

MINIGUIA

**CIDC**

CÓDIGO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
PRINCIPAIS DIREITOS

**PROCON**SP

## APRESENTAÇÃO

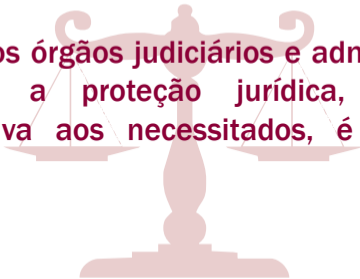
O objetivo deste miniguia é apresentar os temas mais consultados do Código de Proteção e Defesa do Consumidor – Lei Federal 8078/90, em ordem alfabética.

O texto foi elaborado a partir dos artigos da Lei e é mais um instrumento para que você conheça e exerça seus direitos.

**PROCON**SP

# ACESSO À JUSTIÇA

O acesso aos órgãos judiciários e administrativos, assegurada a proteção jurídica, técnica e administrativa aos necessitados, é um direito básico.



(art. 6º, VII)

# COBRANÇA DE DÍVIDAS

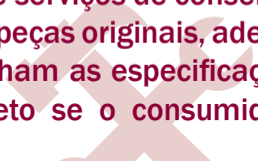
O fornecedor pode cobrar a dívida, mas não pode expor o consumidor ao ridículo, nem o submeter a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.



(art. 42)

## CONSERTO DE PRODUTOS

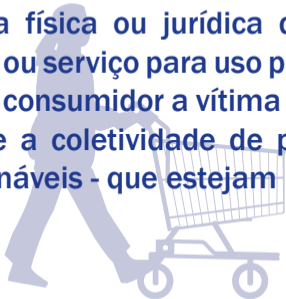
Na prestação de serviços de conserto, o fornecedor só pode utilizar peças originais, adequadas e novas, ou que mantenham as especificações técnicas do fabricante, exceto se o consumidor autorizar de outra forma.



(art. 21)

## CONSUMIDOR (definição)

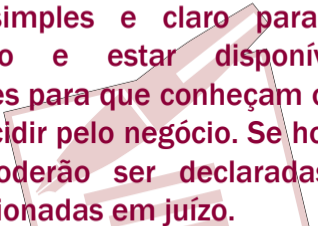
É toda pessoa física ou jurídica que compra ou utiliza produto ou serviço para uso próprio. Também é considerado consumidor a vítima de um acidente de consumo e a coletividade de pessoas - ainda que indetermináveis - que estejam nas relações de consumo.



(arts. 2º e §único, 17, 29)

# CONTRATO

Deve ser simples e claro para facilitar sua compreensão e estar disponível para os consumidores para que conheçam o seu conteúdo antes de decidir pelo negócio. Se houver cláusulas abusivas, poderão ser declaradas nulas, caso sejam questionadas em juízo.

A stylized illustration of a document with a pen and a hand pointing to a section. The document is tilted and has a light blue border. A blue pen is positioned diagonally across the document. A hand is shown pointing to a specific area on the document. The background of the document is white with some faint, illegible text.

(arts. 46 e 51)

# DANOS PATRIMONIAIS E MORAIS

A efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, tanto individuais como coletivos, é um direito básico dos consumidores. Os fornecedores de produtos e serviços defeituosos, independentemente da existência de culpa, respondem pela reparação de danos.



(arts. 6º-VI, 12, 13 e 14)

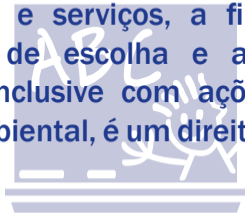
## DIREITO DE ARREPENDIMENTO

Quem adquire produtos ou serviços fora do estabelecimento comercial e se arrepende pode cancelar a compra, mas dentro do prazo de 7 dias a contar da contratação ou da entrega do produto ou início da prestação do serviço. Neste caso, o consumidor tem direito à devolução de qualquer valor pago.

(art. 49)

# EDUCAÇÃO PARA O CONSUMO

Divulgação e educação para melhor conhecimento sobre produtos e serviços, a fim de assegurar sua liberdade de escolha e a igualdade nas contratações, inclusive com ações de educação financeira e ambiental, é um direito do consumidor.



(art. 4º, IX; art. 6º, II)

## **FORNECEDOR (definição)**

Todos que desenvolvem atividades de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição de produtos ou prestação de serviços.



(art.3º)

# GARANTIA

Todo produto ou serviço, por lei, tem garantia, independentemente de ser informada ou não pelo fornecedor

A garantia oferecida pelo fornecedor é complementar à legal: é a “Garantia Contratual”, oferecida mediante documento escrito.

(arts. 24, 26 e 50)

# INFORMAÇÃO

O acesso à informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com todas as suas especificações e riscos que apresentam, é um direito básico dos consumidores.

(art. 6º, III)

# OFERTA

Toda oferta e apresentação de produtos ou serviços devem conter informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre todas as suas características e os riscos que apresentem à saúde e segurança dos consumidores.

(art. 31)

## ORÇAMENTO

O fornecedor de serviço é obrigado a entregar ao consumidor orçamento prévio que, após aprovado, somente poderá ser alterado se as partes concordarem. Executar serviço sem aprovação de orçamento é prática abusiva.

(arts. 39, VI, e 40)

# ÓRGÃOS PÚBLICOS

São obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quando forem essenciais, contínuos.



(art.22)

## **PRAZOS PARA RECLAMAR (vício aparente)**

Quando o vício do produto ou serviço for fácil de visualizar ou constatar, os prazos para reclamar serão de:

- 30 dias para produto ou serviço não durável (alimentos, serviços de manicure, viagem etc.);
- 90 dias para produto ou serviço durável (móveis, serviços de ensino etc.).

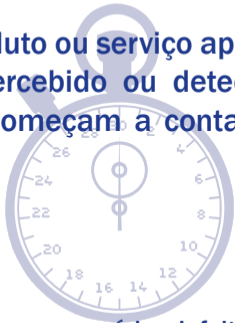
Os prazos se iniciam quando o produto for entregue ou o serviço for concluído.

(art.26)

vício=defeito, dano, imperfeição

## **PRAZO PARA RECLAMAÇÃO (vício oculto)**

Quando um produto ou serviço apresentar um vício difícil de ser percebido ou detectado, os prazos para reclamar começam a contar quando o vício ficar evidente.



(art.26, §3º)

vício=defeito, dano, imperfeição

# PREVENÇÃO E TRATAMENTO DO SUPERENDIVIDAMENTO

Na oferta de crédito ou de operações de venda a prazo o fornecedor está proibido de praticar assédio comercial, principalmente contra consumidores mais vulneráveis.

Além da obrigação de prestar informações claras e verdadeiras, os fornecedores devem fazer uma adequada avaliação de riscos, de modo a prevenir situações de superendividamento do consumidor.

(arts. 6º, XI, 54-B, 54-C, 54-D)

# PRODUTO

É todo e qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.



(art.3º §1º)

# PRODUTO IMPRÓPRIO OU INADEQUADO AO CONSUMO

Quando um produto apresenta algum tipo de vício, o fornecedor tem até 30 dias para resolver o problema. Após esse prazo, se o problema permanecer, o consumidor pode exigir, alternativamente e à sua escolha:

- a troca do produto por outro igual, mas perfeito;
- um desconto no preço;
- o cancelamento da compra e o dinheiro de volta.

(art.18 e parágrafos)

vício=defeito, dano, imperfeição

Para produtos essenciais a solução deve ser imediata

## PRODUTO - VÍCIO DE QUANTIDADE

Sempre que o conteúdo de um produto for inferior ao que estiver indicado na embalagem, ou em qualquer forma de oferta, o consumidor pode exigir, alternativamente e à sua escolha:

- um desconto no preço, ou;
- complementação do peso ou medida, ou;
- a substituição do produto por outro da mesma espécie, marca ou modelo;
- o cancelamento da compra e a devolução imediata do valor pago.

(artigo 19)

vício=defeito, dano, imperfeição

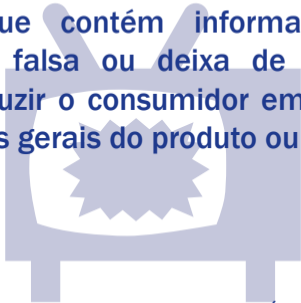
## **PUBLICIDADE ABUSIVA – é proibida**

É aquela que faz discriminação, a que incita à violência, explora o medo ou a superstição, se aproveita da inexperiência da criança, desrespeita valores ambientais, ou seja capaz de induzir o consumidor a se comportar de maneira prejudicial ou perigosa à sua saúde ou segurança, dentre outras.

(art. 37, caput e §2º)

## **PUBLICIDADE ENGANOSA - é proibida**

É aquela que contém informação total ou parcialmente falsa ou deixa de informar algo que pode induzir o consumidor em erro sobre as características gerais do produto ou serviço.



(art. 37, caput e §1º)

## RECALL

Produtos ou serviços com alto grau de nocividade ou periculosidade não podem ser colocados no mercado de consumo. Se o fornecedor tiver conhecimento desse perigo somente após colocar o produto ou serviço no mercado, deve tomar providências para sanar a situação através do Recall (um chamamento aos consumidores para o conserto, troca do produto ou devolução de valores).

(art. 10 e parágrafos)

## RECUSA EM CUMPRIR A OFERTA

Se o fornecedor se recusar a cumprir o que ofereceu, apresentou ou divulgou em publicidade, o consumidor pode optar entre:

- exigir o cumprimento da oferta, apresentação ou publicidade, ou;
- escolher outro produto ou serviço equivalente, ou;
- cancelar o contrato e ter a devolução do valor que pagou, corrigido.

(art.35)

## RENEGOCIAÇÃO DE DÍVIDAS

O consumidor de boa-fé que estiver em situação de superendividamento tem o direito à renegociação de suas dívidas, de modo que consiga pagá-las sem comprometer o mínimo existencial seu e de sua família.

A renegociação poderá ocorrer por meio de processo administrativo ou processo judicial.

(arts. 6º, XII; 54-A, 2; 104-A; 104-B)

## RESPONSABILIDADE DO FORNECEDOR

Os fornecedores de produtos e serviços respondem por vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios e pelos danos causados em decorrência de defeitos. Sempre que houver mais do que um responsável, todos responderão solidariamente pela reparação de danos.

(art.7º e parágrafo único, 12 e 18)  
vício=defeito, dano, imperfeição

## SERVIÇO (definição)

É qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante pagamento, inclusive os produtos e serviços bancários, financeiros, de crédito ou seguro.

(art.3º, §2º)

# SERVIÇO – VÍCIO DE QUALIDADE

Diante de um serviço com vício de qualidade, o consumidor pode exigir do fornecedor, alternativamente e à sua escolha:

- que o serviço seja reexecutado sem custo adicional, quando cabível;
- a devolução imediata do que pagou, sem prejuízo de perdas e danos;
- um desconto no preço.

(art.20)

vício=defeito, dano, imperfeição

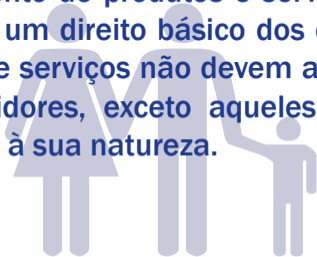
## TROCA DE PRODUTO

Se o fornecedor não solucionar o problema de um produto dentro do prazo legal e o consumidor optar pela sua troca, mas o mesmo produto não estiver mais disponível, poderá ser substituído por outro diverso, mediante complementação ou devolução de eventual diferença de preço. Troca de produtos em perfeito estado só será obrigatória se o fornecedor ofereceu essa possibilidade no momento da compra.

(art. 18, §4º)

# VIDA, SAÚDE E SEGURANÇA

A proteção contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços perigosos ou nocivos é um direito básico dos consumidores. Os produtos e serviços não devem acarretar riscos aos consumidores, exceto aqueles considerados normais face à sua natureza.



(arts. 6º, I e 8º)

**Fundação Procon-SP – Formas de Atendimento**  
**[www.procon.sp.gov.br](http://www.procon.sp.gov.br)**

## **POSTOS POUPETEMPO**

---

**Itaquera: Av. do Contorno, 60 – Metrô Itaquera**  
**Santo Amaro: Rua Amador Bueno, 176/258**  
**Sé: Praça do Carmo s/nº**

---

**Aplicativo disponível para Android e iOS**  
**Cartas: Caixa Postal 152 - Cep: 01031-970**  
**Telefone: 151 (ligação tarifada)**

---

## **OUTROS MUNICÍPIOS**

**Consulte a prefeitura de sua cidade ou o site do Procon-SP**



**PROCON**SP



**SÃO PAULO**  
GOVERNO DO ESTADO

| Secretaria da Justiça e Cidadania