

## E se os problemas não forem resolvidos?



Procure os Órgãos de Defesa do Consumidor.

O consumidor pode registrar uma reclamação formal em órgãos e plataformas de defesa do consumidor, como:

- **Procon:** O Procon local pode intermediar a resolução do conflito e abrir um processo administrativo contra a empresa e aplicar sanções à empresa infratora;
- **Consumidor.gov.br:** É uma plataforma online, um serviço público e gratuito que permite a comunicação direta entre consumidores e empresas para a solução de problemas de consumo;
- Registrar uma reclamação em sites como **\*Reclame Aqui\***, onde consumidores expõem publicamente problemas com empresas, o que pode forçar uma resolução mais rápida devido a exposição;

Se não foi possível solucionar o problema de maneira extrajudicial, o consumidor lesado pode buscar o Judiciário:

- Nos Juizados Especiais Cíveis, também conhecido como “Juizado de Pequenas Causas”, é possível que o consumidor acione a empresa infratora sem a necessidade de contratar um advogado em causas de até 20 salários mínimos. Para isso, basta ir ao fórum mais próximo e procurar o Núcleo de Assistência ao Jurisdicionado (NAJ)

## Política de devolução:



### Código de Defesa do Consumidor:

Prazo para reclamar:

- 30 dias para produtos não duráveis;
- 90 dias para produtos duráveis.

### Compra remota:

- Até 7 dias para anular a compra e solicitar a devolução do dinheiro;
- Válido para compras feitas fora do estabelecimento comercial .

### Compra física:

- Não há direito de devolução por arrependimento;
- O cliente pode receber o dinheiro de volta ou substituir o produto apenas em casos de defeito.

Portanto, cada loja física ou digital possui suas próprias regras, tais como:

- Itens aceitos para devolução, reembolso ou recebimento de um novo produto;
- Prazo para devoluções;
- Motivos para devolução;

A informação sobre o que o cliente deve fazer em cada situação deve ser clara, objetiva e publicada no site da loja.



**Direito do consumidor aplicável ao e-commerce: Alternativas para solução de problemas relacionados a compras na Internet.**

### Créditos:

- Bárbara de Sousa Matos
- Fellipe Almeida Caldas
- Felipe Roni da Rosa
- Isabella Câmara Cavalcante
- Karla Gonzaga da Fonseca de oliveira
- Lucas Henrique Ignacio de Souza
- Lucas Menezes Gomes
- Luisa santos



Atividade extensionista: Direito digital e Métodos adequados de solução de conflitos.

## Diferença entre vício e fato do produto.



O **vício do produto** ocorre quando há falhas de qualidade ou quantidade no produto que o torne impróprio ou inadequado ao consumo ou que lhe diminua o valor, assim, quando há um problema inerente/limitado ao produto, que não entrega o que razoavelmente se espera, há um vício do produto.

Exemplos: Uma televisão que não liga ou um microondas que não esquenta.

### O que pedir?

Quando se tratar de vícios do produto, o mais indicado é buscar a solução diretamente com a empresa em que o produto foi adquirido.

Caso o vício não seja sanado em 30 dias, o consumidor pode optar pela substituição do produto, a restituição da quantia paga ou abatimento proporcional do preço.

### Qual o prazo para reclamar de vícios do produto?

Quando há um vício do produto de fácil constatação, o prazo de reclamação é de 30 dias para produtos não duráveis e 90 dias para produtos duráveis, contados a partir do recebimento do produto. Sendo um vício oculto, o prazo se inicia quando o vício se evidencia.

O **fato do produto** ocorre quando o vício do produto extrapola o mero defeito, atingindo a segurança do consumidor, causando um acidente de consumo.

Exemplo: O celular explode ao ser conectado na tomada, ferindo as pessoas em volta.

Quando há um fato do produto todas as vítimas equiparam-se aos consumidores, estando amparadas pelo CDC.

### O que pedir?

No caso de fato do produto, os fornecedores têm responsabilidade objetiva, respondendo independentemente de culpa pelos danos causados, podendo ser esses danos materiais, morais ou estéticos.

### Qual o prazo para buscar seus direitos quando ocorre um fato do produto?

Quando há um fato do produto, as vítimas têm o prazo de 5 anos para buscar a reparação pelos danos sofridos, contados a partir do conhecimento do dano e de sua autoria.

## Produtos que não chegam ou chegam com defeito.



### Se o produto que comprei não foi entregue?

O consumidor tem as seguintes opções garantidas pelo artigo 35 do Código do consumidor:

- Exigir o cumprimento da Entrega;
- Cancelar a compra e exigir o reembolso integral do valor pago, incluindo o valor do frete;
- Receber produto equivalente se for do seu interesse.

### O que caracteriza um produto defeituoso?

Um produto é considerado defeituoso quando:

- Não funciona corretamente;
- Possui falhas ou problemas técnicos que o tornam impróprio para uso;
- Não cumpre a promessa de qualidade ou utilidade feita pelo fabricante ou vendedor.

### E se o meu produto chegou com defeito?

Se o defeito for confirmado e não resolvido em até 30 dias, o consumidor tem direito a:

- Substituição do produto por outro igual;
- Devolução do valor pago pelo produto;
- Desconto proporcional no preço.

### Qual é o prazo para reclamar?

- 30 dias para produtos não duráveis (ex: alimentos, cosméticos).
- 90 dias para produtos duráveis (ex: eletrodomésticos, veículos).



A contagem do prazo inicia a partir da entrega do produto, porém, se for o caso de um defeito oculto, o prazo inicia no momento em que ele ficar evidenciado.

## O que é cobrança indevida?

Quando uma empresa cobra um valor que o consumidor não deve, podendo acontecer de diversas formas, como:

- Cobrança por serviço ou produto não solicitado;
- Cobrança acima do valor contratado;
- Cobrança duplicada;
- Cobrança após cancelamento do serviço.

### E se eu fui cobrado indevidamente?

Caso a cobrança seja mesmo indevida, o consumidor tem direito ao reembolso do valor pago em dobro, acrescido de juros e correção monetária, salvo hipótese de engano justificável (art. 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor - CDC).

Além disso, é direito do consumidor receber informações claras sobre os produtos e serviços que contrata, incluindo preços e condições (art. 6º, III, do CDC).

### Como resolver esse conflito?

- Entrar em contato com a empresa ou prestadora de serviço;
- Entrar em contato com o SAC (Serviço de Atendimento ao Consumidor);
- Plataformas/Chats de suporte ao cliente.



Guarde todos os comprovantes de comunicação (e-mails, protocolos de atendimento ou mensagens), bem como os comprovantes de pagamento daquele produto, rastreamento de pedido (se houver), recibo ou nota fiscal.