



Consumidores que sabem se Defender

Dicas e orientações para se proteger!





Olá,
Nessa cartilha iremos falar sobre
o direito do consumidor,
Você já ouviu falar sobre?
Todos nós somos consumidores
e estamos assegurados por ele!
VAMOS CONHECER!!

Garfield is sitting on a blue surface, looking directly at the viewer with a wide, toothy grin. His hands are clasped together in front of him.

OLÁ GALERINHA!
VOU EXPLICAR
PARA VOCÊS COMO
SURTIU O DIREITO
DO CONSUMIDOR!

Garfield is standing on the blue surface, holding a blue book with green pages. He has a neutral expression on his face.

O DIREITO DO
CONSUMIDOR FOI
ENCONTRADO EM
VÁRIAS PARTES DO MUNDO
COMO NA BABILÔNIA,
NA ITÁLIA E ENTRE
OUTROS.

EM 1962 O PRESIDENTE
JOHN KENNEDY DIRECIONOU
UMA MENSAGEM AO CONGRESSO
AMERICANO FALANDO
SOBRE O DIREITO DO CONSUMIDOR
É DISSE QUE CONSUMIDOR
SOMOS TODOS NÓS!



ENTÃO FIQUE LIGADO!
NESSA CARTILHA IREMOS
FALAR DE ALGUMAS SITUAÇÕES
QUE PODEM ACONTECER
COM VOCÊ!
exija SEUS DIREITOS!



INTRODUÇÃO

O direito do consumidor é uma parte do direito que envolve os problemas relacionadas ao consumo e a defesa do direito do consumidor. O Brasil possui o Código de Defesa do Consumidor (CDC) que ordena os direitos e deveres dos consumidores e fornecedores.



Em 1985 foi criado o Conselho Nacional de Defesa do Consumidor que foi importante na inserção da defesa do consumidor no Brasil. Nesse período a ONU criou Diretrizes para a Proteção do Consumidor. No Brasil a Constituição de 1988 trouxe diretrizes para proteger o consumidor e transformou essa defesa em direito fundamental e princípio da ordem econômica.

CONSUMIDOR

São as pessoas que compram ou utilizam produtos e serviços para satisfazer suas necessidades.



FORNECEDOR

São pessoas ou empresas que oferecem produtos ou serviços para os consumidores.



Estas pessoas ou empresa produzem, montam, criam, transformam, distribuem ou vendem produtos ou serviços para os consumidores.

SITUAÇÕES DO DIA A DIA

Aline entrou em uma loja no shopping para comprar uma roupa para ir á uma festa.



Entrando na loja, ela encontrou uma promoção no setor feminino, uma blusa estava com preço na etiqueta de 19,99.

Ela provou a blusa e gostou, e foi em direção ao caixa para pagar.

Foi quando a moça do caixa então disse a ela, que a blusa custaria 29,99. Aline ficou surpresa, pensou em não levar a blusa, porém como havia gostado muito da peça, levou assim mesmo.



A situação da Aline pode acontecer com qualquer um no nosso dia a dia, porém devemos exigir uma explicação, pois no CDC, temos o **princípio da transparência**, que diz que a informação deve ser adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, qualidade e preço.

Pedro precisava de uma garrafa térmica para malhar, procurou então uma loja, questionando a vendedora a mesma disse que o líquido permaneceria na temperatura adequada, não esquentaria, crente que seria verdade, Pedro comprou a garrafa. No primeiro dia de malhação a água de Pedro não ficou na temperatura certa, a água esquentou.



Essa situação se enquadra no **princípio da confiança**, que consiste na credibilidade depositada pelo consumidor no produto.

Júlio queria comprar um tênis, então decide ir em uma loja de sua cidade. Chegando lá, ele encontrar 3 tênis, um que custava 299,99, outro de 249,99 e outro de 199,99.



Depois de provar vários modelos, ele decide levar o de 199,99, pois estava mais em conta. Pegou o tênis passou no caixa, e foi para casa.

Semanas depois, o solado do tênis descolou, indignado com isso, ele procurou novamente a loja, Chegando lá, procurou a vendedora que tinha feito sua compra. A vendedora disse que o tênis de 199,99 era não era tão resistente, e que ela não poderia trocar o tênis. Este caso nos remete ao principio do CDC, da **boa-fé**, a vendedora usou de má fé por não avisar a Júlio que o tênis mais barato, não era tão bom.

Gustavo, tinha que comprar uma mala para viajar, então foi em uma loja e adquiriu uma, fez sua mala e foi para o aeroporto.



Fez o Check-in, e foi para o avião. Após a viagem quando foi pegar a bagagem na esteira, sua mala veio toda aberta, ele ficou indignado.

procurou os funcionários do aeroporto, porém eles alegaram que não poderia resolver a questão, pois disseram que a mala já havia defeitos no seu cadeado e no seu zíper, antes da viagem.

Essa situação se enquadra no **princípio da equidade**, pois o consumidor e o fornecedor deve ter um equilíbrio na relação contratual, dispondo não só das atribuições, Gustavo não tinha como saber que a mala não era de boa qualidade.

Marcelo foi até uma loja de produtos eletrotônicos comprar uma televisão, depois de olhar todos os modelos ele decide comprar uma Smart TV Led 32", porém a televisão estará com um risco no meio da imagem, questionado, o vendedor diz que é por causa da antena da loja poderia está dando interferência, mas não seria um defeito no próprio aparelho, e que ele poderia levar que iria funcionar perfeitamente.



Chegando em casa, Marcelo fez a instalação da TV, porém continuou com o mesmo risco. Essa situação retrata claramente uma situação de **princípio da vulnerabilidade**, pois não temos conhecimentos técnicos de todos produtos para saber se seria um defeito de fábrica ou não.

A empresa de telefonia de Juliana, já fazia tempo que não agradava ela, sempre sem sinal, não conseguia fazer ligações, entre outro problemas. Até que um dia ela decide ligar para conversar com alguma atendente da empresa para poder resolver esse problema.



Nessa ligação passa-se horas tentando falar com a atende, quando consegue ela repasse a ligação para outro setor, passa vários protocolos, e depois de horas no telefone passando números de documentos e anotando números de protocolos,

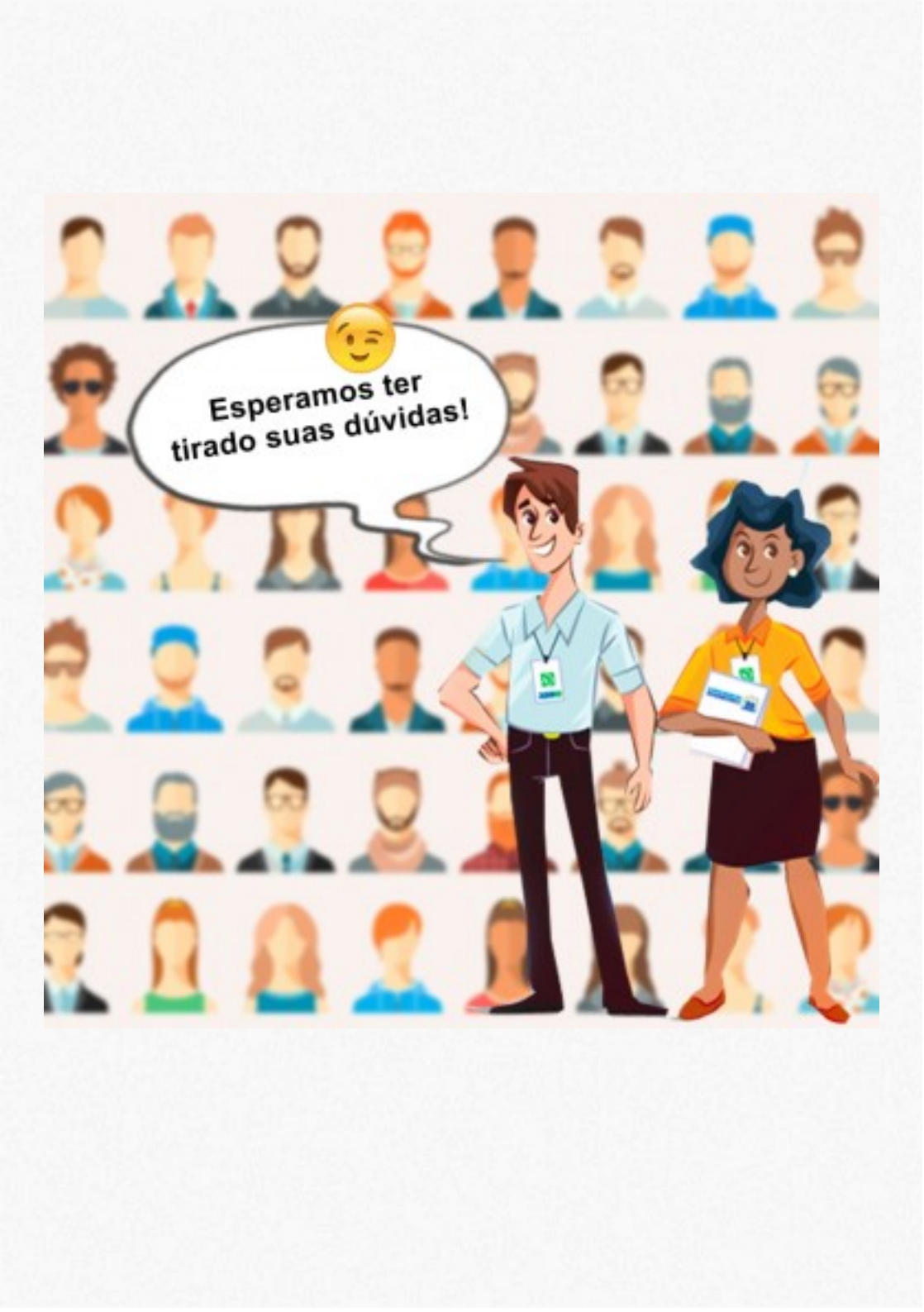
Juliana desiste de resolver esse problema, e vai atrás de entrar com ação contra a empresa de telefonia, porém ela precisa utilizar o princípio da **Inversão do Ônus da Prova**, ela deverá pedir ao juiz, quem inverta o ônus da prova, para que a empresa forneça as gravações das ligações, para usar a favor dela.

DICAS RÁPIDAS





FIQUE LIGADO!
EM CASOS DE TROCAS
TEM DUAS CATEGORIAS:
EM PRODUTOS COMO
ALIMENTOS E HIGIENE
TEM 30 DIAS PARA TROCAR
E EM PRODUTOS
COMO GELADEIRA OU
COMPUTADOR O
PRAZO É 90 DIAS!



Esperamos ter
tirado suas dúvidas!