
CARTILHA DO CONSUMIDOR

INTRODUÇÃO

Um das maiores conquistas do cidadão nas últimas décadas foi o Código de Defesa do Consumidor (CDC), ordenamento jurídico para proteção dos direitos dos brasileiros nas relações de consumo. Entrou em vigor em 1990 a Lei nº 8.078/90. É considerada uma das leis mais respeitadas no Brasil, em que pesem as tentativas de enfraquecê-la .

Para entender bem esta cartilha é preciso saber primeiro o significado de alguns conceitos. Conhecendo bem estas palavras, você irá entender melhor as informações que estão nesta cartilha.

QUEM É CONSIDERADO CONSUMIDOR

Toda pessoa que compra qualquer produto ou contrata algum serviço a alguém, seja como destinatário final (para uso próprio) ou para dar de presente a outra pessoa, via de regra é considerado consumidor.

QUEM É CONSIDERADO FORNECEDOR

Todo aquele que em razão da profissão ou através de uma atividade profissional presta serviços à população (borracheiro, pintor, funileiro, mecânico, etc) ou vende mercadorias (“camelô”, comerciante, vendedor de jornal, etc) pode, em princípio, ser considerado um fornecedor, desde que exerça sua atividade voltada para destinatários finais, ou seja não pode ser para outros fornecedores (exemplo: fábrica de biscoitos que só vende

para supermercados)

QUAL A DIFERENÇA ENTRE PRODUTOS E SERVIÇOS

são objetos que são colocados à venda pelo fornecedor (pão, relógio, eletrodomésticos, roupas) e serviços são atividades oferecidas a nós através de pagamento (conserto do carro, teatro, ônibus, trem, luz, água, telefone, internet, etc).

DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR

Art. 6º, do Código de Defesa do Consumidor (CDC)

1. Proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;
2. Educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços;
3. Informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como seus eventuais riscos;
4. Proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;
5. Modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais, ou sua revisão caso se tornem excessivamente caras;
6. Efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais;
7. Acesso aos órgãos judiciários e administrativos;
8. Facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da

prova;

9. Adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

PROTEÇÃO À SAÚDE E SEGURANÇA (Art. 6º, I, CDC),

Alguns produtos podem oferecer riscos ao consumidor. É direito seu ser protegido contra produtos que possam ser perigosos. Assim, um alimento não pode conter uma substância que pode fazer mal à saúde; um açougue não pode vender carnes embrulhadas em sacos de lixo ou papel de jornal; um remédio que causa dependência não pode ser vendido livremente, sem receita médica.

Arts. 8º, 9º e 10º: O fornecedor deve informar, nas embalagens, rótulos ou publicidade, sobre os riscos do produto à saúde do consumidor. Se o fornecedor, depois que colocou o produto no mercado, descobrir que ele faz mal à saúde, precisa anunciar aos consumidores, alertando-os sobre o perigo. Esse anúncio deve ser feito pelos jornais, rádio e televisão. Além disso, o fornecedor também tem a obrigação de retirar o produto do comércio, trocar os que já foram vendidos ou devolver o valor pago pelo consumidor.

PUBLICIDADE (Arts. 30, 35, 36, 37, 38, CDC)

Publicidade é a propaganda de um produto ou serviço. Toda publicidade deve ser fácil de se entender. O Código proíbe publicidade enganosa ou abusiva. Publicidade enganosa é a que contém informações falsas e também a que esconde ou deixa faltar informação importante sobre um produto ou serviço. Estas informações podem ser sobre:

- características;
- quantidade;

-
- origem;
 - preço;
 - propriedades.

PUBLICIDADE ABUSIVA

Uma publicidade é abusiva se:

- gerar discriminação;
- provocar violência;
- explorar medo ou superstição;
- aproveitar-se da falta de experiência da criança;
- desrespeitar valores ambientais;
- induzir a um comportamento prejudicial à saúde e à segurança. Tudo o que for anunciado deve ser cumprido, exatamente como foi anunciado. As informações da propaganda fazem parte do contrato.

PROTEÇÃO CONTRATUAL (Capítulo VI, CDC)

Contrato é um acordo por escrito que duas ou mais pessoas fazem. Quando se faz um contrato, são relacionados os direitos e os deveres do fornecedor e do consumidor. As regras estabelecidas nos contratos são chamadas cláusulas. Todo contrato deve ter:

- letras em tamanho de fácil leitura;
- linguagem simples;
- as cláusulas que limitem os direitos do consumidor bem destacadas.

Contrato de Adesão (Art. 54, CDC)

É aquele que o fornecedor entrega já pronto ao consumidor. O consumidor não tem possibilidade de discutir as cláusulas ou regras do contrato, que foram redigidas pelo fornecedor. Tal contrato passa a existir a partir do

momento em que o consumidor assina o formulário padronizado que lhe é apresentado pelo fornecedor.

CLÁUSULAS ABUSIVAS NO DIREITO DO CONSUMIDOR

Uma **cláusula abusiva** é uma condição contratual que coloca o consumidor em desvantagem exagerada ou de forma desproporcional, prejudicando-o. O **Código de Defesa do Consumidor (CDC)** protege os consumidores contra cláusulas abusivas em contratos de serviços, como planos de saúde, contratos bancários, compras, entre outros. Essas cláusulas são consideradas nulas e podem ser anuladas pelo consumidor ou pelo Judiciário.

Exemplos de Cláusulas Abusivas

- **Exclusão de responsabilidades:** A empresa se isenta de responsabilidade por falhas nos serviços prestados ou nos produtos vendidos.
- **Multas e encargos excessivos:** Cláusulas que impõem multas ou encargos exagerados em caso de atraso ou rescisão do contrato.
- **Vantagem exagerada para o fornecedor:** Quando a cláusula oferece benefícios ou vantagens desproporcionais para a empresa em relação ao consumidor.
- **Limitação de direitos do consumidor:** Cláusulas que limitam direitos do consumidor, como prazos de reclamação ou condições de garantia.
- **Renúncia de direitos:** Cláusulas que obrigam o consumidor a abrir mão de direitos garantidos pela legislação, como a troca de produto defeituoso ou a devolução de valores pagos.

APRESENTAÇÃO DO PRODUTO OU SERVIÇO (Arts. 6º, III, Arts. 1 e 33, CDC)

Os produtos ou serviços devem trazer informações claras e completas em língua portuguesa. As informações são sobre:

- suas características;
- qualidade;
- quantidade;
- composição;
- preço;
- garantia;
- prazo de validade;
- nome do fabricante e endereço;
- riscos que possam ser apresentados à saúde e à segurança do consumidor.

Os produtos importados devem trazer, em sua embalagem, uma etiqueta com as explicações escritas em português e o consumidor poderá exigir manuais de instrução também em português. Quando você compra um produto nacional ou importado, o fabricante ou o importador deve garantir a troca de peças enquanto o produto estiver sendo fabricado ou importado. A oferta de peças deve continuar por certo tempo, mesmo depois de o produto deixar de ser fabricado ou importado (Art. 32, CDC). Na oferta ou venda por telefone e reembolso postal é preciso ter o nome do fabricante e endereço (Art. 33, CDC):

- na embalagem;

- na publicidade;
- em todos os impressos usados na compra.

Quando o fornecedor não cumprir o que prometeu ou anunciou, o consumidor poderá (Art. 35, CDC):

- exigir o cumprimento do que foi anunciado;
- aceitar outro produto ou prestação de serviço de valor igual, ou;
- desfazer o contrato, com direito a receber o valor pago com correção, e ser indenizado pelas perdas e danos.

GARANTIA

No Código de Defesa do Consumidor existem dois tipos de garantia: a legal e a contratual

Garantia legal: O prazo para reclamar de defeitos e vícios no produto ou serviço é de 30 (trinta) dias para produtos ou serviços não duráveis e 90 (noventa) dias para produtos ou serviços duráveis.

Garantia contratual: é aquela estipulada em contrato. Essa garantia pode ou não abranger a legal, por isso é necessária uma leitura atenta do termo que acompanha o produto. O termo de garantia deve conter a especificação do produto ou serviço, o prazo, o local para cumprimento da garantia (e eventual reparo); bem como deve estar acompanhado de manual de instruções em língua portuguesa e com termos de fácil compreensão para o consumidor. Entregar produto sem termo de garantia é crime contra as relações de consumo (art. 74 do CDC).

Produtos duráveis: são aqueles utilizados por um longo período de tempo, como um eletrodoméstico.

Produtos não duráveis: são aqueles que são utilizados por um curto período de tempo, ou seja, se extingue com o uso, como por exemplo, os alimentos.

COBRANÇA DE DÍVIDAS (Art. 42, CDC)

O Código não permite que o fornecedor, na cobrança de dívida, ameace ou faça o consumidor passar vergonha em público. Não também, que o fornecedor, sem motivo justo, cobre o consumidor no seu local de trabalho. É crime ameaçar, expor ao ridículo ou, injustificadamente, interferir no trabalho ou lazer do consumidor para cobrar uma dívida (art. 71, CDC). Se o fornecedor cobrar quantia indevida (o que já foi pago, mais do que o devido, etc.), o consumidor terá direito de receber o que pagou, em dobro, com juros e correção monetária.

PRÁTICAS ABUSIVAS (Art. 39, CDC)

Existem muitas coisas que o fornecedor não pode fazer, porque são proibidas por lei. Aqui estão algumas delas:

1 . O fornecedor não pode condicionar a venda de um produto à compra de outro produto, ou seja, para levar um produto, você não pode ser obrigado a comprar outro, por exemplo, para levar o pão, você tem de comprar um litro de leite. Isto se chama VENDA CASADA e é proibido por lei. É crime: Lei nº 8.137/90, art. 5º, II.

2. É proibido ao fornecedor esconder um produto e dizer que o produto está em falta.

3. Se algum fornecedor enviar-lhe um produto que você não pediu, não se preocupe! Receba como se fosse uma amostra grátis. E se alguém prestar a você um serviço que não foi contratado, não pague. A lei garante que você não é obrigado a pagar (art. 39, parágrafo único, CDC).

4. O fornecedor não pode prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou posição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços.

5. O fornecedor não pode exigir do consumidor vantagens exageradas ou desproporcionais em relação ao compromisso que ele esteja assumindo na compra de um produto ou na contratação de um serviço. Antes de comprar, pesquise o preço em outras lojas.

6. Quem vai prestar-lhe um serviço é obrigado a apresentar, antes da realização do trabalho, um orçamento (Art. 40, CDC). Neste orçamento tem de estar escrito o preço da mão-de-obra, o material a ser usado, a forma de pagamento, a data da entrega e qualquer outro custo.

7. O fornecedor não pode difamar o consumidor só porque ele praticou um ato no exercício de um direito seu.

8. Existem leis que explicam como um produto ou um serviço devem ser feitos. O fornecedor não pode vender produtos ou realizar serviços que não obedeçam a essas leis.

9. O fornecedor é obrigado a marcar um prazo para entregar um produto ou terminar um serviço.

10. Elevar, sem justa causa, os preços de produtos e serviços.

11. O fornecedor poderá aumentar o preço de um produto ou serviço apenas se houver uma razão justificada para o aumento.

12. O fornecedor é obrigado a obedecer ao valor do contrato que foi feito. Não pode aumentar o valor do produto ou serviço se o aumento não estiver previsto no contrato.

RESPONSABILIDADE DO FORNECEDOR (Arts 12 a 25, CDC)

Um produto ou um serviço é defeituoso quando não oferece a segurança que dele se espera (art. 12, § 1º). Existem vícios de qualidade e quantidade do produto. Os vícios de qualidade dividem-se em vícios por inadequação (o produto é inadequado ao fim que se destina) e por insegurança (de defeito). Os fornecedores são responsáveis pelos vícios de qualidade ou quantidade do produto (Art. 18, CDC). Os vícios nos produtos e nos serviços podem causar danos físicos aos consumidores, colocando em risco sua segurança. Estes danos decorrem dos chamados acidentes de consumo, ou seja, acidentes causados pelo produto defeituoso (Art. 12, CDC). O fornecedor, independentemente da existência de culpa, é responsável pelos danos causados pelo produto defeituoso ou por não ter dado informações suficientes e adequadas sobre a utilização do produto e riscos que ele oferece. Todas as vezes que um produto ou serviço causar um acidente os responsáveis são (Art. 12, CDC):

- o fabricante ou produtor;
- o construtor;
- o importador;
- o prestador de serviço.

O Comerciante é também responsável pelos danos quando (Art. 13, CDC):

- o fabricante, construtor, produtor ou importador não forem encontrados;
- o produto não tiver a identificação clara do fabricante, produtor, construtor ou importador;
- não conservar os produtos perecíveis como se deve.

Quando existe vício na prestação do serviço, você pode exigir (Art. 20, CDC):

- que o serviço seja feito novamente sem pagar nada, ou;
- abatimento no preço, ou;
- devolução do que você pagou, em dinheiro, com correção. Se o defeito for de fabricação do produto, o fornecedor tem 30 dias para corrigi-lo ou saná-lo. Depois desse prazo se o produto ficar com problemas ou aparecer novamente o mesmo vício após o conserto, você pode exigir (Art. 18, CDC):
 - a troca do produto, ou
 - o abatimento no preço, ou
 - o dinheiro de volta, com correção. Se o problema é a quantidade do produto, você tem o direito de exigir (Art. 19, CDC):
 - a troca do produto, ou,
 - o abatimento no preço, ou,
 - que a quantidade seja completada de acordo com que está escrito na embalagem ou com o que você pediu, ou,
 - o dinheiro de volta, com correção

MODALIDADES DE PAGAMENTO

DINHEIRO

O pagamento em dinheiro ainda é uma das formas tradicionais de pagamento. Apesar de ser cada vez menos utilizado devido ao aumento das opções eletrônicas, ele é completamente legítimo, e os consumidores têm direitos garantidos:

Aceitação obrigatória: O comerciante não pode se recusar a aceitar dinheiro como pagamento, pois ele é considerado uma moeda corrente de curso legal no Brasil, de acordo com a Lei 13.455/2017. Portanto, mesmo que o comerciante prefira outras formas de pagamento, ele é obrigado a aceitar o pagamento em espécie.

CARTÃO DE CRÉDITO

O pagamento com cartão de crédito é muito popular e regulamentado por diversas normas que buscam proteger os consumidores. Entre os direitos relacionados ao uso do cartão de crédito, podemos destacar:

Informações claras sobre juros e encargos: O comerciante deve informar de forma clara as condições de pagamento parcelado, incluindo os juros e o valor total a ser pago pelo consumidor, caso a compra seja parcelada. O Código de Defesa do Consumidor (CDC) exige que o consumidor tenha acesso a todas as informações relevantes antes de tomar a decisão de pagar com o cartão de crédito.

Cobrança de tarifas: O banco deve informar claramente ao consumidor sobre todas as tarifas que podem ser cobradas pelo uso do cartão de crédito, como anuidade, juros por atraso e encargos financeiros.

Cobrança de juros: Caso o consumidor não pague a fatura integral do cartão de crédito, ele estará sujeito a juros. No entanto, esses juros devem ser informados de forma clara, e o banco não pode cobrar taxas abusivas.

PIX

O PIX é uma forma de pagamento Instantâneo, sem taxas, criado pelo Banco Central (BACEN). O PIX pode ser realizado pelos aplicativos de bancos ou de organizações que fazem pagamentos.

Para utilizar esse método, é necessário o cadastro de “chaves” que são dados primordiais para o pagamento ou o “endereço” da sua conta. Esses dados podem ser CPF/CNPJ, e-mail, número de celular e outros.

O PIX é seguro, contudo tenha cuidado na hora de copiar ou digitar o número da chave, quando você insere informações erradas ou repassa suas informações pessoais, a instituição bancária não é a responsável pelo erro.

Em caso de fraudes foi criado o MED (Mecanismo Especial de Devolução) um mecanismo exclusivo do PIX criado para facilitar as devoluções em casos de fraude, aumentando as possibilidades de a vítima reaver os recursos.

Você deve registrar o pedido de devolução na sua instituição em até 80 dias da data em que você fez o Pix, quando você for vítima de fraude, golpe ou crime. Funciona assim:

- você reclama na sua instituição;
- a instituição avalia o caso e, se entender que faz parte do MED, o recebedor do seu Pix terá os recursos disponíveis bloqueados na conta;
- o caso é analisado em até 7 dias. Se for concluído que não foi fraude, o

recebedor terá os recursos desbloqueados. Se for fraude, em até 96 horas você receberá o dinheiro de volta (integral ou parcialmente), se houver recurso na conta do fraudador;

Caso a devolução tenha sido feita parcialmente, o banco do fraudador deverá realizar múltiplos bloqueios ou devoluções parciais sempre que forem creditados recursos nessa conta, até que se alcance o valor total da devolução ou 90 dias contados a partir da transação original.

O MED também pode ser utilizado quando existir falha operacional no ambiente Pix da sua instituição, por exemplo, se ela efetuar uma transação em duplicidade. Nesse caso, ela avalia se houve a falha e, em caso positivo, em até 24 horas o dinheiro é devolvido.

COMPRA À DISTÂNCIA

Direito de arrependimento: na compra de um produto pela internet, telefone ou telemarketing, o consumidor possui um prazo de até 07 (sete) dias para se arrepender, devolver o produto e ter o valor pago devolvido. Para desistir da compra, o consumidor não precisa apresentar qualquer justificativa, sendo necessário apenas o contato com a empresa para solicitação de cancelamento.

Prazo para entrega: O estabelecimento tem o dever de cumprir o prazo de entrega informado. Caso a entrega não seja feita no prazo, o consumidor pode pedir o cancelamento da compra ou exigir o cumprimento da entrega.

BARES E RESTAURANTES

É prática abusiva a cobrança de taxa de extravio ou perda da comanda utilizada para controle de consumo em estabelecimento. O dever de

controlar o que fora adquirido é do fornecedor. O pagamento de 10% (dez por cento) do serviço não é obrigatório. É uma escolha do consumidor. A taxa de “couvert” artístico apenas pode ser cobrada se tiver sido informada previamente de forma clara e em local visível ao consumidor, caso contrário, é vedada sua cobrança.

TRANSPORTES

Caso sua bagagem seja extraviada durante a viagem a companhia tem 7 dias em voos nacionais ou 21 dias em voos internacionais para devolver a bagagem. Se não for devolvida neste prazo, a empresa deve indenizar o consumidor. A passagem com lugar numerado lhe dá direito à poltrona. Caso esse direito seja violado, a empresa deve lhe prestar outro transporte ou lhe indenizar. Em situações com acidente a empresa deve prestar toda assistência que os passageiros necessitarem.

VENDA CASADA

A **venda casada** é uma prática ilegal e abusiva, que viola os direitos do consumidor garantidos pelo Código de Defesa do Consumidor. O consumidor tem o direito de escolher livremente o que comprar e não pode ser forçado a adquirir produtos ou serviços adicionais sem o seu consentimento. Se for vítima de venda casada, o consumidor pode reclamar junto ao fornecedor, registrar queixas no Procon ou até recorrer à Justiça para garantir seus direitos.

SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

No Código de Defesa do Consumidor existem penas para aquele fornecedor que não obedecer suas regras. Essas penas são chamadas sanções administrativas. As sanções administrativas ou penas que estão no Código são (Art. 56, incs. I a XII):

- multa;
- apreensão do produto;
- inutilização do produto;
- cassação do registro do produto junto ao órgão competente;
- proibição de fabricação do produto;
- suspensão de fornecimento de produtos e serviços;
- suspensão temporária da atividade;
- revogação de concessão ou permissão de uso;
- cassação de licença do estabelecimento ou da atividade;
- interdição total ou parcial, de estabelecimento, de obra ou de atividade;
- intervenção administrativa;
- imposição de contrapropaganda.

Essas penas são aplicadas de acordo com as leis previstas no Código de Defesa do Consumidor e no Decreto no 2.181, de 20 de março de 1997. O fornecedor tem o direito à ampla defesa. As relações de consumo e a aplicação das sanções ou penas administrativas são fiscalizadas pelos órgãos que fazem parte do SNDC. Além das sanções administrativas, o desrespeito às normas do Código pode ser considerado crime pela Justiça. Nesse caso há multa e até prisão.

RECORRA A UM ÓRGÃO DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR

Queixas e Reclamações

Procon Estadual e Municipal: O consumidor pode registrar reclamações junto ao PROCON da sua cidade (Órgão de Defesa do Consumidor), que auxilia na mediação de conflitos ligando no número **151**.

Justiça: Quando não for possível resolver o problema por meio da negociação com o fornecedor ou com os órgãos de defesa do consumidor, o cliente pode recorrer ao Judiciário, inclusive por meio do **Juizado Especial Cível**, sem necessidade de advogado, em causas de valores menores.

Reclame Aqui: é uma plataforma online onde os consumidores podem registrar queixas sobre empresas. Ele serve como uma ponte entre o consumidor e as empresas, permitindo que o problema seja resolvido publicamente, com a empresa tendo a oportunidade de responder à reclamação. Basta acessar o site (www.reclameaqui.com.br).

Consumidor.gov.br: É um serviço gratuito oferecido pelo governo brasileiro, que permite que o consumidor registre reclamações e busque uma solução diretamente com as empresas participantes. A plataforma é integrada ao sistema de resolução de conflitos de diversas empresas e órgãos públicos. Acesse o site Consumidor.gov.br, se registre e envie sua reclamação. A empresa terá um prazo para responder e resolver o problema.