

TURMINHA DO
PROCON



 **151**



PROCON
CRICIÚMA



TURMINHA DO PROCON EM

CONHECENDO O PROCON





O CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR VALE NÃO SÓ AQUI EM CRICIÚMA, MAS EM TODO O BRASIL! IDOSO, ADULTO, CRIANÇA OU ADOLESCENTE SÃO PROTEGIDOS NAS RELAÇÕES DE CONSUMO!



OLÁ PESSOAL! VI QUE VOCÊS ESTÃO FALANDO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. LÁ TEMOS O DIREITO À INFORMAÇÃO SOBRE OS PRODUTOS E SERVIÇOS!

EXATAMENTE OSCAR. E MAIS: PREVENÇÃO E REPARAÇÃO DOS PREJUÍZOS MATERIAIS POR DEFEITO NO PRODUTO OU NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. PROTEÇÃO À VIDA, SAÚDE E SEGURANÇA E OUTROS MAIS!



LÁ NO CÓDIGO ESTÃO PREVISTOS OS DIREITOS MAIS IMPORTANTES DO CONSUMIDOR!

PROCON
CRICIÚMA

COMO PROTEÇÃO CONTRA A PROPAGANDA ENGANOSA E ABUSIVA.

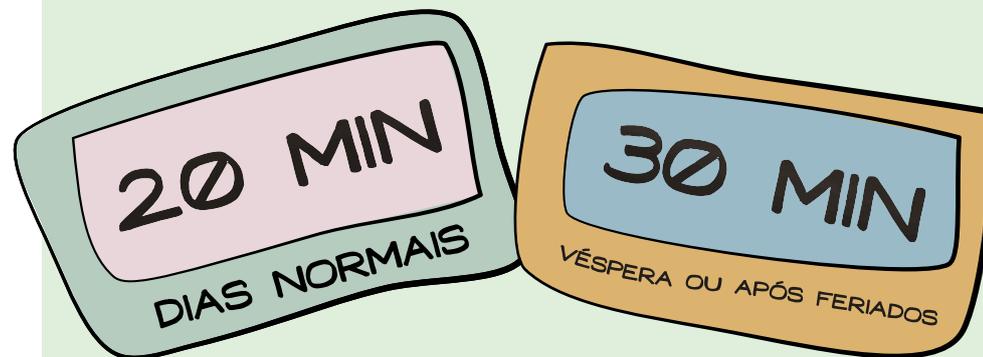


UMA COISA É CERTA, AMIGOS: TODOS DEVEMOS CONHECER O CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. ELE É MUITO IMPORTANTE!

ACHO QUE ENTENDI, MAS QUEM SÃO OS CONSUMIDORES?



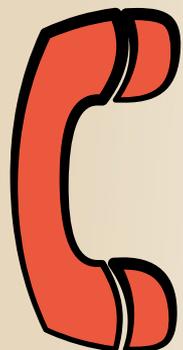
HORÁRIOS DE ESPERA BANCO



Art. 1º Ficam as agências bancárias estabelecidas no Município de Criciúma obrigadas a colocarem à disposição dos usuários pessoal suficiente no setor de caixa a fim de que os serviços sejam prestados em tempo razoável.

§ 1º Nos termos do caput deste artigo, é considerado tempo razoável para atendimento:

- I - nas agências bancárias:
 - a) até 20 (vinte) minutos em dias normais;
 - b) até 30 (trinta) minutos em véspera ou após feriados
- prolongados, nos dias de pagamentos dos funcionários públicos municipal, estadual e/ou federal e nos dias de recolhimento de tributos municipal, estadual e/ou federal.



DISQUE

151

PROCON



É ISSO MESMO,
LURDES E OSCAR:
SE VOCÊ NÃO FOR
ATENDIDO NESTE
TEMPO, NÃO
ESQUEÇA DE LIGAR
PARA O PROCON. É
151!



LUCAS, VOCÊ DEVE SABER TAMBÉM QUE NAS VITRINES OS PREÇOS DOS PRODUTOS DEVEM ESTAR COM SEU VALOR À VISTA, MAS SE O VENDEDOR OFERECER O VALOR DAS CONDIÇÕES A PRAZO E SEUS JUROS, O PREÇO TAMBÉM DEVE ESTAR DIRECIONADO PARA FORA, DE FORMA QUE POSSAMOS ENXERGAR DA RUA!

LEGAL. MAS TENHO UMA DÚVIDA? EU QUE COMPRO, SOU O CONSUMIDOR! E QUEM ME VENDE?

É O FORNECEDOR, LUCAS. FORNECEDOR É TODA EMPRESA OU PESSOA QUE VENDE OU COLOCA NO MERCADO PRODUTOS OU SERVIÇOS À DISPOSIÇÃO DOS CONSUMIDORES. ATÉ ALGUNS SERVIÇOS PÚBLICOS SÃO CONSIDERADOS FORNECIMENTO!

Código de Defesa do Consumidor. Art. 3º.

Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

§ 1º Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.

§ 2º Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.

TUDO O QUE COMPRAMOS PARA USO PRÓPRIO E DE NOSSA FAMÍLIA É UM PRODUTO. TELEVISÃO, COMIDAS, LIVROS, REMÉDIOS...



E QUALQUER TRABALHO DESEMPENHADO POR UMA PESSOA A PEDIDO DE OUTRA, LUCAS, É UM SERVIÇO.



E ESSA DIFERENÇA LUCAS É MUITO IMPORTANTE! QUANDO O PRODUTO APRESENTA PROBLEMAS, OS PRAZOS PARA RECLAMAÇÃO DOS VÍCIOS APARENTES E DE FÁCIL CONSTATAÇÃO SÃO DIFERENTES: 30 DIAS PARA OS PRODUTOS NÃO DURÁVEIS E 90 DIAS PARA OS DURÁVEIS. O PRAZO COMEÇA QUANDO O PRODUTO É ENTREGUE!

RECLAMAÇÃO DOS VÍCIOS

30 DIAS

PRODUTOS
NÃO DURÁVEIS

90 DIAS

PRODUTOS
DURÁVEIS



INTERESSANTE, LURDES. MAS AS TROCAS DE PRODUTOS EU POSSO FAZER EM QUALQUER CASO, NÃO É?

MAS TODOS OS PRODUTOS SÃO IGUAIS?

NÃO, LUCAS, OS PRODUTOS PODEM SER DIFERENCIADOS EM DURÁVEIS E NÃO DURÁVEIS. POR EXEMPLO: QUANDO COMPRAMOS UM ALIMENTO NO SUPERMERCADO, ELE É UM PRODUTO NÃO DURÁVEL. JÁ QUANDO COMPRAMOS UMA TELEVISÃO, ELA É UM PRODUTO DURÁVEL.



NÃO, LUCAS, APESAR DE MUITAS PESSOAS ACHAREM QUE ISSO É OBRIGATÓRIO, NA VERDADE, É ALGO QUE OS FORNECEDORES FAZEM PARA A PESSOA VOLTAR A COMPRAR E SE SENTIR BEM COMPRANDO EM SUA LOJA. A OBRIGAÇÃO EXISTE NO CASO DOS PRODUTOS COM VÍCIOS.

EXATAMENTE. E O CÓDIGO FALA PERFEITAMENTE QUAIS AS OPÇÕES DISPONÍVEIS, ISSO SE O FORNECEDOR NÃO RESOLVER O PROBLEMA EM 30 DIAS: QUE É A SUBSTITUIÇÃO DO PRODUTO POR OUTRO DA MESMA ESPÉCIE, EM PERFEITAS CONDIÇÕES DE USO.

A RESTITUIÇÃO IMEDIATA DA QUANTIA PAGA, PODENDO OCORRER PERDAS E DANOS.

O ABATIMENTO PROPORCIONAL DO PREÇO.

PROCON

7 DIAS

DIREITO DE ARREPENDIMENTO
COMPRAS NA INTERNET

SABE, LURDES, QUANDO MINHA MÃE COMPROU MINHA BICICLETA, ELA COMPROU PELA INTERNET E VEIO COM A NOTA FISCAL. MAS EU NÃO GOSTEI DA VERMELHA, EU QUERIA UMA AZUL. MINHA MÃE CONSEGUIU TROCAR!

IMPORTANTE VOCÊ TER FALADO NISSO, LUCAS! EM COMPRAS QUE FIZERMOS FORA DO ESTABELECIMENTO, COMO É O CASO DA INTERNET, TEMOS O DIREITO AO ARREPENDIMENTO. DEVEMOS EXERCÊ-LO EM SETE DIAS A PARTIR DA ASSINATURA DO CONTRATO OU DO RECEBIMENTO DO PRODUTO.

NOTA
FISCAL 00252
1ª VIA

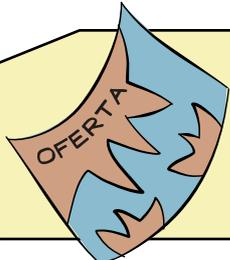
LUCAS, VOCÊ TAMBÉM DEVE SABER QUE EM QUALQUER COMPRA DEVEMOS PEDIR A NOTA FISCAL. ELA É FUNDAMENTAL SE PRECISARMOS FAZER RECLAMAÇÕES. E MAIS: ELA AJUDA A COMBATÊR A SONEGAÇÃO DE IMPOSTOS.

ACABEI DE COMPRAR UMA BOLACHA LÁ NA MERCEARIA. E LEMBREI DE UMA COISA: SEMPRE QUANDO FORMOS COMPRAR ALIMENTOS, DEVEMOS OLHAR A DATA DE VALIDADE OU SE A EMBALAGEM ESTÁ ABERTA, AMASSADA OU ENFERRUJADA!

VERDADE!
SEMPRE CONSULTO NA EMBALAGEM A DATA DE FABRICAÇÃO E VALIDADE. MEU PAI ME ENSINOU QUE ISSO SIGNIFICA ATÉ QUANDO O PRODUTO PODE SER CONSUMIDO SEM RISCO.

BOLACHA
VALIDADE

OUTRA COISA QUE DEVEMOS SEMPRE PRESTAR ATENÇÃO É NA PUBLICIDADE. ALGUMAS PODEM SER ENGANOSAS OU ABUSIVAS. ELAS SE APROVEITAM DA NOSSA BOA-FÉ! FICAMOS SEM INFORMAÇÕES SUFICIENTES PARA SABER SE AS COISAS ESTÃO CERTAS OU NÃO...



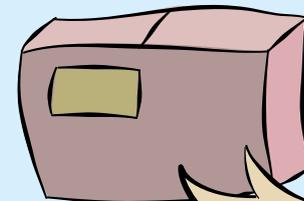
JUSTAMENTE! DEVEMOS SEMPRE ESTAR ATENTOS. ALGUMAS COISAS BUSCAM APENAS ILUDIR E ENGANAR O CONSUMIDOR.



VIU SÓ, LUCAS? CONSEGUIMOS RESOLVER O PROBLEMA.



É, PERCEBI QUE A MELHOR COISA PARA NÃO SERMOS PREJUDICADOS E NÃO NOS DESRESPEITAREM É CONHECERMOS NOSSOS DIREITOS E GARANTIAS LEGAIS!



QUANDO NÓS CONSUMIDORES TEMOS ALGUM PROBLEMA, É SEMPRE IMPORTANTE PROCURAR PRIMEIRO O FORNECEDOR! ÀS VEZES, FALANDO APENAS COM ELE JÁ CONSEGUIMOS RESOLVER A SITUAÇÃO.



LOJA ROUPAS FEMININAS



E SE NOSSOS PROBLEMAS NÃO FOREM RESOLVIDOS E NOSSOS DIREITOS NÃO FOREM RESPEITADOS, JÁ SABEMOS O QUE FAZER: PROCURAR O PROCON! É 151!



FIM



PROCON

CRICIÚMA

 151



Rua Henrique Lage, 267 - Centro - CEP: 88801-010 - Criciúma/SC
procon@criciuma.sc.gov.br

procon.criciuma.sc.gov.br

 [@procon.criciuma.sc](https://www.instagram.com/procon.criciuma.sc)

 [/ProconCriciuma](https://www.facebook.com/ProconCriciuma)