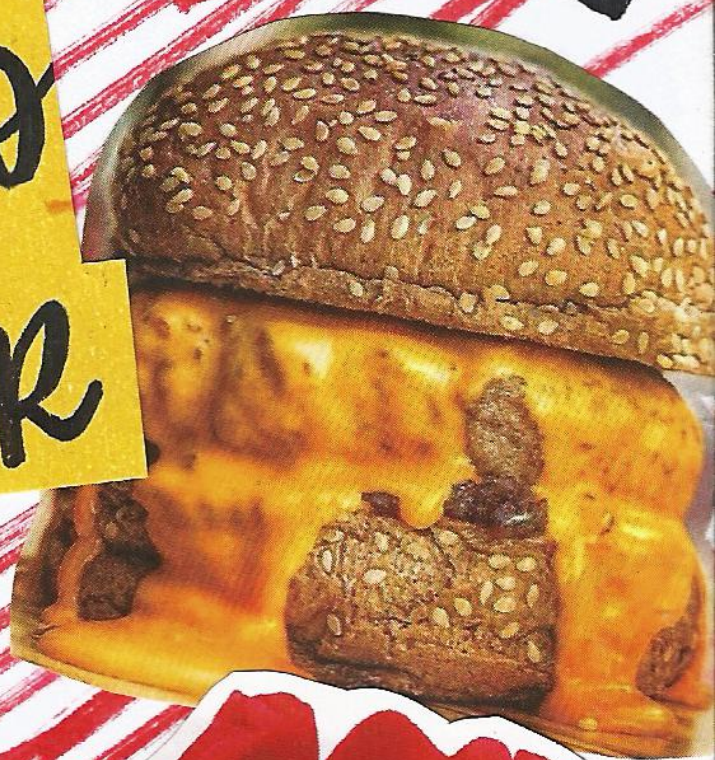


Curso

DEFENSORES

DA PAZ

Direitos do  
Consumidor



# CÓDIGO DO CONSUMIDOR

O CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR É UM CONJUNTO DE NORMAS, QUE ESTABELECE PADRÕES DE CONDUTA, PRAZOS E PENALIDADES.

↳ VISA PROTEGER OS DIREITOS DO CONSUMIDOR, ALÉM DE DISCIPLINAR AS RELAÇÕES ENTRE FORNECEDOR E CONSUMIDOR FINAL.

CONSULTE!  
CANHEÇA SEUS  
DIREITOS!!!

A informação é

à melhor

arma

# FORNECEDOR



# CONSUMIDOR

↓  
TODA PESSOA  
FÍSICA OU JURÍ  
DICA, PÚBLICA OU  
PRIVADA, NACIONAL  
OU ESTRANGEIRA  
QUE PRODUZ, DISTRIBUI,  
COMERCIALIZA  
PRODUTOS OU SERVIÇOS.

↳ quem adquire  
o produto ou ser  
viço como desti  
natário final,  
seja pessoa física  
ou empresa.

\* SERVIÇO É QUALQUER ATIVIDADE

FORNECIDA NO

MERCADO DE CONSUMO,

MEDIANTE

REMUNERAÇÃO

# VOCÊ SABIA?!!!

- tudo que é comprado pela internet pode ser trocado e devolvido em até 7 dias.

↳ ART 49 DO CDC

Seu nome deve ser limpo até cinco dias após o pagamento da dívida.

↳ ART. 43 DO CDC

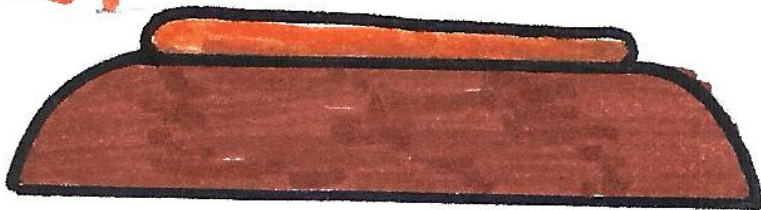
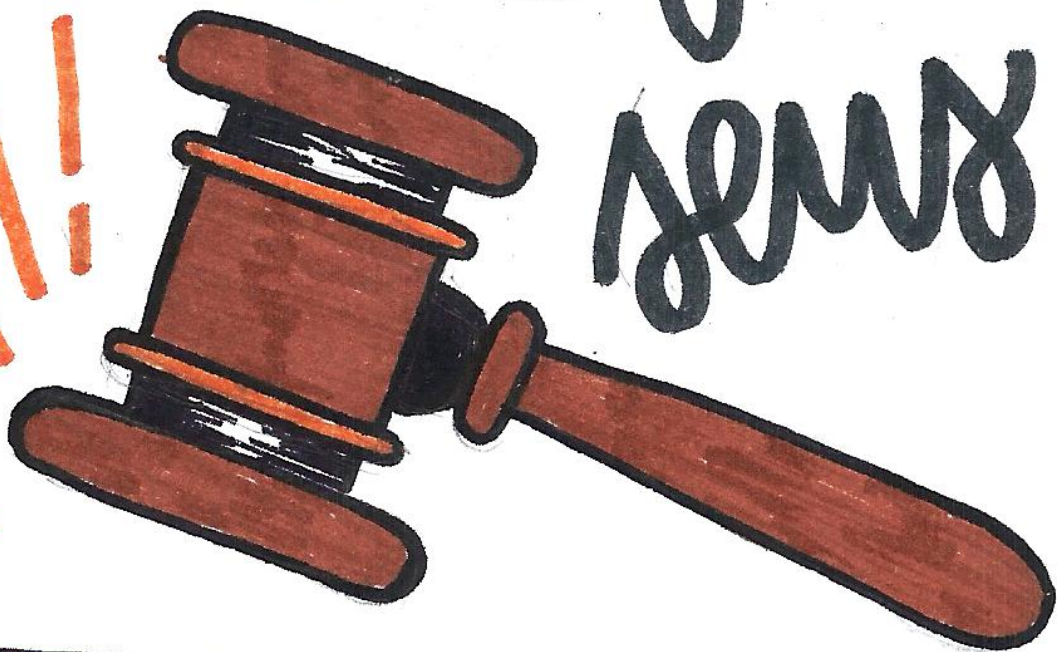
- Em caso de DESASTRE NATURAL, VOCÊ PODE CANCELAR UMA VIAGEM E PEDIR REEMBOLSO.

↳ ART 4 DO CDC

O ESTACIONAMENTO É SEMPRE RESPONSÁVEL PELOS VEÍCULOS, ENQUANTO O CLIENTE ESTÁ NO LOCAL!

↳ ART. 14 DO CDC

Bourgeois  
sans



!!! Droites!!!

Justice à

son départ!

# ONDE RECLAMAR?

**PROCON**

ÓRGÃO MUNICIPAL DESTINADO À PROTEÇÃO DOS DIREITOS E INTERESSES DO CONSUMIDOR.

ORIENTA E AGE COMO MEDIADOR EM CONFLITOS NAS RELAÇÕES DE CONSUMO E FISCALIZA TAIS RELAÇÕES.

PROMOVE ACORDOS ENTRE CONSUMIDOR E FORNECEDOR PARA QUESTÕES MAIS SIMPLES.



**CONSUMIDOR.GOV.BR:**

PLATAFORMA DO GOVERNO PARA MEDIÇÃO DE CONFLITOS ONLINE. É MONITORADA PELO PROCON. RECLAMAÇÕES FEITAS DIRETAMENTE COM AS MARCAS.

# JUIZADO DE PEQUENAS CAUSAS:

ORGÃO DO PODER JUDICIÁRIO, INDICADOS PARA CONFLITOS QUE NÃO SÃO TÃO SIMPLES, POR EXEMPLO QUANDO ENVOLVEM INDENIZAÇÕES (DE ATÉ 40 SALÁRIOS)

— NÃO HÁ  
NECESSIDADE  
DE ADVOGADO.

CASO NÃO HAJA ACORDO, A CAUSA SERÁ JULGADA POR UM JUÍZ.

## Pequenas Causas:

- CÔBRANÇAS DE DÍVIDAS
- CONFLITOS ENTRE VIZINHOS DE COND.
- ASSUNTOS DE TRÂNSITO
- DIREITOS DO CONSUMIDOR

FANEDIÇÃO AUTORAL: KAROLLYNE FERNANDES CASTRO



Central de Relacionamento  
com o Cidadão

 **129** ou acesse:

[http://www.defensoria.rj.def.br/cidadao/  
atendimento-on-line](http://www.defensoria.rj.def.br/cidadao/atendimento-on-line)



**OUVIDORIA**  
DEFENSORIA PÚBLICA  
ESTADO DO RIO DE JANEIRO



**DEFENSORIA PÚBLICA**  
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

 **CEJUR**  
Centro de Estudos Jurídicos  
Defensoria Pública - RJ



**Fesudeperj**  
Fundação Escola Superior da Defensoria  
Pública do Estado do Rio de Janeiro