

Você está tendo problemas como consumidor?

消費者トラブルで困っていませんか？

Português
ポルトガル語版



Não entendi, mas assinei o contrato

わからないけど、契約書にサインしてしまった。

Está diferente da conversa que ouvi
聞いていた話と違う。



Não tive intenção de fazer o contrato...

契約したつもりはないのに...



Confira o conteúdo
do contrato antes
de assiná-lo

契約の前に必ず確認!!

8 itens para evitar problemas do consumidor

消費者トラブルを防ぐための8つのポイント

1. Recuse conversas suspeitas

あやしげな話はお断り

2. Quando quiser recusar, faça-o com firmeza

断るときにはハッキリと

3. Cuidado com conversas de bom negócio

うまい話にはご用心

4. Raciocine de forma objetiva

客観的に考えて

5. Verifique o contrato com calma

契約書はじっくり確認

6. Quando estiver em dúvidas, consulte outra pessoa

困ったら誰かに相談

7. Verifique com atenção as condições de cancelamento e devolução da mercadoria

解約や返品についてよく確認

8. Certifique-se do conteúdo antes de formalizar o contrato

最後にもう一度考えて

E mesmo assim! caso tenha
formalizado o contrato...

それでも契約してしまったら...



Existe o sistema de cancelamento de compras cooling off!

クーリング・オフ制度があります!

Cooling off, direito do consumidor de ter um prazo de reflexão. É um sistema especial que pode ser utilizado após a realização do contrato, sendo que este poderá ser cancelado incondicionalmente dentro de um prazo estipulado.

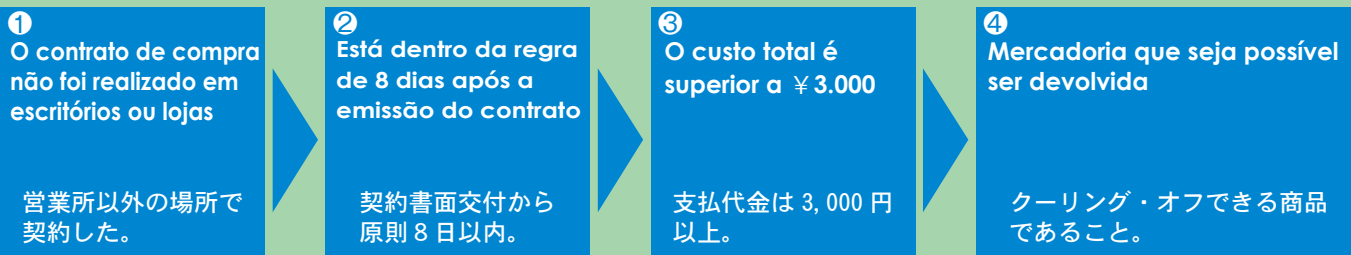
「クーリング・オフ」とは契約した後、頭を冷やして (Cooling off) 冷静に考え直す時間を消費者に与え、一定期間内であれば無条件で契約を解除することができる特別な制度のことです。

O sistema cooling off não é utilizado para compras por correspondência ou realizadas pessoalmente nas lojas.

自ら店に出向いて購入した商品や、通信販売で契約した場合は、クーリング・オフはできません。

Onde podem ser aplicadas as regras de cooling off / No caso de vendas porta a porta

クーリング・オフの方法 / 訪問販売の場合



⑤ A declaração do cooling off deve ser por escrito

クーリング・オフは必ず書面で書くこと。

É conveniente que a declaração seja escrita em japonês. Informe-se nos balcões de consultas citados no verso sobre a forma de redação

通知は日本語で書いた方が望ましい。通知の書き方等については、裏面相談窓口で相談できます。



Cooling off – prazo e contratos possíveis

クーリング・オフできる契約と期間

Venda por correspondência não está inclusa
通信販売は対象外

Natureza da transação 取引内容	Aplicação 適用対象	Prazo 期間
Vendas de porta em porta 訪問販売	Contrato realizado fora do estabelecimento de produtos determinados, direitos ou serviços. 店舗外での指定商品・権利・役務の契約	8 dias 8 日間
Vendas por telefone 電話勧誘販売	Contrato realizado por telefone de produtos determinados, direitos ou serviços 業者からの電話による、指定商品・権利・役務の契約	8 dias 8 日間
Fornecimento contínuo de serviços específicos 特定継続的役務提供	Salão de estética, curso de língua estrangeira, envio de professor particular em casa, curso de reforço, classe de computador, agencia de matrimônio (incluindo contrato em estabelecimento comercial) エステ・語学学校・家庭教師・学習塾・パソコン教室・結婚相手紹介サービス (店舗契約を含む)	8 dias 8 日間
Transação de venda em pirâmide ou de corrente (marketing multi-nível) 連鎖販売取引 (マルチ商法)	Todos os produtos e serviços (incluindo contrato em estabelecimento comercial) すべての商品・役務 (店舗契約を含む)	20 dias 20 日間
Transação de venda de produto mediante indução, promessa atraente de serviços (bico, método de venda por monitoração) 業務提供誘引販売取引 (内職・モニター商法)	Todos os produtos e serviços (incluindo contrato em estabelecimento comercial) すべての商品・役務 (店舗契約を含む)	20 dias 20 日間

Quando estiver em apuros não vacile! Procure ajuda 困ったときは…迷わず相談を! Não sofra sozinho, qualquer problema consulte-nos. 一人で悩まずお電話下さい。

Balcões com atendimento em idioma estrangeiro 外国語で対応できる相談窓口

Balcão de consulta 相談窓口	TEL	Horário de consulta 相談時間		Idiomas 対応言語
Associação Internacional de Tochigi (TIA) (公財) 栃木県国際交流協会	028-627-3399	Ter a Sab	火曜日～土曜日 9:00～16:00	I 英・P ポ・E ス Consulte para outros idiomas (その他は要相談)
NPO Associação Internacional da cidade de Utsunomiya Utsunomiya Omotesando Square 5F NPO 法人宇都宮市国際交流協会 (うつのみや表参道スクエア5階)	028-616-1564	Seg Ter Qua Sex 4º Dom Marcar reserva (予約制)	月曜日 15:00～18:00 火曜日 15:00～18:00 水曜日 15:00～18:00 金曜日 15:00～18:00 第4日曜日 15:00～18:00	P ポ・E ス C 中 T タイ語 I 英 I 英・C 中・P ポ・E ス・T タイ語
Prefeitura de Utsunomiya 2F (宇都宮市役所2階)	028-632-2834	Qui 2ª Qui	木曜日 9:00～12:00 14:00～17:00 第2木曜日 9:00～12:00 14:00～17:00	P ポ・E ス C 中 I 英・T タイ語
Associação Internacional da cidade de Tochigi 栃木市国際交流協会	0282-25-3792	Seg a Sab	月曜～金曜日 9:00～17:00	I 英・E ス・C 中
Associação Internacional de Kanuma 鹿沼市国際交流協会	0289-63-2264	Seg a Sex	月曜日～金曜日 9:00～17:00	E ス・P ポ
Sala de Consultas aos Estrangeiros de Oyama 小山市外国人相談室	0285-22-9439	Seg a Sex	月曜日～金曜日 8:30～17:15	E ス・P ポ
Associação Internacional de Moka 真岡市国際交流協会	0285-83-8719	Seg a Sex	月曜日～金曜日 8:30～17:15	E ス・P ポ

Centro do Consumidor (Consultas somente em Japonês) 消費生活センター (日本語での相談のみ)

Centro do Consumidor de Tochigi 栃木県消費生活センター		TEL 028-625-2227	Horário de consulta 相談時間 Seg a Sab 月～土 9:00～17:00				
Cidade 市町村	TEL 電話番号	Horário de consulta 相談時間		Cidade 市町村	TEL 電話番号	Horário de consulta 相談時間	
Utsunomiya-shi 宇都宮市	028-616-1547	Dias de semana 平日	9:00～17:30	Otawara-shi 大田原市	0287-23-6236	Seg a Sex 月～金	9:00～12:00 13:00～16:00
		Sab Dom e Feriados 土日祝日	9:00～16:30	Yaita-shi 矢板市		0287-43-6755	Seg a Sex 月～金
Ashikaga-shi 足利市	0284-73-1211	Seg a Sex 月～金	9:00～16:00	Nasushiobara-shi 那須塩原市	0287-63-7900	Seg a Sex 月～金	8:30～17:00
Tochigi-shi 栃木市	0282-23-8899	Seg a Sex 月～金	9:00～16:00	Sakura-shi さくら市	028-681-2575	Seg a Sex 月～金	9:00～12:00 13:00～16:00
Sano-shi 佐野市	0283-61-1161	Seg a Sex 月～金	9:00～16:00	Nasukarasuyama-shi 那須烏山市	0287-83-1014	Seg a Sex 月～金	9:00～12:00 13:00～16:30
Kanuma-shi 鹿沼市	0289-63-3313	Seg a Sex 月～金	9:00～12:00 13:00～16:00	Shimotsuke-shi 下野市	0285-44-4883	Seg a Sex 月～金	9:00～12:00 13:00～17:00
Nikko-shi 日光市	0288-22-4743	Seg a Sab 月～土	10:00～17:00	Mibu-machi 壬生町	0282-82-1106	Seg a Sex 月～金	9:00～12:00 13:00～16:00
Oyama-shi 小山市	0285-22-3711	Seg a Sex 月～金	9:00～16:00	Nogi-machi 野木町	0280-23-1333	Seg a Sex 月～金	9:00～12:00 13:00～16:00
Moka-shi 真岡市	0285-84-7830	Seg a Sex 月～金	9:00～12:00 13:00～16:00	Nasu-machi 那須町	0287-72-6937	Seg a Qui 月～木	9:00～12:00 13:00～16:00

Telefone de emergência do consumidor (Número único para todo o Japão, a ligação será conectada a um balcão de atendimento mais próximo.)
消費者ホットライン (全国共通の電話番号からお近くの相談窓口につながります)

TEL 電話番号 0570-064-370

* Abreviação do idioma de atendimento I: Inglês / P: Português / E: Espanhol / C: Chinês / T: Tailandês
* 対応言語の省略記号 英: 英語 / ポ: ポルトガル語 / ス: スペイン語 / 中: 中国語 / タイ: タイ語