

Informação é proteção!

Conhecer seus direitos evita prejuízos e práticas abusivas.

Se precisar de orientação jurídica ou apoio para formalizar reclamação, nos procure e orientaremos você na melhor solução para seu caso!

Atenção a golpes!

- Não envie produto fora do sistema da plataforma.
- Não aceite depósito “por fora”.
- Exija código de postagem.
- Desconfie de links enviados por WhatsApp.

Dica importante!

Sempre tente resolver amigavelmente, mas não aceite:

- Vale-compra obrigatório
- Crédito na loja sem sua concordância
- Prazo abusivo
- Troca por produto inferior

A escolha é do consumidor após o prazo legal.

Resumo rápido

- ✓ Produto com defeito → empresa tem 30 dias para resolver
- ✓ Não resolveu → você escolhe: troca, dinheiro de volta ou abatimento
- ✓ Compra online → 7 dias para desistir
- ✓ Negativa → PROCON, Consumidor.gov ou Juizado

Seu dinheiro de volta depende de você!

NOSSOS ADVOGADOS PARCEIROS ATUAM EM DIVERSAS SITUAÇÕES

DIREITOS DO CONSUMIDOR

CONTRATOS

DIREITO DO TRABALHO

AÇÕES CIVIS

DIREITO DE FAMÍLIA

DIREITO TRIBUTÁRIO

Esta cartilha orienta consumidores sobre seus direitos em caso de produto com defeito adquirido pela internet, com base no Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90).

Associação dos Municípios Vítimas de Contratos Abusivos e Prevenção ao uso de Álcool e Drogas – AMVCA

CNPJ: 44.650.217/0001-12

Rua Barão do Rio Branco, 1348, Centro, Campo Grande/MS



Escaneie e explore!

CONTATE-NOS!

☎ (67) 98184-8897

📷 @amvcacg

🌐 www.amvca.com.br

AMVCA



CARTILHA DO CONSUMIDOR

DIREITOS DO CONSUMIDOR

Produto com Defeito Comprado Online



Como Solicitar Ressarcimento

Guarde nota fiscal, tire fotos e vídeos do defeito, registre reclamação na plataforma e exija protocolo.

Prazo para Solução



O fornecedor tem até 30 dias para resolver o defeito.

Se não resolver, o consumidor pode escolher: troca, devolução do valor ou abatimento proporcional.

12 CONSUMO E PRODUÇÃO RESPONSÁVEIS



Um dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da ONU é o Consumo Responsável

Prazo para Reclamar

- 30 dias para produtos não duráveis; e
- 90 dias para produtos duráveis.

O prazo conta da entrega ou do momento em que o defeito for constatado.

Direito de Arrependimento

Em compras online, o consumidor pode desistir em até 7 dias da entrega, com devolução integral do valor pago.

~ Art. 49 do Código de Defesa do Consumidor.



ATENÇÃO!



FIQUE ATENTO AOS PRAZOS

Se a Plataforma Não Resolver

O QUE FAZER?

PRIMEIRO PASSO

Procure o PROCON ou registre reclamação no Consumidor.gov.br

SEGUNDO PASSO

Não conseguiu resolver extrajudicialmente? Ingresse com uma ação no Juizado Especial Cível.

PROCURE UM ADVOGADO

Responsabilidade Solidária
Loja, plataforma e fabricante respondem solidariamente pelo defeito do produto.



~ Arts. 7º e 18 do CDC

PARA MAIS ORIENTAÇÕES: NOS PROCURE!