

CONHEÇA SEUS DIREITOS

INADEC- INSTITUTO
NACIONAL DE DEFESA DO
CONSUMIDOR



SERVIÇOS
UMA CARTILHA EM DEFESA DO
CONSUMIDOR

ÍNDICE:

- . Apresentação
- . INADEC
- . Eletrodomésticos
- . Conheça seus direitos

APRESENTAÇÃO:

Todos nós somos consumidores. Consumo é tudo aquilo que nos envolve vinte e quatro horas por dia. Neste exato momento, por exemplo, você deve estar consumindo alguma coisa, roupas, sapatos, óculos, cosméticos, cadeira, um livro, mesa, energia elétrica, o imóvel e até mesmo o ar que você respira.

Até durante o sono você está consumindo, é o travesseiro, a cama, os cobertores e os lençóis. Pela manhã, ao acordar você continua consumindo. Do despertador a água usada no banho, tudo é consumo. Sem contar durante o dia, quando você consome centenas de produtos e serviços diretamente e milhares indiretamente. O consumo na verdade é a expressão maior do exercício a cidadania.

Nesta cartilha, o Inadec – Instituto Nacional de Defesa do Consumidor reuniu as informações e dicas que interessam ao consumidor no seu dia-a-dia. O objetivo é facilitar a vida dos consumidores em geral e também daqueles que são operadores do direito. A cartilha visa principalmente fazer com que o cidadão comum tenha conhecimento das leis e assim possa exercer o direito a cidadania.

Celso Russomanno, Presidente do Inadec

O INSTITUTO NACIONAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR

O INADEC – Instituto Nacional de Defesa do Consumidor foi fundado em 04 de agosto de 1995.

Seus sócios fundadores, atuantes na defesa dos direitos dos cidadãos e consumidores, uniram-se para criar uma ong atuante e independente, capaz de lutar contra os abusos sofridos pelos consumidores em todo território nacional.

É uma entidade sem fins lucrativos.

É presidida pelo deputado federal Celso Russomanno e está localizada na Rua Pedrália nº 98 – VI. Gumerindo – São Paulo – SP – CEP 04130-080.

Durante mais de uma década, o INADEC atendeu mais de 200 mil pessoas.

A atuação do Instituto Nacional de Defesa do Consumidor abrange serviço de informação e orientação jurídica ao associado, defesa dos interesses dos consumidores através de ações, além de campanhas educativas e palestras aos consumidores.

São Paulo
Rua Pedrália nº 98
VI. Gumerindo – São Paulo – SP
CEP 04130-080
E-mail: assessoria@inadec.org.br
Tel. 5062-6462/5062-6418

Horário de Atendimento
De segunda a sexta-feira
09 horas às 12 horas
SERVIÇOS – CONHEÇA SEUS DIREITOS

Contratar serviços pode ser tarefa fácil, mas isso, desde que você utilize as dicas que serão dadas agora. Por isso consumidor é importante que você tenha sempre essa cartilha nas mãos. É com ela que você vai conhecer melhor seus direitos e defendê-los quando forem ameaçados.

Os problemas mais reclamados pelos consumidores são: falta de orçamento no ato da contratação dos serviços, não cumprimento da oferta/contrato (promessa), serviço mal executado, serviço não realizado, dúvida sobre cobrança, cobrança indevida, abusiva, falta de nota fiscal, entre outros.

O Código de Proteção e Defesa do Consumidor estabelece normas que disciplinam a prestação de serviços públicos e privados.

Consumidor saiba que serviço é qualquer atividade fornecida no mercado e feita por profissional pessoa física ou jurídica que faça daquilo o seu negócio, por exemplo, médico, advogado, vendedor de carros, locadora de veículos, borracheiro, buffet de festas, corretora de seguros, empresas de consórcio, etc. Todos são prestadores de serviços e estão enquadrados no Código de Proteção e Defesa do Consumidor independentemente de terem ou não firma aberta.

Os serviços essenciais são aqueles prestados pelos órgãos públicos ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra modalidade de empreendimento, de forma adequada, eficiente, segura e, quanto aos essenciais, contínuos.

Conheça agora na relação abaixo os serviços essenciais:

I- tratamento e abastecimento de água; produção e distribuição de energia elétrica, gás e combustíveis;

II- assistência médica e hospitalar;

III- distribuição e comercialização de medicamentos e alimentos;

IV- funerários;

V- transporte coletivo;

VI- captação e tratamento de esgoto e lixo;

VII- telecomunicações

VIII- guarda, uso e controle de substâncias radioativas, equipamentos e materiais nucleares;

IX- processamento de dados ligados a serviços essenciais;

X- controle de tráfego aéreo;

XI- compensação bancária.

No caso de descumprimento parcial ou total na execução dos serviços essenciais de natureza contínua, as pessoas jurídicas serão obrigadas a cumpri-las e a reparar os danos causados aos consumidores.

Existem também os serviços de natureza privada que são aqueles prestados por pessoa física ou jurídica e que também devem obedecer às normas do Código de Proteção e Defesa do Consumidor. O encanador, o eletricista, o sapateiro, o mecânico, o técnico em eletrônica, o advogado, o médico, o dentista, entre tantos outros são prestadores de serviço.

O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor espera, levando-se em consideração o modo de seu fornecimento, o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam e a época em que foi fornecido.

No caso dos profissionais liberais, como por exemplo, advogado, médico, dentista, engenheiro, farmacêutico, a responsabilidade será apurada mediante a verificação de culpa. Neste caso, o consumidor deve procurar o Conselho de Classe do profissional liberal, a Ordem dos Advogados do Brasil - OAB no caso do prestador de serviço ser um advogado, o Conselho Regional de Medicina no caso do médico, etc. Além disso, havendo lesão ao consumidor deverá procurar a autoridade policial e requerer a instauração de inquérito policial para apuração de crime cometido pelo profissional liberal.

O fornecedor de serviços responde pelos defeitos de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, podendo o consumidor exigir a reexecução dos serviços, sem custo adicional, podendo ser realizada por terceiro devidamente capacitado, por conta e risco do fornecedor; a restituição imediata da quantia paga ou o abatimento proporcional do preço.

Ainda que o fornecedor ignore os defeitos de qualidade por inadequação dos serviços, é considerado responsável. Exemplo: o consumidor leva um vestido para a lavanderia. Na hora em que o funcionário da lavanderia estava passando o vestido deixou uma marca de ferro, estragando a roupa. Neste caso ocorreu defeito de qualidade na prestação do serviço, o consumidor tem direito a ser indenizado pelo valor necessário para compra de um novo vestido.

Existem defeitos de fácil constatação, que são aqueles evidentes, ou seja, que o consumidor pode verificar simplesmente com o uso e o vício oculto, que é aquele defeito que fica escondido sem que o consumidor o perceba logo de cara, como exemplo um mecânico desmontou o motor de um veículo para fazer sua retífica e quando montou inverteu a posição de uma peça. Depois de um tempo, o veículo apresentou problemas. O consumidor levou o veículo de volta a oficina e foi verificado que o problema era decorrente de erro na instalação da peça, trata-se de um serviço com o vício oculto.

O prazo para o consumidor reclamar pelos defeitos aparentes ou de fácil constatação termina em:

- 30 dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produto não duráveis;
- 90 dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produto duráveis.

Serviço durável é aquele que deve ter longevidade. Por exemplo o mecânico conserta o freio de um carro. Esse serviço deve ter longevidade. Não pode o consumidor retirar o veículo da oficina e na décima freada, o freio falhar.

O serviço não-durável é o que tem pouca durabilidade. Por exemplo, você vai numa lanchonete e pede um sanduíche. O atendente faz o sanduíche para ser consumido naquele momento. Se você deixar para consumir o sanduíche uma hora depois o lanche estará frio e muitas horas depois a carne estará imprópria ao consumo.

A contagem do prazo inicia-se, no caso do fornecimento de serviço, no término de sua execução.

Em se tratando de vício oculto, o prazo inicia-se no momento em que ficar evidenciado o defeito.

A garantia existe e não adianta o fornecedor de serviços querer se eximir de suas responsabilidades, pois ela existe independentemente de sua manifestação.

Algumas dicas na hora de contratar um prestador serviços:

PRESTE ATENÇÃO:

Antes de contratar o prestador de serviços é necessário solicitar ajudar. Procure saber sobre os trabalhos já realizados pelo profissional e conversar com pessoas que já contrataram seus serviços.

Na hora do orçamento fique atento:

O fornecedor de serviço, desde o mais simples até o mais especializado, está obrigado a entregar ao consumidor orçamento prévio, discriminando o valor da mão-de-obra, dos materiais e equipamentos a serem empregados, as condições de pagamento, bem como as datas de início e término dos serviços. Exceto no caso de estipulação contrária, o valor orçado terá validade pelo prazo de dez dias, contado de seu recebimento pelo consumidor.

Uma vez aprovado pelo consumidor, o orçamento obriga os contraentes e somente pode ser alterado mediante livre negociação das partes.

O consumidor não estará obrigado a arcar com o pagamento de custos adicionais decorrentes da contratação de terceiros não previstos no orçamento.

Fique de olhos bem abertos na hora do contrato:

É importante que o consumidor faça o contrato de prestação de serviço, pode ser até manual desde que estejam os dados do fornecedor de serviço (discriminar CNPJ se for pessoa jurídica, CPF e RG, endereço, telefone), os serviços que serão realizados, valor, forma de pagamento, data de início e término do serviço. Faça em duas vias, uma para o fornecedor e a outra para o consumidor.

Jamais assine qualquer documento em branco!

Na hora do pagamento, saiba que:

O consumidor: NUNCA DEVE PAGAR ANTECIPADO.

Infelizmente é muito comum nos dias de hoje o fornecedor exigir o pagamento antecipado, gastar o dinheiro e ficar impossibilitado de realizar o serviço contratado. É mais indicado que o consumidor faça pagamentos à medida que os serviços forem executados.

Você deve aprender que no caso de serviço malfeito ou inacabado, tente resolver amigavelmente, procure pelo fornecedor de serviço contratado e explique o problema.

Se não for possível, procure o Procon de sua cidade e apresente sua reclamação ou outro órgão que atue na defesa do consumidor.

O mais importante: a Nota Fiscal

Consumidor, ao efetuar o pagamento pelo serviço prestado, exija a nota fiscal ou recibo. É seu direito. É com a emissão da nota fiscal que os impostos são arrecadados. Com a arrecadação dos impostos, o governo tem mais recursos para investir na saúde, educação, transportes, etc.