

# TCHÊ CONSUMIDOR

agexp/upf

Equipe Executora:  
Balcão do Consumidor:  
Coordenadores:

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

Bolsista PROPET:

Gabriela Rocha dos Santos

Equipe da AGEXPP/UPF:

Aline do Carmo  
Amanda Elsemann  
Cristiane Schneider  
Julian S. Dal'Asta  
Lucas De Toni Reginatto  
Luciano Ottoni  
Regina Raber  
Tanise Santin Biason  
Cláudia Regina Oliveira  
Maria Goreti Bettencourt  
Olmiro Cristiano Lara Schaeffer



LIVRO 4

# TCHÊ CONSUMIDOR



União das Associações de Moradores de Passo Fundo



Prefeitura Municipal de Passo Fundo



\*Este material foi impresso com recursos destinados pela Procuradoria Geral da República - Ministério Público Federal.



Olá garotada! O Balcão do Consumidor tem uma boa notícia: a partir de agora vocês terão um novo amiguinho. Seu nome é **Tchê Consumidor!**

Ele estará aqui para ajudá-los a resolver os problemas que aparecem no dia a dia ao consumir produtos e ao utilizar serviços. Sempre que surgirem dúvidas não se preocupem, pois ele estará com vocês para auxiliá-los e ajudá-los.

Boa leitura e aprenda com o Tchê Consumidor seus direitos e deveres como consumidor.

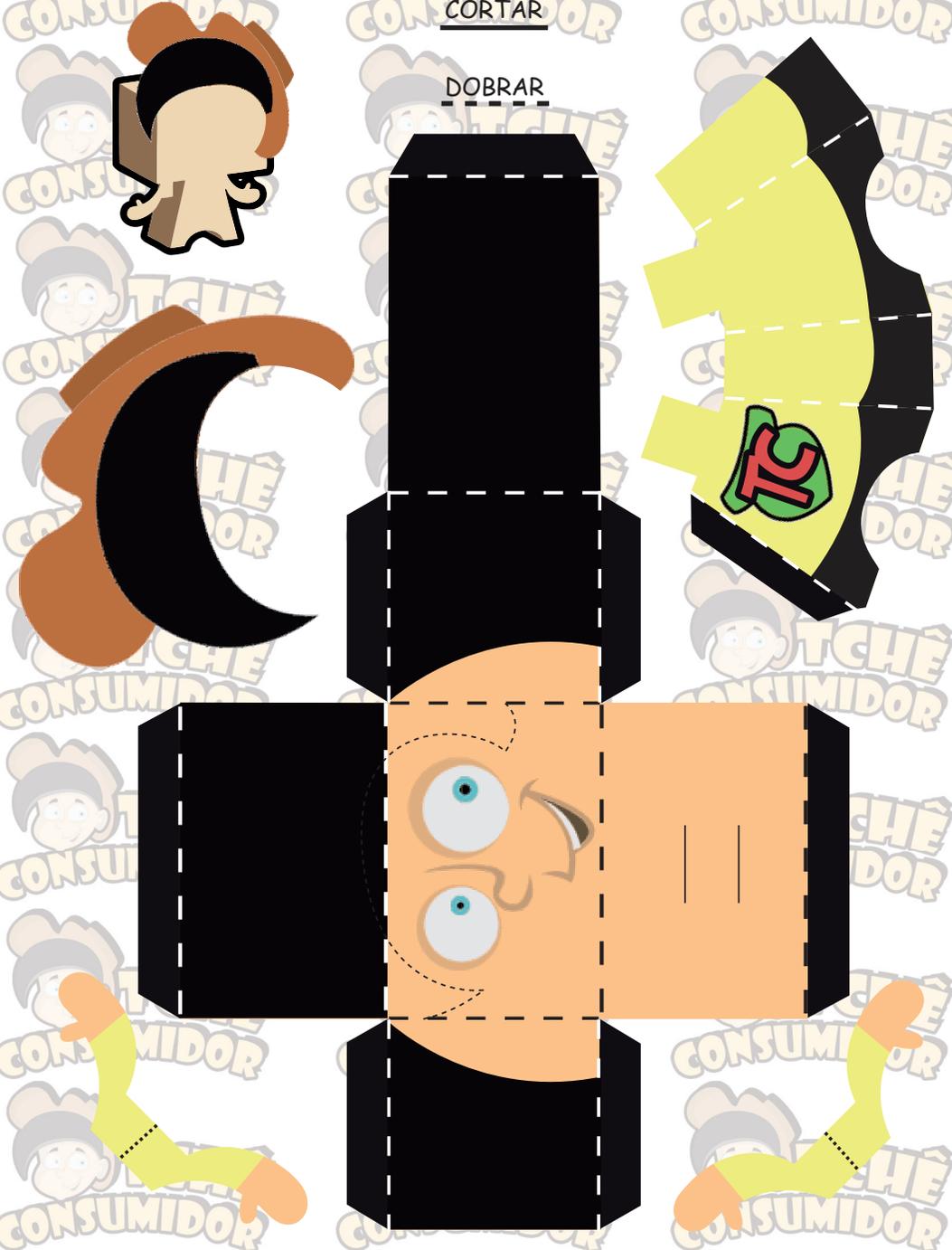
O livro em quadrinhos do Tchê Consumidor é uma iniciativa do Balcão do Consumidor, da Faculdade de Direito da Universidade de Passo Fundo.

RECORTE, COLE E BRINQUE COM O TCHÊ CONSUMIDOR!

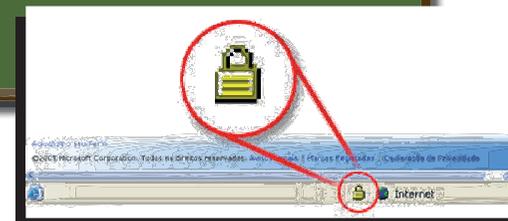
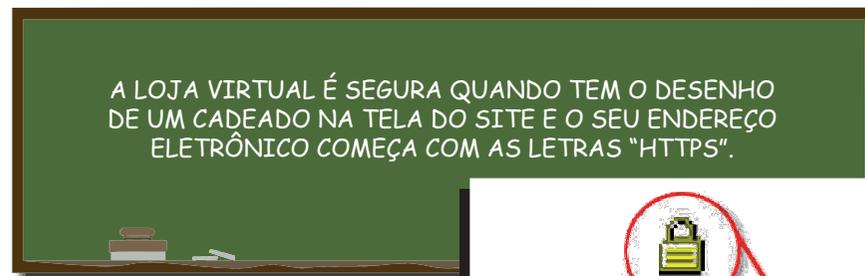
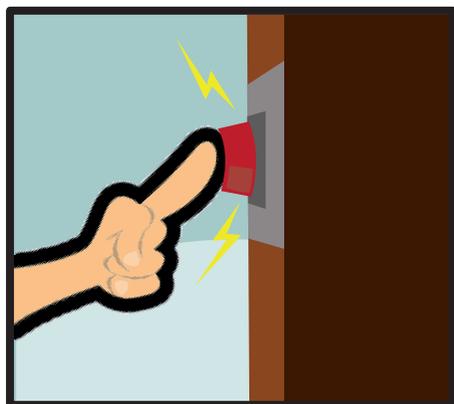


CORTAR

DOBRAR



# COMPRANDO PELA INTERNET





TOME CUIDADO QUANDO A LOJA VIRTUAL DIFICULTAR A TROCA DE UM PRODUTO COMPRADO COM DEFEITO, BEM COMO A DEVOLUÇÃO DO DINHEIRO QUANDO NÃO PUDER SER TROCADO POR OUTRO.

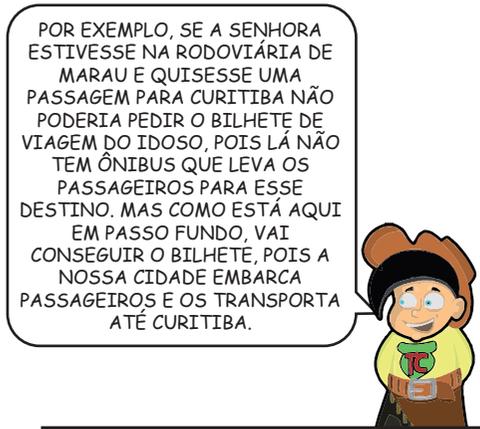
A LOJA VIRTUAL PRECISA INFORMAR AINDA O TEMPO PARA A ENTREGA DO PRODUTO ATÉ SUA CASA, AS FORMAS DE PAGAMENTO, O TEMPO DA GARANTIA DO PRODUTO, EM QUE SITUAÇÕES ELE PODERÁ SER TROCADO E COMO ISSO PODERÁ SER FEITO.

ATENÇÃO AINDA SE NO VALOR DO PRODUTO ESTÁ INCLUÍDO O FRETE, OU SEJA, O QUE TERÁ QUE SER PAGO PELO TRANSPORTE DO PRODUTO ATÉ A SUA CASA.



## VIAGEM DE ÔNIBUS





FIM

# DIREITOS E DEVERES DOS PASSAGEIROS



## SOBRE OS DIREITOS DOS PASSAGEIROS

- OS PASSAGEIROS SÃO LIVRES PARA ESCOLHER A EMPRESA DE ÔNIBUS EM QUE IRÁ COMPRAR A PASSAGEM. DEVEM SER TRATADOS COM RESPEITO PELO MOTORISTA, FUNCIONÁRIOS E FISCAIS, RECEBENDO DE FORMA ADEQUADA O SERVIÇO DE TRANSPORTE, COM PONTUALIDADE, SEGURANÇA, HIGIENE E CONFORTO DO INÍCIO AO FIM DA VIAGEM.
- EM CASO DE IRREGULARIDADES, OS PASSAGEIROS PODEM PROCURAR A SALA DE APOIO À FISCALIZAÇÃO DA ANTT (AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES), QUE É RESPONSÁVEL POR REGULAR E FISCALIZAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS NAS VIAGENS DE ÔNIBUS EM TODO O BRASIL.
- CRIANÇAS, IDOSOS E PESSOAS COM DIFICULDADES DE SE LOCOMOVER, COMO DEFICIENTES FÍSICOS, DEVEM TER PRIORIDADE E SER AUXILIADOS QUANDO EMBARCAREM E DESEMBARCAREM.
- OS PASSAGEIROS TÊM O DIREITO DE RECEBER DAS EMPRESAS DE ÔNIBUS INFORMAÇÕES SOBRE OS HORÁRIOS DA VIAGEM, OU SEJA, O HORÁRIO EM QUE O ÔNIBUS VAI PARTIR E O QUE VAI CHEGAR AO DESTINO DA VIAGEM, A DURAÇÃO DA VIAGEM, O PREÇO DA PASSAGEM, ETC.
- CRIANÇAS COM ATÉ CINCO ANOS DE IDADE TEM DIREITO DE SEREM TRANSPORTADAS DE GRAÇA, DESDE QUE NÃO OCUPEM POLTRONA NO ÔNIBUS E TAMBÉM QUE AS LEIS DE TRANSPORTE DE MENORES SEJAM RESPEITADAS.

- O PASSAGEIRO DEVE AINDA, CONSERVAR O ÔNIBUS NO QUAL ESTÁ VIAJANDO, NÃO SENDO PERMITIDO, POR EXEMPLO, RASGAR OU RISCAR AS CORTINAS E AS POLTRONAS DO ÔNIBUS. TAMBÉM DEVE RESPEITAR O MOTORISTA, FUNCIONÁRIOS, FISCAIS E DEMAIS PASSAGEIROS DO ÔNIBUS.
- A CRIANÇA QUE ESTIVER ACOMPANHADA POR ALGUÉM DEVE APRESENTAR UM DOCUMENTO PESSOAL, COMO A CERTIDÃO DE NASCIMENTO, PARA PODER VIAJAR. SE A CRIANÇA NÃO ESTIVER ACOMPANHADA DEVE APRESENTAR UMA AUTORIZAÇÃO DE VIAGEM FORNECIDA PELO JUIZADO DE MENORES.

