do produto, portanto, não concorde se o fornecedor não respeitar sua escolha, é um direito seu.

E se o problema for na quantidade do produto?

Nesse caso, você pode exigir:

- A troca do produto.
- O abatimento no preço.
- Que seja completado de acordo com o que está escrito na embalagem ou com o que você pediu.
- O seu dinheiro de volta, com o valor atualizado.



NÃO PERCA TEMPO

O consumidor tem 5 anos para reclamar a reparação de danos, por meio de uma ação indenizatória.



SE LIGA:



Se o produto ou serviço for essencial para o consumidor, como um alimento, ou no caso da substituição da parte com defeito comprometer a qualidade do produto, o consumidor não precisa esperar 30 dias, podendo exigir as garantias imediatamente.

E se o vício ou defeito for no serviço?

Você levou sua moto na oficina, foi realizado o conserto, mas o problema continua. O que fazer? Relaxa! Isso pode caracterizar vício na prestação do serviço. Nesse caso, você deve procurar a empresa que prestou o serviço e escolher:

- Execução do serviço, sem que você tenha que pagar mais nada. (Muitas vezes o prestador de serviço não concorda com essa opção. Nesse caso, você poderá requerer que a nova execução do serviço seja feita por um terceiro e paga pelo fornecedor).
- Devolução imediata do valor pago, atualizado.
- Abatimento do preço, caso você queira continuar com o serviço.

Ao consertar o produto, o fornecedor deve utilizar peças originais e novas, só podendo usar peças diferentes ou usadas se o consumidor autorizar.

Como reparar os danos sofridos pelos produtos com defeitos?

Se você sofrer algum dano, moral ou material, poderá ajuizar uma ação de indenização contra o fornecedor, para ser ressarcido dos danos morais (danos à integridade física, à imagem, abalo psíquico) e danos materiais (valor que o consumidor perdeu ou deixou de ganhar em virtude do defeito).

DIREITO DE ARREPEND



DIAMENTO

Você tem o direito de se arrepender quando contrata um serviço a distância ou concretiza uma compra fora do estabelecimento comercial, como, por exemplo, pela internet, e não fica satisfeito com a aquisição.

O procedimento é o seguinte: o consumidor deverá entrar em contato com o fornecedor, comunicando seu interesse pelo cancelamento da compra ou da contratação do serviço, dentro do prazo de 7 dias, contados da contratação ou do recebimento.

Para que você tenha uma comprovação de que solicitou o cancelamento, é recomendado registrar o pedido por meio de correspondência com aviso de recebimento ou por e-mail com a comprovação de envio. Em caso de cancelamento pelo telefone, o consumidor deve registrar o nome do atendente, dia e horário da ligação.

Pra evitar fadiga, lembre-se: o produto deve ter sido adquirido fora do estabelecimento. Se você comprar um produto em uma loja, não há obrigação de receber o produto adquirido de volta.





CONTRATOS

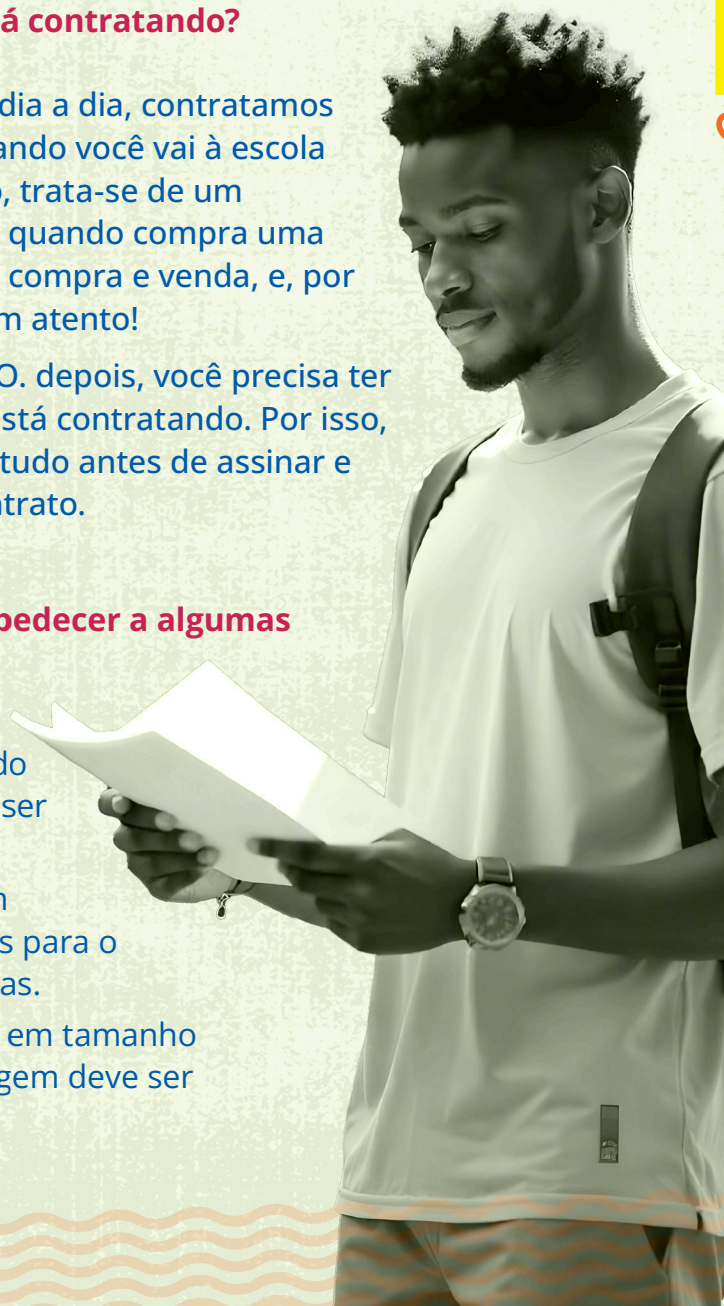
Você sabia que a todo momento você está contratando?

Isso mesmo. Em nosso dia a dia, contratamos de diversas formas: quando você vai à escola de ônibus, por exemplo, trata-se de um contrato de transporte, quando compra uma pizza, é um contrato de compra e venda, e, por isso, você deve ficar bem atento!

Pra não dar nenhum B.O. depois, você precisa ter conhecimento do que está contratando. Por isso, é muito importante ler tudo antes de assinar e guardar uma via do contrato.

Os contratos devem obedecer a algumas regras, fique atento:

- As regras que limitem os direitos do consumidor devem ser destacadas.
- Cláusulas que sejam muito desvantajosas para o consumidor são nulas.
- As letras devem ser em tamanho ARIAL 12, e a linguagem deve ser simples e direta.



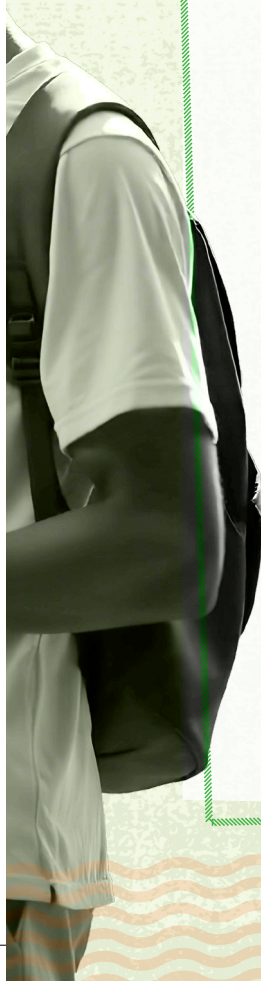
**CUIDADO
COM O
CAÔ**



Também existem regras que são consideradas nulas. Nesses casos, cuidado com o caô e não assine o contrato, para você se resguardar.

São elas:

- Regras que diminuem a responsabilidade do fornecedor no caso de dano ao consumidor.
- Aquelas regras que proíbem o consumidor de devolver o produto ou receber o dinheiro de volta quando o produto ou serviço tiver algum problema.
- Normas que afirmam que a responsabilidade é de terceiros e não do fornecedor.
- Normas que colocam o consumidor em desvantagem exagerada.
- Regras que obriguem somente o consumidor a apresentar prova no caso de um processo judicial.
- Cláusulas que proíbem somente o consumidor de apresentar prova no caso de um processo judicial.
- Cláusulas que proíbem o consumidor de recorrer à Justiça.
- Cláusulas que autorizem o fornecedor a alterar o preço ou o contrato sem consultar o consumidor.





CONDUTAS ABUSIVAS

Infelizmente, tem muita gente por aí bancando o esperto, mas na verdade, estão praticando condutas proibidas. Isso ocorre a todo momento, por isso, é muito importante você conhecê-las, ficar atento e denunciá-las.



DE OLHO NOS ESPERTINHOS



- É proibido ao fornecedor condicionar o fornecimento de um produto ou serviço a outro. Ex.: inclusão de seguros em cartão de crédito não solicitados pelo consumidor.
- O fornecedor não pode condicionar a venda a limites de valores ou peso. Ex.: fornecedor informa que o uso do cartão de crédito só poderá ser feito em compras acima de 50 reais.
- Também é prática proibida recusar a venda de produtos que o fornecedor tenha em estoque. Ex.: o supermercado que coloca fardos de refrigerantes em promoção, mas informa que o consumidor só poderá adquirir um fardo na compra, mesmo tendo vários em estoque.
- Enviar ao consumidor, sem ele ter solicitado, qualquer produto ou serviço. Ex.: envio de cartão de crédito ao consumidor sem sua solicitação.
- Aproveitar da fraqueza, falta de conhecimento do consumidor, pela sua idade, saúde ou condição social, para vender seus produtos ou serviços. Ex.: hospital exige que o consumidor pague grande quantia de dinheiro para internar um doente.
- Realizar um serviço sem prévio orçamento e autorização expressa do consumidor. O objetivo dessa proibição é assegurar que o consumidor não se surpreenda com um valor exorbitante.
- Aumentar, sem motivo justo, o preço dos produtos e serviços.





PUBLICIDADE

Você já parou para pensar em quantas propagandas você vê por dia? Nas ruas, no rádio, na TV, no celular?

Somos bombardeados a todo momento, por isso, devemos tomar cada vez mais cuidado para não comprar por impulso ou cair em propagandas mal intencionadas.

Pensando nisso, a lei proíbe as seguintes formas de publicidade:

Publicidade enganosa: são as propagandas que passam informações falsas ou que deixam de dar informações importantes; que levam o consumidor a errar em relação a características, qualidade, quantidade, origem, preço e propriedades do produto.

Ex.: oferta do melhor celular por um preço superbarato e, quando o consumidor vai comprar, é exigida a contratação de um plano muito caro.

Publicidade abusiva: são as publicidades que discriminam, que levam à violência, exploram o medo, a superstição, aproveitam-se da falta de experiência do consumidor, não respeitam valores ambientais ou levam o consumidor a praticar atos perigosos à sua saúde ou segurança.

A publicação de propaganda enganosa ou abusiva é crime. Viu uma propaganda assim?

Bora denunciar à **Delegacia de Defesa do Consumidor**, ao **Ministério Público** ou junto ao **Procon**.

COLOQUE A BOCA NO TROMBONE



SERVIÇOS ESSENCIAIS

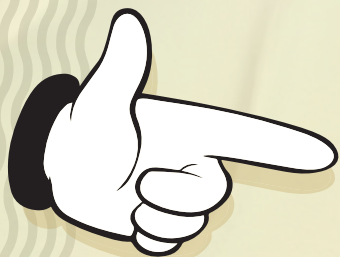
SERVIÇOS ESSENCIAIS
SÃO AQUELES
EXTREMAMENTE
NECESSÁRIOS EM SEU
DIA A DIA, COMO OS
SERVIÇOS DE ÁGUA,
LUZ, TELEFONIA.
POR SEREM TÃO
NECESSÁRIOS,
NÃO PODEM SER
INTERROMPIDOS
SEM PRÉVIA
COMUNICAÇÃO.



DICAS TOP PRA VOCÊ



- Se sua conta não for entregue, entre imediatamente em contato com a empresa que fornece o serviço.
- Se você acha que o valor cobrado em sua conta é maior do que utilizou, registre uma reclamação na agência local que fornece o serviço; se o problema for no medidor, a responsabilidade é da companhia, se os defeitos forem internos, quem deve reparar é o consumidor.
- A empresa jamais pode cobrar em sua conta serviços que você não solicitou.
- No caso de cancelamento de conta de telefone, o fornecedor não pode exigir do consumidor multa pelo cancelamento. Há exceção quando o consumidor assina contrato de fidelidade. Se o cancelamento for porque o serviço não funciona corretamente, o consumidor não é obrigado a pagar nenhuma multa.
- Se quiser desbloquear seu celular, você não é obrigado a pagar qualquer quantia pelo serviço.



É BOM VOCÊ SABER



NOTA FISCAL

Ahh... a boa e velha nota fiscal. Sim, ela tem que estar com você após todas as compras. Ela é o documento emitido pelo fornecedor quando vende um produto ou presta um serviço, e é a prova de que você, consumidor, está exercendo sua cidadania.

É através dela que você garante seus direitos, como substituição do produto e reexecução do serviço, caso seja necessário.

COBRANÇA DE DÍVIDA

Na cobrança de débitos, o fornecedor não pode utilizar meios que humilhem ou tragam constrangimento ao consumidor, como cobranças no local de trabalho, no horário de lazer ou no meio de outras pessoas. Isso é crime!

Se ocorrer, partiu denunciar na Delegacia de Defesa do Consumidor ou reclamar junto ao Procon.

COBRANÇA DE DÍVIDA INDEVIDA

A dívida é indevida quando cobrada pelo fornecedor e paga pelo consumidor, mas o consumidor nada devia. Ou seja, ele pagou indevidamente uma dívida que nem existia. Se você foi cobrado por quantia indevida e, por descuido, pagou, de acordo com a lei você tem o direito de receber em dobro o valor pago, com juros e correção monetária. Um exemplo frequente são as tarifas bancárias não contratadas pelo consumidor e que são cobradas na fatura do cartão de crédito.



PEGA A DICA

também se aplica à hipótese do consumidor pagar mais que o devido.



BANCOS DE DADOS CADASTRAIS DE CONSUMIDORES

São instituições que possuem informações de crédito, relacionadas às dívidas dos consumidores.

Seus direitos com relação aos bancos de dados:

- Retirada das informações negativas (SPC, SERASA) em até 5 (cinco) dias após o pagamento do débito.
- Direito de corrigir dados incorretos.
- Retirada de todas as negativas após o período de 5 (cinco) anos.
- Direito de ser comunicado, previamente, sobre as negativas de seu nome.
- Acesso às informações em qualquer cadastro a seu respeito.



A QUEM RECORRER ? ? ?

Se acontecer algum problema com produtos que você comprou e serviços que contratou, e não conseguir resolver de forma harmoniosa com o fornecedor, não passe perrengue:

procure o Procon e relate todo o ocorrido.

Não se esqueça de levar seus documentos pessoais, como carteira de identidade, CPF e documentos que comprovem sua reclamação, como nota fiscal, ordem de serviço, contrato, orçamento, fatura, boleto bancário, comprovante de entrega do produto e outros documentos que achar necessário para registro de sua reclamação.

Então você já sabe: **nunca deixe de reclamar e exigir os seus direitos.** Em caso de dúvidas ou necessidade de orientações, troque uma ideia com a gente.



Ligue 151
ou acesse
procon.es.gov.br

TAMO JUNTO!

GALERA

BORA FALAR DE EDUCAÇÃO FINANCEIRA?

É um aprendizado que ajuda a gerenciar as finanças pessoais, ou seja, usar sua grana de forma responsável e consciente.

Mas por que você deve aprender educação financeira?

- Para saber economizar, investir e lidar com dívidas.
- Para começar a planejar o próprio futuro.

Quais os riscos de não saber usar o seu dim dim?

- **Perda de dinheiro**, com investimentos inadequados.
- **Mau uso de cartões de crédito**, limites de conta e parcelamentos, gerando endividamento excessivo.
- **Falta de planejamento** para o futuro.
- **Estresse**.
- Falta de **qualidade de vida e bem-estar**.

Conheça a plataforma **Meu Bolso em Dia**. Lá, você encontra cursos, conteúdos e trilhas personalizadas para desenrolar as dívidas e até fazer sobrar um dinheirinho no final do mês.



Siga essas dicas de educação financeira que vai dar bom!

- **Gaste menos do que ganha e saia das dívidas**, ou seja, ao receber seu salário, guarde uma parte primeiro, e gaste depois.
- **Comece a investir o quanto antes**, com a quantia que você conseguir economizar.
- **Defina um objetivo**. Mesmo que a meta seja algo bem simples, o que vale é saber que, com esforço e planejamento, você consegue mandar bem.
- Use planilhas e aplicativos para detalhar os seus gastos e, assim, ter **mais controle sobre a sua grana**.
- Nada de sair **comprando por impulso** e não subestime pequenos gastos. Como? Fazendo lista de compras, tomando cuidado com promoções, liquidações, descontos e pagamentos parcelados.
- Faça sempre as seguintes perguntas: **Preciso mesmo disso?** Quanto tempo vai durar? É possível comprar usado?
Lembre-se: ao recorrer aos produtos usados ou seminovos, é possível conseguir verdadeiras barganhas.
- **Pague toda a fatura do cartão de crédito e não entre no rotativo**.
- **Evite emprestar o cartão de crédito para amigos ou familiares**.
- **Evite pegar empréstimos para quitar dívidas**.



ESSA É PRA FICAR
BOLADO!

Muito cuidado com os jogos on-line de azar e de apostas.

A ideia é sempre fazer você ganhar no início para perder muito mais depois. Torrar sua grana com isso vai dar ruim!

Conte com o
Procon.



www.procon.es.gov.br

Telefone: 151



GOVERNO DO ESTADO
DO ESPÍRITO SANTO
Secretaria da Justiça

Não jogue este impresso em vias públicas.