



PROCON

AGÊNCIA DE PROTEÇÃO E DEFESA
DO CONSUMIDOR DE JUIZ DE FORA

DEPARTAMENTO DE ESTUDOS, PESQUISAS E PROJETOS

DIREITOS E DEVERES DOS CONSUMIDORES

Perguntas e respostas





DIREITOS

DEVERES

Posso me arrepender da compra?

Quando a compra for realizada fora do estabelecimento comercial, por exemplo: pela internet ou telefone, o consumidor pode desistir da compra, sem precisar explicar o motivo, no prazo de 7 dias contados a partir do recebimento do produto/serviço.

Fique atento!

Nesse caso, o reembolso deve ser total, incluindo o frete e outras taxas.

Sempre agir de boa-fé

Tanto o fornecedor quanto o consumidor devem agir de boa-fé nas relações de consumo. Ou seja, deve haver atuação honesta e transparente de ambas as partes.

Posso pedir a segunda via da nota fiscal?

Em caso de perda o consumidor pode pedir a segunda via da nota fiscal no estabelecimento em que a compra foi realizada. A obrigatoriedade de emissão de 2.ª via não é prevista em nenhuma lei, mas o estabelecimento pode cedê-la de forma a resguardar os direitos do consumidor.

Observação:

A nota fiscal possui identificação do consumidor, diferentemente do cupom fiscal.

Respeitar o contrato

O contrato realizado conforme os princípios legais (Ex: claro, informativo e didático) faz lei entre as partes. É dever do consumidor ler minuciosamente o contrato, para evitar posteriores problemas. As partes devem respeitar os prazos e regras (Ex: multa) do contrato.

Fazer planejamento financeiro

O consumidor deve planejar seus gastos, a educação financeira evita o superendividamento.





DIREITOS

E se o produto estiver com preços diferentes?

Caso tenham dois preços para o mesmo produto, é direito do consumidor pagar pelo menor preço.

Venda casada é proibida?

Sim, o fornecedor não pode condicionar o fornecimento de um produto ou serviço a outro produto, ou serviço, caracterizando a prática abusiva de venda casada.

Exemplo: uma situação bastante comum é quando o banco exige a inclusão de cartão de crédito na abertura da conta bancária ou a contratação de seguro em empréstimos. Outro exemplo bastante comum é induzir o consumidor a adquirir uma garantia estendida na compra de um produto ou incluir essa garantia estendida na aquisição de um produto, sem o seu consentimento. Fique atento!

DEVERES

Utilizar o produto de forma adequada

O consumidor é responsável pelo uso correto do produto conforme estiver previsto no manual de instruções. Eventual defeito que surgir pelo uso inadequado não poderá ser reclamado ao fornecedor.

Fique atento!

O consumidor pode perder o direito à garantia se montar ou utilizar o produto de forma errada. Portanto, siga as instruções e evite montar o produto sozinho.

Guardar a nota fiscal

Sim, é um documento importante, ajuda a comprovar que a compra foi realizada. O consumidor deve verificar se a nota fiscal traz as informações corretas do produto (Ex: modelo, prazo).





Meus créditos estão sumindo?

Alguns serviços como jogos, disponibilizados sem o consentimento do consumidor podem estar acabando com os créditos. Assim, é direito do consumidor entrar em contato com a operadora e exigir o cancelamento e restituição em dobro.

Prometeu, cumpriu?

O consumidor tem o direito de levar o produto pelo preço anunciado. Assim, a loja não pode anunciar um produto por um preço e cobrar outro na hora da venda. Mas lembre-se da boa fé! O fornecedor tem obrigação de cumprir com o valor ofertado, desde que o consumidor não esteja agindo de má-fé. A Justiça tem entendido que oferta evidentemente equivocada não obriga o fornecedor ao cumprimento.

Meus dados pessoais estão protegidos?

O consumidor que compra pela internet e lojas físicas tem direito a preservação dos dados pessoais fornecidos. É vedado ao fornecedor o repasse de informações e dados, a terceiros, sem o consentimento expresso do consumidor.





Responsáveis pela elaboração deste material:

Fabíola Mendes de Oliveira Meirelles
Procon-JF / Gerente do Departamento de Estudos, Pesquisas e Projetos

Samantha Lennard
Assessora / Procon-JF

Gisele Zaquini Lopes Faria
Procon-JF / DEPP / Supervisora de Estudos e Pesquisas

Dilene Landim Lima
Estagiária de Pós-Graduação

Procon-JF
Av: Presidente Itamar Franco, 992
Centro / Juiz de Fora
Telefones (32) 36907610 / 3690-7611 / Whatsapp 98463-2687

