

Consumidor Consciente



 **151**



PROCON
CRICIÚMA





CONSUMIDOR CONSCIENTE E RESPONSÁVEL

Em algum momento, toda pessoa se torna um consumidor. Para que você seja um “bom consumidor”, é importante conhecer as leis que regem as relações de consumo. A Lei Federal 8.078/1990, o Código de Defesa do Consumidor (CDC), é a legislação que estabelece direitos e deveres, além de outras disposições, referentes tanto aos consumidores quanto aos fornecedores.

CONSUMIDOR: QUEM É?

Consumidor é toda pessoa - física ou jurídica - que compre ou adquira um produto ou serviço. O conceito é fornecido pelo Código de Defesa do Consumidor. Você, sua família, vizinhos e amigos, todos são consumidores.

O QUE É FORNECEDOR?

Também é qualificado pelo Código de Defesa do Consumidor, sendo toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividades de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, distribuição ou comercialização de produtos e prestação de serviços.

O QUE É UM PRODUTO?

Pelo CDC, produto é qualquer bem, móvel ou imóvel e material ou imaterial. É um conjunto de atributos, constituído através do processo de produção, para atendimento de necessidades reais ou simbólicas, que pode ser negociado no mercado, mediante um determinado valor de troca, quando, então, se converte em mercadoria. É tudo o que for comprado para uso próprio ou de outrem.

O QUE É UM SERVIÇO?

Também tem conceito previsto no Código. Pode ser considerada qualquer atividade desempenhada por uma pessoa, a pedido de outra. Alguns são de caráter público, tais como: água, luz e segurança. Serviços em geral, como dentista, lavanderia, telefonia também são considerados para as finalidades legais.

O QUE É RELAÇÃO DE CONSUMO?

Trata-se do vínculo que é formado entre consumidor e fornecedor quando se efetiva a compra de um produto ou contratação de um serviço. É a partir desse vínculo que se aplicam as disposições do Código de Defesa do Consumidor.





O QUE É UM CONTRATO?

É um acordo, um ajuste de vontades de duas ou mais pessoas (**fornecedor e consumidor**). É resguardado pela segurança jurídica, visando estabelecer uma regulamentação entre as partes. O fornecedor entrega o produto ou realiza o serviço dentro das cláusulas acordadas, e o consumidor paga o valor estabelecido.

Os contratos, basicamente, são regulamentados pelo Código Civil, podendo, algumas espécies, serem encontradas em outras legislações.

O QUE É UMA NOTA FISCAL?

É um documento, de caráter obrigatório, que deve ser disponibilizado pelo fornecedor na ocasião da venda de um produto ou da prestação de um serviço. É o que prova a relação de consumo, com data e discriminação da compra.

A **NOTA FISCAL**, não apenas documenta a transação, serve também para o recolhimento de impostos e como meio de garantia para o consumidor resguardar seus direitos.



PROPAGANDA ENGANOSA E ABUSIVA

A publicidade igualmente é regulamentada no Código de Defesa do Consumidor, sendo que são proibidas as enganosas e as abusivas.

Enganosa: Qualquer informação inteira ou parcialmente falsa, ou por qualquer outro modo, mesmo por omissão, capaz de induzir em erro o consumidor a respeito da natureza, características, qualidade, quantidade, propriedades, origem, preço e quaisquer outros dados sobre produtos e serviços. Um **exemplo** a ser considerado são os anúncios de hambúrgueres, em que é anunciado em foto um sanduíche robusto, bonito e, na hora da entrega, vem um com carnes pequenas, sem a salada e afins.

Abusiva: A publicidade discriminatória de qualquer natureza, a que incite à violência, explore o medo ou a superstição, se aproveite da deficiência de julgamento e experiência da criança, desrespeite valores ambientais, ou que seja capaz de induzir o consumidor a se comportar de forma prejudicial ou perigosa à sua saúde ou segurança.

Em um caso real de publicidade abusiva, uma empresa que fabrica pilhas, por anunciar que as suas seriam melhores que as demais, foi condenada por direcionar sua publicidade ao público infantil, que não tem discernimento para escolher quais os melhores produtos e até mesmo por não ser recomendável seu contato com tais produtos, por conta dos componentes químicos perigosos.

Observação: a publicidade é enganosa por omissão quando deixar de informar sobre dados essenciais do produto ou serviço.

PRAZO DE VALIDADE

É o tempo de duração dado às comidas, bebidas, remédios, tintas e outros itens perecíveis antes de serem considerados inadequados para venda ou consumo, sem que apresentem riscos à segurança e à saúde.

O fornecedor não pode comercializar produto já vencido, trata-se de prática abusiva prevista no Código de Defesa do Consumidor.



DIREITOS DOS CONSUMIDORES

É um conjunto de regras voltadas a protegerem o consumidor de práticas abusivas e enganosas por parte de fornecedores de produtos ou serviços.

Essas regras estão previstas no Código de Defesa do Consumidor, que estabelece quais são os deveres e as obrigações que cada parte deve observar, e quais punições e penalidades serão aplicadas no caso de descumprimento.



DIREITOS BÁSICOS DOS CONSUMIDORES

- Adquirir produtos e utilizar serviços seguros que não ofereçam risco à saúde e sejam de qualidade;
- Receber a informação clara, precisa e ostensiva, quanto à composição do produto, suas características, qualidades, quantidades, preço e prazo da validade da garantia;
- Receber a nota fiscal;
- Exercer o direito à garantia;
- Trocar produtos defeituosos.

O DIREITO DE RECLAMAR PELOS VÍCIOS

O direito de reclamar pelos vícios (**DEFEITOS**) aparentes ou de fácil constatação vence em:

- 30 (trinta) dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos não duráveis;
- 90 (noventa) dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos duráveis.

Observação: Inicia-se a contagem do prazo decadencial a partir da entrega efetiva do produto ou do término da execução dos serviços.



TROCA DE PRODUTO

Pelo CDC é possível a troca do produto nas seguintes ocasiões:

Compra realizada por catálogo/internet/fora do estabelecimento: O consumidor que realizar a compra nestas condições tem o prazo de 07 (sete) dias, a contar da data da assinatura ou do recebimento do produto para se arrepender da compra e devolver o produto.

Vício do produto: Após 30 (trinta) dias de efetuada a reclamação ao fornecedor, o consumidor pode solicitar por sua livre escolha conforme dispõe o CDC:

- 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 aludidos vícios;
- IV - A restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos.

DEFEITO NO SERVIÇO PRESTADO

Quando o defeito for decorrente da prestação de serviço, o consumidor pode exigir alternativamente e à sua escolha, conforme as disposições do CDC:

I - A reexecução dos serviços, sem custo adicional e quando cabível;

II - A restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;

III - o abatimento proporcional do preço.

Observação: Os serviços poderão ser reexecutados por terceiros devidamente capacitados por conta e risco do fornecedor. Ainda são **impróprios** os serviços que se mostrem inadequados para os fins que razoavelmente deles se esperam, bem como aqueles que não atendam as normas regulamentares de prestabilidade.



DICAS

- **Conheça (e exija) seus direitos.** Leia o Código de Defesa do Consumidor pelo menos uma vez. Nota fiscal, termo de garantia, cumprimento de prazos, controle de validade, selos de certificação, boa qualidade e bom atendimento são itens pelos quais você paga. Exija isso!
- **Exija comprovante fiscal.** É mais do que um simples pedaço de papel. Você assegura seus direitos em caso de reclamação, ajuda a combater a sonegação, a gerar empregos e impostos, além de facilitar o controle das suas próprias contas.
- **Compre preferencialmente à vista se possível.** Há muitas razões para isso: melhores preços e condições, melhor atendimento, força de negociação e muito mais, mas a principal razão é outra: quem compra à vista não se endivida.
- **Controle a validade e a qualidade dos produtos.** A melhor maneira de preservar o dinheiro é não desperdiçar. Boas compras ajudam a preservar seu dinheiro. Quer comprar? Alguém quer vender. Use seu poder de consumidor. Exija qualidade!
- **Não compre por impulso.** Planejamento e autocontrole são palavras-chave. Para o mercado, faça lista de compras. Quando comprar vestuário, compre o que for usar, não o que os vendedores disserem que fica bem em você. Pensou em comprar? Dê mais uma caminhada. Pesquise. Compare. Negocie. Valorize o seu dinheiro. Ficou em dúvida? Não compre!

- **Não gaste mais do que ganha.** Consumo consciente e responsável começa pelo respeito ao próprio bolso. O limite dos gastos deve ser o da própria renda. Não consegue ganhar mais? Gaste menos!
- **Seja responsável com a natureza e o planeta.** Valorize produtos de fornecedores certificados, de baixo consumo, feitos com material reciclado ou reciclável. Ao descartar produtos, seja seletivo, especialmente com pilhas, baterias e similares. Aproveite os descontos oferecidos nos estabelecimentos para desestimular o uso de sacolas plásticas. Faça a sua parte. Seu bolso também agradece.
- **Seja responsável com a sociedade.** Na hora de escolher um produto ou fornecedor, lembre-se de que por trás das falsificações, da informalidade, dos produtos de origem desconhecida e da pirataria pode haver crimes, trabalho escravo, desemprego, desrespeito à natureza e à dignidade humana. Consumidor responsável estimula e prestigia o comércio e as indústrias responsáveis.





PROCON

CRICIÚMA

 151



Rua Henrique Lage, 267 - Centro - CEP: 88801-010 - Criciúma/SC
procon@criciuma.sc.gov.br

procon.criciuma.sc.gov.br

 [@procon.criciuma.sc](https://twitter.com/procon.criciuma.sc)

 [/ProconCriciuma](https://facebook.com/ProconCriciuma)