

**ESCOLA DE DIREITO  
CENTRO UNIVERSITÁRIO NEWTON PAIVA**

**CARTILHAS DE CIDADANIA:  
descomplicando o Direito**

**DIREITOS  
BÁSICOS DO  
CONSUMIDOR  
2019**



**Newton**

## **GARANTIAS**

O consumidor tem duas garantias: a contratual e a legal. A garantia contratual é prevista no contrato e a garantia legal é estabelecida em lei (Código de Defesa do Consumidor). A garantia legal, por ser imposta pela lei, sempre obriga o fornecedor, ainda que não conste do contrato, e concede ao consumidor um prazo para reclamar a existência de defeitos no produto ou serviço. Sendo o consumidor protegido por estas duas espécies de garantia, o prazo para reclamação, previsto na lei, deve ser contado após o término do prazo de garantia previsto no contrato, o que amplia o tempo de proteção do consumidor.

## **O QUE SE PODE EXIGIR EM RAZÃO DE UM PRODUTO COM DEFEITO?**

O consumidor, na maior parte dos casos, tem o direito de exigir o conserto do produto, que deve ser providenciado, pelo fabricante ou pelo comerciante, no prazo máximo de 30 dias corridos. Se o produto não for consertado neste prazo, o consumidor pode escolher uma das seguintes alternativas: a) a substituição do produto por outro igual; b) a devolução do valor pago pelo produto ou c) um abatimento proporcional no preço.

## **QUAL O PRAZO PARA RECLAMAR A EXISTÊNCIA DO DEFEITO?**

Além do prazo previsto no contrato, o consumidor ainda tem mais 30 dias para reclamar se o bem não for durável (alimentos, bebidas, cosméticos, etc.) e 90 dias, se o bem for durável (geladeira, telefone, fogão, etc.).

## **E SE O DEFEITO DE FABRICAÇÃO SÓ APARECE APÓS O TÉRMINO DA GARANTIA PREVISTA NO CONTRATO?**

Nesse caso, o consumidor tem o mesmo prazo mencionado anteriormente, agora contado a partir do momento em que o defeito apareceu. É o caso de vício oculto.

## **ONDE RECLAMAR?**

Caso o fornecedor se recuse a atender à solicitação do consumidor, deve-se procurar imediatamente os órgãos de defesa do consumidor para fazer a reclamação, como por exemplo, o PROCON.

## **CONTRATAÇÕES FEITAS PELA INTERNET, PELO TELEFONE, EM DOMICÍLIO, ETC.**

Nas contratações feitas fora do âmbito físico do estabelecimento comercial (pela internet, pelo telefone, em domicílio, etc.) o consumidor tem o prazo de 7 dias

corridos para refletir sobre a contratação realizada e, querendo desistir dela, pode devolver o produto e exigir de volta o valor pago por ele. O prazo de 7 dias é contado do recebimento do produto.

## **VENDA CASADA**

O consumidor, ao adquirir um produto ou contratar um serviço, não pode ser obrigado a também adquirir outro produto ou contratar outro serviço.

## **ENVIO OU ENTREGA DE PRODUTO SEM PRÉVIA SOLICITAÇÃO**

O fornecedor está proibido de enviar qualquer produto ao consumidor sem que este tenha previamente solicitado. Caso isso ocorra, o fornecedor não poderá cobrar nada pelo produto, o qual será considerado amostra grátis.

## **DIREITO AO ORÇAMENTO**

O consumidor, diante da necessidade de contratar um serviço, tem o direito de exigir o fornecimento de um orçamento prévio, que deverá discriminar o valor da mão de obra, dos materiais e equipamentos a serem empregados, as condições de pagamento e as datas de início e término dos serviços. Esse orçamento terá validade de 10 dias, a não ser que outro prazo esteja nele previsto.

De qualquer forma, o fornecedor só pode executar o serviço após autorização expressa do consumidor.

## **COBRANÇA INDEVIDA E INCLUSÃO EM CADASTROS NEGATIVOS DE CRÉDITO**

O consumidor, ao ser cobrado por um valor indevido, deve entrar em contato com o fornecedor e tentar esclarecer o equívoco. Caso o fornecedor insista na cobrança e o consumidor tenha feito o pagamento, terá direito à devolução em dobro do valor pago em excesso.

## **COMPRAS A PRAZO**

Nas compras a prazo (parceladas), o consumidor tem o direito de ser informado sobre o percentual de juros cobrado pelo fornecedor, todas as taxas envolvidas na concessão do crédito e o valor total a pagar, com e sem o financiamento. A multa decorrente do não pagamento de qualquer uma das prestações não pode ser superior a 2% (dois por cento) do valor da prestação em atraso.

## **TELEFONES ÚTEIS**

PROCON/MG | (31) 3250-5033

PROCON/BH | (31) 3277-4547

PROCON/ASSEMBLEIA | (31) 2108-5500





**newtonpaiva.br**

Belo Horizonte e região metropolitana:

**31| 4042.9488**

Outras Localidades

**0800 942 9800**

**Centro de  
Exercício Jurídico**

Rua Catumbi, 522 - Caiçara | BH  
ceju@newtonpaiva.br

Funcionamento: Segunda á sexta

**31|3516.2707**



**Newton**  
CEJU | Centro de  
Exercício Jurídico