



MPCE
Ministério Público
do Estado do Ceará



DECON-Ce
Programa Estadual de Proteção
e Defesa do Consumidor

Consumidor! Bora conhecer seus direitos?

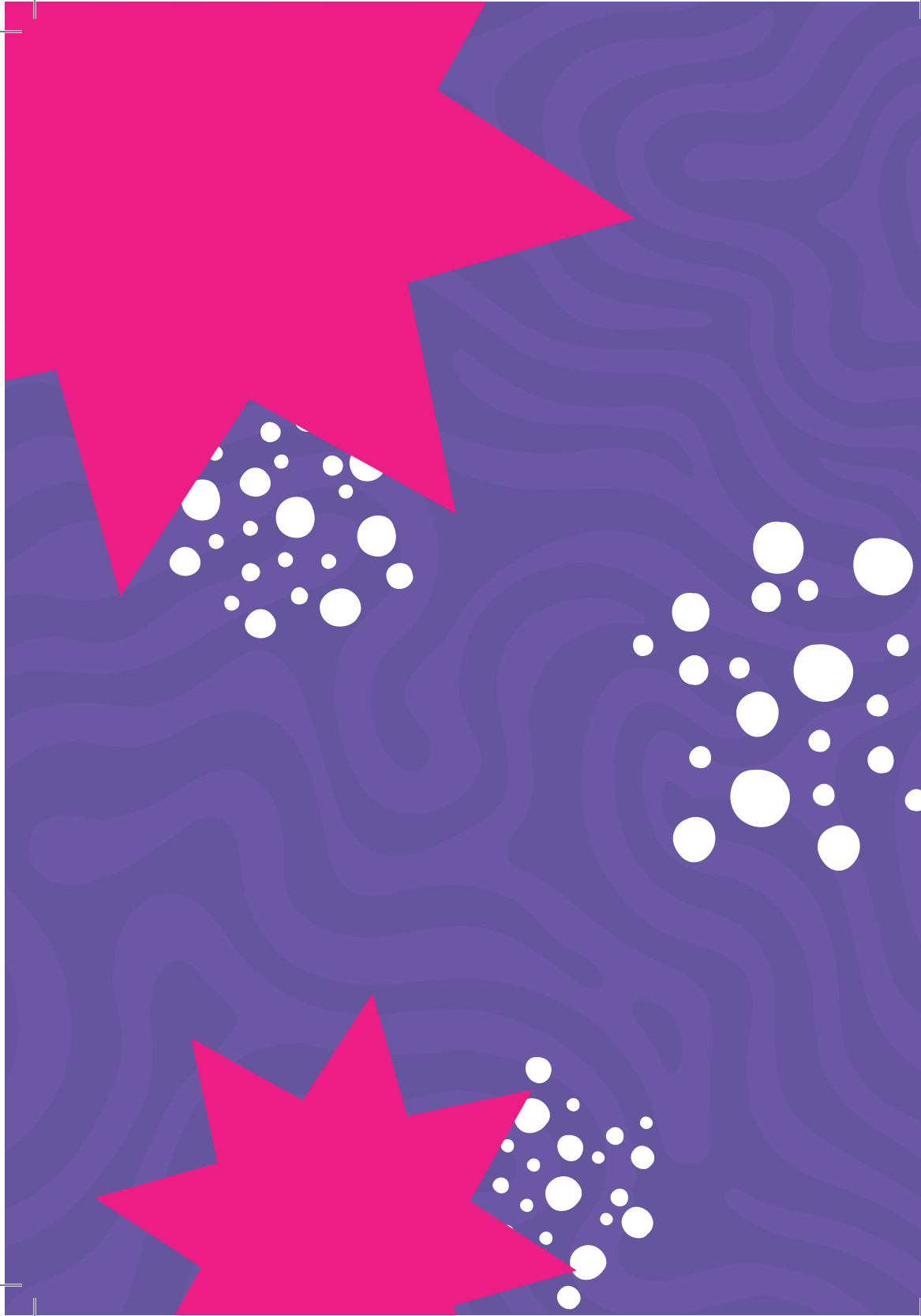




Conteúdo



Apresentação	5
1. O que é o Direito do Consumidor?	7
2. O que é o DECON?	7
3. Quem é consumidor?	7
4. Quem é fornecedor?	8
5. O que é relação de consumo?	8
6. O que é produto?	8
7. O que é serviço?	9
8. Quais são os principais direitos do consumidor?	9
9. Seus direitos no dia a dia	10



APRESENTAÇÃO

Você sabia que também é consumidor?

Quando compra um lanche, utiliza um aplicativo, assina uma plataforma de streaming ou faz uma compra pela internet, você participa de uma relação de consumo e tem direitos que precisam ser respeitados.

Pensando nisso, o Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor (DECON) preparou esta cartilha. Nela, você encontrará informações e orientações para compreender melhor essas relações, prevenir golpes, identificar práticas abusivas e fazer escolhas mais seguras e responsáveis.

Esperamos que esta leitura contribua para sua formação cidadã, ajudando você a conhecer melhor seus direitos e a agir de forma mais informada no dia a dia.







1. O QUE É O DIREITO DO CONSUMIDOR?

É o ramo do Direito que disciplina as relações de consumo, protegendo a parte mais vulnerável da relação e promovendo o equilíbrio entre consumidores e fornecedores, regido pela Código de Defesa do Consumidor, Lei nº 8.078/1990.



2. O QUE É O DECON?

O Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor (DECON) é o órgão do Ministério Público responsável pela proteção dos direitos do cidadão nas relações de consumo. Sua atuação visa resguardar os interesses dos consumidores e assegurar relações justas entre clientes e fornecedores, promovendo o equilíbrio e a harmonia nas relações consumeristas, fiscalizando o cumprimento da legislação de proteção ao consumidor, incentivando o consumo consciente e reprimindo práticas abusivas cometidas por empresas.



3. QUEM É CONSUMIDOR?

Consumidor é toda pessoa que compra um produto ou utiliza um serviço para sua própria necessidade, como quem compra um videogame, um tênis, ou contrata aulas particulares.

Além disso, a lei também considera consumidor as vítimas de acidentes de consumo e as pessoas expostas a práticas abusivas, como publicidade enganosa, métodos de venda desleais ou outras condutas irregulares, ainda que não tenham realizado a compra de um produto ou contratado um serviço.



4. QUEM É FORNECEDOR?

Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica que produz, distribui, comercializa ou presta serviços de forma habitual mediante lucro. São exemplos de fornecedores: lojas, supermercados, empresas de telefonia, plataformas digitais (TikTok, Instagram), escolas, cursos, profissionais autônomos (professores particulares) e prestadores de serviços em geral.



5. O QUE É RELAÇÃO DE CONSUMO?

É a relação estabelecida entre consumidor e fornecedor quando há a aquisição de um produto ou a contratação de um serviço.



6. O QUE É PRODUTO?

Produto é qualquer bem colocado à venda no mercado, como um tênis, videogame, celular, perfume ou smartwatch.

7. O QUE É SERVIÇO?

Serviço é qualquer atividade prestada mediante remuneração para atender a uma necessidade do consumidor, como fornecimento de água e energia, transporte por aplicativo, cursos, academias ou cortes de cabelo.

8. QUAIS SÃO OS PRINCIPAIS DIREITOS DO CONSUMIDOR?



DIREITO À INFORMAÇÃO

Acesso à informações claras, corretas e completas sobre produtos e serviços antes da compra.



DIREITO À SEGURANÇA

Produtos e serviços não podem colocar sua saúde ou segurança em risco.



PROTEÇÃO CONTRA PUBLICIDADE ENGANOSA

Anúncios não podem induzir o consumidor ao erro nem omitir informações importantes.



DIREITO À REPARAÇÃO

Se houver prejuízo causado por produto ou serviço defeituoso, o consumidor tem direito à reparação dos danos.



DIREITO AO EQUILÍBRIO CONTRATUAL

Contratos não podem conter cláusulas abusivas que coloquem o consumidor em desvantagem excessiva.

9. SEUS DIREITOS NO DIA A DIA

Compras on-line

Ao comprar um produto ou contratar um serviço, o fornecedor deve cumprir tudo o que foi anunciado na publicidade. Se o anúncio prometeu determinada característica, preço ou benefício, a oferta deve ser respeitada.

Quando a compra é realizada em plataformas como Amazon, Mercado Livre ou Shopee, conhecidas como Marketplace, a empresa responsável pela intermediação também pode responder por problemas relacionados à compra.

*** Nem tudo o que viraliza vale a pena!**

Muitos influenciadores digitais divulgam produtos e serviços nas redes sociais. Porém, algumas dessas postagens são anúncios pagos e não necessariamente refletem a opinião pessoal do influenciador.

ANTES DE COMPRAR, FIQUE ATENTO!

Seja em uma loja física, pela internet ou em um site internacional:

- Verifique o valor final da compra, incluindo frete, impostos e taxas de importação, quando houver;
- Confira a reputação do vendedor ou da empresa;
- Leia as avaliações de outros consumidores;
- Verifique as informações sobre entrega, troca e reembolso;
- Guarde comprovantes da compra e registros das conversas;
- Desconfie de promessas milagrosas ou ofertas com preços muito abaixo do mercado.

Direito de arrependimento

Em compras feitas pelo site, aplicativo, telefone ou rede social você pode desistir da contratação em até 7 dias contados do recebimento do produto ou da solicitação do serviço. Nesse caso, tem direito à devolução integral dos valores pagos.

Produto diferente do anunciado

Recebeu algo diferente do que foi prometido? Você pode exigir: o cumprimento da oferta; a troca do produto; o cancelamento da compra com devolução do valor pago; eventual indenização por prejuízos sofridos.

Produto com problema dentro do prazo de garantia

Se o produto apresentar um vício, ou seja, um problema que prejudique seu funcionamento ou sua utilidade, a empresa tem até 30 dias para resolver a situação. Alguns exemplos são: celular que não liga, videogame com peça faltando ou televisão sem imagem.

Se o problema não for solucionado nesse prazo, você pode escolher uma das seguintes opções: trocar o produto por outro igual e em perfeito funcionamento; receber o dinheiro pago de volta; ficar com o produto e receber um desconto proporcional no preço.

Prazo de reclamação sobre um produto

O prazo para reclamar depende do tipo de produto:

→ **90 dias para produtos duráveis**, como celular, computador e videogame;

→ **30 dias para produtos não duráveis**, como alimentos e produtos de higiene.

Além disso, esses prazos podem ser ampliados caso o fabricante ofereça uma garantia contratual mais extensa. Nesse caso, a garantia adicional deverá ser concedida por escrito.

Problemas na prestação de serviços

Se o serviço foi prestado de forma inadequada, o consumidor pode exigir: a realização correta do serviço sem custo adicional; a devolução do valor pago; abatimento proporcional do preço.

CUIDADO COM OS GOLPES DIGITAIS!

Golpistas utilizam redes sociais, aplicativos de mensagens, e-mails e SMS para obter dinheiro ou dados pessoais.

Dicas de segurança:



Confira o destinatário antes de realizar um PIX.



Verifique se o site é oficial.



Não clique em links suspeitos.



Desconfie de promoções com preços muito abaixo do mercado.

Jogos on-line e compras dentro dos aplicativos

Antes de comprar moedas virtuais, personagens ou itens especiais confira o valor final da compra; leia as condições da oferta; verifique se a compra foi realmente autorizada.

Streaming e assinaturas

Muitos serviços oferecem períodos gratuitos que se transformam em cobranças automáticas após o término do teste. Por isso, fique atento às informações sobre: valor da assinatura; reajustes; renovação automática; formas de cancelamento.

Transporte por aplicativo

Ao utilizar plataformas de transporte, o consumidor tem direito a: informações claras sobre o preço da corrida; segurança durante o serviço; canais de atendimento para reclamações.

Cobranças indevidas ou duplicadas podem ser contestadas.

Redes sociais e proteção de dados

Se sua conta for invadida, bloqueada indevidamente ou utilizada sem autorização, você pode exigir atendimento da plataforma para recuperação do acesso. Além disso, seus dados pessoais devem ser protegidos, conforme a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

Quando utiliza redes sociais, aplicativos, sites, jogos online ou plataformas de streaming, você forece diversas informações pessoais, como nome, e-mail, telefone, localização e hábitos de consumo. Esses dados devem ser protegidos pe-

las empresas, conforme determina a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei nº 13.709/2018

Você tem direito a saber quais dados estão sendo coletados; ser informado sobre como essas informações serão utilizadas; solicitar a correção de dados incorretos; pedir a exclusão de informações pessoais em determinadas situações; ser informado sobre vazamentos de dados que possam causar riscos.

COMO SE PROTEGER?



Utilize senhas fortes.



Ative a verificação em duas etapas.



Evite fornecer informações pessoais em sites desconhecidos.



Leia as permissões solicitadas pelos aplicativos antes de aceitá-las.



ATENÇÃO!

Nem todo aplicativo precisa acessar sua localização, câmera, contatos ou microfone. Antes de autorizar, pergunte-se: essa informação é realmente necessária?

Apostas Online (Bets):

A MELHOR JOGADA É NÃO ENTRAR NESSA

No Brasil, menores de 18 anos são proibidos de participar de apostas online, inclusive por intermédio de terceiros.

Diferentemente do que muitos influenciadores e anúncios nas redes sociais fazem parecer, as *bets* não são investimento nem fonte segura de renda. As apostas de quota fixa envolvem risco financeiro e não oferecem garantia de ganho. As empresas operadoras atuam com finalidade lucrativa, enquanto os apostadores estão sujeitos a perdas financeiras.

A promessa de ganhos fáceis pode levar ao vício em jogos de azar (ludopatia), provocar ansiedade e estresse e comprometer a vida escolar, social e familiar. Além disso, essa prática pode gerar endividamento e outros problemas financeiros.

FIQUE ATENTO!

As empresas do setor não podem:

- Prometer enriquecimento rápido;
- Direcionar publicidade
- Oferecer benefícios ou vantagens para estimular o jogo;

Antes de acessar uma plataforma, verifique se ela:

- Termina em “bet.br”;
- Informa razão social, CNP e autorização do Ministério da Fazenda;
- Possui sede e administração no Brasil;
- Disponibiliza endereço físico e canais de atendimento;

Encontrou alguma irregularidade?

Procure o DECON.

Em caso de violação
dos direitos do consumidores,

DENUNCIE AO DECON

DECON SEDE

Endereço: Rua Maria Alice Ferraz, 120

Luciano Cavalcante, Fortaleza

E-mail: deconce@mpce.mp.br

WhatsApp: (85) 98685-6748

DECON CENTRO

Endereço: Rua Assunção, 1200

José Bonifácio, Fortaleza

Telefone: (85) 3106-5480

DECON AEROPORTO PINTO MARTINS

Endereço: Av. Senador Carlos Jereissati, 3000

Serrinha, Fortaleza

Telefone: (85) 3106-5479

Encontre a unidade do Decon
mais próxima de você pelo QR Code:







MPCE

Ministério Público
do Estado do Ceará



Decon-ce

Programa Estadual de Proteção
e Defesa do Consumidor