

CENTRO DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA DE TERESINA – CET
CURSO DE BACHARELADO EM DIREITO



CARTILHA DO CONSUMIDOR:
CONHECENDO E PRATICANDO SEUS DIREITOS

**CENTRO DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA DE TERESINA – CET
CURSO DE BACHARELADO EM DIREITO**

**CARTILHA DO CONSUMIDOR:
CONHECENDO E PRATICANDO SEUS DIREITOS**

TERESINA – PI
2020

APRESENTAÇÃO

O Direito do Consumidor está estabelecido na Lei nº 8.078/90, bem como os deveres do fornecedor de bens e serviços, mantendo assim o equilíbrio entre as partes envolvidas.

Com o objetivo de proteger, conscientizar e melhorar as relações de consumo é que foi criada essa cartilha para que a mesma possa servir de guia prático a defesa de direitos e deveres de consumidor e fornecedor. Sabendo que é com informação de qualidade que a cidadania se concretiza, é preciso que haja esclarecimento e reflexão acerca da participação no regime democrático, para que assim o cidadão possa defender e garantir seus direitos. Nesse sentido, essa cartilha tem como propósito esclarecer ao público consumidor, os caminhos e meios para entender e defender seus direitos.

**CENTRO DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA DE TERESINA – CET
CURSO DE BACHARELADO EM DIREITO**

RUA RIO GRANDO DO NORTE BAIRRO PIRAJA TERESINA - PI

CORDENAÇÃO : DANIELA FREITAS

ACADÊMICOS:

LÊDA CAVALCANTE PAES LANDIM

DOMINGAS DE ALMEIDE NASCIMENTO

CONCEIÇÃO DE MARIA ANDRADE DE OLIVEIRA

ESTELA REGINA ALVES DA SILVA

ELVIS NATAL BEZERRA DE BRITO

EDÇÃO DE CAPA :

SUMARIO

1 CONSUMIDOR

2. FORNECEDOR

3. PRODUTO

3.1 PRODUTO DURÁVEL

3.2 PRODUTO NÃO DURÁVEL

4. SERVIÇO

4.1 SERVIÇO DURÁVEL

4.2 SERVIÇO NÃO DURÁVEL

4.3 SERVIÇO PÚBLICO

5. RELAÇÃO DE CONSUMO

6. PRODUTOS IMPRÓPRIOS PARA A VENDA

7. DOS DIREITOS

7.1 DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR PREVISTOS NO CDC

8. PRÁTICAS ABUSIVAS E PROIBIDAS PELO CDC

9. DIREITOS CONSAGRADOS NAS DEMAIS LEGISLAÇÕES

10. DAS PROIBIÇÕES

11. PUBLICIDADE

12. CONTRATOS ABUSIVOS

13. DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA

13.1. DIREITOS DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA

14. COMO E ONDE RECLAMAR.

1. CONSUMIDOR

É aquele que compra, adquire ou paga por serviços, mercadorias, bens de utilização própria ou de sua família.

Também é considerado consumidor as vítimas de acidentes causados por produtos defeituosos, mesmo que não os tenha adquirido (art. 17, CDC), bem como ainda as pessoas expostas às práticas abusivas previstas no Código do Consumidor, como, por exemplo, publicidade enganosa ou abusiva (art. 29, CDC). Qualquer produto que você consuma ou serviço que você contrate, desde a compra de uma balinha até o serviço de um amolador de tesouras, torna você um consumidor.

2. FORNECEDOR

É toda pessoa física ou jurídica, que desenvolve atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos e prestação de serviços.

3. PRODUTO

É toda mercadoria comercializada que pode ser classificada em:

3.1. Produto durável:

Aquele que pode ser utilizável por um longo período de tempo. Como: eletrodoméstico, veículo...

3.2. Produto não durável:

Aquele que se extingue com o uso ou é utilizado em um curto período de tempo. Como: alimentos, produto de limpeza...

4. SERVIÇO

É o conjunto de atividades realizadas por uma pessoa ou uma empresa para atender as expectativas e necessidades do consumidor, pode ser classificada em:

4.1. Serviço durável:

Não desaparece com o uso, por exemplo uma construção, uma prótese dentária...

4.2. Serviço não durável:

Dura menos tempo, como serviço de limpeza, lavagem de carros...

4.3 Serviço público

É todo aquele prestado pela administração pública. São os serviços de saúde, educação, transporte coletivo, água, luz, esgoto, limpeza pública, asfalto... O Governo estabelece as regras e controla esses serviços que são prestados para satisfazer as necessidades das pessoas. Os serviços públicos são prestados pelo próprio governo ou o governo contrata empresas particulares que prestam serviços. São obrigados a prestar serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos. Nós, consumidores e cidadãos, pagamos para ter serviços públicos de qualidade, por isso temos o direito de exigir.

5. RELAÇÃO DE CONSUMO

É toda relação jurídica obrigacional que vincula consumidor e fornecedor tendo como objeto a prestação de serviços ou aquisição de produtos.

Entende-se que para alguém vender, é preciso ter pessoas interessadas em comprar. Ou para alguém comprar um produto é preciso ter alguém para vender. Essa troca de dinheiro por produto ou serviço, entre o fornecedor e o consumidor, é uma relação de consumo.

6. PRODUTOS IMPRÓPRIOS PARA VENDA:

- com prazo de validade vencida;
- danificados;
- alterados;
- falsificados;
- sem peças para reposições disponíveis para venda;
- perigosos;
- nocivos a vida ou a saúde;
- bem como aqueles que desrespeitem as normas de fabricação, distribuição ou apresentação;
- inadequados para o fim a que está destinado.

7. DOS DIREITOS

7.1. Direitos básicos do consumidor previstos no CDC:

Advoga o art. 6º, do Código de Defesa do Consumidor (CDC), que todos têm direitos a:

1.1. Proteção à vida e a saúde, por conseguinte antes de comprar um produto ou utilizar um serviço a pessoa deve ser avisado, pelo fornecedor, dos possíveis riscos que podem oferecer à sua saúde ou até mesmo sua segurança, assim, todo consumidor tem direito de ser avisado pelo fornecedor, dos riscos que um produto ou serviço possa oferecer à sua vida ou à sua saúde.

1.2. Educação para o consumo, ou seja, tem o direito de receber orientações sobre o consumo adequado e correto dos produtos e serviços prestados;

1.3. Liberdade de escolha de produtos e serviços, o consumidor tem todo o direito de escolha do produto ou serviço;

1.4. Informação. Todo produto deve trazer informações claras e

objetivas acerca da quantidade, peso, composição, preço, riscos que apresenta e como utilizá-lo;

1.5. Proteção contra publicidade enganosa e abusiva. O consumidor tem o direito de exigir que tudo o que for anunciado seja cumprido;

1. 6. Proteção contratual;

1.7. Indenização Quando o consumidor for prejudicado tem o direito de ser indenizado por quem lhe vendeu o produto ou lhe prestou o serviço, inclusive por danos morais;

1. 8. Acesso à Justiça;

1. 9. Facilitação da defesa dos seus direitos O Código de Defesa do Consumidor facilitou a defesa dos direitos do consumidor;

1. 10. Qualidade dos serviços públicos;

8. PRATICAM ABUSIVAS E PROIBIDAS PELO CDC:

Conforme o art. 39, do CDC existem muitas práticas abusivas que o fornecedor não pode fazer, pois as mesmas são proibidas por lei, como:

- venda casada (condicionar a venda de produtos ou serviços à compra de outro produto)

- enviar produtos ou fornecer serviços não solicitados pelo consumidor;

- Esconder um produto e dizer que o mesmo está em falta;

- O fornecedor não pode prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou posição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços.

- Exigir do consumidor vantagens exageradas ou desproporcionais em relação ao compromisso que ele esteja assumindo na compra de um produto ou na contratação de um serviço;

- Não pode o fornecedor difamar o consumidor por ter ele praticado um ato no exercício de um direito seu;

- Elevar, sem justa causa, os preços de produtos e serviços;

- repassar informações sobre consumidor sem sua autorização expressa

- aumentar o preço dos produtos ou serviços depois de contratados de usar índice de reajuste diferente do que é o definido em lei de contrato.

9. DIREITOS CONSAGRADOS NAS DEMAIS LEGISLAÇÕES

O Serviço de energia elétrica de acordo com o CDC, é direito do consumidor receber serviços adequados eficientes seguro e contínuos. Somente por motivo fortuito (apagões avisados previamente,etc) ou de força maior (tempestades, raios,. Etc..)é que poderá haver interrupção no fornecimento do serviço. O consumidor pagará seu consumo de energia elétrica por meio de nota fiscal de consumo, onde constará a quantidade de energia consumida e o valor ser pago, podendo ainda escolher a data de pagamento de sua conta.

Apenas a Agencia Nacional de Energia Elétrica (ANEEL) pode autorizar aumento na tarifa de energia elétrica.

Os serviços de telefonia usados pelo consumidos devem ser detalhados na fatura. A prestadora pode oferecer outros serviços, como identificação de chamadas em espera, porem, so podem ser cobrados se autorizado pelo consumidor.

O consumidor tem o direito de questionar as ligações cobradas e que não efetuou. Ocorrendo alguma cobrança indevida, o consumidor tem direito a restituição da quantia paga em excesso (em dobro e com atualização monetária).

A suspensão de serviço de telefonia pode ocorrerem caso de falta de pagamentos, sendo sendo o consumidor avisado com antecedência. A suspensão ocorre parcial, nela o consumidor so recebe ligações e não pode realiza-las, suspenso o serviço após 30 dias sem pagamento;

10. DAS PROIBIÇÕES

Proibições no comércio de bens e serviços:

Não podem ser colocados a venda produtos impróprios para o consumo pelo fornecedor;

Não podem ser adotada praticas que prejudiquem o consumidor;

Produtos impróprios para venda:

- com prazo de validade vencida;
- danificados;
- alterados;
- falsificados;
- sem peças para reposições disponíveis para venda;
- perigosos;
- nocivos a vida ou a saúde;
- bem como aqueles que desrespeitem as normas de fabricação, distribuição ou apresentação;
- inadequados para o fim a que está destinado.

11. PUBLICIDADE

A Lei proíbe a publicidade abusiva e enganosa, que apresentam falsas informações ou informações insuficientes que podem levar o consumidor ao erro. O anúncio sobre um produto ou serviço deve ser divulgado de modo que o consumidor identifique de imediato que se trata de uma propaganda.

12 CONTRATOS ABUSIVOS

Todo contrato deve ser escrito de forma clara e legível para que o consumidor entenda o que esta assinando.

São proibidas as seguintes situações em clausulas contratuais que:

Vinculam o fornecedor de assumir possíveis prejuízos causados ao consumidor ou que diminua sua responsabilidade;

Transferir responsabilidades para terceiros;

Inverter o ônus da prova em prejuízo ao consumidor; Atribuir ao consumidor obrigações injustas e abusivas;

Deixar ao fornecedor a opção de concluir ou não com o contrato, sem

igual direito ao consumidor.

13. DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA

Conforme a Lei 13.146/2015, pessoa com deficiência é aquela que tem impedimento de longo prazo, de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, o qual em interação com uma ou mais barreiras, pode obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdade de condições com as demais pessoas.

13.1 Direitos da pessoa com deficiência:

- Atendimento prioritário;
- Educação especial;
- Saúde;
- Isenções fiscais;
- Acessibilidade;

14. COMO E ONDE RECLAMAR:

PROCURE O FORNECEDOR

Muitas empresas já possuem o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC, que atende às reclamações e procuram resolver o problema. Você pode encontrar o telefone do SAC nas embalagens dos produtos. Quando for reclamar conte, em detalhe, tudo o que aconteceu, para ajudar a resolver seu problema. Leve a nota fiscal, pedidos, certificado de garantia, contrato, recibos e outros documentos que tiver. Depois de reclamar, guarde com você a prova de sua queixa: protocolo, código de reclamação, etc. Não se esqueça de anotar o nome e o cargo da pessoa que o atendeu. Guarde sempre a nota fiscal dos produtos que você comprou e os recibos dos valores que pagou em caso de prestação de serviços. Só com estes documentos você pode reclamar, como por exemplo, um produto com defeito ou de um serviço mal feito.

PROCON / TERESINA

Rua Lindolfo Monteiro, 911, CEP 64049-440, Fátima

Teresina - PI

(86)3216 - 4550 - E-mail: procon@mppi.mp.br

