

Balcão do CONSUMIDOR

SÉRIE TIRE SUAS DÚVIDAS

Para que a compra e a venda de produtos e serviços ocorra adequadamente, conheça seus direitos e deveres como consumidor.

DIREITO AO ARREPENDIMENTO

O consumidor precisa estar ciente de seus direitos na hora de comprar, para melhor se proteger principalmente nas compras online, isto é, compras realizadas através de sites, aplicativos e lojas virtuais.

DICAS:

- Segundo o Art. 49 do Código do Consumidor, o consumidor pode se arrepender, isto é, desistir da compra do produto que adquiriu de forma online pela Internet dentro do prazo de 7 dias, que começa a ser contado a partir da data de recebimento do produto.

- A devolução do produto segue as diretrizes da loja, então o consumidor deve buscar saber como deve proceder para que a devolução do produto seja realizada corretamente.
- O valor pago também deverá ser devolvido ao consumidor na mesma forma em que foi efetuado o pagamento. se foi realizado com cartão de a empresa deve solicitar o estorno da compra e o valor será retornado na fatura. O ressarcimento também depende da instituição bancária do consumidor e pode demorar 30 dias ou mais para ser devolvido.
- O direito ao arrependimento também é válido para contratos, como o de empréstimo consignado. Ainda de acordo com o **Art. 49 do CDC**, pelo período de 7 dias da assinatura do contrato ou do recebimento do valor emprestado, o consumidor pode desistir do empréstimo desde de que tenha sido realizado fora do estabelecimento comercial. O CDC também define que caso o consumidor tenha pago algum valor dentro desses 7 dias, o mesmo deve ser devolvido integralmente e com correção monetária.
- No direito ao arrependimento, o consumidor não precisa apresentar nenhum motivo pelo qual está cancelando a compra.

- O consumidor também não precisa devolver o produto na embalagem lacrada. Embora muitas empresas exijam que o produto esteja embalado, o CDC não comenta sobre o tema, uma vez que, o direito é referente ao produto e, não a sua embalagem.
- O consumidor também não precisa devolver o produto na embalagem lacrada. Embora muitas empresas exijam que o produto esteja embalado, o CDC não comenta sobre o tema, uma vez que, o direito é referente ao produto e, não a sua embalagem.
- Na troca ou envio de produtos, cabe a empresa se for necessário, enviar código de autorização de postagem para devolução, esta deve ser realizada nos correios ou na própria residência do consumidor. A devolução de qualquer produto não é custeada pelo consumidor.
- É muito importante ressaltar, que o direito ao arrependimento ou direito dos 7 dias e, conseqüentemente o Art. 49, somente é válido para compras na modalidade online, não é aplicada em compras nas lojas físicas.

Consumidor (a), fique atento! Você também é um fiscal da lei. Caso seus direitos não sejam respeitados, denuncie aos órgãos competente.

ONDE RECLAMAR?

Balcão do Consumidor – Passo Fundo

BR 285 Km 292,7 – Campus I. Bairro São José

Passo Fundo/RS

CEP: 99052-900

Telefone: (54) 3316-8518

E-mail: consumidor@upf.br

PROCON – Passo Fundo

Av. Gen. Neto, N° 443 – 5° Andar – Centro

Passo Fundo – RS, 99010-023

CEP: 99010-023

Telefone: (54) 3313 – 1818

E-mail: procon@pmpf.rs.gov.br

MINISTÉRIO PÚBLICO ESTADUAL:

Reclamações coletivas de consumo

R. Bororós, 89 – Vila Lucas Araújo,

Passo Fundo – RS

CEP: 99010-000

Telefone: (54) 3313-5330



PPGDireito
Programa de Pós-Graduação
em Direito
Faculdade de Direito - FD