

Distribuição gratuita. Venda proibida.

Cartilha DE DIREITO DO Consumidor



CÂMARA MUNICIPAL DE
CAMPO GRANDE



Cartilha DE Direito DO Consumidor



Os períodos de final e início de ano são épocas de comemorações. Natal, Réveillon, viagens, mas também é tempo de matrículas escolares, compras de materiais, uniforme, pagamento de impostos, etc. Por isso, os consumidores devem estar atentos não só para seus direitos, mas também para suas finanças, pois é agora que temos gastos extraordinários, ou seja, aqueles que são um pouco fora do normal, como matrículas e impostos.

Pensando nisso, lançamos esta cartilha para você se preparar para a época mais festiva do ano, e também saber quais cuidados deve ter para que o ano seguinte não comece com dívidas.

Para isso, trataremos de três temas:

Compras e Festas de Final de Ano, Viagens de Férias e Ano Novo Escolar.

Feliz Natal e um excelente 2020!

Vereador Otávio Trad
Presidente da
Comissão Permanente
de Legislação, Justiça e Redação Final



**NOSSA
CAMPO GRANDE**

Feliz Natal e excelente 2020!



A primeira edição da Cartilha de Direito do Consumidor da Câmara Municipal de Campo Grande (MS) foi lançada em 2015, a segunda, atualizada com temas como compras pela internet, por exemplo, foi lançada em 2017 e também está disponível em formato digital. Esta terceira edição da cartilha aborda temas específicos de interesse de todo consumidor que são as compras e festas de Final de Ano e Ano Novo Escolar.

Boa leitura!

Cartilha
"Direito do
Consumidor"



A CARTILHA DE DIREITO DO CONSUMIDOR FOI ELABORADA POR

COMISSÃO PERMANENTE DE LEGISLAÇÃO, JUSTIÇA E REDAÇÃO FINAL

Presidente

Vereador Otávio Trad

Vice-Presidente

Vereador Dr. Lívio

Membros

Vereador João César Mattogrosso

Vereador Junior Longo

Vereador William Maksoud

COMISSÃO PERMANENTE DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Presidente

Vereador Papy

Vice-Presidente

Vereador Ademir Santana

Membros

Vereador Chiquinho Telles

Vereador Gilmar da Cruz

Vereador William Maksoud

RELATOR

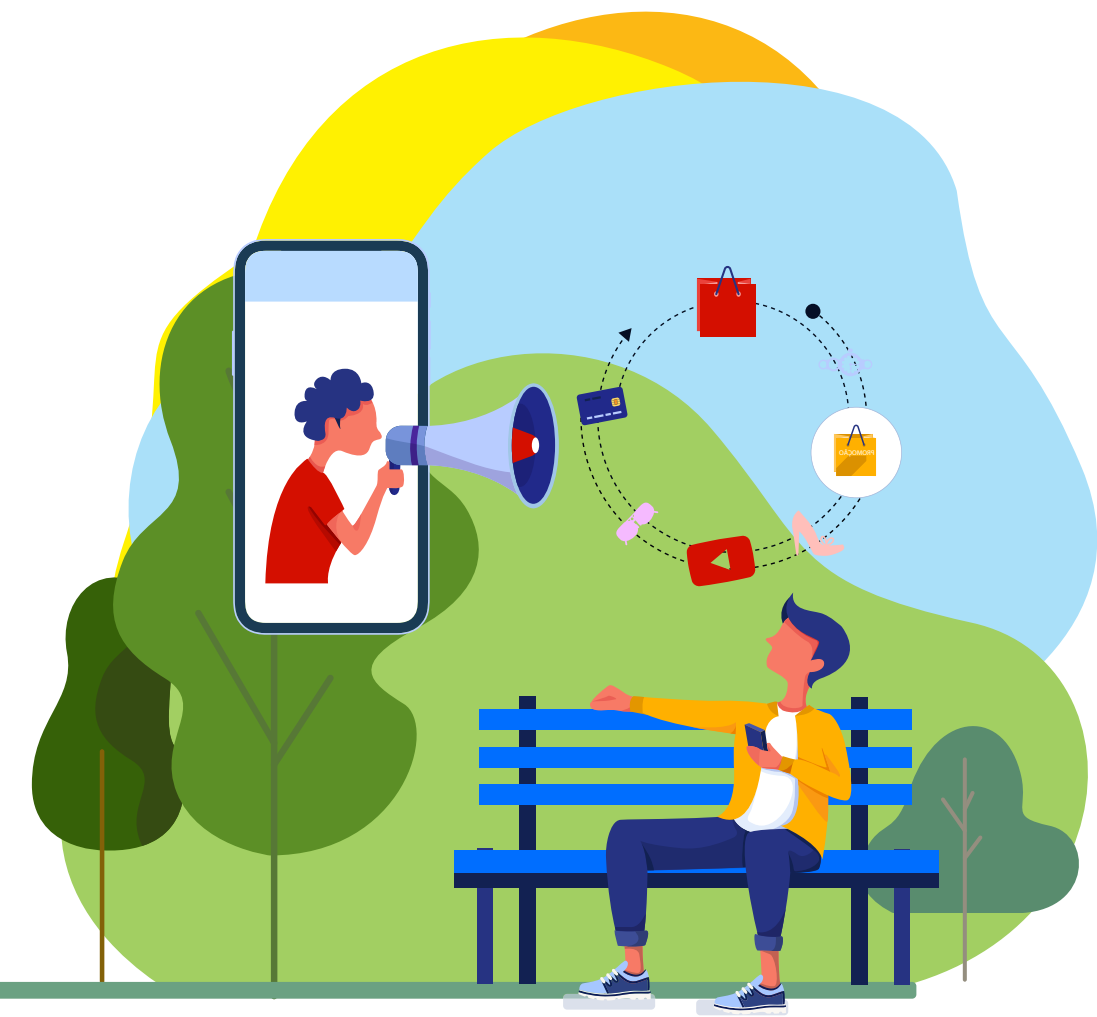
Leandro Amaral Provenzano | OAB/MS 013035

Cartilha de Direito do Consumidor | Edição Especial de Final de Ano

1ª edição - Novembro 2019 - Ano III - Tiragem: 2.000 exemplares

SUMÁRIO



CAPÍTULO 1	9
PROPAGANDAS E INFORMAÇÕES	9
TROCA DE PRODUTOS	9
DIREITO DE ARREPENDIMENTO	10
FESTAS DE NATAL E ANO NOVO	11
CAPÍTULO 2	13
VIAGENS E SERVIÇOS	13
TRANSPORTE AÉREO DE PASSAGEIROS	13
TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS	14
AGÊNCIA DE TURISMO	15
CAPÍTULO 3	17
MATRÍCULA ESCOLAR E REAJUSTE DAS MENSALIDADES	17
MATERIAL ESCOLAR E UNIFORME	18



— Capítulo 1

PROPAGANDAS E INFORMAÇÕES

Propaganda enganosa: Propaganda enganosa é toda aquela propaganda que traz uma armadilha para o consumidor, tentando induzi-lo a erro, como, por exemplo, aquela promoção que te arrasta para o supermercado, mas que ao chegar lá você descobre que o produto já se esgotou porque tinha poucas unidades em estoque, ou ainda quando você chega no local e descobre que o preço é diferente do anunciado na televisão. Com o anúncio em mãos (ou no celular) podemos exigir o fiel cumprimento deste pela empresa.

 **Com o anúncio em mãos ou no celular, podemos exigir o fiel cumprimento deste pela empresa.** 

Cartilha
«Direito»
Consumidor

9

TROCA DE PRODUTOS

A troca de produtos obrigatória talvez seja o maior mito do direito do consumidor, pois a maioria das pessoas acha que tem um direito, mas na verdade não tem. A loja só é obrigada a trocar o produto caso ela não tenha conseguido consertá-lo em 30 dias. E este prazo é o mesmo para qualquer produto, seja uma roupa ou um veículo, exceto para produtos essenciais, como, por exemplo, uma geladeira ou um fogão, que o consumidor não pode esperar tanto tempo. Neste caso, o reparo ou a troca deve ser realizado imediatamente. (Art. 18 § 1º, incisos I, II e III do C.D.C.)

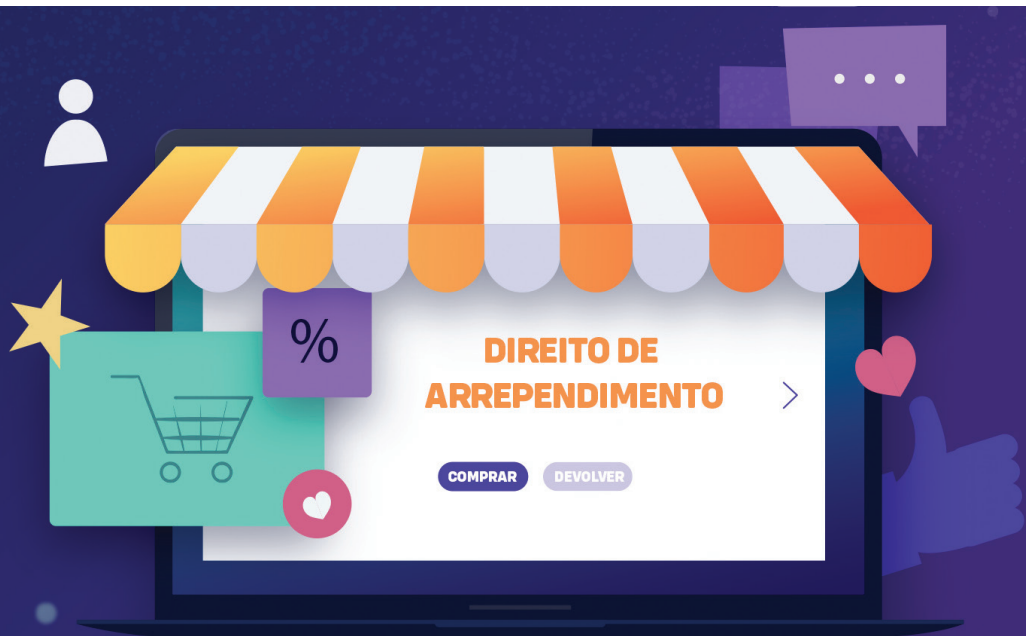
A responsabilidade pelo conserto do produto não é da loja, mas sim da assistência técnica. A loja não tem nenhum compromisso com consertos, exceto se não houver uma assistência técnica no município em que o produto foi vendido.

DIREITO DE ARREPENDIMENTO

Com o comércio digital cada vez mais forte, cada vez mais consumidores estão buscando produtos e serviços pela internet, e para quem faz isso, há um mecanismo que nos livra de muitos aborrecimentos quando não gostamos do que recebemos, é o DIREITO DE ARREPENDIMENTO.

O direito de arrependimento pode ser utilizado por nós quando compramos produtos por meios não presenciais (catálogos, internet, telefone, entre outros).

O direito de arrependimento, previsto no artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor, prevê que o consumidor que comprou algum produto fora de uma loja física, onde não teve a oportunidade de experimentá-lo, tocá-lo, verificar o seu tamanho real, etc., tem o direito de desistir da compra em até 7 dias depois do recebimento do produto.





FESTAS DE NATAL E ANO NOVO

Nestes casos, o consumidor deve prestar muita atenção ao que foi contratado, para que o menu servido realmente esteja de acordo com o que foi ofertado, como aperitivos, pratos quentes, bebidas, sobremesas etc. Além de tudo isso, o estabelecimento que vendeu a festa completa também é responsável pela qualidade do alimento servido, bem como por eventuais problemas causados por eles.

Se você se sentir mal, com intoxicação, após consumir um alimento estragado, procure imediatamente um médico. Guarde as receitas que o médico passar e os comprovantes de despesas e entre em contato com a vigilância sanitária.

Informe, com detalhes, qual o alimento suspeito, onde você consumiu ou bebeu. A declaração dada pela vigilância sanitária servirá como prova, caso você recorra à Justiça. Isto se aplica em qualquer estabelecimento que comercializa alimentos.

Esperamos que este material auxilie as famílias campo-grandenses a terem mais conhecimento de seus direitos, para que possam exigí-los, sozinhos, com o auxílio dos Procons, ou até mesmo com o apoio de um advogado, para que assim possamos ter uma relação de consumo mais saudável para todos, não só punindo as más empresas, mas principalmente beneficiando aquelas que respeitam o direito do consumidor.



— Capítulo 2

VIAGENS E SERVIÇOS

Sites que intermedeiam serviços, dentre os mais comuns temos aqueles que buscam a passagem aérea com valor mais barato, outros que buscam o hotel ou até mesmo uma casa com valor mais barato em uma determinada cidade, e até mesmo aqueles que vendem produtos de outras empresas, produtos estes que sequer estão em seus depósitos. Sites intermediários dos serviços são igualmente responsáveis pela venda, ou seja, caso haja qualquer problema na prestação do serviço, tanto faz o consumidor acionar o prestador do serviço ou o site que intermediou a venda, até mesmo ambos, pois nestes casos a justiça é quase que unânime ao afirmar que ambos são responsáveis.

TRANSPORTE AÉREO DE PASSAGEIROS

Vários são os problemas enfrentados pelos consumidores em relação às empresas que prestam serviço de transporte aéreo de passageiros; seja numa viagem profissional, ou a lazer, qualquer problema pode trazer prejuízos ao consumidor. Em ambos os casos, pode haver um dano financeiro (por exemplo, a perda de um compromisso profissional), bem como moral (por exemplo, não chegar a tempo para um casamento de um parente), e, em ambos os casos, o consumidor pode ser ressarcido pelos problemas enfrentados, por meio de uma indenização por danos materiais, e/ou danos morais.



As práticas abusivas mais cometidas pelas empresas de transporte aéreo são:

Overbooking, (quando a empresa aérea vende mais passagens do que possui de poltronas disponíveis nos aviões), atrasos ou cancelamento de voos, extravio ou perda de bagagem.



Caso o consumidor passe por algum desses problemas poderá ser indenizado pelo dano material (prejuízo financeiro) ou moral que tenha sofrido.

TRANSPORTE RODOVIÁRIO DE PASSAGEIROS

Uma diferença importante para quem viaja pelas rodovias é que o bilhete tem validade de até um ano a contar da data de sua emissão, o que é um direito do consumidor, que pode pedir a remarcação de seu embarque até 3 horas antes do horário marcado para o embarque. Passado este tempo, a empresa poderá cobrar até 20% sobre o valor da passagem para realizar a remarcação.





AGÊNCIA DE TURISMO

A agência de turismo, na qualidade de fornecedora do serviço “pacote turístico”, deve ser considerada responsável pelos danos ocasionados pela má qualidade na prestação de quaisquer dos serviços incluídos no referido pacote, pois é intermediária da relação de consumo e o consumidor, ao contratar seus serviços, adere a outros que são intermediados por ela.

São considerados defeitos do

serviço, em casos de turismo, por exemplo, acidentes no transporte, como a queda do avião ou batida de ônibus e naufrágio, intoxicação alimentar em restaurante do hotel ou em refeição em outro estabelecimento, incluída no pacote, dentre outros.

É de responsabilidade das agências de turismo a garantia dos hotéis, do transporte e da alimentação oferecidos.

Ressalta-se que acidentes da natureza, como no caso do óleo do Nordeste, não são de responsabilidade nem da agência de turismo, nem da companhia aérea e muito menos da rede hoteleira.





**VOLTA ÀS
AULAS**

— Capítulo 3

MATRÍCULA ESCOLAR E REAJUSTE DAS MENSALIDADES

O estabelecimento de ensino pode cobrar até 12 parcelas por ano de seus alunos, entre matrícula e mensalidades, o que extrapolar essas 12 parcelas é considerado prática abusiva, o que infelizmente é feito por alguns estabelecimentos, que insistem em cobrar “taxa de matrícula” ou “pré-matrícula”, para adicionarem mais uma parcela além das 12 como determina a lei.

 O valor da mensalidade do ano seguinte deve ser comunicado com no mínimo 45 dias de antecedência da data final da matrícula, 

e o reajuste deve ser feito com bastante cautela, pois não pode ser realizado de modo aleatório, mas sim de acordo com o aumento demonstrado das despesas do estabelecimento de ensino.

Caso a família encontre algum problema com esses temas, o Procon poderá auxiliar no que for necessário.



MATERIAL ESCOLAR E UNIFORME

A escola não pode obrigar que seus alunos comprem em determinada loja o material e/ou uniforme, pois isso caracterizaria venda casada. Outra coisa importante que o consumidor deve saber é que as escolas não podem pedir na lista de material escolar produtos que não sejam de uso individual do aluno, pois material de uso coletivo deve ser de responsabilidade da escola, como por exemplo papel higiênico, canetas para uso nas lousas, tonner de impressora, resma para impressão de recados aos alunos, entre outros.

A última dica referente aos materiais escolares é que hoje os pais de alunos podem se reunir por meio de grupos para comprarem juntos os materiais, no estabelecimento comercial que der o maior desconto para esta compra em grupo.

CÂMARA MUNICIPAL DE CAMPO GRANDE

VEREADORES LEGISLATURA 2017|2020

MESA DIRETORA



Presidente
Prof. João Rocha
PSDB



1º Vice-Presidente
Cazuza
PP



2º Vice-Presidente
Eduardo Romero
REDE



3º Vice-Presidente
Ademar Santana
PDT



1º Secretário
Carlão
PSB



2º Secretário
Gilmar da Cruz
Republicanos



3º Secretário
Papy
SOLIDARIEDADE



André Salineiro
PSDB



Ayrton Araújo do
PT - PT



Betinho
Republicanos



Chiquinho Telles
PSD



Delegado
Wellington - PSDB



Dharteng Campos
PP



Dr. Antonio Cruz
PSDB



Dr. Cury
Sem Partido



Dr. Livio
PSDB



Dr. Loester
MDB



Dr. Wilson Sami
MDB



Enfermeira Cida
Amaral - PROS



Fritz
PSD



João César
Mattogrosso -PSDB



Junior Longo
PSB



Odilon de Oliveira
PDT



Otávio Trad
PTB



Pastor Jeremias
Flores - AVANTE



Valdir Gomes
PP



Veterinário
Francisco - PSB





Vinicius Siqueira
DEM





William Maksoud
PMN




 camara.ms.gov.br

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

 [@camaracgms](https://www.instagram.com/camaracgms)

 [@camaracgms](https://twitter.com/camaracgms)

 Avenida Ricardo Brandão, 1.600
Jatiuca Park
CEP. 79040-904

