



PROCON
RIO DAS OSTRAS

consumidor

cons ciente

Orientações e dicas para o cidadão

relação de

CONSUMO

forne cedor

Assegurar informações corretas, claras, precisas.

Informar, em local e formato visíveis ao consumidor, eventuais descontos oferecidos.

consu midor

Não compre motivado por impulso, pesquise antes.

Exija nota fiscal.

Leia o contrato.

orçamento

atividades e peças empregadas, informar antes de iniciar a execução dos serviços.

vício

produto ou o serviço que está quebrado ou não serve para as atividades que se esperava realizar.

defeito

vício muito grave, o produto/serviço causa danos em outros bens do consumidor.

contrato

consumidor paga por algo, e o fornecedor entrega ou faz um serviço.

nota fiscal

documento emitido pelo fornecedor para prestação de contas com o Fisco.

garantia

prazo para reclamar de vícios aparentes. 90 dias para bens duráveis e 30 dias para não duráveis.

cuidado com o uso e senhas de seu

cartão de crédito/débito



confira a
**nota
fiscal**

consumidor

**cons
ciente**

relação de

CONSUMO

CONSUMIDOR



pessoa física que compra produto ou contrata serviço para uso pessoal sem objetivo de venda ou revenda



PRODUTO



mercadoria, durável ou não durável, colocada para vender no comércio

SERVIÇO

algo pago para alguém fazer para você, de forma durável ou não durável



pessoa física ou jurídica que exerce atividade empresarial expondo produtos ou serviços para venda com intuito de lucro



FORNECEDOR



verifique sempre o prazo de validade dos produtos
**não compre produtos piratas
ou contrabandeados**

relação de

CONSUMO

Vício Oculto

vícios que não são perceptíveis nos primeiros meses da compra do produto.

Reclamação

manifestação junto ao Procon relatando que foi lesado em uma relação de consumo.

Validade

o registro da data ou de prazo que informa até quando poderão ser consumidos sem riscos.

Consumidor em Endividamento

desorganização financeira, em especial, a falta de controle dos gastos e do dinheiro que entra. o consumidor não conseguir pagar suas próprias dívidas, sem conduta infracional do fornecedor (a princípio). diferente da inadimplência, que acontece quando os pagamentos estão atrasados.

quitar antecipadamente seu financiamento com redução proporcional dos juros e acréscimos.

Código de Defesa do Consumidor

a Lei Federal que regula a relação de consumo entre consumidores e fornecedores entre si e estabelece direitos e obrigações para as partes.

equilibra as relações de consumo em função da desigualdade das partes contratantes.

o Sistema congrega Procons, Ministério Público, Defensoria Pública e entidades civis de defesa do consumidor.



existem regras e prazos diferentes para
mercadorias e serviços comercializados



**não
compre**
por impulso

consumidor

**cons
ciente**



como fazer sua **RECLAMAÇÃO**

1

primeira tentativa de resolver o problema **contactando o fornecedor**

2

fornecedor tem 30 dias para **consertar o produto ou sanar o vício**

3

caso o problema não seja resolvido, abra **uma reclamação no Procon**

4

o fornecedor será notificado e terá **prazo para esclarecimentos**



importante a comprovação da
relação de consumo

consumidor

cons ciente



ACESSE O SITE DO PROCON

PROCON **RIO DAS OSTRAS**

Centro de Cidadania
Av. das Casuarinas, 595
sala 01, Âncora

(22) 2771-6581
faleprocon@gmail.com

