Untitled-1.indd 1 21/08/2017 09:16:49

CARTILHA DO JOVEM CONSUMIDOR

Elaboração: Subsecretaria de Proteção e Defesa do Consumidor de Campo Grande
Subsecretário: Valdir Custódio da Silva

Servidores participantes da elaboração:
Valdir Custódio da Silva – Subsecretário
Divina Cândida Barraca – Professora
Guilherme Almeida Tabosa – Assessor Jurídico
Bruna Apell – Coordenadora Jurídica
Danieli Benites – Assessora
Fabrício Avlis – Tecnologia e Informação
Daniel Neves - Direção de arte e editoração
Ilustração Personagem Capa - Ddraw - Freepik.com

Untitled-1.indd 2 21/08/2017 09:16:49

APRESENTAÇÃO

Todo cidadão é consumidor ou destinatário de produtos e serviços, assim o tema direito do consumidor interessa a todos, independentemente da idade, capacidade civil ou poder econômico. Em março de 1991 entrou em vigor a Lei n. 8.078/90, que é mais conhecida como Código de Defesa do Consumidor.

Os adolescentes são um público muito visado por certas marcas, e essa parcela do mercado consumidor é uma fonte de dinheiro para diversas companhias. Os veículos de comunicação usam a principal característica do adolescente (sentir-se aceito) para explorarem a vontade de consumo nesta etapa da vida.

A Cartilha do Jovem Consumidor, elaborada pela Subsecretaria de Proteção de Defesa do Consumidor de Campo Grande[1], foi desenvolvida com a finalidade de informar e ajudar os jovens consumidores a evitarem problemas diante das relações de consumo ou resolvê-los de maneira rápida e eficaz, contextualizando sempre a linguagem e as relações de consumo mais corriqueiras no dia a dia do jovem consumidor.

[1] Através da Lei 5.793 de 03 de janeiro de 2017, fora criada a Subsecretaria de Proteção e Defesa do Consumidor de Campo Grande, cuja principal finalidade é a implantação e gestão do PROCON Municipal de Campo Grande. É, portanto, o órgão de proteção e defesa dos consumidores mais próximo dos campo-grandenses.

Untitled-1.indd 3 21/08/2017 09:16:51

OBJETIVO

O propósito é incentivar a inclusão, no currículo escolar, de noções básicas de direito do consumidor. Tem como público o jovem consumidor. O jovem estudante possui o papel fundamental de dinamizar e motivar o processo de conscientização dos direitos, pois costuma participar e compartilhar suas opiniões com mais facilidade, além, é claro, de serem disseminadores natos.

Assim, a Cartilha foi formulada em linguagem acessível, com ilustrações e atividades que permitirão a fácil compreensão das normas de proteção e defesa do consumidor. Com ela, o jovem consumidor poderá, a todo momento, obter informações e orientações necessárias.

É fundamental a existência de instrumento apto a conscientizar os jovens, educá-los sobre a importância do Direito do Consumidor. Com o conhecimento de direitos e deveres, cidadãos consumidores, os jovens, por certo, passarão a exigir e cumprir posturas nas relações de consumo firmadas, como poderão interferir no comportamento familiar no momento de adquirir produtos ou serviços.

Untitled-1.indd 4 21/08/2017 09:16:52

SUMÁRIO

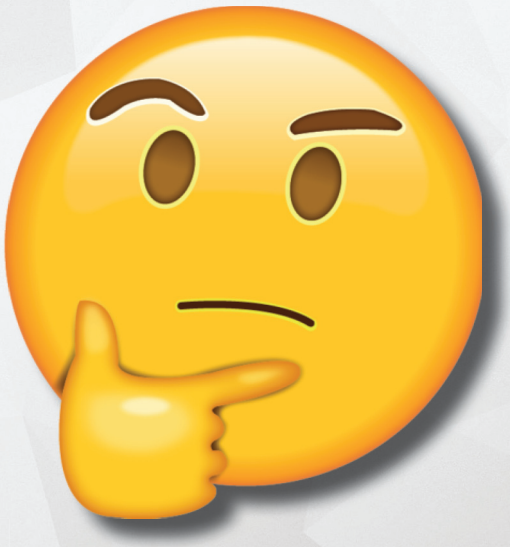
ENTENDENDO O DIREITO DO CONSUMIDOR	*6*
CONSUMIDOR	*7*
PRODUTO	*8*
SERVIÇOS	*8*
FORNECEDOR	*9*
RELAÇÃO DE CONSUMO	*9*
NOTA FISCAL	*10*
PRAZOS PARA RECLAMAR	*10*
SERVIÇO PÚBLICO	*11*
PUBLICIDADE	*12*
VENDA CASADA	*13*
COMPRAS PELA INTERNET	*14*
MEIA-ENTRADA	*15*
ATENDIMENTO PRIORITÁRIO	*15*
ALIMENTOS	*16*
PORTABILIDADE	*17*
DPVAT	*17*
TROCA E ARREPENDIMENTO	*18*
EM CASO DE PRODUTO OU SERVIÇO COM DEFEITO	*18*
EM CASO DE PRODUTOS OU SERVIÇOS NÃO SOLICITADOS, O QUE FAZER?	*18*
EM CASO DE FURTO/ROUBO EM ESTABELECIMENTOS	*18*
EM CASO DA PERDA DE UMA COMANDA DE CONSUMO	*19*
COBRANÇA DE "TAXA DE SERVIÇO" OU DE "TAXA DE COUVERT ARTÍSTICO"	*19*
SE MEU DIREITO FOR VIOLADO, ONDE POSSO PROCURAR AJUDA?	*19*

Untitled-1.indd 5 21/08/2017 09:16:53

ENTENDENDO O DIREITO DO CONSUMIDOR

Para entender bem esta cartilha, é preciso saber primeiro o significado de alguns conceitos utilizados pelo Direito do consumidor.

Conhecendo bem estas palavras, você irá entender melhor as informações que estão nesta cartilha.



Untitled-1.indd 6 21/08/2017 09:16:56

CONSUMIDOR

É toda pessoa capaz, independente da idade, que compra um produto ou que contrata um serviço, para satisfazer-lhes as necessidades pessoais ou familiares. Todo produto que você consuma ou serviço que contrate, desde a compra de uma bala, a ida ao cinema ou a utilização do transporte coletivo torna você um consumidor.

Também são considerados consumidores as vítimas de acidentes causados por produtos defeituosos e as pessoas expostas a propaganda enganosa, mesmo que, nestes dois últimos casos, não tenham adquirido o produto ou serviço.

Untitled-1.indd 7 21/08/2017 09:16:59

PRODUTO

É toda mercadoria colocada à venda no comércio: automóvel, roupa, casa, alimentos etc.

Os produtos podem ser de dois tipos:

Produto durável é aquele que não desaparece com o seu uso. Por exemplo um carro, uma geladeira, uma casa etc.

Produto não durável é aquele que acaba logo após o uso. Por exemplo os alimentos, um sabonete, um creme dental etc.

SERVIÇOS

É tudo o que você paga para ser feito: corte de cabelo, conserto de carro, de eletrodoméstico, serviço bancário, serviço de seguros, serviços públicos.

Assim como os produtos, os serviços podem ser duráveis e não duráveis.

Serviço durável é aquele que demora a desaparecer com o uso. Por exemplo a pintura ou construção de uma casa, uma prótese dentária etc.

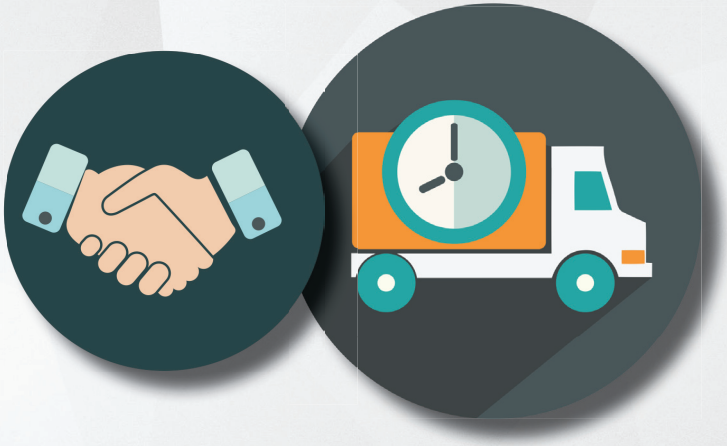
Serviço não durável é aquele que acaba depressa com o uso natural. Por exemplo a lavagem de uma roupa na lavanderia é um serviço não durável, pois a roupa vai ficar suja depois do uso. Outros exemplos são os serviços de jardinagem e faxina, que precisam ser feitos constantemente.

Untitled-1.indd 8 21/08/2017 09:17:03

FORNECEDOR

São pessoas, empresas públicas ou particulares, nacionais ou estrangeiras que oferecem produtos ou serviços para os consumidores.

Essas pessoas ou empresas produzem, montam, criam, transformam, importam, exportam, distribuem ou vendem produtos ou serviços para os consumidores.



RELAÇÃO DE CONSUMO

Baseia-se na troca de dinheiro por produto ou serviço entre o consumidor e o fornecedor.

Compras realizadas de particular para particular não configuram relação de consumo. Exemplo: Comprar um veículo usado de um o amigo.

Untitled-1.indd 9 21/08/2017 09:17:07

NOTA FISCAL

A nota fiscal é um direito seu e sua maior garantia. Não deixe de exigi-lá. A não utilização da nota é considerada sonegação fiscal. Consumidores devem exigir a nota fiscal em todas as transações comerciais.

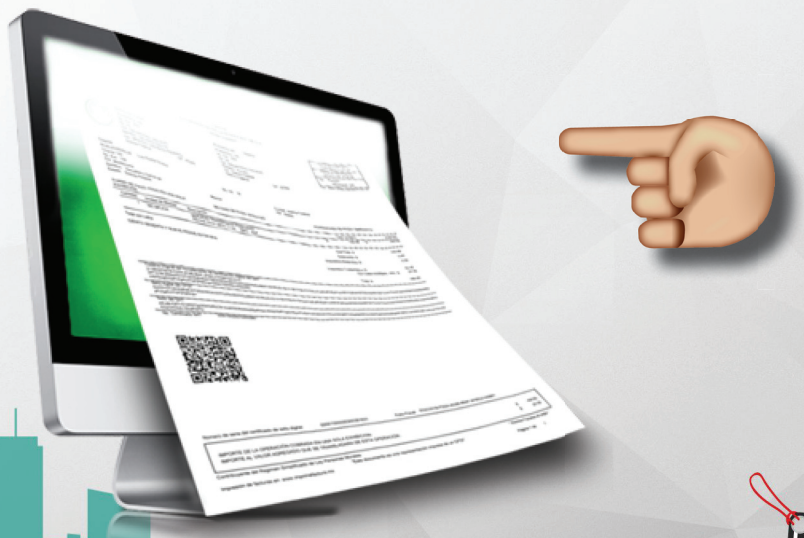
PRAZOS PARA RECLAMAR

Lembra-se do conceito de produtos e serviços duráveis e não duráveis?

O prazo para reclamar sobre os vícios em produtos não duráveis é de 30 dias.

O prazo para reclamar sobre os vícios em produtos duráveis é de 90 dias.

É importante saber que, se o vício do produto for difícil de se observar, o chamado vício oculto, o prazo começa a contar a partir do dia em que o vício ou defeito apareceu no produto ou serviço.



Untitled-1.indd 10 21/08/2017 09:17:11

SERVIÇO PÚBLICO

É todo aquele prestado pela Administração Pública. São os serviços de saúde, educação, transporte coletivo, água, luz, esgoto, limpeza pública, asfalto etc.

O Poder Público estabelece as regras e controla esses serviços, que são prestados para satisfazer as necessidades essenciais das pessoas. Os serviços públicos podem ser prestados pelo próprio Poder Público ou por empresas contratadas. São sempre obrigados a prestar serviços de qualidade, adequados, eficientes e seguros. Todo cidadão paga pelos serviços públicos, mesmo que, quando for utilizar, não seja cobrado nenhum valor no ato, por isso temos o direito de exigir.

Untitled-1.indd 11 21/08/2017 09:17:13

PUBLICIDADE

Cuidado com a publicidade!

Publicidade é a oferta de um produto ou serviço. Toda publicidade deve ser fácil de se entender. Tudo o que for anunciado deve ser cumprido, exatamente como foi anunciado. As informações da propaganda fazem parte do contrato. O Direito do Consumidor proíbe publicidade enganosa ou abusiva.

Publicidade enganosa é aquela que traz informações falsas a respeito do conteúdo ou da qualidade do produto ou serviço ou deixa de informar algo que o consumidor deva saber, por exemplo, taxas cobradas fora do preço informado, propaganda de promoção sem especificar qual produto está incluído na promoção

Publicidade abusiva é a publicidade discriminatória de toda natureza, a que incita à violência, explora o medo ou a superstição, aproveita-se da deficiência de julgamento, da inexperiência da criança, desrespeita valores ambientais ou que seja capaz de induzir o consumidor a se comportar de forma prejudicial ou perigosa à própria saúde ou segurança.

Untitled-1.indd 12 21/08/2017 09:17:18

VENDA CASADA

Venda casada ocorre quando o vendedor condiciona a compra de um produto à compra de outro (por exemplo, só é possível adquirir uma motocicleta se adquirir também o seguro); na condição de adquirir um serviço se adquirir outro também; ou em toda limitação imposta ao consumidor na aquisição de determinado produto.

Essa limitação pode ser quantitativa, por exemplo, uma loja que só venda roupas se o cliente adquirir mais de 10 peças ou em razão de um serviço contratado, como quando um cinema ou apresentação artística proíbe a entrada de produtos alimentícios com o intuito de obrigar o consumidor a consumir apenas o que for vendido no local.

Todas essas práticas caracterizam venda casada e são proibidas. A venda casada é totalmente proibida pelo Código do Consumidor. Sendo assim, se você souber de algum fornecedor que utiliza a venda casada, reclame, pois é um direito seu!

Untitled-1.indd 13 21/08/2017 09:17:21

COMPRAS PELA INTERNET

A faixa etária mais jovem ocupa um lugar bastante importante no *e-commerce* atual. De acordo com análise da ComScore, aproximadamente 80% dos adolescentes online, na faixa dos 12 a 17 anos, visitam sites de varejo e estão acostumados com tecnologia, funcionalidade e evolução.

Seguem algumas importantes dicas quando for realizar uma compra pela internet:

1 – Veja se o fornecedor (site) possui reclamações (veja no Procon e pergunte para amigos e familiares). Recomendável, ainda, consultar o CNPJ da empresa, o que pode ser feito gratuitamente pelo site www.registro.br;
2 – Procure saber quais as medidas de segurança o site possui, afinal, dados pessoais e bancários serão inseridos nele;
3 – Veja se há canais para reclamação;
4 – Verifique se o fornecedor possui endereço, telefone fixo, email etc. Desconfie de sites com pouca informação;
5 - Verifique os procedimentos para reclamação, devolução do produto, prazo para entrega etc;
6 - Guarde todos os dados da compra, como nome do site, itens adquiridos, valor pago e forma de pagamento, número de protocolo da compra ou do pedido, enfim, tudo que comprove a compra e as condições;
7 - Verifique se há despesas com fretes e taxas adicionais, o prazo de entrega da mercadoria ou execução do serviço.

Untitled-1.indd 14 21/08/2017 09:17:24

MEIA-ENTRADA

A meia-entrada é um direito dos estudantes, dos maiores de 60 anos, dos deficientes, dos jovens de 15 a 29 anos que recebam bolsa do Governo e tenham uma renda de até dois salários mínimos.

Para os estudantes, agora é obrigatória a apresentação de carteirinha de estudante com selo e prazo de validade máximo de um ano.

NOVIDADES: O ingresso aos que possuem meia-entrada, agora, poderá ter desconto menor do que 50% do total do ingresso.

IMPORTANTE: Existem leis locais que estendem esse direito aos doadores de sangue, doadores de medula óssea, e estudantes de curso preparatório para concurso, desde que apresentem as respectivas carteirinhas, e aos portadores câncer e de doenças degenerativas.

ATENDIMENTO PRIORITÁRIO

Tem direito a atendimento prioritário os deficientes, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos.

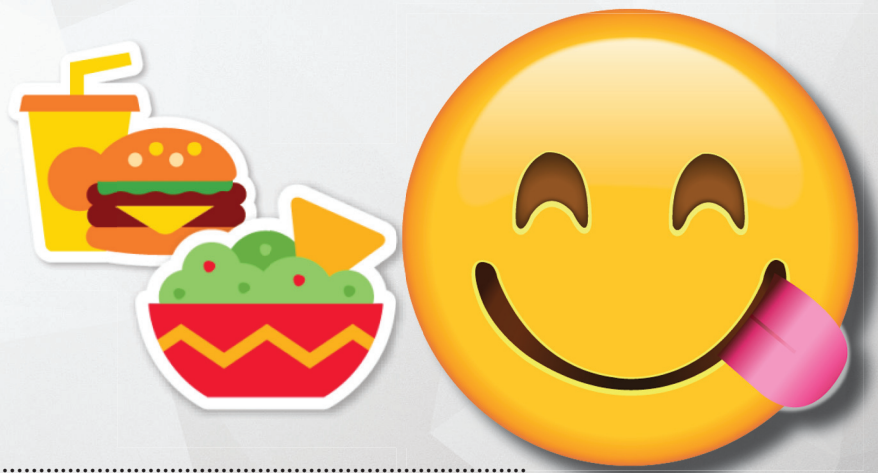
Untitled-1.indd 15 21/08/2017 09:17:26

ALIMENTOS

Os produtos comercializados para consumo devem apresentar nos rótulos informações obrigatórias tais quais data de validade, identificação de lote e origem, quantidade e todas as informações necessárias para armazenamento, preparo e consumo do alimento, informações nutricionais com referência a dieta de 2000 calorias diárias. Devem apresentar ainda, informações sobre a presença de glúten e lactose.

É obrigatória a identificação de alimentos *diet* e *light*. Os alimentos *diet* são aqueles que não possuem um determinado nutriente, e são destinados aos diabéticos ou celíacos[2] . Já os *light* são aqueles que apresentam uma redução de, no mínimo, 25% de qualquer nutriente.

Os produtos que possuem componentes transgênicos também devem ter exposta essa informação ao consumidor.



[2]Celíaco é o nome dado a pessoa que possui intolerância ao glúten.

Untitled-1.indd 16 21/08/2017 09:17:29

PORTABILIDADE

Portabilidade é a possibilidade de transferência de uma conta, seja bancária, de empréstimos, financiamentos, serviço de internet, telefonia ou planos de saúde, de uma instituição para outra, a pedido do cliente.

No caso de portabilidade entre operadoras de telefone, possibilita a continuação com o mesmo número de telefone. A portabilidade nesses casos, é comum ser gratuita, mas pode ser cobrado um valor, principalmente se existir um contrato de fidelidade, no qual o cliente recebe vantagem pela fidelidade a operadora. A portabilidade deve ser solicitada na empresa na qual o cliente já possui a conta.

Apesar de ser um direito do consumidor, a portabilidade pode ser negada, em caso de dívidas não quitadas.

CURIOSIDADE: De acordo com a psicóloga do Programa de Transtornos do Impulso do Instituto de Psiquiatria da USP (Universidade de São Paulo) Dora Goes, o abuso do uso de celular pode se tornar um transtorno, conhecido como nomofobia, do inglês "no mobile phobia" (medo de ficar sem o celular). O excesso não está relacionado ao tempo em que a pessoa fica no aparelho, mas aos prejuízos que o uso acarreta na vida.

DPVAT

DPVAT é o Seguro de Danos Pessoais Causados por Veículos Automotores de Vias Terrestres e trata-se de um seguro gratuito para vítimas de acidente de trânsito em território nacional. Podem se beneficiar do seguro tanto motoristas, quanto passageiros ou pedestres, independente de quem seja o culpado, e até mesmo os familiares da vítima do acidente, em caso de morte.

O prazo para pedir o seguro é de três anos, a partir da data do acidente e deve ser solicitado no ponto de atendimento DPVAT mais próximo de você ou nas agências dos Correios autorizadas.

IMPORTANTE: Em caso de dúvidas, ou para consultar a lista de documentos necessários para pedir o seguro, ligue para o SAC DPVAT – 0800 022 12 04, em qualquer dia.

TROCA E ARREPENDIMENTO

Ao contrário do que muitos pensam, os consumidores não têm direito à troca, a não ser em caso de defeito ou que o fornecedor ofereça a opção de troca.

IMPORTANTE: Porém, se a compra for realizada pela internet, já que o consumidor não viu o produto pessoalmente, terá até 7 dias para desistir da compra, receber o produto, sem cobrança de nenhum valor extra. O mesmo vale em caso de produtos adquiridos por catálogos.

EM CASO DE PRODUTO OU SERVIÇO COM DEFEITO

Caso o produto apresente defeito, o fornecedor (vendedor) terá até 30 dias para consertar o defeito. Caso o problema não seja resolvido em até 30 dias, o consumidor poderá escolher entre:

- substituir o produto por outro igual ou parecido;
- receber o valor que pagou;
- usar todo o valor pago como desconto na aquisição de outro produto ou serviço.

EM CASO DE PRODUTOS OU SERVIÇOS NÃO SOLICITADOS, O QUE FAZER?

No caso de recebimento de produtos não solicitados, ou serviços, como por exemplo o recebimento de cartão não solicitado, quem envia esses produtos ou serviços não poderá cobrar nenhum valor em razão deste envio .

Porém, caso o consumidor concorde com alguma proposta oferecida pela empresa que enviou o produto não solicitado, como por exemplo desbloquear o cartão ou contratar algum serviço oferecido, aí, sim, poderá ser cobrado algum valor, conforme a proposta oferecida.

CURIOSIDADE: Quando a empresa ou pessoa física fornece um produto ou serviço de forma gratuita (as chamadas "amostras grátis"), se essas causarem algum dano aos consumidores, o fornecedor é responsável pelo dano, mesmo sem a existência de qualquer pagamento.

Untitled-1.indd 18 21/08/2017 09:17:32

EM CASO DE FURTO/ROUBO EM ESTABELECIMENTOS

Todos estabelecimentos comerciais (lojas, shoppings, mercados, bancos etc.) são responsáveis pela segurança dos clientes. Mesmo que existam placas dizendo que os donos do local não se responsabilizam, em caso de objetos perdidos ou furtados, estas placas não retiram a responsabilidade estabelecida por lei.

Portanto, se ocorrer um roubo ou furto nesses locais, o dono do estabelecimento deverá indenizar o consumidor pelo prejuízo sofrido, caso o roubo ou furto ocorra no estabelecimento ou no estacionamento oferecido aos clientes.

EM CASO DA PERDA DE UMA COMANDA DE CONSUMO

É comum a utilização de um papel, conhecido como 'comanda' no qual é marcado todo o consumo do cliente. Caso essa comanda seja perdida no estabelecimento é proibida a cobrança de taxa ou multa em razão da perda. Nesse caso, o estabelecimento deve cobrar do cliente apenas o que foi de fato consumido, e nada além disso.

COBRANÇA DE "TAXA DE SERVIÇO" OU DE "TAXA DE *COUVERT* ARTÍSTICO"

A "taxa de serviço", no valor de 10% do total gasto no estabelecimento, é destinada aos funcionários. Apesar de ser permitida essa cobrança, o pagamento desse valor é opcional, ou seja, quem escolhe se quer ou não pagar é o cliente.

Já a "taxa de *couvert* artístico" existe nos estabelecimentos onde há apresentação musical ou artística, e o valor determinado pelo dono do estabelecimento. O pagamento dessa taxa é obrigatória aos clientes do local, porém a existência da taxa e o valor devem ser informados antecipadamente e de forma clara.

SE MEU DIREITO FOR VIOLADO, ONDE POSSO PROCURAR AJUDA?

Existem diversos órgãos de proteção e defesa do consumidor que, unidos, compõem o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor. Eis alguns: PROCONs, Promotorias de Defesa do Consumidor, Defensoria Pública do Consumidor, Delegacia do Consumidor, dentre outros.

O órgão de proteção e defesa do consumidor mais conhecido é o PROCON. Campo Grande agora possuiu o Procon Municipal, que pode ser procurado para receber as reclamações ou apenas para fazer orientações, tanto a consumidores quanto a fornecedores.

Untitled-1.indd 19 21/08/2017 09:17:34

PROCON
CAMPO GRANDE
PREFEITURA

CAMPO GRANDE
PREFEITURA

PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPO GRANDE
Avenida Afonso Pena, 3297 - Centro, Campo Grande - MS, Brasil

Untitled-1.indd 20 21/08/2017 09:17:35