



DIA MUNDIAL DO CONSUMIDOR



DESPERTE PARA OS SEUS DIREITOS

Semana do Consumidor

Desperte para os seus direitos

- Nenhum fornecedor pode se recusar a trocar produtos que estejam defeituosos, inclusive peças brancas e lingerie. Mas, por outro lado, ele não é obrigado a trocar produtos que não apresentem defeitos, só porque você não gostou da cor ou errou o tamanho;
- Mas o prazo para você reclamar de defeitos visíveis é de 30 dias para serviços e produtos não duráveis (alimentos, etc.) e de 90 dias para serviços e produtos duráveis (computador, carro, geladeira, lavadora etc.);
- Se o problema ocorreu durante a fabricação de um produto, o fornecedor deve corrigir em até 30 dias. Depois deste período, se mesmo após o conserto, o problema continuar, você pode exigir:
 1. trocar o produto;
 2. abater o preço;
 3. solicitar a devolução do valor pago e corrigido;
- Caso haja problema durante a prestação de um serviço, você pode exigir:
 1. a realização do serviço, mais uma vez, sem nenhuma cobrança de taxa adicional;
 2. abatimento no preço;
 3. ter o valor pago devolvido em dinheiro e com correção;
- Os prazos são contados a partir da data em que você recebeu o produto ou da data em que o serviço acabou. Nos casos em que o problema foi difícil de notar, os prazos devem contar a partir da data em que o problema começou a acontecer;
- Se você comprou um produto defeituoso e, ao ir à loja para trocá-lo, descobrir que ele entrou em promoção, você tem direito à restituição do valor pago no ato da compra, antes do produto entrar em promoção, ou à substituição por outro produto de espécie, marca ou modelo diversos no mesmo valor da compra inicial.
- Comprou um produto importado e, ao apresentar defeito você foi informado pela loja que não há assistência técnica no Brasil: saiba que o importador e o comerciante são solidariamente responsáveis pela colocação do produto no mercado de consumo. Assim, você tem direito à troca (substituição) do produto, à devolução da quantia paga, monetariamente corrigida ou abatimento do preço. A alternativa é você quem escolhe;
- Vale lembrar que, no caso de compras pela internet, por catálogos, telefone, em domicílio, você tem o direito ao arrependimento. Ou seja, você pode desistir da compra no prazo de 7 dias, sem qualquer gasto na devolução do produto. Este prazo começa a contar a partir da data do recebimento da mercadoria.

- A concessionária só lhe vende o carro anunciado por um bom preço, se você adquirir o seguro que ela oferece. Saiba que isto é uma prática abusiva. A venda casada é proibida.
- Exija sempre a nota fiscal e guarde-a. Ela é a prova do lugar e da data em que você comprou o produto. Se tiver algum defeito, é o único jeito de provar que o produto foi comprado naquele estabelecimento comercial e de fazer valer seus direitos.
- Por fim, o Procon Carioca alerta para que você não consuma por impulso. Evite o endividamento, faça uma planilha com o orçamento doméstico mensal para saber, exatamente, o valor da sua renda e o quanto poderá gastar. Sempre opte pelo pagamento de menor quantidade de parcelas em um financiamento para evitar o pagamento de juros altos por um longo período. Fuja de créditos caros, como cheque especial ou cartão de crédito. O pagamento integral da fatura do cartão de crédito é fundamental, uma vez que os juros cobrados no parcelamento da fatura são um dos mais altos do mercado. Sonhe, trace metas, mas diminua gastos desnecessários e descubra que ter controle sobre as finanças é libertador.