O CONSUMIDOR E SEUS DIREITOS

MÔNICA ACCIOLY

O CONSUMIDOR E SEUS DIREITOS

Este e-book surgiu da idéia de apresentar de forma simples e didática os direitos inerentes ao consumidor, ou seja, a todos nós.
Este é o primeiro volume de uma série dedicada a divulgar o direito e como agir em cada situação, de forma a garantir uma atuação consciente enquanto consumidor em relação aos seus direitos e deveres.
Divulgue este material para o máximo de pessoas que você conhece, vamos fazer valer nossos direitos.



Atenciosamente,
Mônica Accioly

SUMÁRIO

1. SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR- PRAZOS PARA EFETUAR CANCELAMENTOS.....4

2. CONTRATAÇÃO NO COMÉRCIO ELETRÔNICO - COMUNICADO CARTÃO DE CRÉDITO 5

3. CLÁUSULA ABUSIVA.....6

4. PROPAGANDA ENGANOSA.....7

5. ATRASO NA ENTREGA.....8

6. GARANTIA CONTRATUAL – DOCUMENTAÇÃO.....9

7. PRÁTICA ABUSIVA.....10

8. RECUSA DE CUMPRIMENTO DE OFERTA 11

9. SERVIÇO DEFEITUOSO – DEFINIÇÃO 12

10. REPARAÇÃO DE PRODUTOS – PEÇAS 13

11. CONCLUSÃO 14

01

Serviço de atendimento ao consumidor- prazos para efetuar cancelamentos

Os efeitos do cancelamento serão imediatos à solicitação do consumidor, ainda que o seu processamento técnico necessite de prazo, e independe de seu adimplemento contratual

02

Contratação no comércio eletrônico - comunicado cartão de crédito

O exercício do direito de arrependimento será comunicado imediatamente pelo fornecedor à instituição financeira ou à administradora do cartão de crédito ou similar, para que a transação não seja lançada na fatura do consumidor; ou seja, efetivado o estorno do valor, caso o lançamento na fatura já tenha sido realizado.

03

Cláusula abusiva

São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que impossibilitem, exonerem ou atenuem a responsabilidade do fornecedor por vícios de qualquer natureza dos produtos e serviços ou impliquem renúncia ou disposição de direitos. Nas relações de consumo entre o fornecedor e o consumidor pessoa jurídica, a indenização poderá ser limitada, em situações justificáveis.

04

Propaganda enganosa

Caso o fornecedor de produtos ou serviços se recusar a cumprir a oferta que ele veiculou você poderá escolher entre: exigir que se cumpra a propaganda nos termos da oferta , apresentação ou publicidade ou pode aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente ou pode rescindir o contrato, com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e a perdas e danos.

05

Atraso na entrega

Caso o fornecedor de produtos ou serviços se recusar a cumprir a oferta que ele veiculou você poderá escolher entre exigir que se cumpra a propaganda nos termos da oferta , apresentação ou publicidade ou pode aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente ou pode rescindir o contrato, com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e a perdas e danos.

06

Garantia contratual - documentação

O termo de garantia ou equivalente deve ser padronizado e esclarecer, de maneira adequada, em que consiste a mesma garantia, bem como a forma, o prazo e o lugar em que pode ser exercitada e os ônus a cargo do consumidor, devendo ser-lhe entregue, devidamente preenchido pelo fornecedor, no ato do fornecimento, acompanhado de manual de instrução, de instalação e uso do produto em linguagem didática, com ilustrações.

07

Prática abusiva

Colocar, no mercado de consumo, qualquer produto ou serviço em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes ou, se normas específicas não existirem, pela Associação Brasileira de Normas Técnicas ou outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Conmetro).

08

Recusa de cumprimento de oferta

Se o fornecedor de produtos ou serviços recusar cumprimento à oferta, apresentação ou publicidade, o consumidor poderá, alternativamente e à sua livre escolha: I – exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade; II – aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente; III – rescindir o contrato, com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e a perdas e danos

09

Serviço defeituoso - definição

O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais: I – o modo de seu fornecimento; II – o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam; III – a época em que foi fornecido

10

Reparação de produtos - peças

Caso o fornecedor de produtos ou serviços se recusar a cumprir a oferta que ele veiculou você poderá escolher entre: Exigir que se cumpra a propaganda nos termos da oferta , apresentação ou publicidade ou pode aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente ou pode rescindir o contrato, com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e a perdas e danos.

11

Conclusão

Espero que tenha sido uma leitura útil, mantenha este e-book com você para que tenha as informações necessárias para atuar de forma consciente enquanto consumidor.

Como informado, este é o primeiro de uma série que irá tratar sobre o Direito do Consumidor. Aguarde o próximo!

Vamos divulgar este material, o conhecimento deve ser espalhado.

Gratidão a todos

Mônica Accioly

Mônica Accioly

Graduação em Pedagogia e Direito.

Pós graduação em Direito Civil e Processo Civil.

Área de atuação do **Escritório Mônica Accioly Advocacia**: Cível, Previdenciário, Criminal e Trabalhista.

Nossos contatos

SITE:
monicaacciolyadvocacia.com.br

BLOG:
monicaacciolyadvocacia.com.br/blog

FACEBOOK: Mônica Accioly Advocacia e Consultoria

INSTAGRAM: monica.accioly

E-MAIL: monicaacciolyadv@outlook.com