

# TCHÊ CONSUMIDOR

**Equipe Executora:**  
**Balcão do Consumidor:**

**Coordenadores:**

Prof. Dr. Liton Lanes Pilau Sobrinho  
Prof. Ms. Rogerio da Silva

**Arte e Execução:**  
Lucas De Toni Reginatto

**Estagiários:**  
Fábio Henrique Zanolla  
Marina Finger de Moura

**Funcionários:**  
Fernanda Tarnowsky  
Franco Scortegagna  
site:  
[balcaodoconsumidor.upf.br](http://balcaodoconsumidor.upf.br)  
e-mail:  
[balcaodoconsumidor@upf.br](mailto:balcaodoconsumidor@upf.br)



Olá Garotada! É com muita satisfação que o **BALCÃO DO CONSUMIDOR** (UPF) apresenta uma nova série de histórias do **TCHÊ CONSUMIDOR** e sua turma. Desta vez, a galera do **TCHÊ CONSUMIDOR** vai ajudá-lo a resolver problemas como: descartes de óleos, tintas, pilhas, remédios e lâmpadas; cuidados com as redes sociais e serviços de internet; viagens tranquilas e o direito dos passageiros; compras na internet e troca de produtos; garantia de produtos e os direitos básicos do consumidor. Tudo para que você e sua família sejam consumidores conscientes.

E tem mais uma novidade, além das revistas em quadrinhos do **TCHÊ CONSUMIDOR**, as histórias também foram adaptadas para exibição na **televisão** e na **internet**. Você poderá assistir, no site do balcão: [www.balcaodoconsumidor.com.br](http://www.balcaodoconsumidor.com.br) ou no **YOU TUBE**. E ainda, a sua escola também pode receber o **TCHÊ CONSUMIDOR** e sua turma, basta fazer o agendamento pelo fone: (54) **3316-8518** ou pelo e-mail: [balcaodoconsumidor@upf.br](mailto:balcaodoconsumidor@upf.br)

Desejamos a você uma boa leitura e que, junto com seus amigos, aprenda com o **TCHÊ CONSUMIDOR** e sua turma, quais são os seus direitos e deveres como consumidor.

Este é mais um trabalho da equipe do **BALCÃO DO CONSUMIDOR**, da **Faculdade de Direito da Universidade de Passo Fundo**, com o objetivo de educar para o consumo.

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

U58t Universidade de Passo Fundo. Faculdade de Direito. Balcão do Consumidor  
Tchê consumidor : livro XII / equipe executora Liton Lanes Pilau Sobrinho, Rogerio Silva. – Passo Fundo : Faculdade de Direito, [2013].  
8 p. : il., color. ; 21 cm.  
ISBN 978-85-7515-819-7

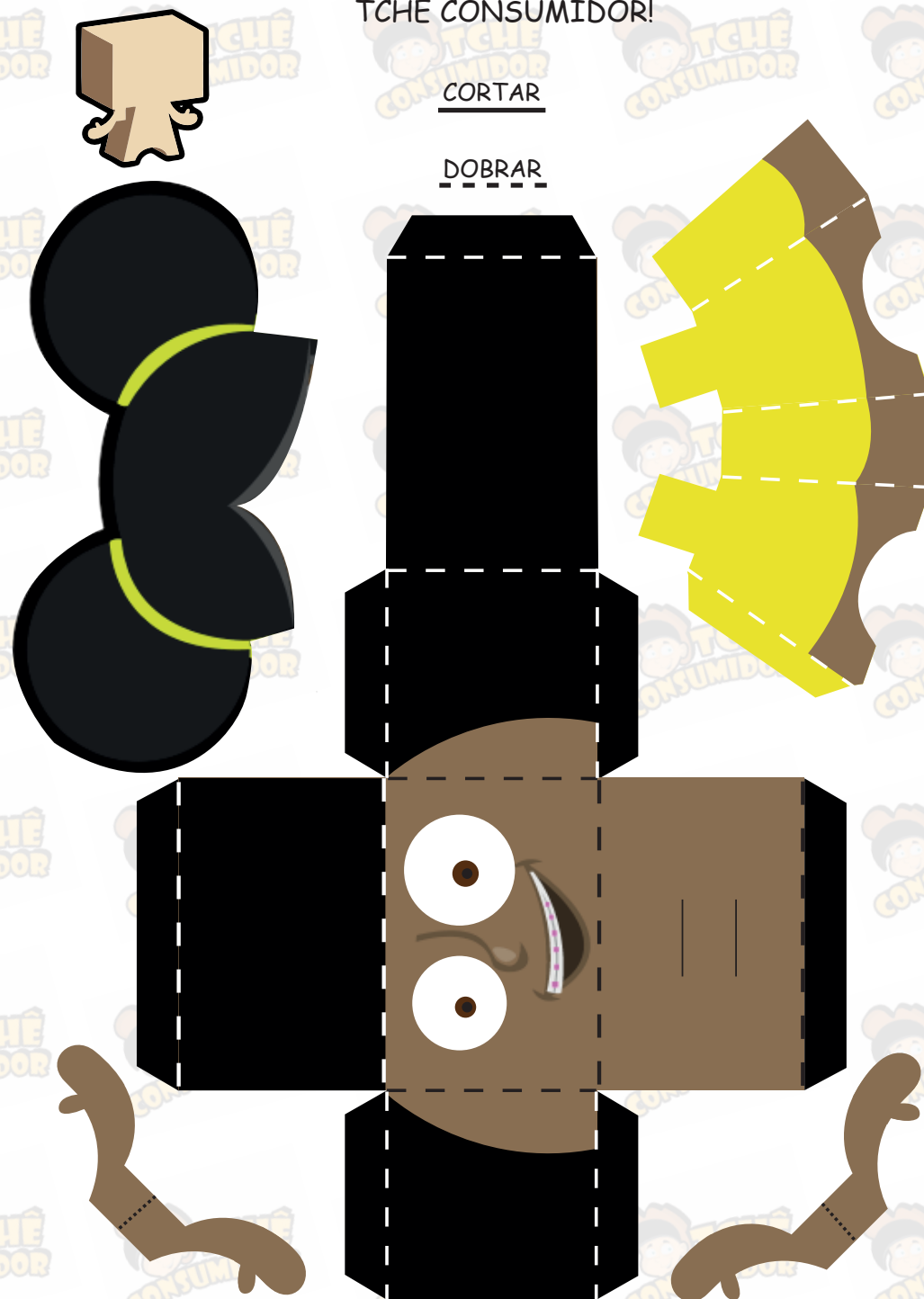
1. Comportamento do consumidor. 2. Defesa do consumidor. 3. História em quadrinhos. 4. Direito do consumidor – Informações. I. Pilau Sobrinho, Liton Lanes. II. Silva, Rogério. III. Título.

CDU: 347.451.031/.032(816.5)

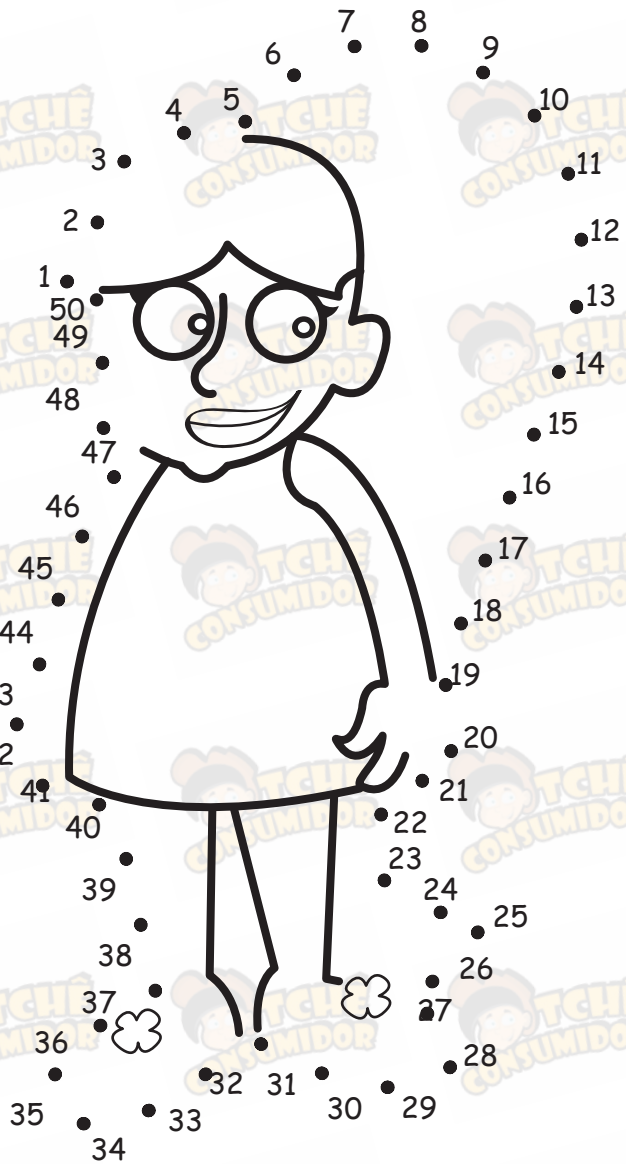
Bibliotecária responsável Jucelei Rodrigues Domingues - CRB 10/1569

A revista em quadrinhos do Tchê Consumidor é uma iniciativa do Balcão do Consumidor, da Faculdade de Direito da Universidade de Passo Fundo.

RECORTE, COLE E BRINQUE COM A TURMA DO TCHÊ CONSUMIDOR!



LIGUE OS PONTOS E COMPLETE A PERSONAGEM!



# DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR



OLÁ PESSOAL! É EXATAMENTE COMO A MÃE DO PEDRO FALOU: OS PRODUTOS NÃO PODEM OFERECER NENHUM RISCO À SAÚDE DOS CONSUMIDORES. SE VOCÊ VER ALGO ESTRANHO COM ALGUM PRODUTO ALIMENTÍCIO, VOCÊ DEVE ENTRAR EM CONTATO COM A VIGILÂNCIA SANITÁRIA DA SUA CIDADE E DEPOIS PROCURAR O BALCÃO DO CONSUMIDOR - PROCON.



ESTABELE O ART. 6º, I, DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR:

ART. 6º SÃO DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR:

I - A PROTEÇÃO DA VIDA, SAÚDE E SEGURANÇA CONTRA OS RISCOS PROVOCADOS POR PRÁTICAS NO FORNECIMENTO DE PRODUTOS E SERVIÇOS CONSIDERADOS PERIGOSOS OU NOCIVOS.

OLÁ PESSOAL! EU ACHO QUE POSSO AJUDAR. ANTES DE MAIS NADA, VOCÊS DEVEM PEGAR A FATURA JÁ PAGA E COMPARAR COM A NOVA QUE VOCÊS RECEBERAM. VERIFIQUEM SE NÃO ESTÃO COBRANDO AS MESMAS COISAS, OU O MESMO PERÍODO. CASO ISSO OCORRA, VOCÊS PODEM ENTRAR EM CONTATO COM O SAC\* DA EMPRESA E INFORMAR O OCORRIDO.



SE VOCÊS JÁ TIVEREM PAGO AS DUAS FATURAS, O CÓDIGO DO CONSUMIDOR ESTABELECE A DEVOLUÇÃO DA QUANTIA IGUAL AO DOBRO DO VALOR PAGO INDEVIDAMENTE, CASO NÃO SEJA UM ENGANO JUSTIFICÁVEL.

A VIGILÂNCIA SANITÁRIA É UM ÓRGÃO DE FISCALIZAÇÃO, RESPONSÁVEL POR FISCALIZAR TODOS OS SETORES RELACIONADOS A PRODUTOS E SERVIÇOS QUE POSSAM AFETAR A SAÚDE DA POPULAÇÃO BRASILEIRA.

DISPÕE O PARÁGRAFO ÚNICO DO ART. 42 DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR:

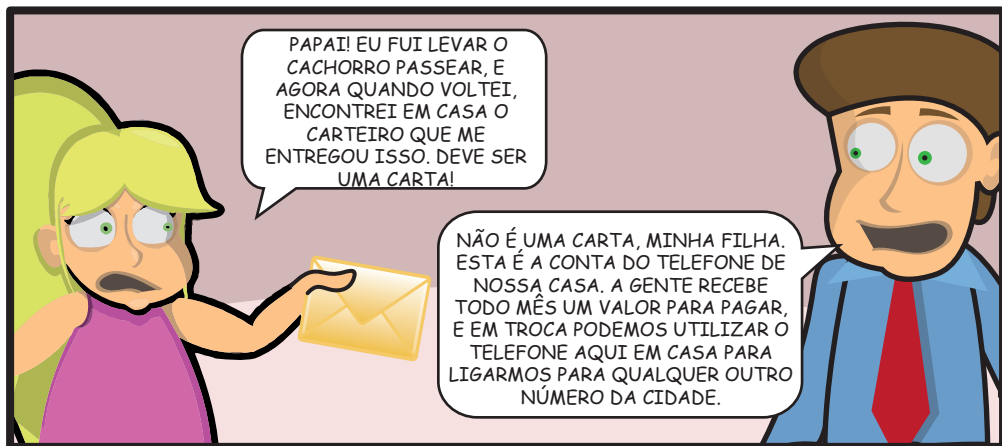
PARÁGRAFO ÚNICO. O CONSUMIDOR COBRADO EM QUANTIA INDEVIDA TEM DIREITO À REPETIÇÃO DO INDEBITO, POR VALOR IGUAL AO DOBRO DO QUE PAGOU EM EXCESSO, ACRESCIDO DE CORREÇÃO MONETÁRIA E JUROS LEGAIS, SALVO HIPÓTESE DE ENGANO JUSTIFICÁVEL.

\*DECRETO Nº 6523, QUE REGULAMENTA A LEI Nº 8.078/1990.

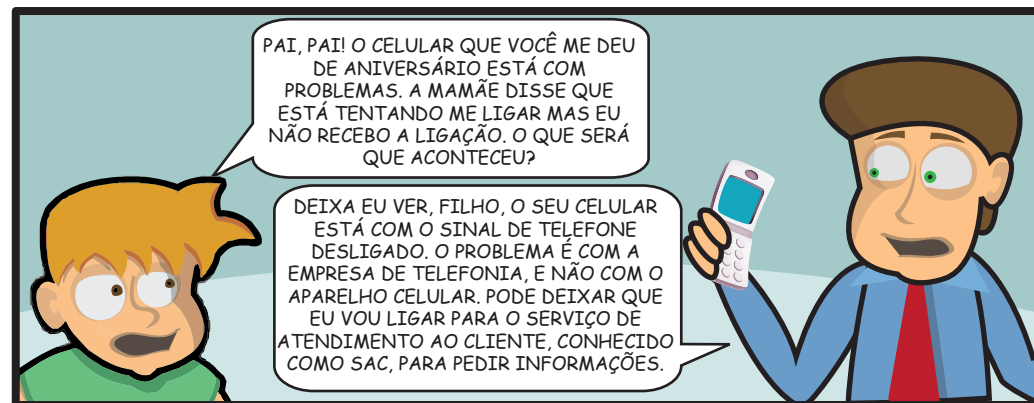
fim.

fim.

# PAGAMENTO EM DUPLICIDADE



# O USO DO SAC



O CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR ESTABELECE, EM SEU ART. 6º, III:

ART. 6º SÃO DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR:

III - A INFORMAÇÃO ADEQUADA E CLARA SOBRE OS DIFERENTES PRODUTOS E SERVIÇOS, COM ESPECIFICAÇÃO CORRETA DE QUANTIDADE, CARACTERÍSTICAS, COMPOSIÇÃO, QUALIDADE, TRIBUTOS INCIDENTES E PREÇO, BEM COMO SOBRE OS RISCOS QUE APRESENTEM;



### Decreto SAC - Principais Prazos

<b>Imediato</b>	Atendimento de reclamações e cancelamento de serviço (sem transferência). Efeitos imediatos para o cancelamento de serviços. Suspensão da cobrança - demanda sobre serviço não solicitado ou cobrança indevida (exceto se a empresa indicar o instrumento por meio do qual o serviço foi contratado e comprovar que o valor é devido. Informações solicitadas pelo consumidor.
<b>60 segundos</b>	Transferência ao setor competente para atendimento definitivo da demanda (salvo reclamações e cancelamentos - vide item anterior).
<b>72 horas</b>	Envio do conteúdo do histórico das demandas do consumidor.
<b>5 dias úteis</b>	Resolução de reclamações.
<b>90 dias</b>	Manutenção das gravações das conversas no SAC.
<b>2 anos</b>	Manutenção dos registros históricos do consumidor.
<b>24X7</b>	Disponibilidade do SAC.

Fonte: Alice A. Baptista Frerichs, advogada do escritório Patricia Peck Pinheiro Advogados.

EMPRESAS QUE FORNECEM O SERVIÇO DE TELEFONIA, BANCOS, EMPRESAS AÉREAS E DE ASSINATURA DE CANAIS FECHADOS DEVEM RESPEITAR A LEI DO SAC (LEI Nº 8.078/90). OUTRAS MEDIDAS QUE A LEI ESTABELECE SÃO: CANCELAMENTO DE SERVIÇOS IMEDIATO, ATENDIMENTO DE RECLAMAÇÕES, O ENVIO EM 72H DO HISTÓRICO DE DEMANDA DO CONSUMIDOR, 5 DIAS ÚTEIS PARA A RESOLUÇÃO DAS RECLAMAÇÕES. O SAC DAS EMPRESAS DEVE FUNCIONAR 24 HORAS POR DIA.