

idec

Instituto Brasileiro de
Defesa do Consumidor

ABC

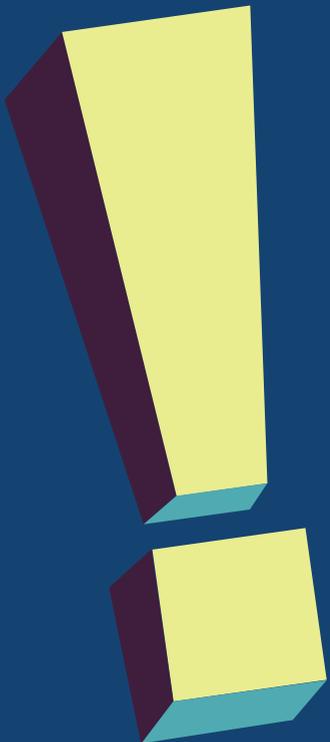
DO CONSUMIDOR

Direitos na compra e troca de produtos





R\$



CONSUMIDORES, FIQUEM ATENTOS!

O **Idec** preparou esta cartilha especialmente para você, consumidor, com o intuito de promover a conscientização e defesa dos seus direitos nas relações de compra e troca de produtos. Aqui, você encontra informações valiosas para exercer o que é seu por lei e garantir que o CDC - Código de Defesa do Consumidor seja respeitado hoje e sempre. Mas calma, você sabe o que é o IDEC? E o CDC?

O IDEC

O Idec - Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor - é uma associação de consumidores fundada em 1987. Não possui fins lucrativos, é independente de empresas, governos ou partidos políticos, e tem como missão promover a educação, a conscientização, a defesa dos direitos do consumidor e a ética nas relações de consumo. O Idec existe com o apoio de cada consumidor!

O CDC

Código de Defesa do Consumidor é a lei que regula as relações de consumo e constitui a referência para o conhecimento dos direitos e deveres do consumidor e do fornecedor.

Captou? O Idec utiliza o CDC como base na luta pela conscientização e garantia dos direitos do consumidor nas relações de consumo. Esta cartilha é um bom exemplo disso - pequeno, mas de grande utilidade. Vamos lá?

Cuidados pré compra

MELHOR PREVENIR QUE REMEDIAR



A escolha certa de um produto começa antes do momento de compra. É a hora de uma boa pesquisa de mercado com análise de suas necessidades e melhores alternativas de soluções. Os cuidados básicos são bem simples, olha só:

- Analise suas necessidades e verifique se as especificações técnicas do produto as atendem;
- Compare os preços dos produtos selecionados em diferentes lojas;
- Anote as ofertas e os valores encontrados de forma que você possa compará-los;
- Verifique a reputação do produto e do vendedor. Isso pode ser feito de várias maneiras: perguntar a amigos e conhecidos, em sites de reclamações, listas online dos Procons ou até mesmo nos comentários e avaliações feitas pelos consumidores.



FICA A DICA:

Tire suas dúvidas com o vendedor e, se possível, teste o produto antes da compra. Assim, você evita possíveis arrependimentos pós compra.

E SE A COMPRA FOR PELA INTERNET?

Além das dicas acima, existem outros cuidados a serem tomados quando a compra ocorre na internet:

- O site do fornecedor deve ter endereço, telefone e outros canais de contato, de maneira bastante visível;
- Desconfie de preços muito baixos, principalmente em e-mails. Procure confirmá-los nos sites de busca ou do fornecedor;
- Clicar em alguns links de falsos anúncios podem instalar programas ocultos em seu computador que roubam senhas, listas de contatos etc.



FICA A DICA:

Anúncios mal redigidos, com imagens de qualidade ruim podem ser mal-intencionados.

Como garantir seus direitos na hora da compra?

ESCOLHA FEITA



Agora que você já escolheu o produto ideal, é hora de realizar a compra. Seja em loja física, online ou via telefone, existe uma série de direitos do consumidor e deveres da loja e fabricante que devem ser cumpridos de acordo com o CDC. Fique atento!

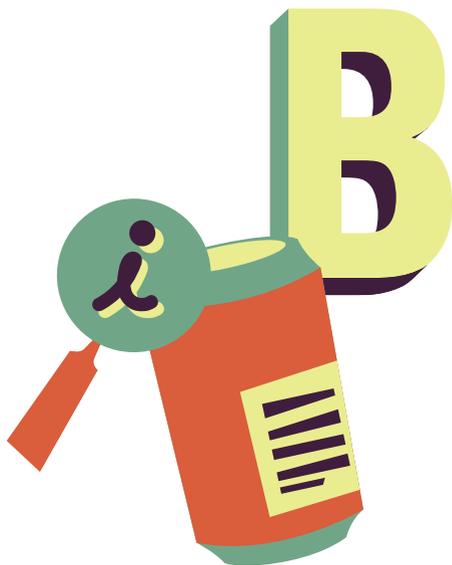


TENHO COMO COMPROVAR

Cumprimento de oferta

Qualquer oferta, seja por meio de jornais, revistas, sites, telefone, panfletos ou anúncios no rádio ou na tv, deve ser cumprida. Caso o fornecedor se recuse a cumprir, apresente o anúncio e exija o cumprimento da oferta; ou opte por produto equivalente; ainda, cancele o contrato, com direito à devolução do valor já pago.

Referência: artigos 30 e 35 do CDC.



O QUE É EXATAMENTE ESTE PRODUTO?

Direito à informação

O consumidor tem direito à informação clara, ostensiva, precisa e de fácil compreensão a respeito do produto que está adquirindo. Por isso, no rótulo ou na embalagem devem constar a quantidade e as características do produto, como composição, qualidade, garantia, origem, preço e eventuais riscos que este ofereça.

Referência: artigos 6º;
artigos 12, 13, 14, 18, 20;
artigos 31, 46;
e 54 do CDC.



Caso essas informações não estejam disponíveis em língua portuguesa, evite a compra.

NÃO ERA O QUE ESTAVA ESCRITO

Propaganda enganosa

Propaganda enganosa é aquela que divulga uma informação parcial, totalmente falsa ou omite dados, levando o consumidor a um erro de julgamento. Por exemplo, a imagem traz a ideia de um tamanho do produto que não corresponde com a realidade.

Referência: artigos 6º
e 37 do CDC.





QUERO A NOTINHA!

Nota fiscal

A nota fiscal é a principal prova de que o consumidor adquiriu determinado produto em um estabelecimento comercial específico. Na maioria das vezes, ela é necessária para fazer valer seus direitos em caso de problemas perante os fabricantes e também o comerciante.

Referência: artigo 1º, V, da Lei nº 8.137/90.

QUANDO CHEGA?

Prazo de entrega

No caso de mercadorias que serão entregues em domicílio, atente para o prazo de entrega e peça para que seja registrado na nota fiscal ou no recibo.

Referência: artigo 35 do CDC.



Fica a dica: na internet, esse prazo deve estar informado antes da conclusão da compra. Se houver custo de frete, deve estar bem sinalizado.



O QUE MAIS PODEM ME OFERECER NA COMPRA DO PRODUTO?

Garantia estendida

É cada vez mais comum a venda da garantia estendida que, na verdade, é um tipo de seguro e que vai para além da garantia legal (estabelecida no CDC) e contratual (oferecida pelo fabricante), que são gratuitas. Você não é obrigado a contratá-la e precisa saber bem o que ela cobre: há várias exceções na cobertura e a rede de assistência nem sempre é muito ampla, não coincidindo com as assistências técnicas autorizadas da marca do produto.

Referência: Resoluções nº 122/05 e nº 146/06 do CNSP (Conselho Nacional de Seguros Privados).

E QUAIS OS OUTROS TIPOS DE GARANTIAS?

Além da estendida, existem outras duas formas de garantia: **a legal** e **a contratual**.



Garantia contratual: é aquela que o fabricante ou fornecedor voluntariamente acrescenta ao seu produto, que não substitui a garantia legal e que é sempre somada a ela. A garantia contratual não é obrigatória. Sua vigência começa a partir do recebimento do produto e deve estar especificada em um “termo de garantia”. É importante a leitura deste termo para saber o que é coberto e quais as condições dessa garantia do fabricante.

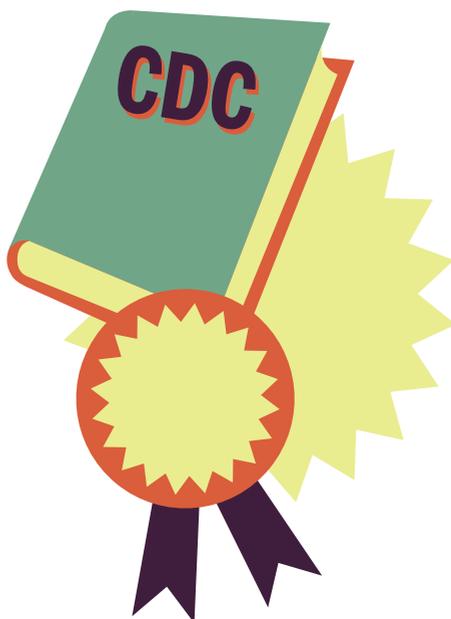
Referência: artigos 24 e 26 do CDC.



Garantia legal: é a estabelecida pelo CDC e independe de previsão em contrato é obrigatória. Ela dura 30 dias em caso de produtos não duráveis e 90 dias para produtos duráveis*, e começa a partir do recebimento do produto ou do término da garantia contratual.

Referência: artigos 24 e 26 do CDC.

**Durável é o produto que não se esgota e não desaparece com o seu único ou primeiro uso, que não se consome numa só utilização; o não durável, desaparece (medicamento, bebida, alimento)*

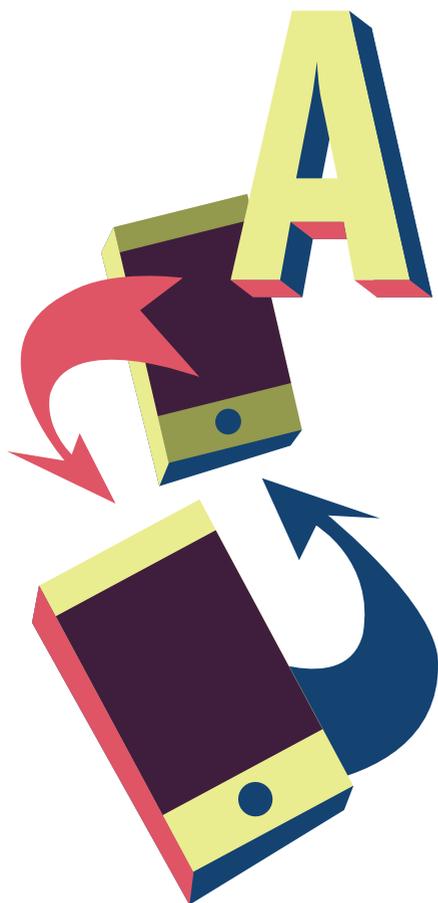


Pós compra

O QUE PODE ACONTECER?



Mesmo após a escolha certa que solucionaria seus problemas, é possível que o produto escolhido apresente algum tipo de problema ou que você se arrependa.



MUDEI DE IDEIA, POSSO TROCAR?

A troca de um produto sem nenhum defeito é parte da política de relacionamento de cada fornecedor com seu cliente. O bom senso indica que ele pode querer fidelizar o consumidor, atendê-lo com qualidade e por isso pode trocar qualquer produto a qualquer momento. A obrigação de troca só existe numa das hipóteses de defeito (vício) do produto.

DIREITO DE ARREPENDIMENTO

O CDC garante ao consumidor o direito de se arrepender de compras realizadas fora do estabelecimento comercial, como pelo telefone, catálogos ou pela internet. O prazo para o arrependimento é de sete dias a partir do recebimento do produto, sem necessidade de justificar o motivo, com direito à devolução de todo o valor pago e sem custos adicionais.

Referência: artigo 49 do CDC.



FICA A DICA:

Nas compras pela internet, as informações sobre o direito de arrependimento devem estar claras nas políticas de devolução do site e não pode haver custos para o consumidor.”

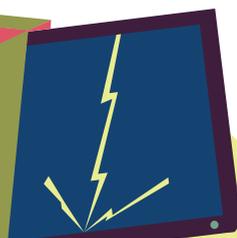


PRODUTO VEIO COM DEFEITO APARENTE OU OCULTO

Vício aparente

O vício aparente, ou defeito aparente, como diz a palavra, é aquele constatado imediatamente, como arranhões, amassados,

JÁ VEIO ARRANHADO



rompimentos. Nesses casos, a lei diz que você deve reclamar de defeitos aparentes em produtos não duráveis em até 30 dias, ou em até 90 dias para os duráveis. Por exemplo, se você comprou uma TV e notou o risco na tela ao tirá-la da caixa, ou ainda, se ela não ligou, você terá 90 dias para reclamar.

Referência: artigo 26 do CDC.



O fornecedor – fabricante ou comerciante – deve resolver o problema em até 30 dias. Ele pode providenciar, a seu critério, o conserto do aparelho ou trocá-lo imediatamente. Se isso não ocorrer em 30 dias, o consumidor poderá exigir a troca do produto, a devolução integral do dinheiro ou o abatimento do valor pago.



FICA A DICA:

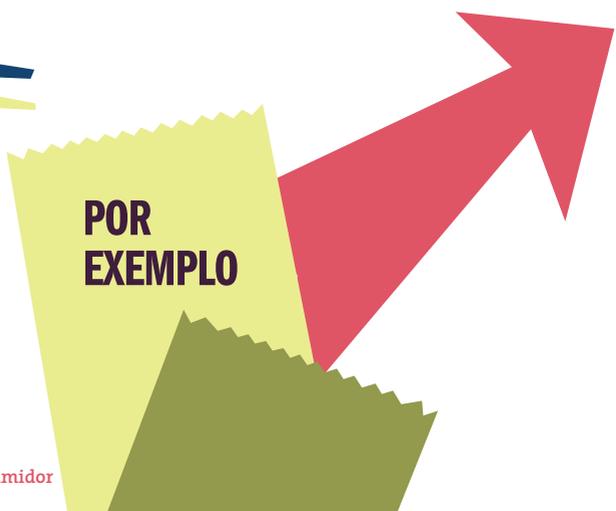
Registre, de preferência por escrito, todas as tentativas de comunicar o defeito, inclusive as respostas do fornecedor, pois isso garantirá que os prazos acima descritos sejam respeitados.



**A TV PAROU
DE LIGAR!**

Vício oculto

O vício oculto, ou defeito oculto, é aquele imperceptível, notado repentinamente quando o produto é colocado para funcionar, ou mesmo depois de um tempo em que está sendo utilizado nas condições normais de uso. E, mesmo para os defeitos ocultos, a lei garante que eles devem ser reparados, ainda que a garantia esteja expirada.

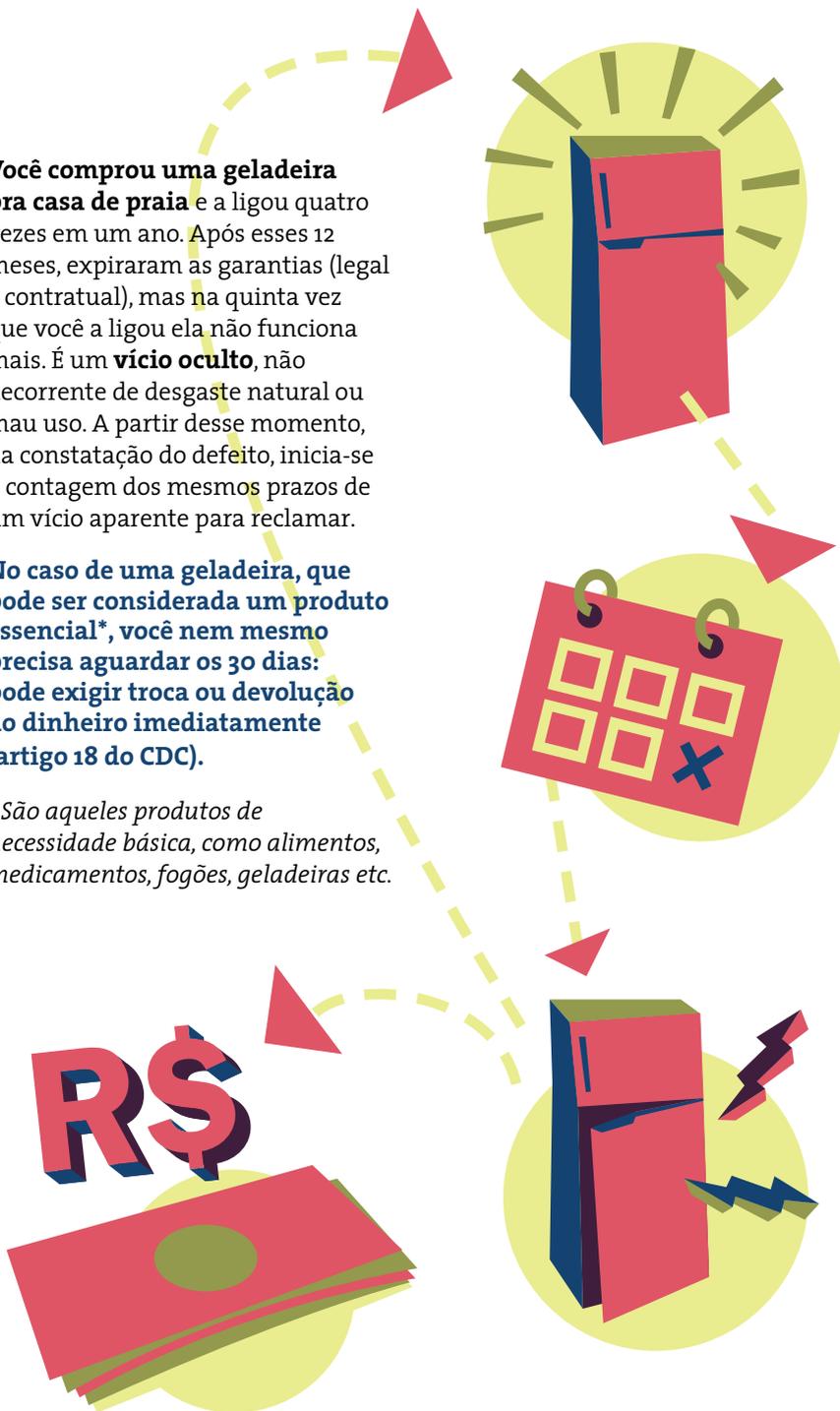


**POR
EXEMPLO**

Você comprou uma geladeira pra casa de praia e a ligou quatro vezes em um ano. Após esses 12 meses, expiraram as garantias (legal e contratual), mas na quinta vez que você a ligou ela não funciona mais. É um **vício oculto**, não decorrente de desgaste natural ou mau uso. A partir desse momento, da constatação do defeito, inicia-se a contagem dos mesmos prazos de um vício aparente para reclamar.

No caso de uma geladeira, que pode ser considerada um produto essencial*, você nem mesmo precisa aguardar os 30 dias: pode exigir troca ou devolução do dinheiro imediatamente (artigo 18 do CDC).

** São aqueles produtos de necessidade básica, como alimentos, medicamentos, fogões, geladeiras etc.*





ONDE VOU BUSCAR A SOLUÇÃO: COM O FABRICANTE OU COM O COMERCIANTE?

Como exigir seus direitos:

De acordo com o artigo 18 do CDC, no caso de o produto ter defeito, o consumidor deve comunicá-lo ao fornecedor, que pode ser tanto o fabricante como o comerciante. O CDC entende que ambos são responsáveis pelo problema, embora não seja difícil encontrar lojas que tentam se eximir da responsabilidade, empurrando para que o consumidor busque o fabricante ou a assistência técnica.

O consumidor deve saber que há decisão na Justiça que diz que, caso haja assistência técnica no município, o consumidor deve procurá-la ao invés da loja. O Idec, entretanto, não concorda com o posicionamento, que acaba limitando o direito de escolha do consumidor.

SENTINDO-SE MAIS SEGURO AGORA?

Esses são seus direitos, consumidor. Quanto o assunto é compra de produtos, utilize esta cartilha para se manter informado e defenda seus direitos.

Quer saber mais?

Se mesmo com essas dicas você ainda não conseguiu sanar as suas dúvidas, o site do Idec possui uma série de outras informações que podem ajudar a solucionar o seu problema. Acesse:

www.idec.org.br/abcdoconsumidor

Código de defesa do consumidor na íntegra

Consulte o Código de Defesa do Consumidor na íntegra.

Dicas e direitos do consumidor na troca de produtos

Conjunto de dicas e direitos do consumidor relacionados à troca de produtos.

Passo a passo de como exigir seus direitos

Passo a passo de como exigir seus direitos no relacionamento com o fabricante ou fornecedor.



Modelos de carta para notificações extra judiciais

Modelos de cartas oficiais para registro das reclamações e notificações extrajudiciais.

Idec orienta (somente associados)

Ferramenta de autoatendimento do Idec, com orientações e encaminhamentos para problemas de consumo. Acesse:

www.idec.org.br/idecorienta

Fale conosco (somente associados)

Orientações personalizadas, embasadas no Código de Defesa do Consumidor, por email ou por telefone. Acesse:

www.idec.org.br/faleconosco

idec
Instituto Brasileiro de
Defesa do Consumidor

www.idec.org.br

Siga o Idec

