



Cartilha da Mulher Consumidora



Uma missão:
CUIDAR DOS
CONSUMIDORES

Procon
João Pessoa



PREFEITURA
**JOÃO
PESSOA**

cidade em
crescimento

Cícero Lucena
Prefeito

Leo Bezerra
Vice-Prefeito

Jair De Queiroz Pires Júnior
Secretário

Marcos Antônio Souto Maior Filho
Secretário Executivo

Cartilha da Mulher Consumidora

O Procon Municipal de João Pessoa - PB
em homenagem ao
Dia Internacional da Mulher,
editou este informativo com dicas e orientações
sobre a aquisição de produtos
e contratação de serviços mais utilizados
pelas mulheres.

Conheça seus direitos!

CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE BELEZA

- ✓ **Verificar a procedência do estabelecimento comercial ao contratar qualquer tipo de serviço com profissionais de beleza, a exemplo de SPA, manicures, maquiadores, cabeleireiros, entre outros, em relação à higiene e as condições de limpeza do local, e em relação ao material utilizado;**
- ✓ **Sempre solicite o orçamento prévio e avalie o tipo de serviço fornecido pelo estabelecimento, para saber se ele atende às suas necessidades;**
- ✓ **Certifique-se a respeito dos preços, se estão visíveis e claros ao consumidor. Depois de contratado o serviço, não permita ser cobrado por nenhum adicional;**
- ✓ **Na contratação de pacote de serviços, solicite sempre cópia do contrato descrevendo detalhadamente os serviços contratados e os valores;**
- ✓ **Uma vez ofertado o serviço, o fornecedor ficará obrigado a realizar o cumprimento da oferta dentro dos moldes contratados;**
- ✓ **É permitido ao fornecedor solicitar o pagamento de um sinal para garantir o agendamento do serviço, como o de maquiagem, por exemplo;**
- ✓ **Solicite sempre o comprovante de pagamento e guarde todos os recibos.**





CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS ESTÉTICOS

- ✓ **Verificar se os profissionais que atendem na clínica são capacitados para realizar o serviço contratado;**
- ✓ **Sempre realize perguntas ao profissional para sanar todas as suas dúvidas. Se de fato, o procedimento que busca realizar é o mais indicado para o que deseja fazer, quais são os efeitos do procedimento, como será realizado, entre outras perguntas;**
- ✓ **Sempre solicite o orçamento por escrito demonstrando qual serviço será realizado, a quantidade de sessões que serão necessárias, o valor do serviço, o prazo inicial e final do procedimento e as formas de pagamento aceitas pelo estabelecimento;**
- ✓ **Ao realizar a contratação do serviço exija cópia do contrato com tudo que foi contratado verbalmente, assim como, o comprovante de pagamento;**
- ✓ **Caso seja alérgico a algum produto, certifique-se, antes de realizar o procedimento, sobre os riscos e os produtos que serão utilizados;**
- ✓ **Verifique se os materiais que serão utilizados são descartáveis, a exemplo de agulhas, luvas, toucas, algodões;**
- ✓ **Se possível, tire uma foto da oferta. Caso o serviço realizado não cumpra o prometido, você poderá buscar os órgãos de proteção ao consumidor, como o PROCON, para solicitar o cumprimento da oferta.**

COMPRAS OU SERVIÇOS CONTRATADOS PELA INTERNET

- ✓ Em compras realizadas fora do estabelecimento comercial, a exemplo da internet, o consumidor terá direito ao arrependimento dentro do prazo de 07 (sete) dias, a contar da data do recebimento do produto. Ou seja, o consumidor tem direito a desistir de ficar com o produto e poderá devolvê-lo. Para fazê-lo, não há necessidade de justificativa, basta contatar a empresa e solicitar o cancelamento. É o que dispõe o art. 49 do Código de Defesa do Consumidor (CDC);
- ✓ O fornecedor deverá reembolsar o valor total correspondente ao produto, inclusive a taxa de frete;
- ✓ Ao realizar a compra de produtos pela internet, verifique se o site é seguro, pesquise se a empresa realiza o cumprimento da oferta e, se o prazo de entrega é respeitado, avalie o CNPJ, endereço, telefone, entre outros;
- ✓ Certifique-se de que o site faz uso de conexão segura. Geralmente os navegadores utilizam um pequeno cadeado no canto superior ou inferior da página, ou iniciam com o seguinte endereço <https://>. O “s” antes do sinal de dois pontos indica que o site está com conexão segura;
- ✓ Leia as regras para efetivação do negócio. Normalmente esses sites condicionam a concretização da venda, ou seja, para a venda ser aceita o site precisa comercializar determinada quantidade de produtos ou serviços. Lembre-se: é direito do consumidor ser informado previamente de todas as questões que se relacionem com o produto ou serviço a ser adquirido (art. 6º inciso III, do Código de Defesa do Consumidor (CDC);
- ✓ Imprima todas as publicidades e os cupons. Neste último caso é importante observar a política de troca do site e pedir, sempre que possível, por escrito as informações passadas e, na impossibilidade, número de protocolo, nome da atendente e horário da ligação.



COMPRAS REALIZADAS EM LIQUIDAÇÕES E POLÍTICA DE TROCA

Existem vários meses tradicionais para promoções no Brasil, especialmente janeiro e julho. No entanto, é preciso ficar atento para de fato fazer boas compras e não cair em armadilhas e golpes. Além disso, durante liquidações, muitas lojas proíbem trocas, o que requer do consumidor uma atenção adicional antes de finalizar qualquer compra.

- ✓ Antes de ir às compras, recomenda-se fazer uma lista dos produtos que de fato o consumidor precisa, para evitar compras por impulso; Não se iluda com o valor do desconto oferecido! Em períodos de promoção, muitos consumidores efetuam compras achando que estão fazendo grandes negócios; Para saber se realmente está fazendo um bom negócio, é necessário pesquisar; Um mesmo produto pode ter grande variação de preço em diferentes lojas;
- ✓ Nas lojas, fique atento a quais produtos estão realmente em liquidação para não ser surpreendido na hora do pagamento;
- ✓ O Código de Defesa do Consumidor (CDC) exige que o fornecedor ofereça garantia, mesmo que o produto esteja em liquidação. Os eventuais problemas, tais como danos estéticos em produtos de mostruário que forem vendidos devem estar expressamente descritos e informados ao consumidor;
- ✓ Quanto à troca de produto, o estabelecimento comercial não está obrigado a fazê-la. Contudo, se o estabelecimento ofertar a possibilidade de troca do produto, **DEVE CUMPRIR A OFERTA**, como também, tem o dever de informar ao consumidor, no ato da venda, sobre sua política de troca;
- ✓ **IMPORTANTE: O consumidor deve pedir por escrito na Nota Fiscal, recibo ou encarte, o prazo e as condições de troca.**





FILA PREFERENCIAL

- ✓ Nas situações cotidianas de mães e gestantes, a responsabilidade com os filhos demanda a existência de direitos relacionados à agilidade e prioridade no atendimento. Alguns deles são bem conhecidos, como a garantia de assento especial em transportes públicos urbanos, por exemplo, para gestantes e pessoas com crianças de colo;
- ✓ Esse direito é garantido pela Lei nº 10.048/2000, que também é válido em repartições públicas e empresas concessionárias de serviços públicos. Já outros direitos, também abrangidos pela lei, muitas vezes passam despercebidos, como o caso das mães que amamentam - as lactantes. Elas têm direito ao atendimento prioritário, mesmo que não estejam acompanhadas de seus bebês;
- ✓ No caso do filho ter deficiência física ou neurológica o atendimento prioritário também é garantido, o qual se estende à mãe acompanhante. De acordo com a Lei nº 13.146/2015, é considerada pessoa com deficiência “aquela que tem impedimento de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, o qual, em interação com uma ou mais barreiras, pode obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdade de condições com as demais pessoas”;
- ✓ O mesmo vale para mães que têm filhos com transtornos do espectro autista (TEA). Além do direito à prioridade no atendimento, elas podem solicitar a emissão da Carteira de Identificação da Pessoa com Transtorno do Espectro Autista, que é gratuita e prevista na Lei nº 13.977/2020. A carteira é uma ferramenta auxiliar e pode evitar transtornos públicos.

DIREITO DOS CONSUMIDORES CARTÃO DE CRÉDITO

A consumidora que adquire um contrato de cartão de crédito tem os seguintes direitos:

- ✓ A aquisição de bens e serviços até o limite estabelecido em contrato;
- ✓ A utilizar qualquer estabelecimento de sua escolha constante na rede credenciada à bandeira do cartão;
- ✓ De receber a proposta de adesão ao contrato de prestação de serviço de cartão de crédito;
- ✓ De receber a prestação de serviço de forma segura contra clonagens e fraudes eletrônicas;
- ✓ Contestar os débitos que considere indevidos, lançados em sua fatura;
- ✓ Ter anulados os lançamentos indevidos na fatura do cartão;
- ✓ De solicitar a prestação de contas de todas as cobranças realizadas, independentemente do recebimento da fatura;
- ✓ De pagar a fatura impressa em rede bancária, débito em conta e transferência bancária;
- ✓ Rescindir o contrato, mediante prévia comunicação à administradora;
- ✓ De não contratar seguros ou proteções contra risco se não o desejar;
- ✓ Ter os mesmos descontos oferecidos a quem paga suas contas em dinheiro.



Cartilha da Mulher Consumidora

**Empoderar Mulheres
é garantir que seus direitos
como consumidoras
sejam respeitados e protegidos.**

**“Celebramos a força, a resiliência
e a determinação das mulheres em busca
de seus direitos como consumidoras.”**

Feliz Dia Internacional da Mulher!



**Para consultas,
reclamações e denúncias:**

 **83 3213-4702**

 **0800 083 2015**

 **83 98665-0179**
Atendimento virtual

Procon
João Pessoa



Atendimento presencial ou online:

De segunda a sexta, das 08h00 às 17h00;



Avenida Dom Pedro I, 382, Centro, João Pessoa-PB.