CANAIS DE ATENDIMENTO

Telefone
(46) 3902-1289
(46) 3902-1325

WhatsApp
(46) 9 9107-6394

E-Mail
procon@patobranco.pr.gov.br

Endereço
Rua Araribóia, 185, Centro
Pato Branco-PR | 85.501-260

Horário de Atendimento
Segunda à Sexta-feira
Das 8h30 às 11h30
Das 13h30 às 17h

www.patobranco.pr.gov.br/procon

PREFEITURA DE
PATO BRANCO

PROCON
PATO BRANCO

12 DICAS
PARA
CONSUMIDORES

Prefeitura Municipal de Pato Branco
Coordenadoria de Defesa do Consumidor
Procon Pato Branco

PREFEITURA DE
PATO BRANCO

PROCON
PATO BRANCO

1- Sempre solicitar um comprovante de compra, prestação de serviços (extrato de pagamento; nota fiscal; recibo), é um direito seu e um dever do fornecedor. Este documento é a sua garantia.

2- Fique sempre atento a garantia e aos prazos pelo fornecedor/prestador de serviços. Nos casos dos bens não duráveis (roupas, alimentos, cosméticos, calçados) a garantia estabelecida é de 30 dias. Nos casos dos bens duráveis (imóveis, eletrodomésticos, sofá, cama) a garantia estabelecida é de 90 dias. Além da garantia legal (Art.26 do Código de Defesa do Consumidor), existe a garantia contratual que deve ser comprovada através da clausula especificada em contrato.

3- Constatado o vício de produto de garantia, o fornecedor tem o prazo de 30 dias para a solução do problema nos termos do arti. 18 §1° do código de defesa do consumidor. Ao final do prazo, caso não prestada a devida assistência, o consumidor pode exigir, alternativamente e a sua escolha a susbtituição do produto, a restituição da quantia paga ou ainda o abatimento proporcional do preço (Art.18 §1° incisos I, II e III do CDC).

4- A garantia contratual, não é uma obrigação, mas quando adquirida ela complementa a garantia legal. No termo de garantia deve conter explicação do que está garantido, qual o seu prazo e qual o lugar que deve ser exigido. A não entrega do termo de garantia devidamente preenchido, constitui crime previsto no art. 74 do Código de Defesa do Consumidor.

5- Você sabia que existe diferença prática entre compras presenciais em lojas físicas e compras online? Compras em lojas físicas (presencialmente) não existe direito ao arrependimento, sendo necessária a existência de vício ou defeito para a troca do produto. Quando não há, fica a critério do fornecedor. Compras realizadas de forma remota (online): o código de defesa do consumidor garante o direito do arrependimento, ou seja, a troca do produto mesmo que não apresente defeito algum. Mas fique atento o prazo para arrependimento é de 7 dias (Art.49 do Código de Defesa do Consumidor).

6- No caso de contratação de empréstimos consignados, principalmente para aposentados e pensionistas do INSS, é seu direito: acesso a todas as informações (valor total do fincanciado, prazo e período das prestações, taxa mensal e anual de juros). Recebimento de uma via do contrato. Sigilo das informações (qualificação, dados pessoais, número de conta). Ao identificar no extrato do benefício algum empréstimo não solicitado, contate o PROCON de Pato Branco - PR.

7- Se sentiu perturbado por chamadas em excesso, em horários inadequados ou cobranças de forma abusiva? Denuncie através do site **www.naomeperturbe.com.br**. As companhias telefônicas de internet, empresas de telemarketing, televendas, devem se atentar aos horários das chamadas e quantidades de ligações. Permanecendo as ligações execessivas procure o PROCON de Pato Branco - PR.

8- Quitado o débito, você sabe qual o prazo para retirada das restrições de seu nome? A empresa tem o prazo de 5 dias para retirar o nome do consumidor do banco de dados dos cadastros de inadimplentes, após o pagamento de dívida. Além disso, é seu direito um recibo de quitação da dívida.

9- Não é permitida a cobrança de dívida, de forma que ameace ou faça o consumidor passar vergonha ou constrangimento em público (Art. 42, CDC).

10- Suas faturas de água e luz vieram com valor excessivo em relação aos meses anteriores mesmo mantendo seus hábitos normais de consumo? É um direito seu pedir a revisão. Antes de cobrar o excesso as companhias de tratamento de água e esgoto e as distribuidoras de energia (Sanepar e Copel) devem enviar um técnico até o imóvel para verificar a possível irregularidade/falha na prestação dos serviços.

11- A cada 12 meses o consumidor tem o direito de pedir a suspensão dos serviços regulados pela Anatel (internet. Telefonia e TV por assinatura) por no mínimo 30 dias e no máximo 120 dias sem custo algum. (resolução n°614/2013; n°426/2005; n° 488/2017, todas da Anatel)

12- Para comprar um produto ou contratar um serviço, o consumidor não pode ser obrigado a comprar ou contratar outro. Isso chama-se **venda casada**, e é proibido por lei.