

CARTILHA DO
Consumidor



OAB-BA
GESTÃO 2013-2015

Luiz Viana Queiroz
PRESIDENTE

Fabrcio de Castro Oliveira
VICE-PRESIDENTE

Ilana Kátia Vieira Campos
SECRETÁRIA-GERAL

Antônio Adonias Aguiar Bastos
SECRETÁRIO-GERAL ADJUNTO

Carlos Alberto Medauar Reis
TESOUREIRO

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Augusto Sérgio dos Santos de São Bernardo
PRESIDENTE

Andréa Christine Serra da Costa Santos
Edilene Alves Ferreira

Frederico Santana de Farias
Rui Licínio de Castro Paixão Filho
Sâmia Jamile da Conceição Bonfim
Ygor Roger Costa de Oliveira



Consumidor é toda pessoa que compra um produto ou contrata um serviço para si ou sua família.

Tem os mesmos direitos do consumidor aquela pessoa que sofreu algum prejuízo ou dano por defeito em algum produto ou serviço.

Fornecedor é aquele que vende produto ou de quem se contrata serviço.

Produto é a mercadoria que podemos comprar em qualquer comércio, formal ou informal.

Serviço é o trabalho que uma pessoa presta a outra não sendo empregado e feito mediante pagamento.



▮ Sabe as práticas abusivas?

O artigo 39 do CDC veda ao fornecedor de produtos ou serviços praticá-las, a exemplo do envio ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto ou fornecer qualquer serviço.

Diz ainda que os serviços prestados e os produtos remetidos ou entregues ao consumidor nestas condições são iguais às amostras grátis, sem obrigação de pagamento.



O consumidor tem direitos básicos, protegidos por lei e que o ajudam a se proteger.

Tem direito à proteção contra propaganda enganosa, proteção à saúde e direito à informação certa sobre produto ou serviço.

Sentindo-se lesado, o consumidor pode procurar o Procon, Juizados, Defensoria Pública e advogados particulares.

Agora que já sabe o básico, vou te contar sobre os direitos específicos....



I Sobre as concessionárias de serviço público...

Manter as instalações e equipamentos da unidade consumidora regulares, livres para inspeção e leitura dos prepostos da distribuidora e pagar em dia suas faturas dá o direito de receber o serviço público essencial em sua unidade consumidora, recebendo a fatura com antecedência mínima de 5 ou 10 dias úteis da data do vencimento com os débitos de seu consumo e fatura.

A concessionária tem a obrigação de informar sobre a existência de faturas não pagas e de reajustes, além de ser ressarcido por valores cobrados e pagos indevidamente, acrescidos de atualização monetária e juros.





I Sobre a saúde privada...

O consumidor tem o direito de realizar consultas especializadas quantas vezes sentir os sintomas, sem limite de atendimento.

Exigir pagamento antecipado (cheque caução) para internamento ou atendimento de urgência ou emergência hospitalar é prática abusiva.

Em qualquer situação, procure um advogado ou a defensoria pública para uma decisão judicial antecipar a autorização.



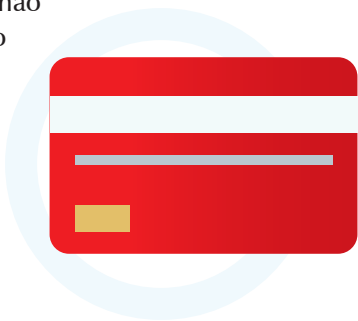
Dona Consu

I Sobre o cartão de crédito...

Verifique as contas do cartão para evitar pagamento de compras que não fez. Se não concordar com a fatura, tem 90 dias para reclamar junto à administradora do cartão.

Entre em contato por telefone, anotando as informações de quem atendeu, horário, data e protocolo e detalhando o que não reconhece na fatura.

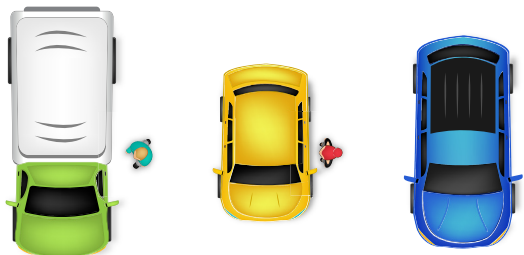
Se em 10 dias não tiver retorno ou não atenderem seu pedido, procure um advogado ou a defensoria pública para entrar com ação judicial.



I Sobre os estacionamentos gratuitos e onerosos...

O estacionamento aparentemente gratuito e o oneroso ofertado pelo estabelecimento comercial não retira a responsabilidade civil sobre os danos nos veículos de seus clientes. É dever do estabelecimento garantir a segurança dos veículos estacionados em seus domínios, ainda que tente posteriormente se eximir alegando não possuir seguranças no local.

O estacionamento realmente gratuito, oferecido de forma desinteressada como um favor ou como uma mera cortesia, poderá implicar responsabilidade civil somente em algumas hipóteses dos artigos 186, 187 e 927 do Código Civil.





I Sobre o transporte aéreo...

Se o voo atrasar até 2 horas tem o direito a telefone e internet grátis.

Se o voo atrasar mais de 2 horas também tem o direito a alimentação.

Se o atraso ultrapassar 4 horas, além destes, tem direito a hospedagem.

Se tiver prejuízos com o atraso complemente seus direitos com um pedido de indenização.

Se a bagagem for perdida ou aberta, registre a ocorrência na empresa aérea e peça solução, de preferência em dinheiro.

Você sabia?

Você sabia que quando faz uma compra à distância, fora da loja, através do telefone ou internet, tem o direito de arrependimento em até 7 dias do recebimento?

Se a compra é feita na loja, só há direito a troca quando houver defeito que prejudique o uso da mercadoria comprada.

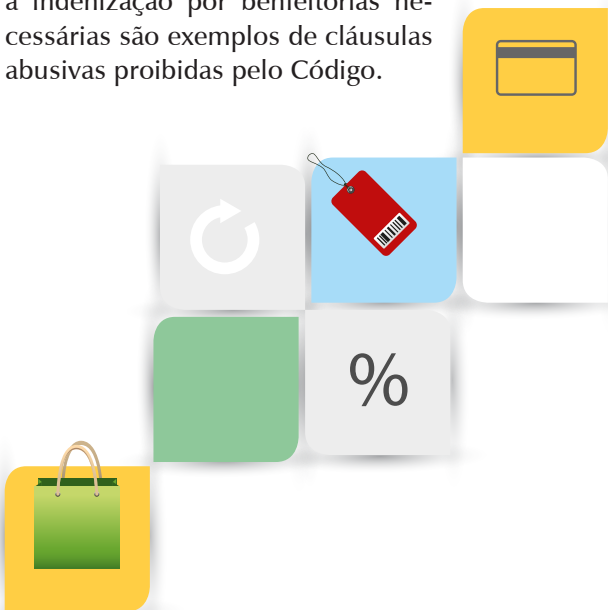


Dona Corsu

I CDC

É um direito do consumidor questionar na justiça as cláusulas do contrato que assinou, se entender que são abusivas.

Juros acima da média de mercado, cláusulas que retirem direitos informados no CDC, impeçam o reembolso ou possibilite renúncia à indenização por benfeitorias necessárias são exemplos de cláusulas abusivas proibidas pelo Código.



Internet e TV paga



Para cancelar serviços de telefonia, internet banda larga e TV paga, vá direto para a opção cancelamento automático na central de atendimento ou internet e, no máximo, em dois dias úteis a operadora cumprirá a decisão.

Se você estiver falando com o call center e a ligação cair, as prestadoras terão que ligar de volta.

A Anatel definiu o prazo de três anos para o consumidor contestar débitos nas contas e prazo de 30 dias para as operadoras responderem às reclamações.

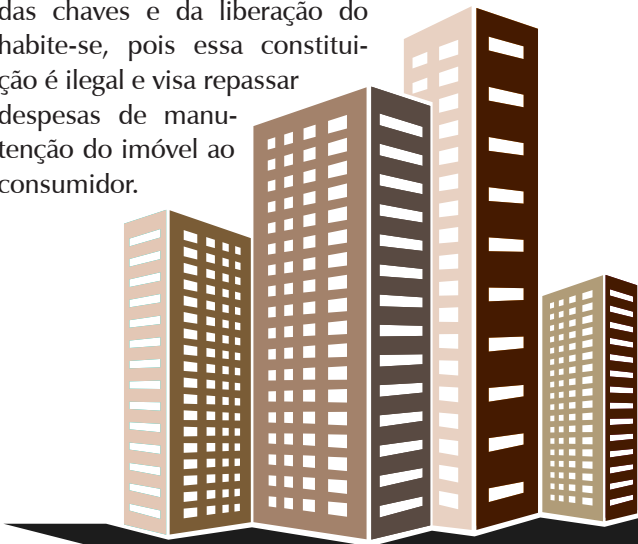
Em caso de descumprimento, as empresas terão que dar desconto ou devolver em dobro o valor questionado.

Mercado imobiliário

Da data prevista para a entrega até a efetiva entrega das chaves, a construtora não poderá cobrar juros nem correção monetária.

Assim, o valor do imóvel não poderá sofrer alteração até entrega em definitivo.

O consumidor não é obrigado a aceitar a constituição de condomínio antes da entrega das chaves e da liberação do habite-se, pois essa constituição é ilegal e visa repassar despesas de manutenção do imóvel ao consumidor.





OAB - Seção Bahia

Rua Portão da Piedade, nº 16,
(Antiga Praça Teixeira de Freitas) Barris
CEP: 40.070-045 - Salvador - Bahia
Tel.: (71) 3329-8900

ONDE DENUNCIAR

■ **Comissão de Defesa do Consumidor OAB Bahia**



www.facebook.com/comissaodefesadoconsumidoroabba

