

PEQUENO CONSUMIDOR



PROCONSP



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
Secretaria da Justiça e Cidadania



FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON/SP

É PERMITIDA A REPRODUÇÃO TOTAL OU PARCIAL DO TEXTO,
DESDE QUE CITADA A FONTE.

São Paulo
outubro/2024

ÍNDICE

Pequeno consumidor **3**

Mas eu sou criança, ainda não compro produtos ou contrato serviços, quem faz isso para mim são os adultos, como posso ser um consumidor? **4**

Que legal! Sou um consumidor! **5**

Mas e quando o fornecedor não cumpre o que foi combinado com o consumidor? O que está no Código de Proteção e Defesa do Consumidor? **7**

Procon? O que é o Procon? **8**

Então eu estou lendo uma cartilha do Procon? **8**

Que legal! E o que mais eu preciso saber para ser um consumidor consciente? **9**

Que legal! Tenho muitos, muitos direitos! **10**

Que tal colocarmos em prática o que acabamos de aprender? **11**

Ilustrações desenvolvidas por dispositivos de inteligência artificial

PEQUENO CONSUMIDOR

OLÁ!

Você sabia que todos nós somos consumidores? Inclusive as crianças? É isso mesmo!



Consumidor é toda a pessoa que compra e usa produtos, como, por exemplo, lápis, canetas, bonecas, carrinhos e livros; **ou também que contrata e usa serviços**. Um serviço é um trabalho que você paga para alguém fazer para você, por exemplo, quando sua família paga um cabeleireiro para cortar o seu cabelo, isso é a contratação de um serviço.

**MAS EU SOU CRIANÇA, AINDA NÃO
COMPRO PRODUTOS OU CONTRATO
SERVIÇOS, QUEM FAZ ISSO PARA
MIM SÃO OS ADULTOS, COMO POSSO
SER UM CONSUMIDOR?**



Mesmo que você não compre as coisas de que você precisa, você usa muitos produtos e serviços no seu dia a dia, não é mesmo? Você com certeza está vestindo uma roupa, calçando sapatos ou chinelos, escrevendo em um caderno usando lápis e borracha... mesmo que um adulto tenha comprado ou doado essas coisas para você, é você quem usa e, portanto, você é um pequeno consumidor!

QUE LEGAL! SOU UM CONSUMIDOR!



Exatamente! Mas ser um consumidor é algo muito importante, por isso vamos aprender algumas coisas interessantes. Pronto? Então vamos lá!

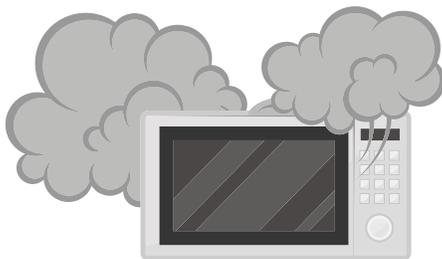
Os consumidores compram produtos e contratam serviços de alguém, não é mesmo? Essa pessoa ou empresa que vende é chamada de fornecedor. O supermercado do seu bairro é um fornecedor, assim como o cabeleireiro que corta o seu cabelo e também os sites que vendem as coisas que os adultos compram e chegam na sua casa.



Para que tudo dê certo, é preciso que tanto o consumidor quanto o fornecedor façam a sua parte. Pensando nisso, algumas pessoas que estudaram muito esse assunto se reuniram e criaram, em 1990, o Código de Proteção e Defesa do Consumidor, uma lei que protege e defende todos os consumidores e também fornecedores.

Estudando essa lei, aprendemos que tanto consumidores como fornecedores têm direitos e deveres. Vamos conhecer alguns deles?

- Quando o consumidor compra algo, o fornecedor precisa entregar na data combinada;



- O fornecedor só deve vender ao consumidor algo que esteja em perfeito estado. Não pode vender coisas quebradas, comidas estragadas ou roupas rasgadas, por exemplo. Se o consumidor comprar alguma coisa e perceber que não está funcionando direito, deve reclamar e o fornecedor tem que consertar o produto no prazo de garantia.



- Quando uma pessoa compra alguma coisa pela internet ela tem uma ideia, na cabeça dela, de como é, na vida real, aquele produto que ela está vendo no celular ou computador. Quando o produto finalmente chega, ele pode não ser bem aquilo que a pessoa estava imaginando... por isso, quando compra alguma coisa pela internet, o consumidor tem o prazo de 7 dias para desistir da compra e devolver o produto, sem pagar nada a mais por isso. A pessoa manda o produto de volta e o fornecedor devolve o dinheiro que ela pagou.

MAS E QUANDO O FORNECEDOR NÃO CUMPRE O QUE FOI COMBINADO COM O CONSUMIDOR? O QUE ESTÁ NO CÓDIGO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR?

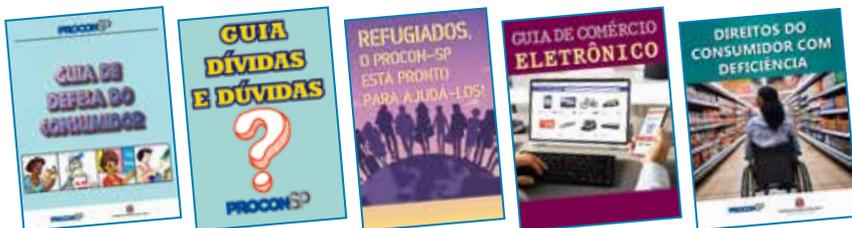
Nesse caso o consumidor pode reclamar com o fornecedor, e se mesmo assim não conseguir resolver, pode reclamar no **PROCON** e também na justiça.

PROCON? O QUE É O PROCON?



O Procon é um órgão que protege e defende os consumidores. Ele recebe as reclamações dos consumidores e tenta resolver os problemas que as pessoas têm com os fornecedores. Além disso o Procon ensina para as pessoas quais são os seus direitos e deveres ao consumir, escrevendo cartilhas, como essa que você está lendo agora. E também fica de olho para verificar se os fornecedores estão respeitando os direitos dos consumidores.

ENTÃO EU ESTOU LENDO UMA CARTILHA DO PROCON?



Isso mesmo!

QUE LEGAL! E O QUE MAIS EU PRECISO SABER PARA SER UM CONSUMIDOR CONSCIENTE?



Para ser um consumidor consciente é muito importante que você conheça seus direitos e deveres. Assim você precisa saber que são seus direitos:

- Ter sua vida e sua saúde protegidas
- Ter seus direitos defendidos
- Ter acesso a serviços públicos de qualidade
- Aprender quais são os seus direitos como consumidor
- Ser protegido de toda publicidade enganosa e abusiva, que é aquela que quer enganar o consumidor, ou colocar em risco a saúde e segurança das pessoas.

Além do Código de Defesa do Consumidor, no Brasil há uma lei que protege as crianças que se chama **ECA – Estatuto da Criança e do Adolescente.**

QUE LEGAL! TENHO MUITOS, MUITOS DIREITOS!



Sim! Em nossa sociedade temos muitos direitos, mas também temos deveres a cumprir!

Como Pequeno Consumidor, é muito importante que você aprenda que não precisa ter tudo o que vê na TV, na internet... os comerciais muitas vezes querem convencer a gente a comprar muitos produtos, mas se pararmos para pensar, não precisamos da maioria deles. Brincar não custa nada! Também não custa nada passar um tempo com as pessoas que você ama.

Além disso, é muito importante que você aprenda a jogar o lixo no lugar certo (a lixeira) e também a separar as embalagens para reciclar, como papel, papelão, plástico e vidro, sempre que for possível.

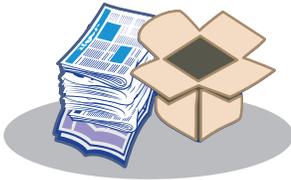
É muito importante também não desperdiçar água e energia elétrica, economizando os recursos do nosso planeta. Cuidar da natureza também é dever do pequeno consumidor.

QUE TAL COLOCARMOS EM PRÁTICA O QUE ACABAMOS DE APRENDER?

1 – Coloque as iniciais das figuras e descubra quem pode proteger e defender os consumidores



2 – Vamos reciclar? Coloque cada produto na lixeira correta





3 – Solte a imaginação e faça um desenho bem legal sobre o que aprendemos hoje.

Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor Procon-SP

Endereços e canais de atendimento



LIGUE 151 (somente cidade de São Paulo) – de 2^a a 6^a, das 9h às 15h
para orientações e consulta ao cadastro de reclamações fundamentadas



POR CARTA – caixa postal 152 – cep 01031-970



ATENDIMENTO PESSOAL POUPEMPO SÉ

De 2^a a 6^a, das 7h às 19h – sábados, das 7h às 13h

Praça do Carmo s/nº – Metrô Sé

necessário agendamento em www.poupatempo.sp.gov.br



POSTO LIBERDADE: de 2^a a 6^a, das 10h às 16h

Rua Cons. Furtado, n.º 503 – Liberdade – São Paulo/SP

agendamento em: procon.agendasp.sp.gov.br/eagenda.web/PROCON



OUTROS CANAIS DE ATENDIMENTO PRESENCIAL:

Consulte: procon.agendasp.sp.gov.br/eagenda.web/PROCON



NÚCLEOS REGIONAIS: fiscalização, cursos, pesquisas, palestras e suporte aos Procons municipais

Bauru – Campinas – Presidente Prudente – Ribeirão Preto – Santos

São José do Rio Preto – São José dos Campos – Sorocaba



OUTROS MUNICÍPIOS:

consulte a prefeitura de sua cidade ou o site do Procon-SP



OUVIDORIA:

<https://fala.sp.gov.br/>



www.procon.sp.gov.br



blog

educaproconsp.blogspot.com.br



facebook

[proconsp](https://www.facebook.com/proconsp)



instagram

[@proconsp](https://www.instagram.com/proconsp)



twitter

[@proconspoficial](https://twitter.com/proconspoficial)



YouTube

[TV Procon-SP](https://www.youtube.com/TVProconSP)