

COMO O PROCON MARANHÃO
PODE AJUDAR VOCÊ?

MANUAL DO CONSUMIDOR



PROCON

GOVERNO DO
MARANHÃO
GOVERNO DE TODOS NÓS



Pesquisa, Elaboração, Texto e Revisão: Diretoria de Orientação e Assistência ao Consumidor - DOAC

Hildélis Silva Duarte Júnior
Karen Beatriz Taveira Barros
Caíssa Mattos Costa
Tairinne Cristine Soares de Moraes
Ricardo Bruno Beckman Soares da Cruz
Emilly Castelo Branco
Projeto Gráfico: Thiago Rios

Direitos Autorais: A reprodução parcial ou total deste material por qualquer meio é proibida, salvo se autorizada expressamente, por escrito, pelo PROCON MA, nos termos da LEI N° 9.610/1998.

Distribuição gratuita

O QUE É O PROCON MARANHÃO?

É uma autarquia estadual, que tem como fundamento a proteção e defesa do consumidor e faz parte do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor – SNDC.

Sua principal finalidade é promover e executar a Política das Relações de Consumo no Estado do Maranhão. O órgão está à disposição dos consumidores em geral para receber reclamações e denúncias de abusos praticados por fornecedores de produtos ou serviços, bem como a apuração desses atos, quer seja na esfera administrativa ou judicial.

O CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

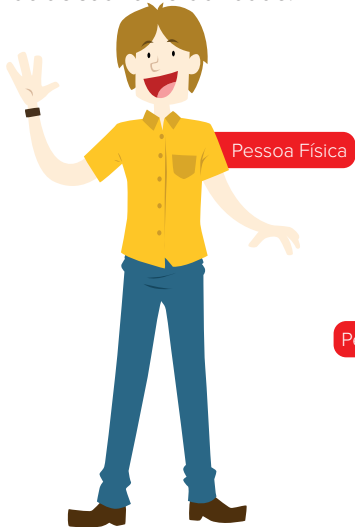
O Código de Proteção e Defesa do Consumidor foi instituído pela Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, é uma lei de ordem pública e interesse social e de aplicação obrigatória, com sua criação prevista na Constituição Federal de 1988. Sendo norteador das ações do PROCON Maranhão.

QUEM É CONSUMIDOR?

É toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço, quando é destinatário final (Art. 2º).

Ainda que indetermináveis, são também consumidores as pessoas que são afetadas pela relação de consumo (Art. 2º, parágrafo único).

Mas, atenção! As micro-empresas ou empresas de pequeno porte também são consumidoras, ainda que adquiram produtos ou contratem serviços para o implemento de suas atividades, em razão de sua vulnerabilidade.



QUEM É O FORNECEDOR?

É toda pessoa física ou jurídica que produz, monta, cria, constrói, transforma, importa, exporta, distribui ou vende produtos ou serviços (Art. 3º).

1

PRODUTO:

É qualquer bem móvel ou imóvel, material ou imaterial (Ex: carro; casa; linha telefônica; internet banda larga, etc) (Art. 3º, § 1º).

2

SERVIÇO:

É qualquer trabalho prestado, pago, inclusive o bancário, financeiro, crédito e securitário (Art. 3º, § 2º).

E OS SERVIÇOS PÚBLICOS?

Os serviços públicos remunerados por meio de impostos, como educação, segurança pública e saúde não constituem relação de consumo. Mas, aqueles serviços públicos remunerados por taxa (tributo) ou tarifa (preço público), e não por imposto, como água, telefone, energia elétrica domiciliares, entre outros, são considerados relação de consumo.

DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR (Art. 4º ao 6º)

A Lei nº 8.078/90 garante aos consumidores inúmeros direitos básicos ao longo de seu texto. É importante ressaltar os seguintes:

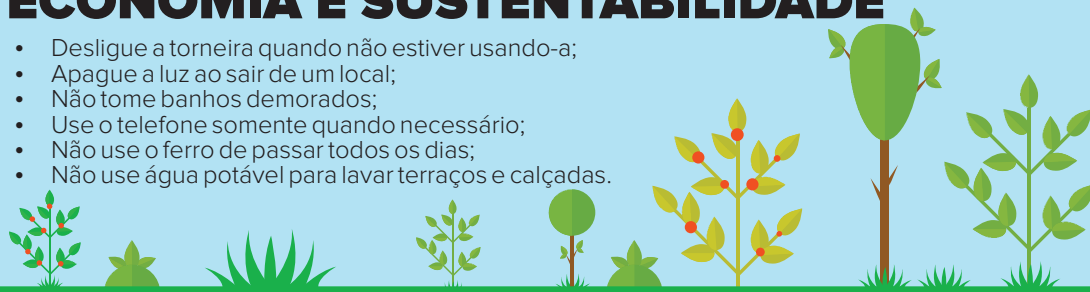
- Proteção à vida e saúde;
- Educação para o consumo;
- Informação adequada e clara sobre produtos e serviços;
- Proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, bem como contra práticas comerciais abusivas;
- Proteção contratual;
- Indenização;
- Acesso à Justiça;
- Facilitação da defesa de seus direitos;
- Qualidade dos serviços públicos.

PRÁTICAS DO CONSUMIDOR CONSCIENTE

- Planejar os gastos segundo o seu orçamento;
- Consumir tão somente aquilo que realmente necessita e pode pagar, evitando o consumismo;
- Pesquisar antes de comprar é sempre a melhor opção;
- Verificar as informações, qualidade e a validade dos produtos e serviços antes da compra.

HÁBITOS DE ECONOMIA E SUSTENTABILIDADE

- Desligue a torneira quando não estiver usando-a;
- Apague a luz ao sair de um local;
- Não tome banhos demorados;
- Use o telefone somente quando necessário;
- Não use o ferro de passar todos os dias;
- Não use água potável para lavar terraços e calçadas.



EXIJA SEMPRE A NOTA FISCAL!

Ao comprar qualquer produto ou serviço, exija a nota fiscal. Ela é o seu comprovante de compra e de que o fornecedor está em dia com o fisco.

- A nota fiscal deverá conter:
- Denominação: Nota Fiscal de Venda a Consumidor;
- Nome e endereço da empresa;
- Número da Nota Fiscal;
- Número da Inscrição Estadual;
- CNPJ (Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas);
- Valor da compra;
- Data da compra;
- Discriminação da mercadoria.



ATENÇÃO NA HORA DA COMPRA!



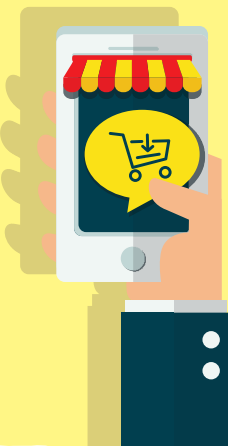
Consumidor, verifique todas as informações sobre o preço do produto ou serviço antes de efetuar a compra.

Saiba que nas compras onde a forma de pagamento é à vista, não poderá haver diferenciação de preços no cartão de débito ou crédito.

Informe-se sobre a possibilidade de parcelamento e acréscimo de juros.

Além disso, as multas por atraso e falta de pagamento não podem ser maiores que 2% do valor da prestação (Art. 52, § 1º).

COMPRAS PELA INTERNET



Pela comodidade de comprar sem sair de casa, muitos consumidores optam pelas compras na internet. Mas fique atento às seguintes dicas:

- Nas compras feitas fora do estabelecimento, o consumidor pode se arrepender do contrato, em até 07 dias, a contar de sua assinatura ou do recebimento do produto ou serviço (Art. 49);
- Os custos da troca devem ser arcados pelo fornecedor;
- Compre somente em sites seguros! Verifique se consta no site o CNPJ da empresa, o endereço, o canal de atendimento ao consumidor e o certificado de segurança do site (Cadeado);
- Compre somente no seu computador e atualize constantemente o seu antivírus;
- Pesquise sempre a reputação do site, busque informações com amigos e familiares sobre suas experiências de compras;
- Não forneça dados que não dizem respeito à compra.

TROCANDO O PRODUTO

O CDC prevê uma garantia legal para produtos e serviços.

- Para reclamar sobre vícios, você terá 30 dias para bens não duráveis e 90 dias para bens duráveis. Iniciando o prazo, a partir da entrega efetiva do produto ou fim da execução do serviço (Art. 26);
- Nos casos de vício oculto, o prazo inicia-se quando ficar evidenciado o defeito;
- Caso o fornecedor não sane o vício em 30 dias, o consumidor pode exigir, alternativamente: a substituição do produto ou reexecução do serviço; a restituição imediata do valor pago; o abatimento proporcional do preço (Arts. 18 e 20).

- **Mas, atenção!** O consumidor poderá fazer uso imediato das alternativas mencionadas acima, sempre que, em razão da extensão do vício, a substituição das partes viciadas puder comprometer a qualidade ou características do produto, diminuir-lhe o valor ou se tratar de produto essencial (§ 3º, art. 18).

Vale ressaltar que, nos casos de produtos sem vícios, o fornecedor não é obrigado a fazer a troca. No entanto, muitos estabelecimentos trocam, determinando um prazo para que o consumidor retorne à loja. Por esta razão, antes de comprar verifique a política de troca da loja para produtos sem vícios.

COMPRANDO ALIMENTOS

- Consumidor, observe a limpeza do local de exposição dos alimentos, o local onde são preparados e estocados.
- Leia atentamente o rótulo dos produtos industrializados, peso e volume, os ingredientes, modo de conservação, data de fabricação de prazo de validade, preço, nome e endereço da indústria, marca, contato de atendimento ao consumidor.

ATENÇÃO: Não compre produtos com a embalagem violada ou deteriorados. Observe sempre o prazo de validade.



Sempre que houver qualquer violação de direitos na relação de consumo, no **PROCON MARANHÃO** você pode formalizar suas reclamações pessoalmente ou através dos nossos canais virtuais.

Site: www.procon.ma.gov.br

Redes sociais

Facebook: [/proconmaranhao](https://www.facebook.com/proconmaranhao)

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

Twitter: [@proconmaranhao](https://twitter.com/proconmaranhao)

Aplicativo: **PROCON MA**



No Estado do Maranhão, temos unidades nas seguintes cidades:

Açailândia

Bacabal

Balsas

Barreirinhas

Barra do Corda

Caxias

Codó

Cururupu

Estreito

Imperatriz

Itapecuru-Mirim

Pedreiras

Pinheiro

Presidente Dutra

Santa Inês

Santa Luzia

São José de Ribamar

São Luís

São João dos Patos

Timon

Viana

E para todo o Maranhão, através do nosso aplicativo para celular!

**Consumidor, conheça,
exija e compartilhe
seus direitos!**



PROCON

GOVERNO DO
MARANHÃO
GOVERNO DE TODOS NÓS



PROCON MARANHÃO presente na vida das pessoas!

Endereço PROCON MA Sede: Avenida Marechal Castelo Branco, N ° 848, São Francisco, São Luís-MA, CEP:65.076-091.