

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

12 DICAS PARA FORNECEDORES E PRESTADORES DE SERVIÇOS

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



PREFEITURA DE
PATO BRANCO



PROCON
PATO BRANCO



PREFEITURA DE
PATO BRANCO



PROCON
PATO BRANCO

1- É direito do fornecedor, ter o prazo de 30 dias para sanar os vícios do produto/serviço antes de efetuar sua troca, o abatimento no preço ou a devolução do valor pago por este - (Art. 18, §1º, CDC).

2- É possível estabelecer valores diferenciados nos produtos de acordo com a forma de pagamento (dinheiro ou cartão), desde que previamente informado ao consumidor – Lei Federal 13.455/2017.

3- Fica a critério do fornecedor realizar a troca de produtos sem vício, quando comprados presencialmente.

4- Em caso de vício de produto/serviço, a responsabilidade do fornecedor é solidária com o fabricante – (Art. 7º, § único, c/c Art. 18, caput, CDC).

5- É dever do fornecedor cumprir oferta, propaganda ou promoção que tenha anunciado nos meios de comunicação ou que estejam expostos visivelmente no estabelecimento comercial – Art. 30, CDC.

6- É dever do fornecedor disponibilizar uma cópia do Código de Defesa do Consumidor, assim como o número telefônico de atendimento do PROCON em seu estabelecimento – Lei Federal 12.291/2010 e Lei Estadual 17.005/2011.

7- É possível aumentar os valores desde que previamente autorizados pelo consumidor.

8- A garantia contratual (aquela fornecida pela loja) é complementar à garantia legal e não é obrigatória, sendo que o fornecedor pode concedê-la ou não.

9- Uma vez prestado o serviço ou entregue um produto a quem não solicitou, o consumidor poderá retê-lo (produto/serviço) sem pagar nada por isso, equiparando-se à amostra grátis – Art. 39, § único, CDC.

10- Quando realizado orçamento prévio, é obrigatório conter dados de quantidade de produto, qualidade, forma de pagamento e outras especificações, e este valerá por 10 (dez) dias, salvo qualquer outra estipulação em contrário -art. 40, caput e §1º, cdc.

11- Na cobrança de dívidas, o fornecedor não pode expor o consumidor de forma que o ameace ou o faça passar por constrangimento em público. É crime ameaçar, expor ao ridículo ou, injustificadamente, interferir no trabalho ou lazer do consumidor para cobrar uma dívida (art. 71, cdc).

12- O fabricante, o construtor, o produtor ou importador só não será responsabilizado, quando provar que não colocou o produto no mercado, ou, que, embora haja colocado o produto no mercado, o defeito inexiste, ou ainda, comprovar a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (art. 12, §3º, cdc).