

# Como comprar



Disque PROCON: 0800 41 15 12 / 3223 1512  
Rua Emiliano Perneta, 47 - Centro - 80010-050 - Curitiba/PR  
[procon.pr.gov.br](http://procon.pr.gov.br)  
[consumidor.gov.br](http://consumidor.gov.br)



# 1. O que é o Código

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 de cara feia.

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.



## 2. Os direitos básicos do Consumidor

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

# 9. Exija

Que a farmácia onde você compra tenha, além dos balconistas, a presença de um farmacêutico, responsável técnico pelo estabelecimento.

Que o estacionamento só cobre os minutos que seu carro permaneceu a mais, depois da primeira hora cheia. Em hipótese alguma pague uma nova hora cheia se o seu carro ficou menos de 45 minutos, depois da primeira hora.

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 CGC do fornecedor.

Que os rótulos e etiquetas dos produtos tenham letras bem legíveis.

Que os produtos tenham higiene, qualidade e garantia.

Que os produtos que estejam fora do prazo de validade e/ou com a embalagem danificada (amassada, enferrujada, estufada, aberta, rasgada) sejam retirados das prateleiras.

Que os produtos alimentares não sejam colocados ao lado de produtos de limpeza ou de inseticidas.

**"Una-se a outros consumidores na defesa de seus direitos!"**

## 6. 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, postos de saúde, 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.
- 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.
- 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. No entanto, produtos de primeira necessidade, como um fogão, por exemplo, devem ser trocados sem espera.

- Sempre que um produto causar um acidente, o responsável será o fabricante, o produtor, o consultor, o importador ou o prestador de serviços. Na impossibilidade de identificar um deles, o responsável passa a ser o COMERCIANTE.
- O prazo para reclamação é de **30 dias**, no caso de produto ou serviço não durável (alimentos etc.), e de **90 dias**, no caso de do estabelecimento comercial (por telefone, por reembolso postal ou mesmo recebendo um vendedor em casa), tem o prazo de **7 dias** para desistir da compra e reaver o pagamento, corrigido monetariamente, sem precisar justificar sua desistência.

- O consumidor que não paga tem que ser cobrado. Mas não aceite cobrança escandalosa na porta de sua casa ou de qualquer outra maneira que o exponha ao ridículo. Depois que você pagar, o comerciante é obrigado a comunicar o SEPROC (Serviço de Proteção ao Crédito), que retirará seu nome do cadastro.

- O Ticket Fiscal substitui a Nota Fiscal de Venda ao Consumidor se contiver o nome do estabelecimento, endereço, número de CGC e Inscrição Estadual.
- 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.**

**"Sem nota fiscal não há direito."**

## 7. 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.

- Verifique se o ponteiro da balança indica zero antes de pesar sua mercadoria. Só aceite que seja retirada da balança depois da parada completa do ponteiro, para indicação clara do peso do produto.

- Numa financeira, você não compra um produto, você financia/empresta uma quantia em dinheiro que servirá para pagar o produto. Só que o comerciante vai receber o dinheiro à vista e você vai pagar em prestações com juros.



## 8. Evite

- Comprar nos dias e horas de maior movimento. A pressa e a confusão são más conselheiras.

- Levar seus filhos às compras. Além de comprar mais, por pressão das crianças, você acaba incentivando neles o hábito de consumo.

- Ir às compras com fome. Você comprará muito mais do que realmente necessita.

- Fracionar demasiadamente suas compras. Poupe tempo e dinheiro comprando tudo o que precisa de uma vez, sem exageros, é claro.

- Comprar em empresa que você desconhece. Para desfazer dúvidas, consulte o Cadastro de Defesa do Consumidor no site do PROCON: [www.pr.gov.br/procon](http://www.pr.gov.br/procon)

- 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.

- Comprar botijões de gás que pareçam muito leves ou um novo botijão quando o usado parece ainda conter gás. Em caso de cilindros, você pode exigir que ele seja pesado em sua presença. O preço do gás que ainda estiver lá dentro deverá ser compensado no preço que você pagar pelo cilindro novo.

## 3. Os deveres do Consumidor

- Mas você tem o dever de: planejar seus gastos, comparar preços e qualidade e não se iludir com as "facilidades" de crédito. Precisa estar atento aos produtos que adquire e reclamar sempre que se sentir lesado.

## 4. Só reclamar não adianta

- Previna-se! Exija e guarde sempre suas Notas e/ou Tickets Fiscais, recibos de pagamento, carnês, contatos, garantia, pedidos e canhotos de talões de cheques.

- 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.



## 5. 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. Você não pode ficar em desvantagem. Se estiver escrito que você não receberá de volta o que já pagou, em caso de rescisão, este item **NÃO VALE**.

- 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.