#### POLÍTICA DE TROCA

A troca sem a presença de vício/defeito do produto ou do serviço não é obrigatória, é uma liberalidade do fornecedor.

- Para reclamar sobre vícios dos produtos ou serviços não duráveis você terá o prazo de 30 (trinta) dias e para bens duráveis 90 (noventa) dias.
- Bens duráveis: São aqueles passíveis de várias utilizações, ex: carro, moto, tv, bicicleta;
- Bens não duráveis: São aqueles não passíveis de várias utilizações, ex: alimentos, bebidas, descartáveis, perfume.

## Caso o fornecedor não sane o vício/defeito em até 30 dias, o consumidor pode exigir:

- · A substituição do produto por um novo em perfeitas condições de uso;
- · A reexecução do serviço ou a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos; ou, o abatimento proporcional do preço.

**Obs:** Quando se tratar de vício oculto, o prazo iniciará no momento em que ficar evidenciado o vício/defeito.



#### **ATENÇÃO**

A loja não é obrigada a trocar uma mercadoria sem problemas, só porque você se arrependeu de comprar ou porque não serviu. A não ser que, na hora da compra, a loja tenha oferecido a possibilidade de troca.

#### GARANTIA CONTRATUAL

Completa a legal e é dada pelo próprio fornecedor. Chama-se Termo de Garantia (Art. 50, CDC).

# NA HORA DE COMPRAR, SE LIGA!

Ao adquirir qualquer produto ou serviço, exija a nota ou cupom fiscal. Este comprovante é o seu termo de garantia.

Ao comprar através de catálago, telefone ou internet, o consumidor terá o direito de se arrepender da compra ou da contratação do serviço, mesmo que não apresente vício ou defeito, no prazo de 07 dias, a contar da assinatura do contrato, ou do recebimento do produto.

O consumidor inadimplente não poderá ser exposto ao ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça. Caso o consumidor seja cobrado indevidamente na sua fatura de cartão de crédito, fatura de serviços essenciais (luz, água, telefonia) ou qualquer tipo de serviço não contratado terá direito a restituição em dobro, com juros e correção monetária.

#### · CLÁUSULAS CONTRATUAIS ABUSIVAS

São caracterizadas quando estabelecem obrigações consideradas abusivas, que colocam o consumidor em desvantagem exagerada ou é incompatível com a boa-fé ou a equidade.

- (I) ofender os princípios fundamentais do sistema jurídico a que pertence;
- (II) restringir direitos ou obrigações fundamentais inerentes
- à natureza do contrato de modo a ameaçar seu objeto ou o equilíbrio contratual;
- (III) mostrar-se excessivamente onerosa para o consumidor, considerando-se a natureza e o conteúdo do contrato, o interesse das partes e outras circunstâncias peculiares ao caso.

Nunca assine o contrato sem antes ler todas as suas cláusulas, principalmente as que dizem respeito aos seguros de saúde. É muito importante conhecer os tipos de reajustes: o anual e o por faixa etária, como também o percentual aplicado pela Agência Nacional de Saúde - ANS. Esclareça ainda dúvidas sobre a cobertura contratual: as doenças cobertas, carências, limite geográfico, reembolso e forma de rescisão contratual.

# CARTILHA DO CONSUMIDOR

ENTENDENDO SEUS DIREITOS E DEVERES



5



4

#### CONSUMO

É a utilização de produtos e serviços adquiridos para atender às necessidades físicas e psíquicas de satisfação, segurança, saúde, conforto e bem-estar do consumidor. O consumo está no dia-adia de todas as pessoas, pois desde que acordamos, e a todo o momento, consumimos alguma coisa: luz, água, transporte público, alimento, produtos e serviços dos mais variados tipos.

#### CONSUMIDOR

É toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final. Você comprou para usar, considere-se Consumidor!

#### FORNECEDOR

É toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, que desenvolve atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços. Adquiriu para vender ou prestar serviços visando lucro e com habitualidade, considere-se Fornecedor!

#### PRODUTO

É qualquer bem colocado à venda (mercadoria): um alimento, uma roupa, um imóvel (casa, terreno ou apartamento), uma bicicleta, uma geladeira, um sabonete etc.

#### SERVIÇO

É qualquer atividade colocada no mercado de consumo, realizada por uma empresa ou uma pessoa, de forma regular e habitual, para atender às necessidades de seus clientes ou usuários. O conserto de um aparelho de som, a pintura da casa, os serviços bancários, os serviços públicos, serviços particulares de saúde e educação são exemplos de servicos.

#### • O QUE É RELAÇÃO DE CONSUMO?

É a relação existente entre o consumidor e o fornecedor que ocorre através da oferta, publicidade, contratação e comercialização de produtos e serviços.

#### CONHEÇA SEUS DIREITOS

- Proteção à vida e à saúde os riscos do produto, para que o consumidor possa se prevenir contra acidentes.
- Educação para o consumo Todo cidadão tem direito de receber orientação sobre o consumo adequado e correto dos produtos e serviços que utiliza.
- · Proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, bem como as práticas comerciais abusivas É proibida a divulgação de informação falsa ou incompleta sobre produtos ou serviços, ou seja, discriminatória, a que incentive à violência, explore medo ou a superstição.
- Todo consumidor tem direito a uma reparação financeira quando o produto ou serviço provoca danos (prejuízos) decorrentes de fato atribuído ao fornecedor.
- · Todo consumidor deve exigir qualidade na prestação de serviços, como: transporte coletivo, energia elétrica e água tratada, e serviços de telefonia que sejam fornecidos de forma adequada, eficiente, segura e contínua quando essencial.
- · Todo produto deve conter informações como, por exemplo, quantidade, peso, composição, preço, manual sobre o modo de utilização, para isso, todas as informações sobre o produto ou serviço devem ser claras e estar disponíveis para os consumidores antes da compra.

#### **SABIA QUE:**

Para levar um produto o consumidor não pode ser obrigado a comprar outro.

Por exemplo: para levar o pão vai ter que comprar o leite ou para abrir uma poupança no banco vai ter que fazer um seguro de vida. Isso se chama "venda casada" e é proibido por lei.

#### **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.consumidor.gov.br

www.patobranco.pr.gov.br/procon

Robson Cantu Prefeito Municipal

**Elaine Dias Menegola**Diretora do PROCON - Pato Branco



