

Decon na Escola



DECON-CE | Programa Estadual de Proteção
e Defesa do Consumidor

www.decon.ce.gov.br



Ministério Público do Estado do Ceará
Procuradoria Geral de Justiça

EXPEDIENTE

Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor - DECON/CE
Rua Barão de Aratanha, 100, Centro. CEP 60.050-070. Fortaleza-CE. Fone: 0800 275 8001
Página na Internet: www.decon.ce.gov.br

Cartilha: DECON NA ESCOLA

Secretária-executiva:
Ann Celly Sampaio Calvacante

Assessor jurídico:
Ismael Braz Torres

Projeto gráfico e diagramação:
Everton Viana CE 01799 DG

Ilustração:
Carlos Costa

Revisão:
Cristiane Sampaio

Quem Somos?

O Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – DECON, sucessor do extinto DECOM (Defesa Comunitária), foi criado através da LEI COMPLEMENTAR Nº 30, de 26.07.2002 (D.O 02.08.02), nos termos previstos na Constituição do Estado do Ceará, e estabelece as normas gerais do exercício do poder de polícia e de aplicação das sanções administrativas previstas na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor). Além disso, exerce a coordenação da política do Sistema Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor (SNDC), com competência, atribuições e atuação administrativa e judicial em toda a área do Estado do Ceará.





Objetivo:

O Programa de Educação para o Consumo, executado pelo DECON/CE, tem por objetivo instruir e informar consumidores e fornecedores sobre seus direitos e responsabilidades, com vistas à melhoria qualitativa do mercado de consumo. O mais importante é aproximar as duas partes, colocando-as em condições de igualdade e harmonizando as relações de consumo. Dessa forma, o cidadão será atendido conforme a lei. É importante também despertar no consumidor a percepção de seu potencial como agente da construção de uma sociedade mais justa. Já que o consumo é um ato de escolha, se a pessoa puder escolher com liberdade e consciência, poderá intervir positivamente na realidade social e ambiental que a cerca.



Conceitos Básicos:

CONSUMIDOR: é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final (art. 2º do CDC).

FORNECEDOR: é toda pessoa física (possui CPF) ou jurídica (possui CNPJ), pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados (Ex. camelôs) que desenvolvem atividades de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços (art. 3º do CDC).

PRODUTO: é qualquer bem, móvel ou imóvel (art. 3º, § 1º do CDC).

SERVIÇO: é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e de seguros, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.



Relação de Consumo

É toda negociação realizada para a aquisição de um produto ou prestação de um serviço entre um consumidor e um fornecedor. A relação de consumo não depende da efetivação da compra mediante o pagamento. De acordo com o CDC, ela ocorre mesmo quando um fornecedor anuncia uma oferta de um produto por meio de folheto ou propaganda ou fornece orçamento para um serviço a ser prestado.

DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR:

- **Proteção da vida e da saúde:** antes de comprar um produto ou utilizar um serviço, o consumidor deve ser avisado pelo fornecedor sobre os possíveis riscos à sua saúde ou à sua segurança.
- **Educação para o consumo:** o consumidor tem o direito de receber orientação sobre o consumo adequado e correto de produtos e serviços.
- **Liberdade de escolha:** o consumidor tem o direito de escolher o produto ou serviço que julgar melhor.
- **Igualdade nas contratações:** o Código de Defesa do



Consumidor defende, em primeiro lugar, a igualdade de direitos e obrigações entre consumidor e fornecedor.

- **Informação:** todo produto deve trazer informações claras e precisas sobre quantidade, características, peso, composição, qualidade, data de fabricação, prazo de validade, preço, possíveis riscos que apresenta e modo de utilização. Ademais, o contrato de consumo não cria obrigação para o consumidor, caso este não tenha oportunidade prévia de conhecer seu conteúdo, ou seja, é direito do contratante saber todas as informações referentes às cláusulas do contrato.

- **Proteção contra publicidade enganosa ou abusiva:** o consumidor tem o direito de exigir que tudo o que for anunciado seja cumprido. A publicidade enganosa e a publicidade abusiva, proibidas pelo Código de Defesa do Consumidor, são consideradas crimes.

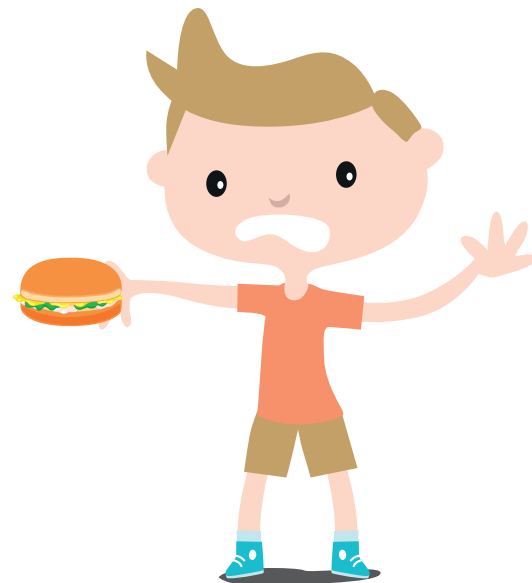
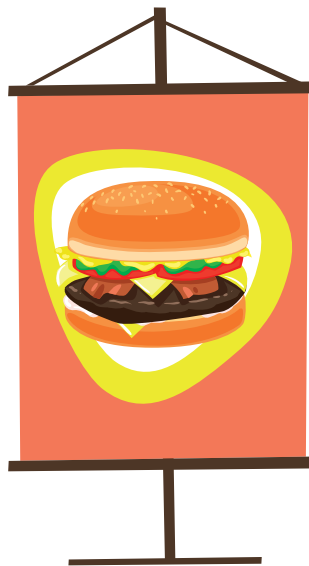
- **Proteção contratual:** o Código oferece proteção quando as cláusulas do contrato não forem cumpridas ou quando forem prejudiciais ao consumidor.

- **Indenização:** quando for prejudicado, o consumidor tem o direito de ser indenizado por quem lhe vendeu o produto ou lhe prestou o serviço, inclusive por danos morais (constrangimentos, chateações, etc).

- **Acesso aos órgãos judiciais e administrativos:** o consumidor tem assegurada a proteção jurídica, administrativa e técnica, com vistas à

prevenção ou à reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos (coletividade indeterminada).

- **Facilitação da defesa dos seus direitos:** o Código de Defesa do Consumidor permite até mesmo que, em certos casos, o fornecedor seja obrigado a provar que não violou os direitos do consumidor.



Produtos com defeito

Produto ou serviço defeituoso é aquele que não oferece a segurança ou a funcionalidade que dele se espera. Vale destacar que um produto não será considerado defeituoso pelo fato de outro de melhor qualidade ter sido colocado no mercado, assim como um serviço não será considerado defeituoso pela adoção de novas técnicas em serviços mais recentes.

DEU PROBLEMA? O QUE FAZER?

Os fornecedores de produtos e serviços respondem, solidariamente, pelos defeitos de qualidade ou quantidade e por danos causados aos consumidores, o que significa que todos os envolvidos na cadeia de consumo são responsáveis pelo produto ou serviço oferecido ao consumidor, desde quem fabrica até quem vende o produto.

Se o produto apresentar algum problema, o fornecedor tem o prazo de 30 dias para resolvê-lo. Geralmente, o consumidor leva o produto para uma assistência técnica. Se não for resolvido, pode exigir, de forma alternativa e à sua escolha:

1) A substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso.

2) A restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos.

3) O abatimento proporcional ao preço.

Atenção: o consumidor poderá fazer uso das alternativas acima também quando, em razão do problema apresentado, a substituição das partes defeituosas puder comprometer a qualidade ou as características do produto, diminuir-lhe o valor, ou quando se tratar de produto essencial.

RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA:

O Comerciante (loja) é igualmente responsável pela reparação de danos causados ao consumidor.



CDC: Código de Defesa do Consumidor

COMO RECLAMAR?

Em primeiro lugar, o consumidor deve procurar o fornecedor ou o prestador de serviço, levando a nota fiscal e os outros documentos que tiver. Deve guardar sempre a prova de sua queixa – protocolo, código da reclamação, etc. Muitas empresas possuem o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), que atende às reclamações e procura resolver os problemas. O telefone do SAC é informado nas embalagens dos produtos ou na página da empresa na internet.

Se não tiver sido possível resolver o problema com o fornecedor de um produto ou serviço, a orientação é procurar um dos órgãos de defesa do consumidor. Só em último caso o Poder Judiciário deve ser acionado. Os Juizados Especiais atendem às causas que não ultrapassem 40 salários-mínimos, sendo que nas causas de até 20 salários-mínimos não é necessária a presença de um advogado.

Existem ainda as agências reguladoras, que também recebem reclamações dos consumidores e cuidam da defesa dos interesses deles em algumas áreas específicas,

tais como energia elétrica (Aneel), telefonia (Anatel), combustíveis (ANP), planos de saúde (ANS), seguros (Susep), vigilância sanitária (Anvisa), entre outras.



Atenção aos Prazos!!!

Prazos para reclamar???

O prazo para você reclamar é de 30 dias para produtos ou serviços não duráveis (alimentos, serviços de lavanderia, etc.) e de 90 dias para produtos ou serviços duráveis (eletrodomésticos, reforma de casa, pintura de carro, etc.).

Essa é a chamada “garantia legal”, que serve para produtos novos ou usados, colocados à venda. Contudo, prescreve (encerra) em cinco anos o direito de reclamar a reparação pelos danos causados por acidentes de consumo decorrentes de defeitos de fabricação, montagem, etc.

Os fornecedores podem oferecer prazos maiores de garantia, por meio do termo de garantia. Por isso, o consumidor deve exigir o termo de garantia juntamente com a nota fiscal e o manual de instruções, devidamente escrito em português. Essa é a chamada “garantia contratual”.



Cuidado na hora da Compra!

O fornecedor é obrigado a cumprir as informações veiculadas em publicidade, pois elas integram o contrato que vier a ser celebrado com o consumidor.

Na oferta, a apresentação de produtos ou serviços deve assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em português sobre características, qualidade, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, bem como os riscos que apresentam à saúde e à segurança dos consumidores.

Se o fornecedor do produto ou serviço se recusar a cumprir a oferta, apresentação ou publicidade, o consumidor poderá, alternativamente e à sua escolha:

- 1) Exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade.
- 2) Aceitar outro produto ou prestação de serviço.
- 3) Rescindir/anular o contrato, com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada e à indenização por perdas e danos.



O DECON ESTÁ DE PORTAS ABERTAS PARA
RECEBER OS CONSUMIDORES!
ATUAÇÃO ADMINISTRATIVA, JUDICIAL
E EXTRAJUDICIAL:

Dessa forma, o DECON, na condição de órgão de defesa do consumidor no âmbito estadual e de Ministério Público, possui atribuição para resolver conflitos extrajudiciais através de uma reclamação individual. No caso de constatação de demandas que envolvam uma coletividade de pessoas, a partir da citada reclamação individual, pode-se instaurar Procedimento Administrativo de Ofício, Inquérito Civil, lavrar Auto de Infração, firmar Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) ou ingressar com Ação Civil Pública (ACP).



Ministério Público do Estado do Ceará
Procuradoria Geral de Justiça
www.mpce.mp.br



www.decon.ce.gov.br



consumidor.gov.br