



# 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

**Estagiário:**  
Pedro Henrique Kaiper Cruz  
Fábio Henrique Zanolla

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



**BALCÃO DO CONSUMIDOR**  
FACULDADE DE DIREITO - UPF

Nº 10 – 1ª EDIÇÃO – ANO 2013



# TCHÊ CONSUMIDOR

**PROMOÇÃO!**  
**SUPER OFERTA**



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 X / equipe executora Liton Lanes Pilau Sobrinho, Rogério Silva. – Passo Fundo : Faculdade de Direito, [2013].

8 p. : il. color. ; 21 cm.

ISBN: 978-85-7515-817-3

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.

CDU: 347.451.031/.032(816.5)

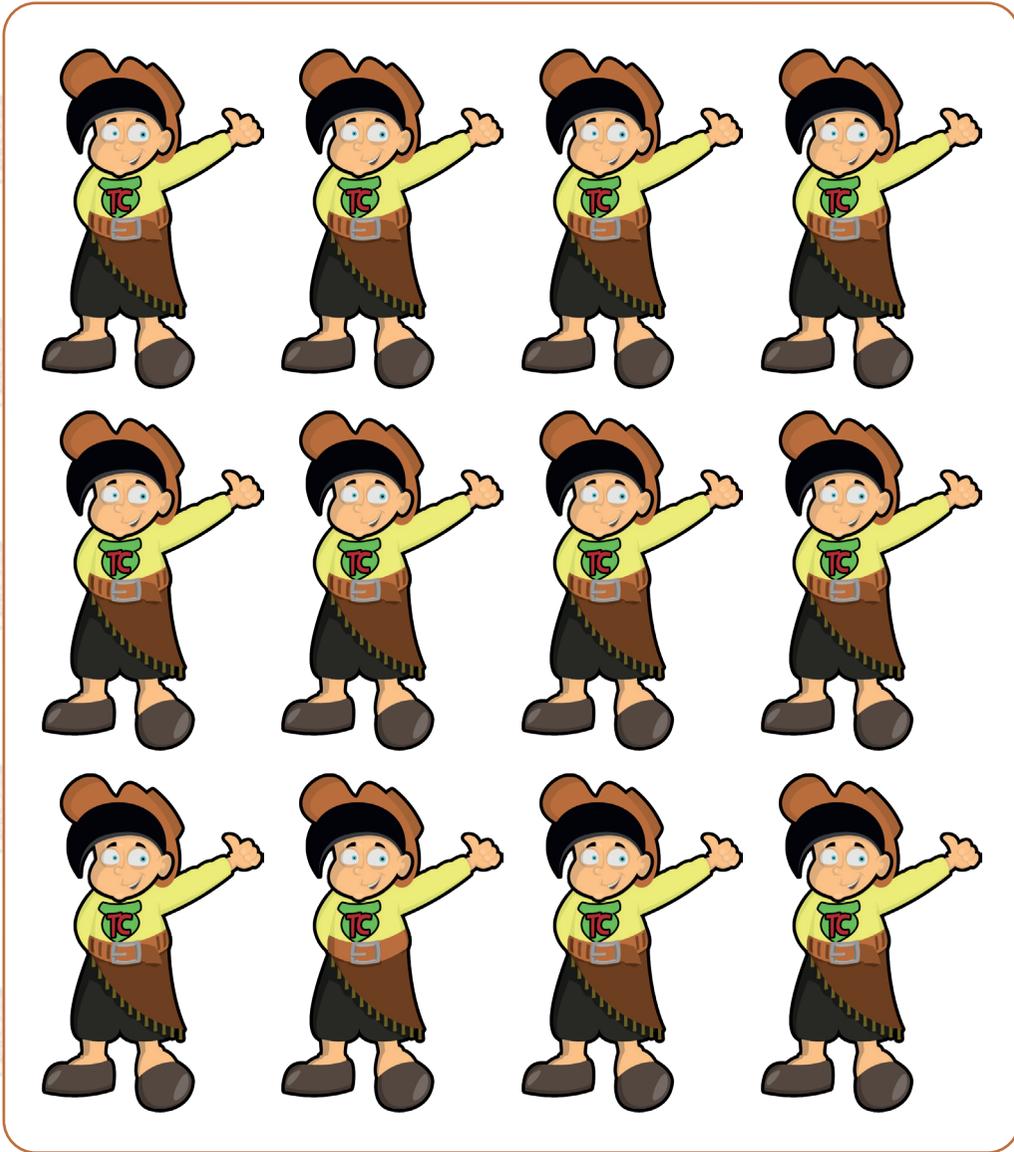
Bibliotecária responsável: Fernanda Spíndola - CRB 10/2122

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

RECORTE E BRINQUE COM O BONEQUINHO DA TURMA DO TCHÊ CONSUMIDOR!



ENCONTRE E CIRCULE A FIGURA DIFERENTE DO TCHÊ!



# COMPRAS NA INTERNET



Dias depois...





## Na loja...



OLÁ PESSOAL! ESTOU PASSANDO PARA LEMBRAR QUE AS LOJAS DA CIDADE DE PASSO FUNDO SÓ TÊM A OBRIGAÇÃO DE TROCAR SE EXISTIR O DEFEITO E FOR RECLAMADO DENTRO DE 7 DIAS. NESTE CASO, A LOJA TROCOU POR LIBERALIDADE! SE O CONSUMIDOR NÃO RETIRAR AS ETIQUETAS DO PRODUTO, A TROCA É UMA PRÁTICA COMERCIAL MUITO COMUM EM ÉPOCAS DE DATAS FESTIVAS.

TOMEM MUITO CUIDADO AO COMPRAR ROUPAS E PRODUTOS QUE POSSUEM DIVERSOS TAMANHOS!



# TROCA DE PRODUTOS



O CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR ESTABELECE EM SEU ART. 49 O PRAZO DE ARREPENDIMENTO, QUE PODE SER EXERCIDO NO PRAZO DE 7 DIAS A CONTAR DO ATO DO RECEBIMENTO DO PRODUTO, SEMPRE QUE A CONTRATAÇÃO OU VENDA DO PRODUTO SE DE FORA DO ESTABELECIMENTO COMERCIAL. ALÉM DISSO, POSSUÍMOS AINDA O ART. 1 DO DECRETO Nº 7.962 DE 15 DE MARÇO DE 2013 QUE ESTABELECE QUE AS CONTRATAÇÕES NO COMÉRCIO ELETRÔNICO DEVEM ATENDER INFORMAÇÕES CLARAS A RESPEITO DO PRODUTO, SERVIÇO E DO FORNECEDOR, ATENDIMENTO FACILITADO AO CONSUMIDOR E RESPEITO AO DIREITO DE ARREPENDIMENTO.

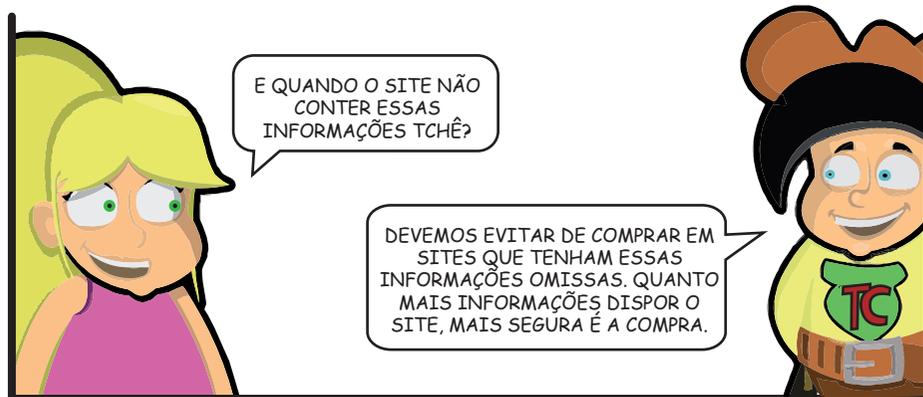
fim.

# COMPRAS SEGURAS





O ARTIGO 2 DO DECRETO Nº 7.962 DE 15 DE MARÇO DE 2013 QUE ESTABELECE O QUE SEGUE: "ART. 2º OS SÍTIOS ELETRÔNICOS OU DEMAIS MEIOS ELETRÔNICOS UTILIZADOS PARA OFERTA OU CONCLUSÃO DE CONTRATO DE CONSUMO DEVEM DISPONIBILIZAR, EM LOCAL DE DESTAQUE E DE FÁCIL VISUALIZAÇÃO, AS SEGUINTEs INFORMAÇÕES NO PRÓXIMO QUADRO INFORMATIVO:



IV - DISCRIMINAÇÃO, NO PREÇO, DE QUAISQUER DESPESAS ADICIONAIS OU ACESSÓRIAS, TAIS COMO AS DE ENTREGA OU SEGUROS;  
V - CONDIÇÕES INTEGRAIS DA OFERTA, INCLUÍDAS MODALIDADES DE PAGAMENTO, DISPONIBILIDADE, FORMA E PRAZO DA EXECUÇÃO DO SERVIÇO OU DA ENTREGA OU DISPONIBILIZAÇÃO DO PRODUTO; E  
VI - INFORMAÇÕES CLARAS E OSTENSIVAS A RESPEITO DE QUAISQUER RESTRIÇÕES À FRUIÇÃO DA OFERTA".

I - NOME EMPRESARIAL E NÚMERO DE INSCRIÇÃO DO FORNECEDOR, QUANDO HOVER, NO CADASTRO NACIONAL DE PESSOAS FÍSICAS OU NO CADASTRO NACIONAL DE PESSOAS JURÍDICAS DO MINISTÉRIO DA FAZENDA;  
II - ENDEREÇO FÍSICO E ELETRÔNICO, E DEMAIS INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA SUA LOCALIZAÇÃO E CONTATO;  
III - CARACTERÍSTICAS ESSENCIAIS DO PRODUTO OU DO SERVIÇO, INCLUÍDOS OS RISCOS À SAÚDE E À SEGURANÇA DOS CONSUMIDORES;

fim.