

### Como Reclamar?

Quanto mais informações relevantes forem dadas pelo consumidor sobre sua reclamação, mais rápido serão os procedimentos para solucioná-la e maiores serão as chances de se obter sucesso no seu pedido.

Procure ser objetivo e claro na hora de relatar o problema.

Se optar por fazer uma reclamação aos órgãos de defesa do consumidor, procure seguir essas regras:

- 1** Não esqueça de fornecer números e nota fiscal (no caso de compra), além de detalhes da compra, como data da aquisição, data da entrega, valor pago e especificações do produto.
- 2** Forneça os detalhes da empresa, como CNPJ, endereço completo e telefone.
- 3** Ao reclamar, seja claro no que quer. Muitos consumidores não informam se desejam o reparo ou a troca do produto; o cancelamento da compra ou da entrega; a restituição do valor pago ou até mesmo se ele quer apenas receber esclarecimentos.

### Código de Defesa do Consumidor



[www.rio.rj.gov.br/web/proconcarioca](http://www.rio.rj.gov.br/web/proconcarioca)

Conhecida como Código de Defesa do Consumidor, conhecendo seus direitos e sabendo como reclamar, você tem mais chances de resolver seus problemas de consumo.

O Código de Defesa do Consumidor (CDC - Lei 8.078/90) é seu aliado nesta luta.



## PROCON CARIOCA alerta sobre a segurança dos brinquedos e os direitos do consumidor no Dia das Crianças



**Na próxima quarta-feira (12/10) será comemorado o Dia das Crianças. O Procon Carioca preparou algumas dicas sobre a compra de brinquedos.**

- Todo brinquedo deve ter o selo do INMETRO, mesmo os importados. Essa é a garantia de que você está comprando um brinquedo seguro e de qualidade, fabricado de acordo com as normas técnicas em vigor.
- Verifique se o brinquedo é seguro, leia na embalagem a faixa etária recomendada, as instruções para brincar, o número de peças. Muitas vezes, crianças com idades diferentes brincam juntas e os adultos precisam ficar de olho.
- Crianças menores de 3 anos não devem brincar com peças pequenas porque podem engoli-las ou colocá-las no nariz e no ouvido. Atenção aos sacos plásticos. Os pequeninhos adoram colocá-los na cabeça, mas podem sufocar.
- As embalagens não devem ter grampos, pregos ou parafusos.
- Cuidado com os brinquedos vendidos pelas ruas. Em geral, são mais baratos que os das lojas, mas não passaram por testes e podem representar riscos para a saúde e segurança da criança.
- Guarde sempre a nota fiscal e repare se a embalagem está intacta.

**PROCON  
CARIOCA**

**RIO  
PREFEITURA**  
PROCON CARIOCA

- O prazo para troca de presentes defeituosos, como brinquedos, livros, etc é de 90 dias. Se você fez sua compra pela internet, por meio de catálogos ou por qualquer outro meio fora do estabelecimento comercial, saiba que você tem 7 dias para desistir desta compra, sem apresentar motivos.
- Os presentes importados adquiridos no Brasil seguem as mesmas regras dos nacionais.
- Nem sempre os brinquedos mais caros são os preferidos das crianças. Tem muito livro infantil, por exemplo, que não custa caro e com o qual a criança se diverte muito
- E lembre-se: o importante mesmo é você sentar com seu filho, neto, sobrinha, afilhada e brincar junto.

