

SUMÁRIO:

SOBRE A CARTILHA.....	8
DIA MUNDIAL DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR.....	8
INFORMAÇÕES PRELIMINARES.....	9
1. Sobre o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.....	9
2. Conheça seus direitos de consumidor e defenda-se.....	9
3. Conceito de pessoa com deficiência.....	10
SIGLAS.....	11
O QUE É?	12
1. Consumidor e fornecedor.....	12
2. Relação de consumo.....	12
3. Produtos e serviços.....	12
3.1 Produto.....	12
3.2 Serviço.....	13
3.2.1 Serviço público.....	13
4. Vício e defeito.....	13
DIREITOS PREVISTOS NO CDC.....	14
1. Direitos básicos do consumidor.....	14
2. O que é proibido fazer no comércio de bens e serviços?.....	15
2.1 Produtos impróprios para venda.....	15
3. Publicidade.....	15
4. Práticas abusivas.....	16
5. Cláusulas contratuais abusivas.....	17
5.1 Contratos de adesão.....	18
5.2 Contratos de financiamento.....	19
6. Práticas recorrentes.....	19
6.1 Orçamento.....	19
6.2 Cobranças.....	20
6.4 Serviços de proteção ao crédito.....	20
7. Vícios, direito de arrependimento e política de troca.....	20
7.1 Vícios nos produtos.....	20
7.2 Se o produto não for consertado dentro dos 30 dias.....	21
7.3 Vícios nos serviços.....	21

Embora as legislações que tratem do tema deficiência utilizem a expressão “portador de deficiência”, esta cartilha adotou o termo pessoa com deficiência por ser o mais usual e correto.

8. Compras pela internet.....	22
8.1 E se o consumidor não tiver a intenção de desistir da compra, mas quiser a substituição do produto por apresentar vício, ou por descumprimento de oferta?.....	22
8.2 Compras coletivas	22
9. Política de troca	23
10. Garantia.....	23
10.1 O que deve conter no termo de garantia?	24
DIREITOS CONSAGRADOS NAS DEMAIS LEGISLAÇÕES E RESOLUÇÕES ADMINISTRATIVAS	25
1. Serviços de energia elétrica.....	25
1.2 Problemas com as contas de luz.....	25
2. Serviços de telefonia fixa	25
2.1 Problemas mais comuns com as contas de telefone	26
3. Serviços de escolas particulares	27
3.1 Reajustes, multas e juros.....	27
3.2 Proteção dos alunos em caso de falta de pagamento.....	28
3.3 Lista de material escolar da escola particular.....	28
4. Serviços de seguros	28
4.1 Contrato de seguro	28
4.2 Seguro de vida.....	29
4.3 Seguro de veículos.....	29
5. Serviços bancários.....	30
5.1 Recomendações na hora de assinar contratos com o banco.....	30
5.2 Outros cuidados para sua segurança.....	31
5.3 Contrato e uso do cartão de crédito.....	31
6. Serviços de saúde.....	32
OUTROS DIREITOS DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA.....	34
1. Constituição Federal de 1988	34
2. A Lei Federal nº 7.853/89 e o Decreto Federal 3.298/99.....	34
3. A Lei Federal nº 10048/2000	34
4. A Lei Federal nº 10.098/00.....	35
5. Educação especial.....	35
6. Saúde.....	35

Embora as legislações que tratem do tema deficiência utilizem a expressão "portador de deficiência", esta cartilha adotou o termo pessoa com deficiência por ser o mais usual e correto.

7. Isenções fiscais	36
8. Direitos civis.....	36
LEGISLAÇÕES MUNICIPAIS	37
1 DECRETO Nº 17.617/12.....	37
2 LEI Nº 14.395/2012	37
3 LEI N.14.352/2012	37
4 LEI nº 14.289/2012.....	37
5 LEI Nº12.965/2007.....	37
6 LEI Nº 12.908/2007	38
7. LEI Nº 9.571/1997	38
8 LEI Nº 9.915/1998.....	38
9 LEI Nº 7.751/1993.....	38

Embora as legislações que tratem do tema deficiência utilizem a expressão “portador de deficiência”, esta cartilha adotou o termo pessoa com deficiência por ser o mais usual e correto.