



DIREITO DO CONSUMIDOR - DÚVIDAS FREQUENTES

1. Qual o procedimento a ser adotado quando houver queda ou descarga de energia que ocasionam danos?

Primeiramente, deve-se registrar o fato junto ao serviço de atendimento ao cliente da concessionária, no prazo de até 90 dias, contados a partir da data da provável ocorrência do dano, mencionando detalhes como local, dia, hora, equipamento danificado e os eventuais problemas verificados.

Essa documentação deverá ser apresentada na agência a que pertence o seu imóvel, onde a empresa deverá fornecer um protocolo de pedido de indenização e, a partir de então, a concessionária terá prazo de até vinte dias úteis para inspecionar, "in loco" ou através de agente credenciado desta, o equipamento danificado.

Conforme Resolução 61/2004, editada pela ANEEL, o consumidor não deve reparar o equipamento danificado antes dos vinte dias úteis, salvo mediante autorização prévia e formal da concessionária. Caso contrário, o consumidor perderá o direito de pleitear a indenização.

O prazo máximo para pagamento da indenização, se procedente, é de até 90 dias, contados a partir da solicitação do pedido de ressarcimento.

2. O que fazer quando o fornecimento é interrompido, sem comunicação, mesmo com pagamento em dia?

O consumidor deverá entrar em contato com a concessionária solicitando a regularização do serviço no prazo máximo de quatro horas, sem qualquer ônus.

Neste caso, o consumidor terá direito a um crédito, a título de indenização, consistente no dobro do valor estabelecido para o serviço de religa de urgência ou 20% do valor líquido da primeira fatura emitida após a religação (o que for maior entre os dois) a ser creditado na primeira fatura, após a religação, sem prejuízo de pedido de ressarcimento de eventuais danos causados pela suspensão indevida do serviço.

3. Suspeito ter adquirido/consumido alimento deteriorado. Posso registrar uma queixa no Procon?

Sim. Em casos de alimentos industrializados o consumidor deverá entregar amostra do produto reclamado de preferência em embalagem fechada e com a mesma data de validade e/ou lote. Confirmada a suspeita os técnicos notificarão as autoridades competentes solicitando uma vistoria à indústria ou estabelecimento comercial de venda e agendarão uma audiência conciliatória entre as partes. A análise de produtos em embalagens já violadas fica tecnicamente prejudicada e só será encaminhada para análise em casos de toxiinfecções alimentares para elucidação do quadro clínico. Nesse caso o consumidor deverá apresentar cópia do atestado médico para estabelecer o nexo causal da denúncia, bem como comprovantes de gastos médicos. Além do que tal conduta é tipificada como crime contra as relações de consumo (art. 7º, inciso IX, da Lei 8.137/90), que prevê uma pena de detenção de dois a cinco anos.

4. Posso pleitear indenização no caso de ter adquirido alimento contendo algum tipo de vício de qualidade?

No caso do alimento apresentar algum tipo de vício de qualidade ou quantidade que o torne impróprio ao uso e consumo ou que esteja em desacordo com as normas regulamentares vigentes, o consumidor poderá exigir, alternativamente e à sua escolha: a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso ou a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos. No caso de indenização, tão somente, o consumidor é orientado a recorrer ao Judiciário.

5. O que o consumidor deve observar no momento da compra de alimentos?

Muitos dos problemas que os consumidores apresentam com alimentos podem ser evitados se este observar alguns cuidados na compra de alimentos.

Alimentos perecíveis como carnes, iogurtes, queijos e outros produtos que necessitem de refrigeração devem ser adquiridos por último e levados à refrigeração o mais breve possível. Utilizar bolsas ou caixas térmicas para acondicionar os produtos durante o transporte é uma boa opção.

Preste atenção às condições gerais de higiene do estabelecimento: as instalações e os utensílios devem estar limpos e os funcionários que manipulam os alimentos devem estar devidamente uniformizados com proteção no cabelo, usando luvas e não estar fumando.

Nunca adquirir alimentos de origem/qualidade duvidosa (clandestinos, ambulantes). Em casos de produtos de origem animal (carnes, leites e derivados) os produtos devem apresentar o carimbo do SIF (Serviço de Inspeção Federal).

O balcão de produtos refrigerados ou congelados não devem apresentar poças de água, embalagens transpiradas ou com placas de gelo sobre a superfície, o que pode indicar temperatura inadequada, superlotação ou que as geladeiras foram desligadas durante a noite.

Não leve para casa produtos embalados à vácuo que apresentem bolhas de ar ou líquido.

Alimentos como grãos (arroz, feijão, lentilha, etc), farinhas, biscoitos, macarrão, etc, apresentam como principal problema a contaminação por insetos, geralmente carunchos. É importante observar na hora da compra se a embalagem do produto apresenta sinais de rompimento, como pequenos furos, indicações de presença de insetos, principalmente farelo ou grãos "grudados" como se estivessem úmidos.

O mesmo vale para produtos vendidos a granel. Verifique o peso, quantidade e aparência do alimento, recuse produtos mal acondicionados, verifique presença de sujidades, mofo e não compre o produto se houver suspeitas sobre sua qualidade.

Produtos de panificação (pães e bolos) apresentam como principal problema a formação de bolor. Portanto, é importante ficar atento na hora da compra.

As embalagens metálicas não devem estar amassadas, enferrujadas ou estufadas.

As embalagens plásticas absorvem odores, logo, devem estar armazenadas e afastadas de produtos que exalem cheiro forte, como os de limpeza, higiene pessoal e bombas de gasolina.

Ao adquirir água mineral o consumidor deve atentar para as condições de armazenamento que nunca deve estar próximo a produtos de limpeza, perfumados ou outros que possam transferir o cheiro à água ou contaminá-la. Verificar se o produto está intacto e se não há sujidade ou alteração da cor. O mesmo não pode estar exposto à luz solar direta ou fonte luminosa. Sua exposição nessas condições pode acarretar a proliferação de algas alterando a cor da água que se torna amarelada ou esverdeada. Essas mesmas condições devem ser observadas pelo consumidor no armazenamento em sua residência.

Ao adquirir alimentos em promoção certifique-se de que a embalagem está em condições adequadas e se o produto tem validade próxima ao vencimento. Muitas vezes são ofertados alimentos aos consumidores com preços bastante vantajosos, pois estão muito próximo do vencimento, caso o consumidor opte por comprar é importante que adquira quantidade adequada ao seu consumo, não deixando-se levar pelo impulso de comprar em quantidade que não consumirá a tempo e levará a perda do dinheiro e da economia.

6. Que informações são obrigatórias na rotulagem de alimentos?

Alimentos industrializados devem apresentar, obrigatoriamente, as seguintes informações, em português, no rótulo:

Data de validade, incluindo também prazos de validade para produtos que apresentem alteração de validade após aberto ou, por exemplo, validades diferentes se congelados ou mantidos na geladeira;

lote;

composição;

origem;

quantidade;

bem como outras informações necessárias a utilização do produto como suas características, qualidade, e outros dados necessários a sua utilização como instruções de preparo, forma de armazenamento, etc;

alguns alimentos não são adequados para consumo por indivíduos portadores de algumas doenças, por isso, alguns alertas são obrigatórios. Exemplos:

Produtos que contém glúten (presente no trigo, aveia, cevada, malte e centeio e/ou seus derivados) não devem ser consumidos por quem tem doença celíaca, devendo constar na rotulagem alerta de que o produto CONTÉM GLUTEN; Produtos que contém aspartame não devem ser consumidos por quem tem Fenilcetonúria, devendo constar na rotulagem alerta de que o produto CONTÉM FENILALANINA; Produtos que contém sacarose (açúcar comum) não devem ser consumidos por quem tem Diabetes, devendo constar na rotulagem alerta de que o produto CONTÉM/SACAROSE. No caso de alimentos importados quem responde pelo produto é o importador. A rotulagem deve apresentar os dados de identificação do importador e estar em língua portuguesa.

7. Tive problemas de saúde e suspeito que foram causados pelo produto. Posso reclamar?

Sempre que o consumidor tiver problemas de saúde (cólicas, vômitos, enjôo, diarreia) e suspeitar que foram causados pelo consumo do produto, deverá em primeiro lugar, procurar atendimento médico solicitando relatório indicando qual o diagnóstico. Também é importante que o consumidor informe o histórico do problema de saúde, mencionando quanto tempo após o consumo apresentou os sintomas e quais são eles.

O Código de Defesa do Consumidor prevê que é direito do consumidor a reparação pelos danos decorrentes do consumo do produto. Portanto, se comprovado que o problema foi decorrente do consumo, poderá pedir o reembolso de despesas com atendimento médico e medicamento. Para isto é muito importante que o consumidor apresente os documentos (notas fiscais, cupons ou recibos) relativos aos gastos que pretende pedir reembolso. Todos estes documentos, juntamente com a amostra do produto, são necessários para encaminhamento da reclamação que tem por objetivo identificar o que se chama de nexo causal, ou seja, comprovar que o problema de saúde alegado foi causado pelo consumo do produto. Muitas vezes a suspeita do consumidor em relação ao produto não se confirma, sendo difícil identificar qual o alimento responsável por quadros de intoxicação alimentar, uma vez que consumimos vários alimentos ao mesmo tempo.

8. O que é necessário para registrar uma reclamação?

O consumidor deverá apresentar o cupom ou nota fiscal, necessários para comprovar a origem do produto, ou seja, onde foi comprado bem como o valor pago. O produto com alteração também deve ser apresentado, pois em sua embalagem há identificação sobre o fabricante, data de validade e lote, informações necessárias para abertura da reclamação.

- produtos que foram manipulados ou pré-preparados com adição de outros ingredientes (por exemplo um molho de tomate que já foi preparado e acrescido de carne moída);

- quando a quantidade de amostra não for suficiente para análise (depende de consulta ao laboratório).

9. Estou em atraso no pagamento de minhas últimas contas telefônicas, posso escolher para qual plano migrar?

Sim. A opção de escolha deve ser estendida a todos os consumidores, sem exceção. A oferta dos planos obrigatórios – Plano Básico e PASOO – deve ser feita a todos os consumidores, conforme estipulação da ANATEL.

10. O que fazer com produto levado várias vezes para assistência que continua apresentando problemas?

De acordo com o Código de Defesa do Consumidor, o fornecedor tem até trinta dias para sanar o vício do produto, após este prazo, o consumidor poderá exigir à sua escolha uma das alternativas a seguir:

Substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso;

Restituição da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;

Abatimento proporcional do preço.

Entretanto, o prazo de trinta dias, poderá ser reduzido ou ampliado mediante acordo entre as partes, desde que não seja inferior a sete nem superior a cento e oitenta dias.

11. Sou obrigado a aceitar o produto consertado e devolvido pela assistência técnica após os 30 dias?

Conforme exposto, o prazo de trinta dias concedidos ao fornecedor pela lei expirou. Assim sendo, o direito de exigir a melhor maneira de solucionar a questão cabe ao consumidor.

Entretanto se houver a opção do consumidor em retirar o produto e esse estiver em perfeitas condições de uso, entende-se que houve um acordo tácito. A ampliação ou redução do prazo para ser sanado o vício deve ser ajustada entre as partes, não podendo ser inferior a 07 nem superior a 180 dias.

12. Cancelei uma compra por descumprimento de oferta e meu nome foi negativado, o que devo fazer?

Quando o consumidor compra um produto financiado existem duas relações de consumo distintas e com empresas diferentes: a primeira com a loja que vendeu o produto e a segunda com a financeira, que concedeu o empréstimo ao consumidor, efetuando o pagamento diretamente para loja.

Entretanto, a loja condicionou o financiamento da compra com determinada financeira (financeira dentro da loja). Desta forma, entendemos que há vinculação entre as duas empresas e responsabilidade solidária. Nesse caso, ao solicitar o cancelamento da compra, o consumidor pode contactar apenas a loja, cabendo a ela a informação à financeira sobre a rescisão contratual.

Assim, ao solicitar o cancelamento de uma compra financiada, informe à loja que está desistindo do negócio devido ao não cumprimento da oferta, peça a rescisão do contrato por escrito com a devolução de eventuais valores pagos.

13. O que é garantia estendida?

A garantia estendida é uma forma de seguro, paga pelo consumidor, regulamentada pela SUSEP (Superintendência de Seguros Privados). Consiste na manutenção do produto adquirido após o vencimento da garantia legal (90 dias) ou garantia contratual (prazo estipulado pelo fabricante).

Nessa modalidade, o consumidor deverá ficar atento para os termos da garantia. O produto só estará segurado naquilo que está devidamente descrito na apólice, ou seja, o produto poderá ter cobertura apenas em parte, como por exemplo, somente o câmbio e não o motor do veículo, ou cobertura de roubo e não furto.

Portanto, o consumidor deverá ler atentamente o contrato antes de assiná-lo, verificando se a garantia estendida atenderá as suas necessidades.

Fonte:<http://www.procon.al.gov.br/>