

# COMO COMPRAR COM SEGURANÇA



# O QUE É O CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR?

- O Código de Defesa do Consumidor estabelece os direitos e obrigações dos consumidores e fornecedores, com objetivo de evitar que sofram qualquer tipo de prejuízo, adquirem um produto ou contratam um serviço. Os consumidores, desde então, têm uma eficiente arma de defesa. Basta usá-la sem medo.
- Consumidor pode ser uma ou várias pessoas (condomínio, associação, etc.) ou ainda empresas que compram ou utilizam produtos e serviços para uso próprio.
- Fornecedores são empresas ou pessoas que produzem, montam, criam, constroem, transportam, importam, exportam, distribuem ou vendem produtos ou serviços



# ALGUNS DOS DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR

- Proteção da vida e da saúde;
- Educação para o consumo;
- Informação correta sobre produtos e serviços;
- Proteção contra publicidade enganosa e abusiva;
- Proteção contra cláusulas contratuais abusivas ;
- Acesso a órgãos administrativos e judiciários, para prevenção e reparação de danos;
- Presteza e boa qualidade nos serviços públicos.



# FIQUE POR DENTRO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

- Não assine contrato que venha com letrinhas miúdas. Isto é proibido. A parte do contrato que tratar dos direitos que você NÃO TEM deve ser escrita com letra maiúscula ou grifada.
- Na compra de qualquer produto, verifique: sua composição, prazo de validade, peso, preço, ingredientes, nome e endereço do fabricante. E ainda: se ele oferece algum perigo à saúde e segurança do consumidor. Preste atenção nos rótulos e/ ou bulas de inseticidas, álcool, produtos de limpeza, cosméticos e remédios.
- Exija higiene dos supermercados, padarias, açougues, bares, lanchonetes e restaurantes. Não compre produtos com má aparência (latas amassadas, estufadas, enferrujadas, etc.) E nem com embalagens abertas ou danificadas.

# PRESTE ATENÇÃO!

- Verifique a data de validade dos produtos.
- O Código de Defesa do Consumidor proíbe a "venda casada" (você não é obrigado a comprar também o pão, quando compra o leite).
- Não brinque com a saúde. Exija bom atendimento e qualidade nos serviços em hospitais, farmácias, dentistas ou em consultórios médicos.
- Observe o uso de material descartável na coleta de sangue etc. ou na aplicação de injeções. Verifique sempre a bula e prazo de validade dos remédios.
- A propaganda não pode mentir. Tudo que ela disser tem que ser confirmado na prática. O preço ou o produto não podem ser diferentes do anunciado num comercial.
- As informações da propaganda fazem parte do contrato. Denuncie propagandas enganosas ou abusivas que provoquem violência ou explorem o medo e a superstição.

# PRESTE ATENÇÃO!

- Não contrate qualquer serviço (reformas, consertos, montagem etc.), sem antes exigir um orçamento, contendo: o tipo de material a ser usado, detalhes do serviço, preço da mão-de-obra, forma de pagamento, início e término do trabalho. Se não constar prazo de validade no orçamento, este valerá por 10 dias.
- Acompanhe, sempre que possível, o conserto e a utilização do material combinado e verifique o serviço realizado, antes do pagamento. Quando pagar, exija o recibo. Ele é sua garantia.
- Se um serviço executado não resolver, isto é, não consertar o defeito, você tem direito de exigir novo conserto, gratuito; ou o abatimento no preço ou devolução do valor pago, com correção monetária.
- O prazo para reclamação é de 30 dias, no caso de produto ou serviço não durável (alimentos etc.), e de 90 dias para produtos e serviços duráveis.

# PRESTE ATENÇÃO!

- Na compra de um eletrodoméstico ou outro produto semelhante, teste-o na loja.
- Assim você não corre o risco de levar para casa um produto defeituoso. Peça certificado de garantia e o manual de instalação e instruções de uso do produto. Se houver defeito na fabricação de um produto, o vendedor ou fabricante tem 30 dias para consertá-lo. Depois disso, você pode exigir: a troca do produto por outro igual, ou um abatimento no preço ou o seu dinheiro de volta, corrigido monetariamente.
- Sempre que um produto causar um acidente, o responsável será o fabricante, o produtor, o construtor, o importador ou o prestador de serviços. Na impossibilidade de identificar um deles, o responsável passa a ser o COMERCIANTE.
- Não assine papéis em branco, não contrate serviços de autônomo sem pedir um orçamento, não assine contratos sem ler e não esqueça de guardar uma cópia.

# PRESTE ATENÇÃO!

- Observe se a mercadoria está corretamente discriminada na nota fiscal, de forma a permitir sua identificação. No pagamento a profissionais liberais, como médicos, advogados, dentistas, entre outros, exija a nota fiscal de serviço ou recibo que contenha carimbo para identificação.
- Exigindo nota fiscal, você está combatendo a sonegação de impostos, e contribuindo para a melhoria de qualidade de vida do paranaense.
- Previna-se! Exija e guarde sempre suas notas e/ou tickets fiscais, recibos de pagamento, carnês, contatos, garantia, pedidos e canchotos de talões de cheques.





# ANOTE

- Antes de comprar, faça uma lista do que necessita. Compare os preços e a qualidade dos produtos.
- Não confie exclusivamente na publicidade. Informe-se com amigos, através da imprensa e dos órgãos de defesa do consumidor.
- Não gaste mais do que seu orçamento permite. Separe uma quantia máxima para suas compras e não ceda a tentações.
- Não assine a nota de recebimento de um produto sem antes verificar suas condições. Caso apresente falhas ou não seja o mesmo escolhido na loja devolva-o imediatamente.
- Não assine em branco fichas de cadastro ou qualquer outro documento. Não tenha pressa de fazer seu cadastro, pois você responderá por tudo que for escrito depois.
- Observe sempre nas prateleiras dos supermercados a disposição dos produtos. Eles são colocados de forma estudada para que o consumidor gaste mais. Faça seu próprio caminho, procurando não demorar nas compras.
- Acompanhe sempre, em feiras livres, açougues e supermercados, a pesagem de um produto, evitando balanças fora do nível, em locais mal iluminados ou colocados atrás de mercadorias para impedir sua visão.

# EVITE

- Fracionar demasiadamente suas compras. Poupe tempo e dinheiro comprando tudo o que precisa de uma vez, sem exageros, é claro.
- Comprar a crédito. Os juros estão altos demais. Negocie com a loja o melhor desconto para pagar à vista, sempre que for possível.
- Comprar remédios pela marca. Agora os fabricantes estão obrigados a imprimir na embalagem o nome genérico do remédio. Você pode escolher o remédio do mesmo nome que seja mais barato, independente da marca.



# EXIJA

- Que a farmácia onde você compra tenha, além dos balconistas, a presença de um farmacêutico, responsável técnico pelo estabelecimento.
- Que o estacionamento onde você deixa seu carro se responsabilize pelos danos eventuais e pelos objetos deixados no veículo.
- Que o seu médico preencha a receita com letras que possam ser lidas com facilidade e que coloque o nome do remédio (genérico) e não a marca.
- Que a escola particular onde seu filho estuda, mesmo que você esteja em atraso com as mensalidades, não o exclua das aulas e outras atividades escolares. É um direito garantido em lei.
- Que a roupa que você comprar na loja tenha uma etiqueta indicando a fibra com que foi feita.
- O fornecimento de nota fiscal ou o ticket fiscal de suas compras, observando se consta nome, endereço e CNPJ do fornecedor.
- Que os rótulos e etiquetas dos produtos tenham letras bem legíveis.
- Que os produtos tenham higiene, qualidade e garantia.
- Que os produtos alimentares não sejam colocados ao lado de produtos de limpeza ou de inseticidas.



Ao se sentir lesado, o consumidor deve  
fazer valer seus direitos!

**Se não houver solução,  
reclame no PROCON-PR!**



**Escaneie e confira os nossos  
canais de atendimento**



[www.consumidor.gov.br](http://www.consumidor.gov.br)



[www.procon.pr.gov.br](http://www.procon.pr.gov.br)  
Formulário "Faça aqui a sua reclamação!"



(41) 3223-1512



Rua Emiliano Perneta, 47 - Centro  
80010-050 - Curitiba - PR



Horário de Atendimento:  
08:30 às 17:00