

▶ DIA MUNDIAL DO CONSUMIDOR



15 Dicas para o Consumidor:
confira alguns direitos
garantidos pelo CDC.



▶ **1. Analise a oferta antes de comprar:**

Faça uma pesquisa detalhada sobre o produto ou serviço que você deseja adquirir, como: preço, características, prazo de entrega, forma de pagamento, riscos etc. A informação adequada e clara é um dos direitos assegurados pelo CDC.

▶ **2. Pesquise a reputação do fornecedor:**

Antes de comprar, procure sobre os fornecedores e as avaliações de outros consumidores em sites confiáveis. O "Reclame Aqui", "Consumidor.gov" e Procon, são plataformas nas quais há histórico de reclamações resolvidas ou não resolvidas.

▶ **3. Leia os termos e condições:**

Antes de finalizar uma compra, leia atentamente os termos e condições do contrato, incluindo políticas de devolução, garantia contratual, taxas adicionais e condições de pagamento.



► **4. Exerça seu direito à reclamação:**

Ao receber um produto ou serviço com problemas ou que não atenda às suas expectativas, não hesite em reclamar e exigir uma solução adequada do fornecedor.

Vícios aparentes podem ser reclamados em até 30 dias, no caso de bens não duráveis, e em até 90 dias, para os bens duráveis. Guarde, sempre que possível, recibos, notas fiscais e comprovantes de compra.

► **5. Compre online com segurança:**

Antes de fazer compras, verifique se o aplicativo ou o site é seguro, procurando pelo cadeado de segurança na barra de endereços. Quando disponível, ative a autenticação de dois fatores nas suas contas online para aumentar a segurança das transações e proteger suas informações pessoais.

► **6. Use métodos de pagamento seguros:**

Prefira utilizar métodos de pagamento seguros, como o cartão de crédito virtual. Evite salvar os dados do cartão físico ou virtual para compras futuras.

▶ **7. Esteja ciente do seu direito de arrependimento:**

Nas compras realizadas pela internet, telefone ou redes sociais, é possível desistir ou arrepender em até 7 dias contados do recebimento do produto. Não há necessidade de explicação do motivo, sendo assegurada a devolução do valor pago de volta.

▶ **8. Proteja suas informações pessoais e conheça a política de privacidade:**

É essencial que os consumidores tenham seus dados pessoais protegidos e estejam cientes de como suas informações serão utilizadas. O consentimento do consumidor é imprescindível para a utilização de seus dados para fins de marketing ou quaisquer outras atividades comerciais.

▶ **9. Fique atento a oferta “muito boa para ser verdade”:**

Desconfie de ofertas ou promoções que pareçam demasiadamente vantajosas, pois podem ser tentativas de fraude ou golpes. Se suspeitar de práticas comerciais desleais, denuncie às autoridades competentes, como órgãos de defesa do consumidor ou agências reguladoras.

▶ **10. Resguarde seus direitos e interesses:**

Antes de assinar um contrato de adesão, o consumidor tem direito de revisar e de pedir esclarecimentos. Se encontrar cláusulas abusivas, ilegais ou desproporcionais, é possível solicitar a revisão do contrato e questionar judicialmente.

▶ **11. Proteja-se de golpes telefônicos:**

Nunca forneça informações pessoais ou dados bancários por telefone, sobretudo em ligações recebidas.

▶ **12. Cancelamento de voo:**

A companhia aérea deve informar o motivo do cancelamento do voo, além de oferecer assistência material, que inclui alimentação, hospedagem (se necessário) e acesso à comunicação (internet, telefonemas). Guarde todos os documentos relacionados ao voo, como bilhetes e comprovantes de compra, e registre suas reclamações junto à companhia aérea.

▶ **13. Interrupções no fornecimento de energia e danos:**

Em caso de interrupções frequentes no fornecimento de energia, registre as ocorrências e entre em contato com a distribuidora.

Se seus eletrodomésticos forem danificados devido a problemas no fornecimento de energia, você pode ter direito a uma indenização.

▶ **14. Superendividamento e parcelamento da dívida:**

A Lei nº 14.181/2021 prevê a possibilidade de renegociação de dívidas em um procedimento de repactuação, com a participação de todos os credores e a assistência de um conciliador.

▶ **15. Mantenha-se informado sobre seus direitos:**

Esteja sempre atualizado sobre seus direitos como consumidor, buscando informações em sites oficiais, órgãos de defesa do consumidor e consultando um advogado especializado, se necessário.