

3 **PRO  
CON  
SP**  
*ANOS*

# GUIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR



*PROJETO GRÁFICO, CAPA E ILUSTRAÇÕES*  
Carlos Alberto Damiano

Eliana Miuki Takemoto (ilustração Educação para o Consumo, pág. 7)

É permitida a reprodução total ou parcial, desde que citada a fonte.

**2ª Edição - Revista e ampliada**  
**São Paulo - agosto 2009**



**GOVERNO DO ESTADO  
DE SÃO PAULO**

*A informação é um direito fundamental da pessoa humana. No caso do consumidor, o ato de informar tem duplo alcance, pois, além de dotar o indivíduo de conhecimentos para que exerça sua cidadania plenamente, também cumpre função educativa.*

*Mesmo sendo uma lei de ampla aprovação da sociedade, o Código de Defesa do Consumidor - um dos instrumentos mais eficientes e harmônicos já escritos na história mundial das relações de consumo - necessita ser difundido com vigor reforçado nas camadas mais populares da sociedade, pois a luta por uma sociedade democrática e transparente passa, necessariamente, pelo acesso à Justiça.*

*A Fundação Procon-SP, órgão vinculado à Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania, cumpre esta importante função ao publicar o Guia de Defesa do Consumidor, em uma linguagem simples, transparente, objetiva e – mais importante – popular. É um trabalho cujo teor concentra toda experiência de 30 anos na interpretação das leis que protegem o consumidor das práticas abusivas.*



*Ao colocar o conhecimento de seus técnicos altamente capacitados a serviço das comunidades mais carentes, a Fundação Procon reforça ações importantes patrocinadas pelo governo de São Paulo, que visam organizar e promover uma sociedade mais justa, equilibrada e de respeito à diversidade.*

## **DIREITO DO CONSUMIDOR**

*A Fundação Procon de São Paulo, órgão vinculado à Secretaria da Justiça e Defesa da Cidadania tem por objetivos institucionais proteger e defender o cidadão consumidor, recebendo-o, ouvindo-o, atendendo-o, examinando seus documentos, enfim, orientando-o sobre os direitos do consumidor nos termos da Lei nº 8078, de 11 de setembro de 1990, Código de Defesa do Consumidor.*

*E, assim considerando que “a praça é do povo e o céu é do condor”, o Direito pertence ao povo, que como conjunto dos cidadãos, somente exercerá seus direitos se puder aprender o bem cultural mais importante e necessário para a convivência organizada, o Direito.*

*Em nosso tempo com relações de consumo tão presentes no dia a dia, o Direito do Consumidor precisa ser informado a todos.*



*Eis, uma versão popular, portanto para todos: Guia de Defesa do Consumidor Popular.*

## **FIQUE SABENDO O QUE É O CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

*É uma Lei que estabelece direitos e obrigações de consumidores e fornecedores, para evitar que os consumidores tenham qualquer tipo de prejuízo.*

*Todos somos consumidores, por isso devemos conhecer bem a lei que nos protege, quais são nossos direitos, deveres e como podemos reclamar toda vez em que nos sentirmos prejudicados. Mais conhecida como Código de Defesa do Consumidor (CDC), a Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990, veio com toda força para protegê-lo.*

*Este Guia foi feito para ajudar você, consumidor, a tirar suas dúvidas sobre consumo e sobre o Código de Defesa do Consumidor.*

*Assim, fica muito mais fácil evitar problemas.*



## DICAS PARA SER UM CONSUMIDOR BEM INFORMADO

### **VOCÊ SABE O QUE É CONSUMO?**

Consumo quer dizer comprar um produto ou contratar um serviço mediante pagamento.

### **O QUE É CONSUMIDOR?**

É qualquer pessoa ou grupo de pessoas que escolhe, compra e usa produtos ou serviços.

### **O QUE É FORNECEDOR?**

É toda pessoa ou empresa que vende ou oferece produtos e serviços pagos para os consumidores.

### **O QUE É RELAÇÃO DE CONSUMO?**

É a troca de dinheiro por produto ou serviço entre o consumidor e o fornecedor.



## ● PRODUTO

É qualquer coisa colocada à venda no comércio: um alimento, uma roupa, um imóvel (casa, terreno ou apartamento), uma bicicleta, uma geladeira, um sabonete, etc.



## ● SERVIÇO

É um trabalho que você paga para alguém fazer para você: conserto de um aparelho de som, do telhado de sua casa, etc Conta bancária, conta de água/esgoto, luz, telefone, gás, assim como um curso de informática, é também serviço.

## ● SERVIÇOS PÚBLICOS

São os de transporte coletivo, água, luz, telefone, etc prestados para satisfazer as necessidades das pessoas. É direito seu que eles sejam de boa qualidade e que você seja bem atendido.



## ● ATENÇÃO!

Quando você faz uma compra particular, um carro de um vizinho, por exemplo, você não está protegido pelo Código de Defesa do Consumidor. Isto porque ele não é um vendedor de carros, esta não é sua profissão, seu trabalho do dia-a-dia.

## CONHEÇA SEUS DIREITOS DE CONSUMIDOR

O Código de Defesa do Consumidor garante alguns direitos básicos na hora de comprar ou contratar um serviço. Conheça os principais.

### **DIREITO AO CONSUMO**

Você tem o direito a adquirir os bens ou serviços que garantam sua sobrevivência: alimentação adequada, vestuário, abrigo, cuidados de saúde, educação e saneamento básico.



### **DIREITO À ESCOLHA**

Você tem o direito de escolher os produtos e os serviços que desejar, com melhores preços e garantia de qualidade.

### **DIREITO À SEGURANÇA**

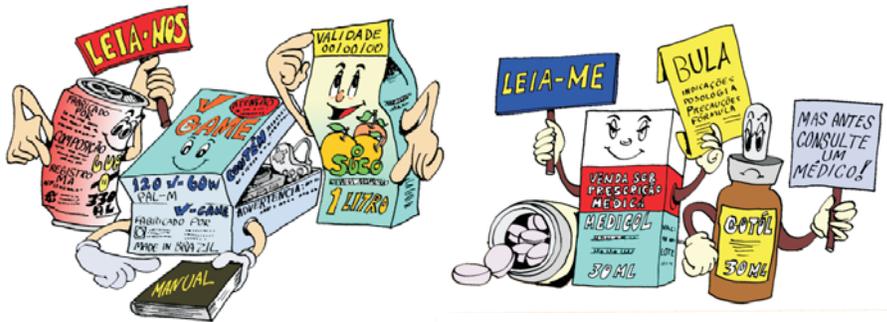
Você deve ser informado pelo fabricante sobre os produtos ou serviços que sejam perigosos para a saúde e a vida.



## DIREITO À INFORMAÇÃO

Todos produtos devem ter informações claras sobre sua quantidade, peso, composição, características, riscos à saúde, preço, modo de usar, etc.

Ao contratar um serviço, você tem direito a todas as informações sobre ele e a um orçamento escrito.



## DIREITO À EDUCAÇÃO PARA O CONSUMO

Você deve adquirir os conhecimentos e a experiência necessários para ser um consumidor informado, para que possa fazer suas compras, contratar serviços, assinar um contrato de forma correta e segura.

CONSUMINHO, personagem criado pela Fundação PROCON para ajudar nas atividades de educação para o consumo.



## **DIREITO CONTRA A PUBLICIDADE ENGANOSA E ABUSIVA**

Publicidade enganosa é aquela que mente sobre produtos ou serviços ou deixa de dar informações básicas ao consumidor, levando-o ao erro. Pode ser encontrada na televisão, no rádio, nos jornais, em revistas, na internet, etc.

Publicidade abusiva é a que pode provocar o medo, a discriminação, a violência ou prejudicar sua saúde ou segurança.



Lembre-se: o que foi anunciado deve ser cumprido!

## **DIREITO À PROTEÇÃO NOS CONTRATOS**

Quando duas ou mais pessoas assinam um acordo, fazem um contrato, assumem obrigações: direitos e deveres.

Se alguém apresentar um contrato já feito, este passa a ser chamado contrato de adesão.

Exemplos: contratos de bancos, de cursos de informática, etc.

Cuidado! Leia com atenção. Ele deve ter letras de fácil leitura, linguagem simples e destaque nas informações (cláusulas) que diminuam seus direitos. Você deve sempre ficar com uma cópia do contrato.

Se algo no contrato não for cumprido ou prejudicar você, o Código de Defesa do Consumidor determina a possibilidade de entrar com processo judicial.



## **DIREITO À INDENIZAÇÃO**

Sempre que for prejudicado por falsas informações, artigos de má qualidade ou adulterados ou, ainda, por serviços não satisfatórios, você tem o direito a ser indenizado por quem lhe vendeu o produto ou prestou o serviço.

## **DIREITO AO ACESSO À JUSTIÇA**



Se você tiver seus direitos violados, pode recorrer à justiça. Procure resolver seu problema em um Juizado Especial Cível\* mais perto de sua casa ou procure uma Assistência Jurídica Gratuita.

\* Até 20 salários mínimos sem advogado, e de 20 até 40 salários mínimos com advogado.

## **DIREITO A SER OUVIDO**

Quando se sentir prejudicado, você tem o direito de reclamar em um posto do Procon de sua cidade, Centro de Integração da Cidadania - CIC, em um Juizado Especial Cível ou a um advogado de sua confiança.

Os órgãos públicos têm Ouvidorias, que servem para receber suas reclamações.

## **DIREITO A UM MEIO AMBIENTE SAUDÁVEL**

Viver e trabalhar em um ambiente que não seja perigoso e que permita uma vida de bem estar e qualidade é um direito seu.

Lembre-se: você também é responsável pela conservação dos recursos naturais e proteção do meio ambiente.



## SAIBA QUE VOCÊ TEM DIREITO QUANDO...

### UM PRODUTO VEM COM “DEFEITO” DE FABRICAÇÃO

Se o produto estiver com defeito, a loja tem 30 dias para resolver o problema.

Procure uma assistência técnica. Se nesse prazo o “defeito” não for consertado você poderá escolher entre:

- trocar o produto, ou
- receber o dinheiro de volta, ou
- ter um desconto no preço.

Essas mesmas escolhas o consumidor poderá fazer sem esperar os 30 dias para o conserto, caso se trate de produto essencial ou se, mesmo consertado, o produto tiver seu valor diminuído.



## UM SERVIÇO É MAL PRESTADO

- Você pode escolher que:
- o serviço seja feito novamente sem qualquer custo, ou
  - receber de volta o valor pago, em dinheiro, ou
  - ter uma desconto no preço pago.

## NÃO ESQUEÇA!

A nota fiscal é um direito seu e sua maior garantia. Não deixe de exigí-la.

O Termo de Garantia, o manual de instrução e a relação da rede de assistências técnicas, em língua portuguesa, devem vir junto com o produto.

Guarde-os com cuidado!



## **PRAZOS PARA RECLAMAR**

Existem prazos para você poder reclamar sobre os “defeitos” dos produtos ou serviços fáceis de se notar. Eles são contados a partir da compra, do recebimento ou do término dos serviços.

- **30** (trinta) dias para produtos ou serviços não duráveis. Exemplo: alimentos, cabelereiro, etc.
- **90** (noventa) dias para produtos ou serviços duráveis. Exemplo: sapatos, roupas, eletrodomésticos, móveis, serviços de pintura, desentupimentos, etc.
- Se o “defeito” for difícil de se notar (vício oculto), os prazos para reclamar começam a ser contados da data em que o problema apareceu. Exemplo: ferrugem no forno do fogão, etc.

## **IMPORTANTE!**

Se você comprar um artigo ou contratar um serviço fora da loja, ou seja, na porta de sua casa, pelo telefone, por catálogo ou pela internet, você tem o direito de se “arrepender” da compra ou da contratação do serviço em um prazo de 07 (sete) dias, contado a partir da assinatura do contrato ou do recebimento do produto ou serviço.

Mas, faça o pedido de cancelamento por escrito, guarde uma cópia e devolva o produto. Você tem o direito de receber de volta tudo o que pagou.



## COBRANÇA DE DÉVIDAS

O consumidor em atraso com o pagamento da sua obrigação tem direito a ser respeitado em sua dignidade. Assim o fornecedor, ao cobrar uma dívida, não pode expor o consumidor ao ridículo ou constrangimento, por exemplo: a administradora colocar a lista de devedores de condomínio no elevador, fazer a cobrança em local de trabalho, ou ainda, ameaçá-lo.



## VOCÊ SABE O QUE É UM CADASTRO?

Quando você faz alguma compra e preenche fichas com seus dados pessoais, essas fichas formam um cadastro. As informações não podem ser usadas para outros fins, sem autorização do consumidor.

Em qualquer caso o consumidor tem direito:

- a correção dos dados;
- a retirada de informações negativas (“limpar o nome”) após um período de 05 anos;
- ao conhecimento das informações cadastradas a seu respeito e
- a comunicação da abertura da ficha cadastral, quando não solicitada por ele..

## OUTRAS DICAS IMPORTANTES

- Cuidado ao emprestar seu nome para parentes ou amigos que desejam comprar a prazo. Você pode ficar com uma dívida não paga e sem a amizade!
- Cuidado com as compras feitas no crediário. Geralmente, o valor a prazo é muito mais alto do que à vista. Leia com atenção o contrato antes de assinar.
- Os juros cobrados pelos cartões de crédito são muito altos. Evite atrasar ou fazer o pagamento mínimo pois, nestes casos, sua dívida se transformará em uma verdadeira “bola de neve”.
- Lembre-se, se você tiver problemas não resolvidos com o produto ou serviço prestado, o simples fato de sustar o cheque, não é garantia de solução e seu nome ainda pode ser protestado. Nesses casos, procure o Procon.
- Para levar um produto você não pode ser obrigado a comprar outro. Por exemplo: para levar o pão ter que comprar o leite ou para abrir uma poupança no banco ter que fazer um seguro de vida. Isso se chama “Venda Casada” e é proibido por lei.
- A loja não é obrigada a trocar uma mercadoria que você se arrependeu de comprar e que não tenha “defeitos”.



## COMO RECLAMAR

- Se você tiver algum problema de consumo, procure primeiro resolvê-lo junto ao fornecedor de produtos ou serviços, sem se esquecer dos prazos de reclamação: 30 dias para produtos ou serviços não duráveis e 90 dias para os duráveis.
- Não conseguindo resolver o problema deste jeito, procure um órgão de defesa do consumidor.
- Você pode reclamar no Procon de sua cidade sempre que tiver problemas com alimentos, aparelhos eletrônicos, brinquedos, remédios, oficinas mecânicas, contas de telefone, água, luz, etc.



Posto de atendimento do PROCON no POUPATEMPO Sé

## **ATENDIMENTO A CONSULTAS E RECLAMAÇÕES**

### **POSTOS POUPETEMPO**

---

2ª a 6ª, das 7h00 às 19h00 - Sábados, das 7h00 às 13h00.

Itaquera: Av. do Contorno, 60 – Metrô Itaquera

Santo Amaro: Rua Amador Bueno, 176/258

Sé: Rua do Carmo s/ nº

### **ATENDIMENTO ELETRÔNICO**

---

Visite o site do PROCON: [www.procon.sp.gov.br](http://www.procon.sp.gov.br) (Apenas para consultas - não recebe reclamações)

Visite o site da Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania:  
[www.justica.sp.gov.br](http://www.justica.sp.gov.br)

### **OUTROS ATENDIMENTOS**

---

Cartas: Caixa Postal 3050 - Cep: 01061-970 / SP

Fax: (0xx11) 3824-0717 - 2ª a 6ª, das 10h00 às 16h00

Cadastro de Reclamações Fundamentadas:

(0xx11)3824-0446 - 2ª a 6ª, das 8h00 às 17h00

Telefone: 151 - 2ª a 6ª, das 8h00 às 17h00

### **OUVIDORIA DO PROCON**

---

R. Barra Funda, 930, 4º and. - Sala 412 - Barra Funda

Cep 01152-000 - São Paulo/SP

Telefone/Fax: (0xx11)3826-1457

**e-mail:** [ouvidoria@procon.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@procon.sp.gov.br)

### **OUTROS MUNICÍPIOS**

---

Consulte a prefeitura de sua cidade ou o site do PROCON:  
[www.procon.sp.gov.br](http://www.procon.sp.gov.br)



GOVERNO DO ESTADO  
DE SÃO PAULO