

FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR PROCON-SP

CANAIS DE ATENDIMENTO

-  **ATENDIMENTO ELETRÔNICO:**
<https://www.procon.sp.gov.br>
-  **LIGUE 151** (somente cidade de São Paulo)
2ª a 6ª, das 9h às 15h
Orientações e cadastro de reclamações fundamentadas
-  **POR CARTA** – caixa postal 152 – cep 01031-970
-  **ATENDIMENTO PRESENCIAL** – de 2ª a 6ª, das 10h às 16h
R. Cons. Furtado, n.º 503 – Liberdade – S. 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
-  **OUTROS MUNICÍPIOS**
consulte a prefeitura de sua cidade ou o site do Procon-SP
-  **OUVIDORIA:** <https://fala.sp.gov.br/>
-  **Facebook:** [proconsp](https://www.facebook.com/proconsp)
-  **Instagram:** [@proconspblog](https://www.instagram.com/proconspblog)
-  **YouTube:** [TV Procon-SP](https://www.youtube.com/TVProcon-SP)
-  **X:** [@proconspoficial](https://twitter.com/proconspoficial)



Blog: educaproconsp.blogspot.com.br



www.procon.sp.gov.br

DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR PARA POPULAÇÕES INDÍGENAS NO ESTADO DE SÃO PAULO



PROCONSP

Secretaria da
Justiça e Cidadania



SÃO PAULO
GOVERNO DO ESTADO



FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR – PROCON/SP

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

1a. versão em Português

Foto da capa: acervo pessoal de Liviane Ara Mirim de Lima. Utilizada com autorização.

São Paulo
abril/2025

COMO PEDIR AJUDA

O Procon São Paulo é um órgão público que presta um serviço gratuito e que foi criado para proteger e garantir os direitos dos consumidores no Estado de São Paulo.

Se você tiver dúvidas sobre seus direitos ou não conseguir resolver um problema diretamente com o vendedor, fabricante ou prestador de serviços, o Procon São Paulo está disponível para oferecer orientação e apoio na solução do seu problema.

Se for vítima de uma prática ilegal, como um atendimento discriminatório, pode também registrar uma denúncia. Com isso o Procon São Paulo pode adotar medidas para que o vendedor ou prestador de serviços cumpra a lei, protegendo os direitos de outros consumidores.

O QUE VOCÊ PRECISA CONSIDERAR ANTES DE CONTRATAR UM EMPRÉSTIMO

Pense bem antes da contratação se você realmente precisa desse valor.

O banco ou instituição financeira deve prestar todas as informações importantes sobre o serviço de empréstimo, especialmente, o valor total emprestado e o valor total a ser pago no final do contrato, o valor das parcelas mensais, o prazo de pagamento e as taxas de juros e tarifas cobradas.

Além do custo total do empréstimo, é importante avaliar se as parcelas mensais cabem no seu orçamento, pois valores muito altos podem comprometer sua renda e te endividar.

ÍNDICE

Direitos Básicos Do Consumidor Para Populações Indígenas No Estado De São Paulo 1

Liberdade De Escolha 2

Um Estabelecimento Comercial Não Deve Ou Não Pode Fazer: 2

Receber Informações Completas, Claras E Verdadeiras 3

Direito À Segurança E Funcionamento Adequado Dos Produtos E Serviços 6

Fique Atento Aos Prazos Para Não Perder O Seu Direito 7

Desistência De Compras Pela Internet Ou Telefone 10

O Que Você Precisa Considerar Antes De Contratar Um Empréstimo 11

Como Pedir Ajuda 12

DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR PARA POPULAÇÕES INDÍGENAS NO ESTADO DE SÃO PAULO



No Brasil, o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990) assegura que todos os consumidores devem ser tratados com igualdade e respeito, sem qualquer tipo de discriminação, e protegidos nas relações de consumo, adquirindo produtos e serviços que sejam seguros e funcionem adequadamente.

Os povos indígenas, quando consumidores, estão igualmente protegidos por essa lei, independentemente de sua origem étnica, social, econômica, de seus costumes e tradições.

Neste folheto, você encontrará mais informações sobre seus direitos e orientações sobre o que fazer caso eles sejam desrespeitados.

Alguns estabelecimentos costumam oferecer prazos de garantia maiores para reclamar. Eletrodomésticos normalmente possuem garantia de um ano.

Essa garantia adicional deve ser entregue por escrito no momento da compra e precisa informar o prazo, as condições e como utilizá-la. Por exemplo, fabricantes de televisores costumam oferecer o prazo de um ano para que o consumidor reclame de problemas no funcionamento do produto. Portanto, deve fornecer um termo de garantia ao consumidor explicando o prazo, as condições e como utilizá-la.

DESISTÊNCIA DE COMPRAS PELA INTERNET OU TELEFONE

Quando você compra fora da loja, como pela internet (sites, redes sociais, aplicativos) ou por telefone, tem o direito de se arrepender e cancelar a compra em até sete dias, da data do recebimento do produto ou do início da prestação do serviço, sem precisar justificar sua decisão.

Por exemplo, se você comprar uma roupa online e não gostar, pode cancelar dentro desse prazo. O vendedor deve retirar o produto e devolver o valor pago, incluindo o frete.

Exemplos de prazos para reclamar:

PRODUTOS

Produto	Característica	Prazo para reclamar
carro	Durável	90 dias
Roupas, sapatos	Durável	90 dias
Móvel, cama, colchão,	Durável	90 dias
Eletrodomésticos (ventilador, geladeira, fogão, máquina de lavar)	Durável	90 dias
Alimentos, sabonete, papel higiênico, flores	Não durável	30 dias

SERVIÇOS

Serviço	Característica	Prazo para reclamar
Conserto de um carro	Durável	90 dias
Carpintaria, pedreiro	Durável	90 dias
Lavanderia	Não durável	30 dias
Cabeleireiro, manicure, lavagem de carro, faxina, limpeza, jardinagem, transporte	Não durável	30 dias

LIBERDADE DE ESCOLHA

Você tem o direito de escolher o que comprar de acordo com suas necessidades e a disponibilidade de dinheiro. Nenhum vendedor ou prestador de serviço pode forçá-lo a adquirir algo contra a sua vontade.

Por exemplo, se você precisar de um empréstimo, o banco não pode exigir que você também contrate um cartão de crédito ou um seguro. Essa prática é conhecida como venda casada, e é proibida.

UM ESTABELECIMENTO COMERCIAL NÃO DEVE OU NÃO PODE FAZER:

- Forçar a contratação de produtos ou serviços quando o consumidor tem dificuldade de compreensão da língua portuguesa ou enfrenta barreiras devido a sua condição social, econômica, étnica ou idade.
- Determinar a quantidade, máxima ou mínima, de um produto que você deseja. A única justificativa válida é para beneficiar um maior número de compradores diante de uma situação de racionamento, por exemplo.

- Entregar um produto ou serviço sem você ter solicitado ou autorizado, por exemplo um empréstimo não solicitado; a contratação de uma segunda linha de celular; a renovação automática de um contrato.
- Alterar as regras de um acordo sem sua participação e conhecimento. Por exemplo: foi combinado o pagamento em parcelas no valor de R\$50,00, mas o consumidor recebe após algum tempo parcelas no valor de R\$65,00.

RECEBER INFORMAÇÕES COMPLETAS, CLARAS E VERDADEIRAS

Preço – Precisa ser colocado pelo vendedor o preço à vista em todos os produtos, de forma visível, para que você não precise perguntar e para que avalie se tem condições para comprar. Caso haja a possibilidade de venda a prazo, é necessário que o vendedor informe também o valor final a ser pago, a quantidade de parcelas, o valor de cada parcela e a taxa de juros e outros encargos.

- Condições de pagamento e formas de pagamento.

Vejamos alguns exemplos:

Se um produto não funcionar como deveria, ou chegar quebrado ou riscado, o prazo para reclamar começa no dia em que você recebeu.

Mas, se o problema de fabricação for algo que só aparece depois de um tempo sendo usados, como um celular que começa a travar meses depois da compra, o prazo começa no dia em que a falha de funcionamento apareceu.

Então você pode pedir para que seja consertado, trocado ou até pedir seu dinheiro de volta. Se preferir, pode até pedir um abatimento no valor pago, se o problema não comprometer a funcionalidade e o uso do produto ou do serviço, como por exemplo, um arranhado na pintura.

Todo produto e serviço possui garantia, é a chamada garantia legal e é obrigatória, pois está prevista no Código de Defesa do Consumidor.

FIQUE ATENTO AOS PRAZOS PARA NÃO PERDER O SEU DIREITO

É importante saber que o prazo para reclamar começa de duas formas:

1. Se o problema for fácil de perceber, o prazo começa a contar no dia em que o produto foi entregue ou o serviço foi realizado.
2. Se o problema for difícil de perceber porque ele só aparece depois de um tempo usando o produto ou serviço, o prazo começa a contar a partir do dia em que o problema foi identificado.

Para fazer uma reclamação dentro do prazo e não perder seus direitos é importante demonstrar a data em que realizou a compra do produto ou que contratou o serviço, guardando documentos como a nota fiscal, o cupom fiscal, recibos de entrega do produto, de pagamento, fotos, ordem de serviço, número de protocolos etc.

- Característica do que ou como é feito – para que serve.
- Composição do que ou como é feito, quais ingredientes são utilizados, por exemplo
- Quantidade – em peças, unidade, peso, litro, metro cúbico ou outras medidas.
- Data de validade.
- Aviso se há algum tipo de riscos à saúde ou segurança do produto.
- E outras informações importantes conforme o tipo de produto ou serviço.

Por exemplo,

- Se comprar uma máquina de lavar ou um celular é preciso explicar como funciona, suas características e até mesmo como instalar e usar corretamente;
- Se comprar um alimento ou uma bebida, eles precisam ter informações importantes como ingredientes, data de validade, quantidade.

ATENÇÃO!

Todas as informações na embalagem do produto ou nas propagandas e anúncios em folhetos, cartazes, rádio, tv e internet devem ser verdadeiras. Não pode haver engano por conta de informações incorretas ou incompletas.

Se o produto ou serviço não corresponde ao que te venderam, você deve reclamar com o vendedor e solicitar que seja entregue exatamente o que te informaram, ou um produto ou serviço similar. Se isso não for possível, você tem o direito a pedir o cancelamento da compra e receber o seu dinheiro de volta, sem obrigatoriedade de pagar multa.

Por exemplo, se você comprou 01 quilo de arroz e ao pesar a embalagem notou apenas 950 gramas, você pode exigir que troquem o produto, completem a quantidade que falta ou que devolvam o seu dinheiro.

DIREITO À SEGURANÇA E FUNCIONAMENTO ADEQUADO DOS PRODUTOS E SERVIÇOS

Você tem o direito de receber produtos ou serviços que não ofereçam riscos à sua saúde ou à sua segurança. Se o produto ou serviço não funcionar corretamente, ou tiver falhas na sua utilização, você deve procurar o vendedor, o fabricante ou o prestador de serviço para resolver o problema. Você só precisa ficar atento ao prazo para fazer esta reclamação

Se você comprou um produto ou serviço para usar rapidamente, como alimentos, remédios e cosméticos, ou serviços que utilizamos no momento, como um corte de cabelo, um transporte ou serviço de frete, e até uma consulta médica, eles têm um tempo mais curto, de apenas 30 dias para reclamar.

Mas se você comprar um produto para usar por muito tempo, como uma máquina de lavar roupas, um celular, uma televisão, um utensílio doméstico, você tem até 90 dias para reclamar.