

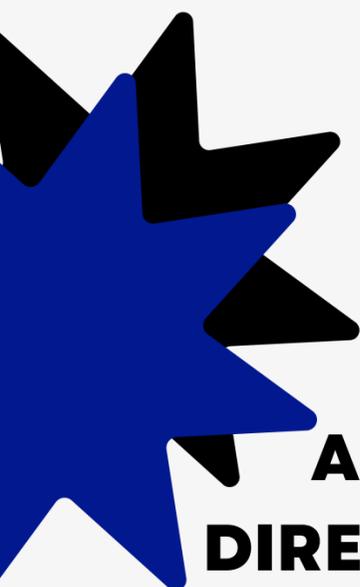
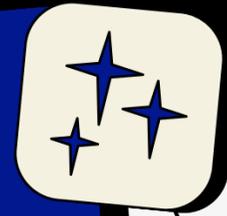


**UNI
PROCESSUS**
centro universitário



DIREITO DO CONSUMIDOR

**NO AMBIENTE
VIRTUAL**



**ATIVIDADE EXTENSIONISTA
DIREITO DIGITAL CAMPUS DA ASA
SUL TURNO NOTURNO**



PRINCIPAIS DIREITOS DO CONSUMIDOR NO AMBIENTE DIGITAL

01



DIREITO A GARANTIA

02



**DIREITO À INFORMAÇÃO CLARA
E ADEQUADA**

03



ENTREGA NO PRAZO

04



DIREITO DE ARREPENDIMENTO

05



ATENDIMENTO E SUPORTE

ONDE RECLAMAR E SOLUCIONAR PROBLEMAS?

01



CONSUMIDOR.GOV.BR

02



PROCON

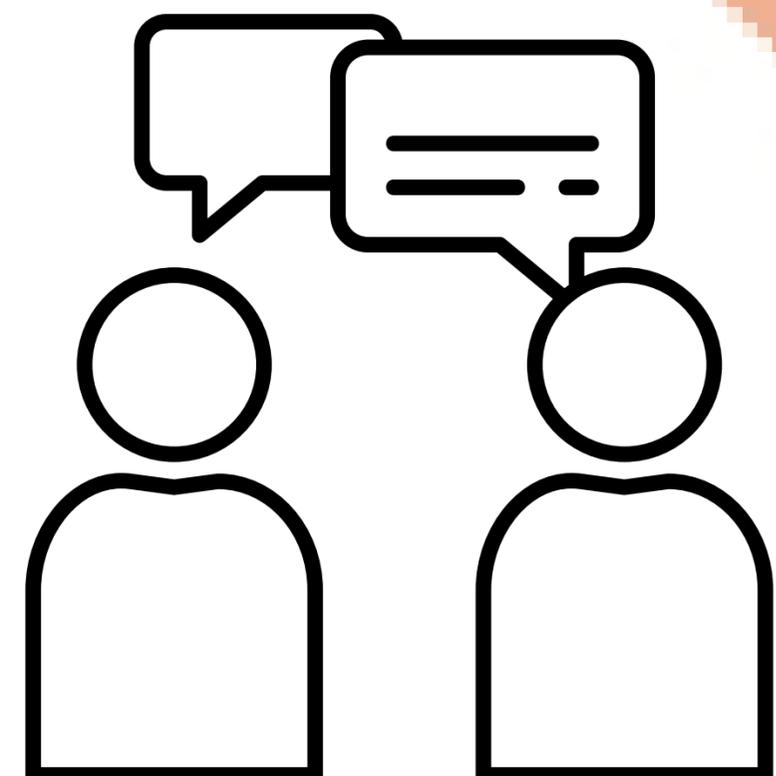
03



JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS



**CURTA,
COMPARTILHE
E ESPALHE A
INFORMAÇÃO.**



**ATIVIDADE EXTENSIONISTA
DIREITO DIGITAL CAMPUS DA ASA
SUL TURNO NOTURNO**



**PRINCIPAIS DIREITOS DO
CONSUMIDOR
NO AMBIENTE
DIGITAL**



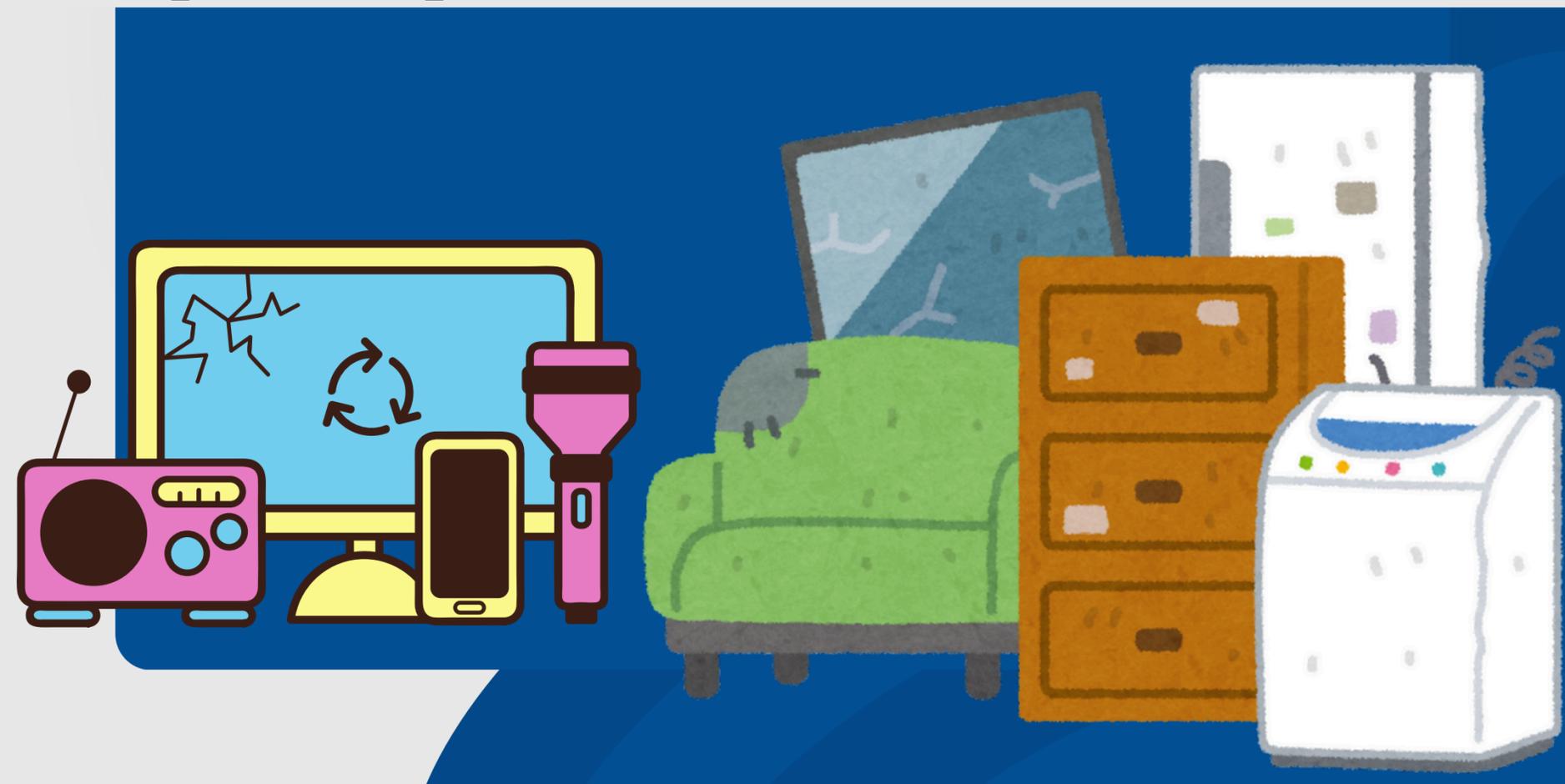
**UNI
PROCESSUS**
centro universitário

DIREITO A GARANTIA

**Prazo de garantia legal:
30 dias para produtos não
duráveis**



**Prazo de garantia legal: 90 dias
para produtos duráveis.**

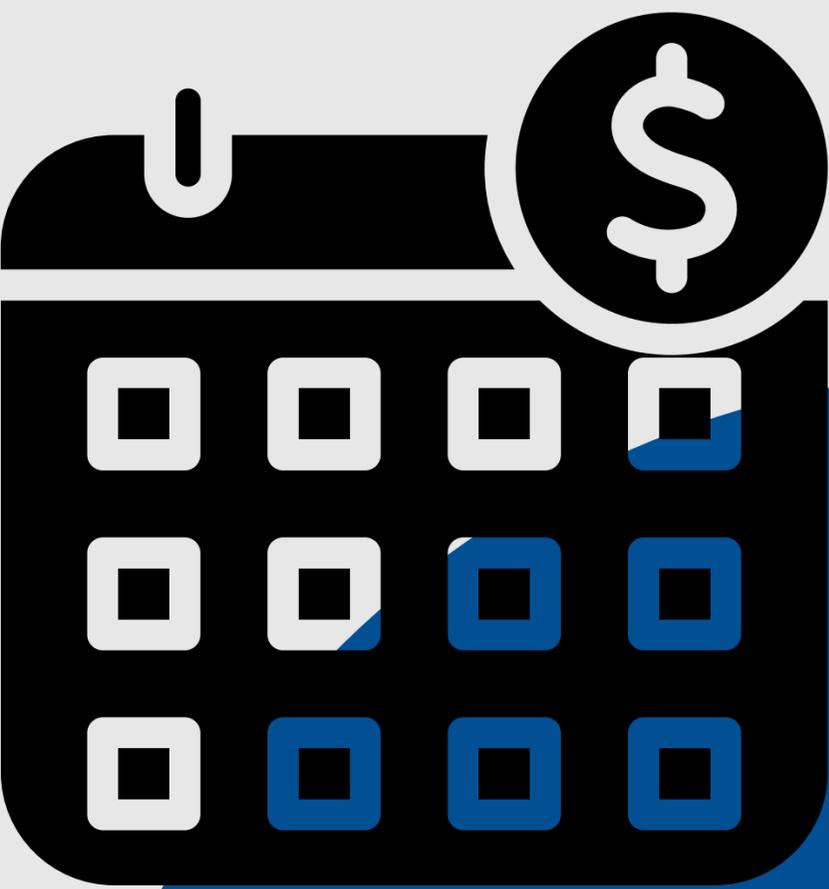


DIREITO DE ARREPENDIMENTO

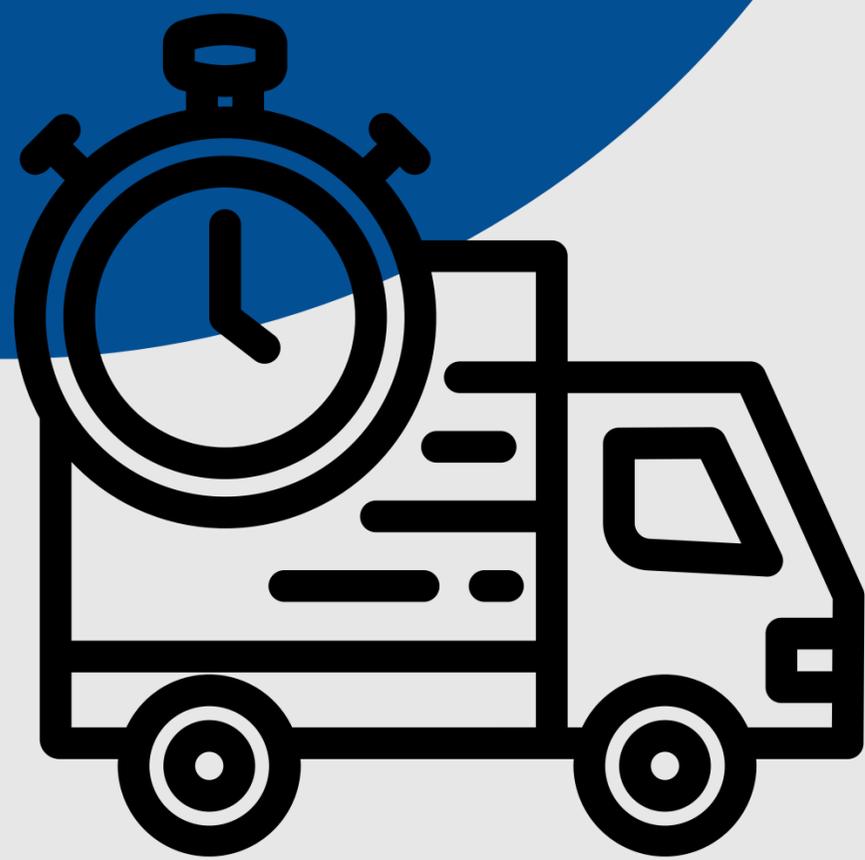
Direito de desistir de uma compra online é de até 7 dias corridos após o recebimento sem justificar o motivo com direito a reembolso integral



ENTREGA NO PRAZO

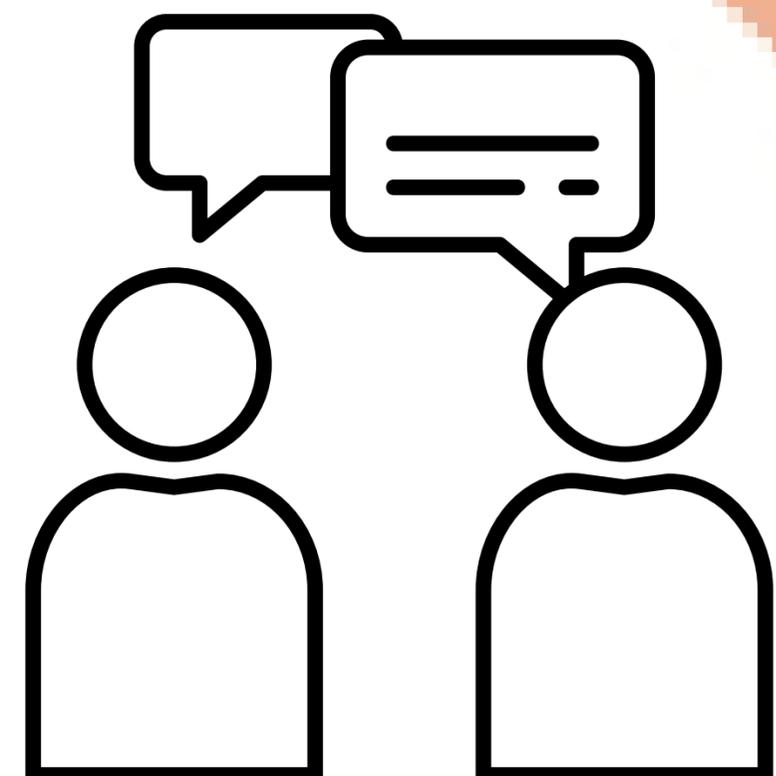


**o prazo de entrega
deve ser informado
no ato da compra**





**CURTA,
COMPARTILHE
E ESPALHE A
INFORMAÇÃO.**

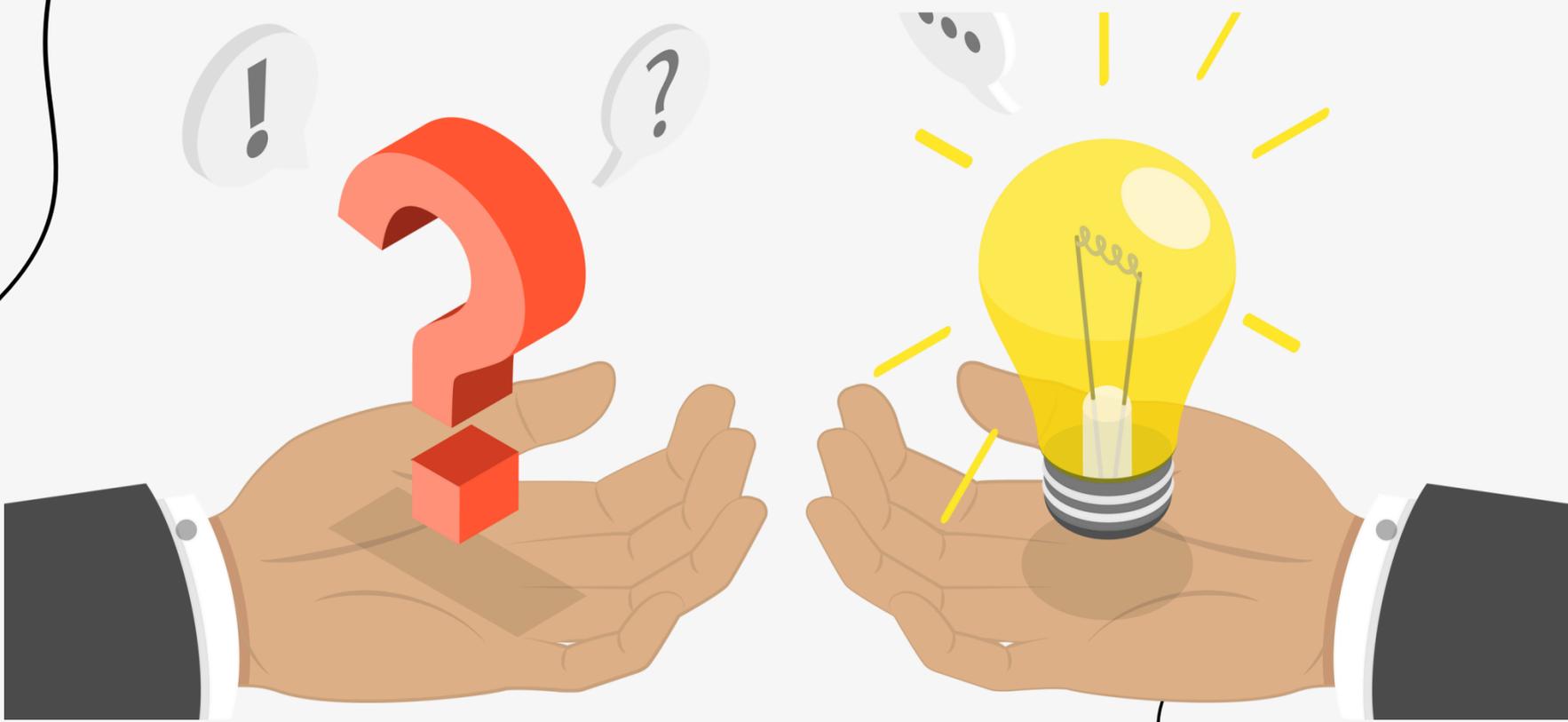




**UNI
PROCESSUS**
centro universitário



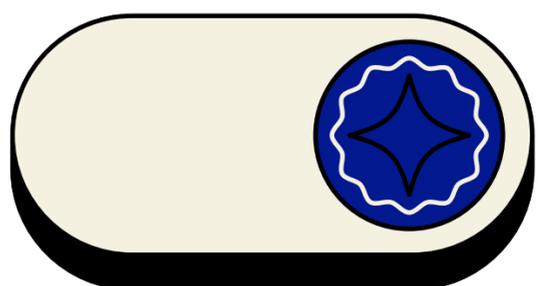
**ONDE RECLAMAR E
SOLUCIONAR
PROBLEMAS?**



**ATIVIDADE EXTENSIONISTA
DIREITO DIGITAL CAMPUS DA ASA
SUL TURNO NOTURNO**

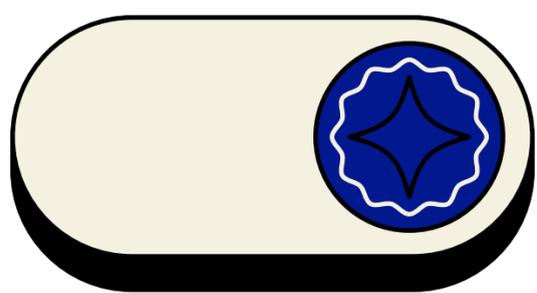


consumidor.gov.br
É seu. É fácil. Participe.



O QUE É?

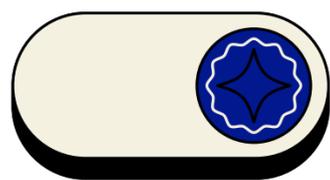
É um facilitador para possibilitar a resolução direta entre as empresas cadastradas e os consumidores dos mais diversos seguimentos, sendo o atendimento abrangente para todo o Brasil, através de empresas participantes.



COMO ACESSAR ?

SITE:

<https://consumidor.gov.br/>
Cadastro feito por meio da
Conta GOV.BR.



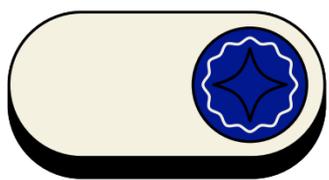
EMPRESAS PARCEIRAS

Em resumo estão presentes empresas de Setores tradicionais: Comércio, indústria, serviços e setores regulamentados: Bancos, seguradoras, saúde.

Para reclamar de alguma empresa é necessário que ela esteja cadastrada como parceira

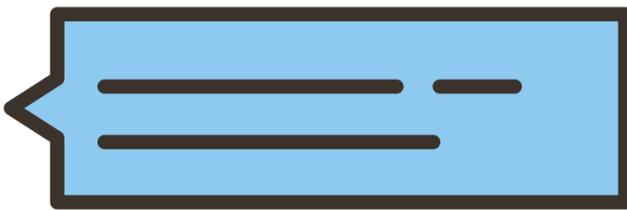
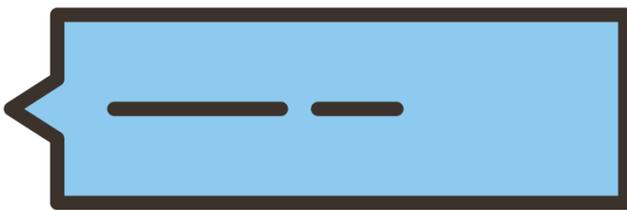
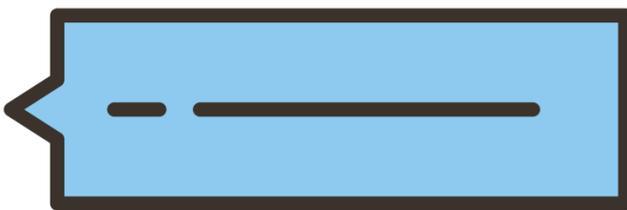
PRAZO DE RESPOSTA

Até 10 dias, contados do registro da reclamação

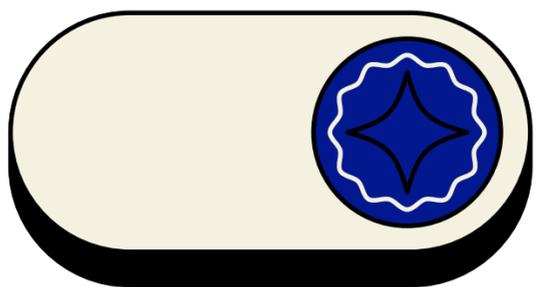


APÓS A RESPOSTA DA EMPRESA O QUE ACONTECE?

E o consumidor tem até 20 dias para avaliar se a sua reclamação foi Resolvida ou Não Resolvida.

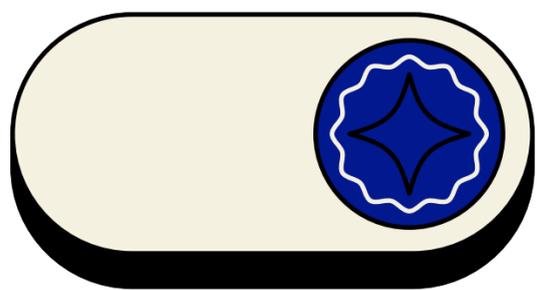


E indicar o grau de satisfação com o atendimento prestado pela empresa



O QUE É?

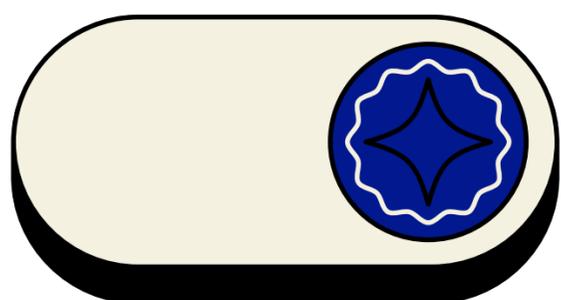
É um instituto de defesa do consumidor, instituído pelo Decreto nº 38.927/2018. Possui autonomia financeira e administrativa, com o objetivo de promover a aplicação das Leis de proteção ao consumidor.



COMO ACESSAR ?

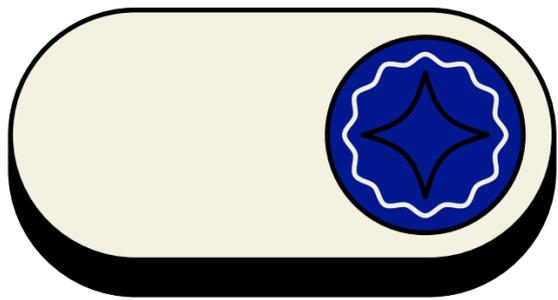
SITE:

<https://www.procon.df.gov.br/>
Cadastro feito por meio da
Conta GOV.BR.



DOCUMENTOS

- Cópia e original de documento oficial de identificação com foto (RG ou CNH, por exemplo).
- Comprovante ou declaração de residência.
- Cópia e original* do comprovante da relação de consumo (nota fiscal, recibo, contrato, orçamento, propagandas, boletos, comprovantes de pagamento, etc).
- Cópia e original* de toda a documentação existente que comprove os fatos relatados (protocolos, e-mails, conversas, extratos, etc).
- Ficha de procuração, caso necessário.



PROCESSO

- **Registro da reclamação pelo consumidor.**
- **Notificação da empresa e oportunidade de defesa.**
- **Análise e mediação pelo Procon.**
- **Possibilidade de investigação e aplicação de penalidades.**
- **Arquivamento do processo em caso de acordo ou encerramento da investigação.**

PRAZO DE RESPOSTA

O fornecedor reclamado tem 20 dias para se manifestar ao Procon-DF



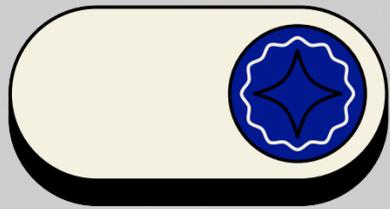
PETICIONAMENTO ELETRONICO

- **Solicitação de Abertura de Reclamação**
- **Solicitação de Denúncia**
- **Solicitação de Consulta e Orientação**
- **Formulário para Requisição de Certidão de Violação aos Direitos do Consumidor**
- **Declaração para Parcelamento de Débitos**
- **Declaração para Solicitação de Emissão Guia de Recolhimento**

-



PETICIONAMENTO ELETRONICO



PRAZO

**Consumidor
receberá um link
para
acompanhamento
da reclamação em 7
dias úteis após a
recepção da petição
e documentos.**

ALGUNS POSTOS DE ATENDIMENTO



• **Procon Central**
SCS, Quadra 08,
Edifício Venâncio 2000
Bloco B-60, Sala 240
Horário de
funcionamento:
Segunda a sexta-
feira, 08h às 17h



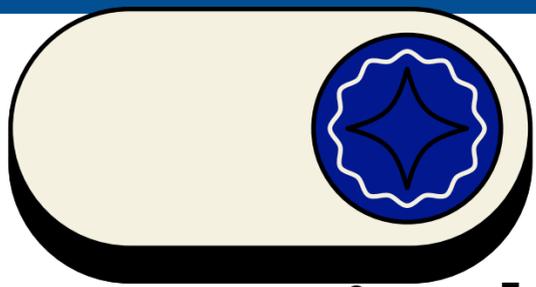
Procon Rodoviária
Eixo Monumental
Rodoviária do Plano
Piloto
Horário de
funcionamento:
Segunda a sexta-feira,
07h às 19h, e aos
sábados, de 07h às 13h



Procon Brazlândia
Área Especial 4, Lote 3,
Setor Tradicional
Antiga Agência da Receita
da Secretaria de Fazenda
Horário de
funcionamento: Segunda
a sexta-feira, 8h às 17h

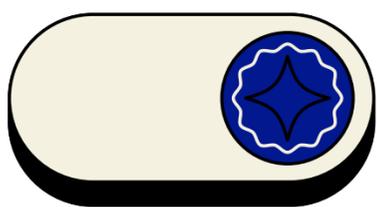


Procon Taguatinga
QS 03, Lote 11, Lojas 5
a 9
Pistão Sul
Horário de
funcionamento: Segunda
a sexta-feira, 07h às 19h,
e aos sábados, de 07h às
13h



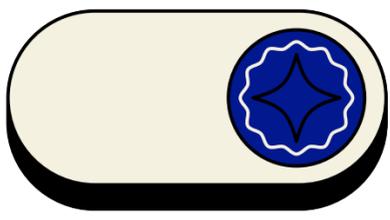
O QUE É?

É um meio de acesso à justiça, com soluções para seus conflitos cotidiano de forma amigavel, rápida, eficiente e gratuita.



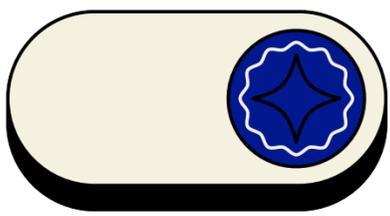
COMO FAZER?

- 1) Preparar sua petição inicial em casa e enviá-la por e-mail ao TJDF.**
- 2) Agendar uma chamada de vídeo com o NUREVI para que um servidor redija a petição remotamente.**
- 3) Preparar sua petição inicial em casa e entregar pessoalmente no NAJ.**
- 4) Agendar atendimento presencial no NAJ para que um servidor redija sua petição.**



DOCUMENTOS PARA DAR ENTRADA

- RG, telefone, profissão, email,
- Comprovante de residência..
- Toda a documentação existente que comprove os fatos relatados (protocolos, e-mails, conversas, extratos, etc).



DADOS DE QUEM SERA PROCESSADO

**NOME COMPLETO (quando conhecido),
ESTADO CIVIL, NACIONALIDADE;
PROFISSÃO, NÚMERO DO DOCUMENTO
DE IDENTIDADE, quando conhecido;
CPF ou CNPJ, quando conhecidos;
ENDEREÇO completo com CEP;
TELEFONE e WhatsApp, quando
conhecidos;
E-mail, quando conhecido.**



Valor da causa for até 20 salários mínimos, não há necessidade de representação por advogado.



QUANTO CUSTA RECLAMAR NO JUIZADO ESPECIAL?

**Só paga custas processuais se:
faltar a uma audiência sem
comprovar que a ausência
decorre de força maior
ou
se perder a causa, recorrer e
perder o recurso. Nesse caso,
ainda pagará honorários de
advogado.**



**CURTA,
COMPARTILHE
E ESPALHE A
INFORMAÇÃO.**

