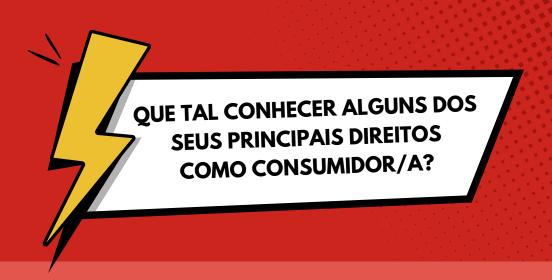




**NUDECONCI CECADEP** 



## FIZ UMA COMPRA E O PRODUTO VEIO COM DEFEITO, E AGORA?

Todos os produtos possuem garantia legal, sendo adquiridos presencialmente ou on-line, e mesmo que o fornecedor não indique expressamente essa condição. Para produtos e serviços não duráveis a garantia legal é de 30 dias. Já os produtos e serviços duráveis têm garantia legal mínima de 90 dias.

#### PRODUTOS E SERVIÇOS NÃO DURÁVEIS

Produtos que são consumidos ou utilizados em um curto período de tempo, como alimentos, cosméticos, medicamentos, etc. Serviços não duráveis são, por exemplo, serviços de manutenção, lavanderia, faxina, entre outros.

#### PRODUTOS E SERVIÇOS DURÁVEIS

Produtos que possuem vida útil longa, ou seja, são utilizados por bastante tempo, como eletrônicos, carros, eletrodomésticos, etc. Exemplos de serviços duráveis são a reforma ou a pintura da casa, uma prótese dentária, etc.

Se o fornecedor ou a assistência técnica não resolver a situação dentro do prazo, o/a consumidor/a poderá:

- 1 trocar o produto por outro da mesma marca e modelo, em perfeitas condições, ou exigir a repetição do serviço;
- 2 receber de volta o valor total que pagou pelo produto ou pelo serviço; ou
- 3 ficar com o produto e ganhar um desconto proporcional ao valor que já foi pago.

## E SE HOUVER GARANTIA DADA PELA LOJA OU FABRICANTE?



Independentemente de a loja ou o fabricante prometer uma garantia própria no momento da compra, você continuará tendo direito à garantia legal e ao cumprimento dos prazos mínimos.

## E SE O DEFEITO DO PRODUTO CAUSAR ALGUM DANO?



Quando o produto ou serviço tiver algum defeito que venha a causar um acidente, gerando danos ao/à consumidor/a ou colocando em risco a sua integridade física, por exemplo, os fornecedores serão considerados RESPONSÁVEIS, devendo <u>reparar os danos sofridos</u>.

Nesse caso, o prazo para que o/a consumidor/a entre com uma ação judicial para obter a reparação desses danos é de 5 anos.

# COMPREI PELA INTERNET, POSSO DESISTIR?



Sim! É direito do/a consumidor/a desistir de uma compra feita pela internet ou por telefone em até 7 dias depois da confirmação da compra ou do recebimento do produto. O chamado direito de arrependimento exige, contudo, que o produto comprado seja devolvido nas exatas condições em que foi entregue. Só assim o/a consumidor/a terá direito a ser ressarcido/a integralmente pelos valores que pagou.

**LEMBRETE** Para que tenha os seus direitos garantidos, é necessário ter a nota fiscal do produto ou serviço. Sempre que realizar uma compra ou contratar um serviço, guarde a nota, a cópia do contrato, os recibos, etc.

# **ENCONTREI UM PRODUTO VENCIDO, O QUE FAZER?**



Pela Lei Estadual 17.132/2017 de SC, se você verificar que um produto está sendo vendido com prazo de validade vencido, terá direito a um idêntico gratuitamente. Se não idêntico, pelo menos um produto similar, à sua escolha.

# DIREITO À INFORMAÇÃO



O/A consumidor/a possui o direito de saber as informações do produto ou serviço que deseja adquirir. Dessa forma, o fornecedor deve indicar de forma clara: componentes, quantidades, qualidade e modo de utilização do item, bem como preço, prazo de garantia, validade, origem e riscos, se houver. Deve, ainda, fornecer o Manual de Instruções para os produtos que assim demandarem. A linguagem deve ser nítida, adequada e em língua portuguesa.

**LEMBRETE** O fornecedor é obrigado a cumprir com as ofertas anunciadas em propagandas, panfletos, outdoors, folhetos, e outros meios de publicidade.

## O QUE É PROPAGANDA ENGANOSA? QUAIS OS MEUS DIREITOS?



A publicidade é enganosa quando induz o/a consumidor/a a acreditar que irá adquirir um produto que, na realidade, é diferente do que se promete ser. Nessa situação, o/a consumidor/a possui o direito de:

- 1 exigir que o produto ou serviço seja fornecido nas condições em que é exibido;
- 2 solicitar a troca por outro produto que seja o seu equivalente; ou
- 3 solicitar a rescisão contratual e a devolução do valor pago.

# E A PUBLICIDADE ABUSIVA, O QUE É?



A publicidade abusiva é aquela que: (1) tem algum tipo de discriminação; (2) incentiva a violência; (3) explora o medo ou a superstição; (4) se aproveita da condição de criança; (5) desrespeita valores ambientais; ou (6) é capaz de levar o/a consumidor/a a se comportar de forma prejudicial ou perigosa à própria saúde ou segurança.

O fornecedor é proibido de fazer publicidade abusiva e pode ser responsabilizado, civil e criminalmente, caso realize.

# O QUE É VENDA CASADA?



São as situações em que se exige que o/a consumidor/a compre produtos ou serviços que não pretendia para poder adquirir o produto ou serviço que realmente desejava. Esta prática é considerada abusiva e viola o Código de Defesa do Consumidor.

Exemplo: Cinemas que vendem alimentos próprios e proíbem a entrada dos/as consumidores/as com alimentos comprados em outro estabelecimento.

# PODEM COBRAR UM VALOR MÍNIMO PARA COMPRA COM CARTÃO?



Não! Em Santa Catarina, a Lei Estadual n° 18.695/2023 proíbe que se exija o pagamento de um valor mínimo para poder comprar com cartões de crédito e débito no Estado.

# **EM BARES E RESTAURANTES...**

Alguns dos direitos ligados às práticas de bares e restaurantes são:



Consumação mínima: não é permitido ao fornecedor exigir um valor mínimo de consumo.



10% do garçom ou garçonete: o pagamento da taxa não é obrigatório.



Comanda perdida: não é permitido cobrar multa por comanda perdida, sendo responsabilidade do fornecedor controlar o consumo no seu estabelecimento. Ele só poderá cobrar o que foi de fato consumido, sem obter vantagem excessiva.



<u>Couvert artístico</u>: é possível a cobrança, desde que o/a consumidor/a seja informado/a antecipadamente a respeito dela, em local iluminado e visível.



Desperdício: os restaurantes não podem cobrar uma "taxa de desperdício" dos/as clientes, mesmo quando existirem avisos expostos no estabelecimento. A cobrança pelo alimento não consumido é considerada uma prática abusiva.



Corpo estranho no alimento: se houver algum objeto estranho no que estiver consumindo, você deve imediatamente comunicar o/a responsável pelo estabelecimento, podendo solicitar a substituição do prato ou a desistência do pedido com a devolução do valor pago.



Caso tenha observado que algum direito seu foi violado, é possível que faça uma reclamação on-line, através do site consumidor.gov.br.

Ainda é possível que, nesses casos, você busque atendimento presencial junto ao Procon da sua localidade.

Se forem preenchidos os requisitos socioeconômicos, você também poderá contar com a Defensoria Pública para garantir que seus direitos sejam respeitados.



#### **TELEFONES**

(48) 3665-6370 | (48) 3665-6589 | (48) 3665-6654

#### E-MAILS

nudeconci@defensoria.sc.def.br cecadep@defensoria.sc.def.br

# **REDES SOCIAIS**











## SITE

defensoria.sc.def.br ou aponte a câmera do celular para o QRCODE:



