

# 2

# Código de Defesa do Consumidor para Educadores

FUNDAÇÃO  
**PRO  
CON**  
SP



FUNDAÇÃO  
**PRO  
CON**  
SP



GOVERNO DO ESTADO  
DE SÃO PAULO



PROJETO SABER CONSUMIR

CÓDIGO DE DEFESA  
DO CONSUMIDOR  
PARA EDUCADORES  
(uma apresentação especial da Lei 8.078/90)



# APRESENTAÇÃO

O Código de Defesa do Consumidor é uma lei que “pegou”, ou seja, a maioria dos brasileiros, de uma forma ou de outra, conhecem e se lembram do CDC no momento em que se deparam com um de seus direitos desrespeitados. Mas será que todo mundo conhece mesmo essa lei?

O senso comum muitas vezes nos leva a equívocos e nos faz acreditar que temos ou que não temos certos direitos. Isso ocorre ou porque efetivamente não conhecemos a lei ou porque recebemos informações de terceiros que interpretaram ou divulgaram seu conteúdo de maneira incorreta, parcial, superficial ou até mesmo numa linguagem muito técnica.

Para os educadores é fundamental conhecer bem o que o Código determina para poder transmitir de forma adequada as informações e orientações sobre as relações de consumo. Não é necessário tornar-se um especialista, mas é preciso ter informações corretas.

Com o propósito de facilitar a vida dos educadores, os principais pontos do CDC são apresentados aqui respondendo a questões genéricas mas muito comuns. O objetivo é que o leitor possa ter não só um melhor entendimento de conceitos, mas também dos direitos e deveres mais usualmente evocados por todos nós consumidores.

Não obstante essa publicação, convidamos os educadores e todos os interessados em aprofundar ainda mais seus conhecimentos a entrar em contato com o texto da lei, que também tem uma linguagem bastante acessível, desmitificando inclusive, a idéia de que as leis só são inteligíveis para os operadores do direito.

Diretoria de Estudos e Pesquisas  
Fundação Procon-SP

# ÍNDICE

Introdução .....	11
Quais são os objetivos e os princípios da defesa do consumidor ? .....	12
Quais são os direitos básicos do consumidor ? .....	13
O que é uma relação de consumo? .....	16
Quem são os consumidores ? .....	17
Quem são os fornecedores? .....	19
O que é produto? .....	20
O que é produto com vício? .....	21
Quando um produto é impróprio? .....	21
O que fazer quando um produto apresenta vício ? .....	22
O que é produto essencial? .....	23
O que fazer quando um produto essencial apresenta vício? .....	23
Quando o consumidor pode pedir a troca de um produto? .....	24
O que é serviço? .....	25
O que é um serviço com vício? .....	26
O que fazer quando um serviço apresenta vício? .....	26

O CDC também abrange os serviços públicos? .....	26
O consumidor que se arrepende de uma compra ou da contratação de um serviço pode pedir o cancelamento? .....	28
O que o CDC aborda sobre produtos perigosos e nocivos? .....	29
Qual a importância da informação?.....	30
Quando um fornecedor não cumpre o que ofereceu, o que podemos fazer? .....	33
Qual a diferença entre publicidade enganosa e publicidade abusiva? .....	33
Como o consumidor pode reclamar ao ter seus direitos lesados? ...	35
Quais são os prazos para reclamar? .....	38
Qual é o prazo para reclamar de um serviço ou produto que está na garantia? .....	39
O que é contrato? .....	40
O que é contrato de adesão? .....	43
Qual a importância da educação para o consumo? .....	45

## OUTRAS INFORMAÇÕES IMPORTANTES

O fornecedor pode cobrar o consumidor devedor? .....	46
O que o CDC aborda sobre banco de dados de consumidores? .....	47



A assistência técnica pode consertar um produto com peças usadas? .....	49
O que o consumidor não deve comprar? .....	50
O que o consumidor não deve contratar? .....	50
Quais são os direitos do consumidor que compra pela internet? .....	52
O que é proibido? .....	53



## INTRODUÇÃO

O Código de Defesa do Consumidor, ou CDC, é uma Lei Federal decretada em 11/09/1990, que passou a vigorar em 11/03/1991.

A Constituição Brasileira de 1988 determinou que o Estado deve promover a defesa do cidadão enquanto consumidor. *(veja o artigo 5º, inciso XXXII, CF)*

Assim, o CDC veio para regulamentar as relações de consumo em todo território nacional, estabelecendo direitos e obrigações para consumidores e fornecedores.

É uma lei de ordem pública e de interesse social. Isso significa que todos devem obrigatoriamente observá-la, não sendo permitido que os envolvidos em uma relação de consumo entrem em acordo que contrarie qualquer uma das suas disposições. Essa obrigatoriedade é necessária para que os interesses de toda a sociedade, expressos nas normas de conduta fixadas nessa lei, sejam respeitados. *(veja o artigo 1º do CDC)*

As perguntas e respostas que seguem apresentam o que consideramos ser fundamental todo educador conhecer sobre o CDC. Para os que quiserem se aprofundar no assunto, indicamos para cada item o(s) artigo(s) da lei.

## QUAIS SÃO OS OBJETIVOS E OS PRINCÍPIOS DA DEFESA DO CONSUMIDOR ?

O CDC estabelece regras de conduta, visando o atendimento das necessidades básicas dos consumidores: o respeito à dignidade, à saúde, à segurança e aos interesses econômicos.

A finalidade dessas regras é manter equilíbrio e harmonia nas relações de consumo.

Para tanto, a lei determina os seguintes princípios, que devem estar presentes em todas as relações entre consumidores e fornecedores: *(artigo 4º)*

- o reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor: todo consumidor é vulnerável, pois não tem o mesmo conhecimento técnico que o fornecedor sobre o produto ou serviço que está adquirindo ou utilizando;
- a boa-fé e o equilíbrio nas relações de consumo;
- a proteção à livre concorrência, ao livre mercado, à tutela das marcas e patentes;
- a obrigatoriedade de ação governamental efetivamente capaz de proteger o consumidor, tanto por iniciativa direta quanto por incentivo à criação e desenvolvimento de associações representativas;

- a presença do Estado no mercado de consumo, regulando-o quando houver necessidade;
- a exigência e garantia de produtos com padrões de qualidade, durabilidade e desempenho;
- a educação e informação de fornecedores e consumidores quanto a seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo;
- a proibição dos abusos praticados no mercado de consumo;
- a melhoria dos serviços públicos.

## QUAIS SÃO OS DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR ?

O Código de Defesa do Consumidor enumera os direitos básicos do consumidor em seu artigo 6º. É importante ressaltar que o fato de uma lei estabelecer direitos tem pouca eficácia se eles não são exercidos pelos cidadãos.

Se aceitamos sem questionar ou reclamar, um produto capaz de provocar danos à saúde, se permitimos que nos cobrem um preço mais alto do que o devido na utilização de um serviço, se sofremos danos ou prejuízos e não exigimos reparação, estamos abrindo mão dos nossos direitos e renunciando à defesa de nossos interesses.

Conhecer os direitos estabelecidos em lei e exercitá-los é ser efetivamente um cidadão.

São direitos básicos do consumidor: *(artigo 6º)*

- a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;
- a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações;
- a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;
- a proteção contra publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais que impõem a vontade do fornecedor ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas no fornecimento de produtos e serviços;
- a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos imprevisíveis que afetem a coletividade e que as tornem excessivamente caras;

- a prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais (como um acidente causado por um chuveiro elétrico), coletivos (como um acidente em um brinquedo no parque de diversões) e difusos (como um apagão na rede de energia elétrica que atinge toda a população);
- o acesso aos órgãos judiciários e administrativos, assegurada a proteção jurídica, administrativa e técnica aos necessitados;
- a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus (obrigação) da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, a alegação parecer verdade ou quando for ele hipossuficiente (de maior vulnerabilidade que a média, carente, necessitado);
- a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

Esses direitos são indisponíveis, ou seja, ninguém pode ignorar ou abrir mão deles.

## O QUE É UMA RELAÇÃO DE CONSUMO ?

O Código de Defesa do Consumidor é utilizado para tutelar (cuidar) os direitos e deveres estabelecidos entre as partes numa relação de consumo. O que caracteriza uma relação como sendo de consumo, é haver de um lado um ou mais consumidores e de outro um ou mais fornecedores, ligados por uma transação de compra e venda de produtos ou serviços (excluído destes últimos os gratuitos e os trabalhistas).

Se não houver esses três elementos básicos (consumidor, fornecedor e transação comercial de produto ou serviço) não há relação de consumo, portanto o Código de Defesa do Consumidor não pode ser aplicado.





## QUEM SÃO OS CONSUMIDORES ?

Todos somos consumidores. Voluntariamente ou por obrigação, consumimos alimentos, roupas, utilizamos serviços de transportes etc. Assim, o tempo todo, conscientes ou não disso, estamos consumindo algum produto ou serviço.

O CDC define quem são consumidores: *(artigos 2º, 17 e 29)*

- as pessoas físicas (homem, mulher, criança) que comprem ou utilizem produtos ou serviços para consumo próprio ou da família;
- as pessoas jurídicas (associações, sociedades, empresas), desde que os produtos ou serviços que comprem ou utilizem não façam parte de sua atividade comercial;
- grupos de pessoas que façam parte da relação de consumo;
- todas as vítimas de um acidente de consumo, independentemente de terem ou não adquirido o produto ou contratado o serviço que causou o acidente;
- todas as pessoas expostas às práticas comerciais previstas no CDC.

## *Exemplos:*

### *⇒ É consumidor quem...*

- ... compra um litro de leite para beber;
- ... adquire um livro para ler ou dar de presente;
- ... viaja de avião;
- ... almoça em restaurante;
- ... lava roupa na lavanderia;
- ... ganha uma camisa ou outro produto;
- ... utiliza os serviços de água, luz, telefone;
- ... sofre uma queimadura por conta de um defeito de fabricação de um fogão;
- ... assiste a uma publicidade enganosa ou abusiva.

### *⇒ Não é consumidor quem...*

- ... adquire qualquer produto ou utiliza qualquer serviço para produzir outros bens ou serviços;
- ... é dono da padaria e compra o leite para comercializar;
- ... adquire diversos livros para colocá-los à venda;
- ... compra uma máquina têxtil para a confecção de tecidos em uma empresa.

## QUEM SÃO OS FORNECEDORES ?

Todos que habitualmente colocam produtos ou serviços no mercado de consumo para atendimento das necessidades dos consumidores, através de uma atividade produtiva, industrial, comercial, mercantil ou civil.

O CDC define que os fornecedores podem ser: *(artigo 3º)*

- pessoas físicas ou jurídicas;
- empresas, públicas ou privadas, nacionais ou estrangeiras...
  - ... que produzem, montam, constroem, transformam, importam, exportam, distribuem ou vendem produtos ou prestam serviços;
- incluindo sociedades não dotadas de personalidade jurídica;

### *Exemplos:*

⇒ *É* fornecedor...

- ... a loja que vende brinquedos no varejo;
- ... a companhia que vende o botijão de gás;
- ... a construtora do prédio de apartamentos ou de casas;
- ... a livraria que vende material escolar;
- ... a montadora do carro;

... o fabricante da máquina de lavar;  
... a concessionária dos serviços públicos de luz,  
água, telefone.

⇒ *Não é fornecedor...*

... a pessoa física que vende seu carro particular;  
... a empresa ou grupo de pessoas que doam objetos,  
prestam serviços gratuitos para associações  
beneficentes ou para escolas;  
... o patrão em relação ao empregado, ainda que  
forneça equipamentos (luvas, capacetes, ferramentas)  
para que o empregado desempenhe suas funções.

## O QUE É PRODUTO ?

Qualquer objeto que tenha valor econômico, destinado a satisfazer uma necessidade de quem o adquiriu, ou seja, qualquer bem móvel ou imóvel, material ou imaterial, oferecido no mercado de consumo. *(artigo 3º §1º)*

*Exemplos:*

- bens móveis: carro, eletrodomésticos, sofá;
- bens imóveis: apartamento, terreno, casa;
- bens materiais: lápis, caminhão, tapete;
- bens imateriais: programas de computador, conteúdo literário.

## O QUE É PRODUTO COM VÍCIO ?

O Código de Defesa do Consumidor define como vício aquilo que popularmente chamamos de “defeito”.

Segundo o CDC, um produto apresenta vício quando sua qualidade ou quantidade: *(artigo 18)*

- o torna impróprio ou inadequado ao consumo a que se destina;
- diminui o seu valor;
- apresenta diferenças entre as indicações constantes no recipiente, na embalagem, na rotulagem ou na mensagem publicitária.

## QUANDO UM PRODUTO É IMPRÓPRIO ?

Os produtos são impróprios para uso e consumo quando: *(artigo 18 §6º)*

- apresentam prazo de validade vencido;
- estão deteriorados, alterados, adulterados, avariados, falsificados, corrompidos, fraudados;
- são nocivos à vida ou à saúde;
- estão em desacordo com as normas regulamentares de fabricação, distribuição ou apresentação;
- por qualquer motivo, se revelam inadequados ao fim a que se destinam.

## QUE FAZER QUANDO UM PRODUTO APRESENTA VÍCIO ?

Diante de um produto com vício (por exemplo: uma geladeira que não está gelando direito, uma máquina de lavar que foi entregue com o gabinete cheio de manchas na pintura), o consumidor poderá reclamar e exigir uma solução para o problema para qualquer fornecedor envolvido na fabricação ou comercialização desse produto (comerciante, fabricante ou produtor, construtor, importador). É o consumidor que escolhe para quem vai reclamar.

Veja como o problema pode ser solucionado:

1) Quando há vício de fabricação do produto, o fornecedor tem até trinta dias (prazo máximo) para corrigir o problema, em geral através do conserto. Depois desse prazo quem escolhe como o problema será resolvido é o consumidor, que poderá exigir: *(artigo 18)*

- a troca do produto; ou
- um desconto (abatimento) no preço que pagou; ou
- a devolução do valor que pagou, com correção monetária.

**OBS.:**

Se em razão da extensão do vício, a substituição das partes viciadas comprometer a qualidade ou características do produto a solução para o problema deve ser imediata, ou seja, o fornecedor não terá o prazo de 30 dias .

2) Se o problema for a quantidade do produto, o consumidor poderá exigir:

- a troca do produto; ou
- um desconto (abatimento) no preço que pagou; ou
- que a quantidade seja completada de acordo com a indicada no rótulo ou solicitada pelo consumidor; ou
- a devolução do valor que pagou, com correção monetária.

## O QUE É PRODUTO ESSENCIAL ?

Produto essencial é aquele que atende às necessidades básicas do consumidor (ex.: alimento, medicamento).

## O QUE FAZER QUANDO UM PRODUTO ESSENCIAL APRESENTA VÍCIO ?

As alternativas para solucionar um vício de um produto essencial são as mesmas de qualquer produto.

A diferença é que no caso de produto essencial a solução para o problema deve ser imediata, ou seja, o fornecedor não tem 30 dias para sanar o vício. *(artigo 18 §3º)*

## QUANDO O CONSUMIDOR PODE PEDIR A TROCA DE UM PRODUTO ?

Os consumidores podem solicitar a troca de um produto quando este apresentar algum vício e o fornecedor não solucionar o problema em 30 dias, ou se o conserto comprometer sua qualidade ou característica ou ainda se for produto essencial.

Embora praticada por muitos estabelecimentos, a troca de produtos não viciados não é obrigatória, ou seja, é apenas uma oferta que alguns fornecedores fazem espontaneamente.

Se, porém, um fornecedor oferece aos consumidores a possibilidade de troca de produtos não viciados (seja por problema de cor, tamanho ou outro motivo), pode definir e deve informar claramente aos consumidores as condições para a troca. No momento em que o fornecedor faz essa oferta passa a ser obrigatório cumprir o prometido, ou seja, o consumidor poderá exigir a troca do produto não viciado, nas condições anunciadas.



## O QUE É SERVIÇO ?

É qualquer atividade fornecida ao consumidor, mediante remuneração, inclusive serviços públicos, bancários, financeiros, de créditos e de seguros. (*artigo 3º §2º*)

### *Exemplos:*

- consertos de aparelhos eletrodomésticos, eletroeletrônicos;
- fornecimento de luz, água, gás;
- assistência médica, odontológica;
- fornecimento de crédito;
- corte de cabelo, costura, alvenaria, marcenaria;
- contratação de seguro.

O Código de Defesa do Consumidor não abrange os serviços prestados gratuitamente, nem os serviços vinculados a uma relação trabalhista. É importante estar atento, no entanto, pois alguns serviços “parecem” gratuitos, mas não são, porque indiretamente pagamos por eles. É o caso, por exemplo, de estacionamento de lojas e supermercados, quando não há cobrança direta.

## O QUE É SERVIÇO COM VÍCIO ?

Um serviço apresenta vício quando há problemas na sua qualidade que o torna impróprio para o consumo ou lhe diminua o valor, ou, ainda, quando há disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária. *(artigo 20)*

## O QUE FAZER QUANDO UM SERVIÇO APRESENTA VÍCIO ?

Havendo vício na prestação do serviço, o consumidor poderá exigir: *(artigo 20)*

- que o serviço seja feito novamente, sem qualquer custo; ou
- um desconto (abatimento) no preço que pagou; ou
- a devolução imediata do valor que pagou, com correção monetária.

## O CDC TAMBÉM ABRANGE OS SERVIÇOS PÚBLICOS ?

Serviços públicos são aqueles fornecidos pelo Estado para atender às necessidades da população de modo geral: transporte, água, esgoto, telefone, luz, correio.

Geralmente são prestados pelas empresas públicas, podendo, também, ser fornecidos por empresas privadas, mediante concessão ou permissão do poder público.

O CDC garante ao consumidor e ao usuário dos serviços públicos o direito de exigir que esses serviços sejam fornecidos ou prestados com padrões adequados de qualidade e eficiência e em conformidade com as normas e regulamentos técnicos, e também sem interrupção, quando se tratar de serviços essenciais, como água e luz. (*artigo 22*)

### *Atenção!*

*A legislação distingue consumidor de contribuinte. Os serviços públicos prestados mediante o pagamento de uma tarifa (preço) são abrangidos pelo Código de Defesa do Consumidor, mas os demais serviços prestados pelo Estado aos cidadãos por meio da cobrança de tributos, taxas etc. não são objeto das relações de consumo, ou seja, os órgãos de defesa do consumidor não podem questioná-los. O contribuinte que se sentir lesado ou tiver alguma reclamação poderá recorrer à justiça comum.*

## O CONSUMIDOR QUE SE ARREPENDE DE UMA COMPRA OU DA CONTRATAÇÃO DE UM SERVIÇO PODE PEDIR CANCELAMENTO ?

O cancelamento de uma compra ou da contratação de um serviço pode ocorrer nas situações em que o produto ou serviço apresenta vício e o fornecedor não soluciona a questão, como já dissemos anteriormente.

Só há uma hipótese, prevista no CDC, em que o consumidor pode desistir da compra ou da contratação simplesmente porque se arrependeu, quando o consumidor fez sua compra ou a contratação por meio de:

- reembolso postal (anúncios em revista, TV, jornais etc.);
- telefone;
- internet;
- vendedores na porta de casa;
- outros meios que sejam fora do estabelecimento comercial.

Nesse caso, poderá, no prazo de 7 (sete) dias, contados a partir do recebimento do produto ou da assinatura do contrato, solicitar o cancelamento e a devolução dos valores já pagos. (*artigo 49*). Para tanto, deverá devolver o produto.

## O QUE O CDC ABORDA SOBRE PRODUTOS PERIGOSOS E NOCIVOS ?

Como vimos, é direito fundamental dos consumidores a proteção contra produtos ou serviços perigosos ou nocivos.

Nenhum produto ou serviço colocado no mercado de consumo pode apresentar risco para a saúde e segurança dos consumidores. É o que determina o CDC.

Existem, porém, produtos que embora sejam importantes para os consumidores, tais como os inseticidas, álcool, e medicamentos, são perigosos por natureza. Desta forma, a embalagem desses produtos deve apresentar, obrigatoriamente, todas as informações sobre como utilizá-los, sua composição, características e periculosidade. (*artigos 8º e 9º*)

Pode ocorrer também de um produto vir a apresentar algum risco não previsto pelo fabricante durante o processo de produção. Trata-se, nesse caso, de um produto defeituoso, que coloca em risco inesperado a saúde e a segurança dos consumidores. Assim, se depois que o produto for colocado à venda o fornecedor tiver conhecimento de que ele apresenta algum perigo, deverá

comunicar tal fato, imediatamente, às autoridades competentes e aos consumidores, por meio de anúncios publicitários em rádios, TVs, jornais etc. Esse tipo de anúncio é denominado **RECALL** (artigo 10)

O direito do consumidor de não ser exposto a perigos que possam atingir sua integridade física, implica no dever do fornecedor de não colocar ou de retirar do mercado produtos e serviços que possam apresentar riscos, além de indenizar os consumidores por danos efetivos que possam ter ocorrido.

## QUAL A IMPORTÂNCIA DA INFORMAÇÃO ?

O direito à informação permeia todo o Código de Defesa do Consumidor. O fornecedor deve informar tudo sobre o seu produto e o consumidor tem o direito de exigir informações para poder exercer seu direito de escolha.

O consumidor bem informado é aquele que conhece suficientemente as verdadeiras características dos produtos e serviços que lhe estão sendo ofertados.

Tais informações devem estar à disposição de forma

direta e imediata. Portanto, devem ser: *(artigo 31)*

- prévias (antes da contratação ou aquisição);
- corretas (verdadeiras);
- claras (de fácil entendimento) ;
- precisas (exatas, necessárias, úteis, concisas);
- ostensivas (de fácil percepção, fácil visualização);
- em língua portuguesa;
- indelévels (que não saiam ou se apaguem com facilidade);

Produtos e serviços ao serem ofertados ou comercializados, devem estar acompanhados, entre outras, de informações sobre:

- sua utilidade (o que é);
- suas características (como é);
- suas qualidades (o que faz);
- sua composição (do que é feito);
- seu preço (quanto custa, formas de pagamento). *(artigo 31)*

O fornecedor deve informar aos consumidores esses e quaisquer outros dados essenciais sobre o produto ou serviço que estiver oferecendo. Essa obrigação vale tanto para os produtos nacionais como para os importados.

O fornecedor de produtos ou serviços potencialmente nocivos, ou seja, que podem fazer mal à saúde (como o cigarro ou a bebida alcoólica), ou perigosos, ou seja, que podem causar danos ou acidentes (como os medicamentos ou equipamentos elétricos), deve informar, de maneira ostensiva e adequada, a respeito da sua nocividade ou periculosidade, sem prejuízo da adoção de outras medidas cabíveis em cada caso concreto. *(artigo 9º)* .

Em caso de oferta ou venda de produtos por telefone ou reembolso postal, deve constar na embalagem, publicidade e em todos os impressos utilizados na transação comercial o nome e o endereço do seu fabricante. *(artigo 33)*

O fornecedor do produto ou serviço é responsável pelos atos de seus empregados ou representantes autônomos. *(artigo 34)*

### *Atenção!*

*É importante saber que quando o consumidor compra um produto nacional ou importado, o fabricante ou importador deve garantir a oferta de componentes e peças de reposição para eventuais consertos. Mesmo após o produto deixar de ser fabricado ou importado, as peças ainda devem ser oferecidas por um prazo razoável de tempo, que pode variar, dependendo da sua natureza e expectativa de vida útil. (artigo 32)*



## QUANDO UM FORNECEDOR NÃO CUMPRE O QUE OFERECIU, O QUE PODEMOS FAZER ?

Se um fornecedor fizer uma oferta (por publicidade, pessoalmente ou de outra forma qualquer) e se recusar a cumprir o que ofereceu, o consumidor poderá exigir: *(artigo 35)*

- que ele cumpra exatamente o que prometeu; ou
- forneça outro produto ou preste outro serviço equivalente; ou
- cancele a compra ou o contrato e devolva as quantias que já foram pagas, monetariamente atualizadas.

## QUAL A DIFERENÇA ENTRE PUBLICIDADE ENGANOSA E PUBLICIDADE ABUSIVA ?

A sociedade contemporânea produz em massa bens e serviços que são ofertados no mercado aos consumidores das mais diversas maneiras.

A grande variedade de produtos e serviços gera concorrência. Para que a oferta atinja o maior número de pessoas possível e garanta as vendas, a publicidade é o meio mais eficaz. Ela é uma técnica de comunicação

destinada a apresentar produtos e serviços e, principalmente, despertar o desejo de consumo.

Visando proteger o consumidor, o CDC estabelece algumas regras para a publicidade, determinando que:

- a publicidade deve sempre ser clara para que o consumidor possa identificá-la facilmente como tal; *(artigo 36)*
- na oferta ou publicidade dos produtos e serviços colocados no mercado, tudo que for anunciado deve ser cumprido e as informações constantes dos informes publicitários fazem parte do contrato que for assinado;
- o fornecedor pode ser obrigado a divulgar mensagem publicitária (contra propaganda) esclarecendo corretamente o consumidor, sempre que fizer alguma publicidade enganosa ou abusiva;
- cabe ao patrocinador da informação ou comunicação publicitária provar que aquilo que está sendo anunciado é verdade. *(artigo 38)*

### *Atenção!*

*A publicidade enganosa ou abusiva é proibida pelo CDC. *(artigo 37)**

A **PUBLICIDADE É ENGANOSA** quando contém informações falsas sobre o produto ou serviço quanto às suas características, quantidade, origem, preço, propriedades ou, ainda, quando esconde alguma informação essencial. *(artigo 37 §§ 1º e 3º)*

A **PUBLICIDADE É ABUSIVA** quando incita discriminação ou violência, explora o medo e a superstição, se aproveita da falta de experiência da criança, desrespeita valores ambientais, induz o consumidor a um comportamento prejudicial à saúde e à segurança. *(artigo 37 §2º)*

## COMO O CONSUMIDOR PODE RECLAMAR AO TER SEUS DIREITOS LESADOS ?

De modo geral, existem três grupos distintos de motivos para reclamar de produtos e serviços:

- 1) quando colocam em risco a saúde ou segurança das pessoas;
- 2) quando não se obtém o resultado e a qualidade legitimamente esperados;
- 3) quando se constata práticas abusivas no modo do seu fornecimento.

Diante de um problema de consumo, inicialmente o consumidor deve entrar em contato com o fornecedor, relatar seu problema e solicitar uma solução. Nesse momento, é importante anotar o nome da pessoa com quem falou, a data e as informações que foram prestadas.

Se o fornecedor não solucionar o problema, o consumidor deve juntar faturas, recibos, certificados de garantia, ordens de serviço, contratos ou quaisquer outros documentos referentes ao produto ou serviço com problema e procurar um órgão de defesa do consumidor.

O atendimento nos PROCONs é gratuito e o consumidor não precisa estar acompanhado de um advogado. O órgão público analisará o caso, fará a intermediação entre o consumidor e o(s) fornecedor(es) envolvido(s) e, se necessário convocará as partes para uma audiência de conciliação.

Caso seja necessário levar a questão ao poder judiciário, o consumidor receberá essa orientação e poderá ter que contratar um advogado, mas se não tiver recursos poderá procurar a assistência judiciária gratuita que o Estado disponibiliza.

A **AÇÃO NA JUSTIÇA** pode ser individual ou em grupo, se várias pessoas sofreram um mesmo tipo de dano.

Quando o dano é coletivo, os órgãos e as associações de defesa do consumidor e o Ministério Público também podem ajuizar ação em defesa dos lesados.

### *Inversão do ônus da prova*

*Na justiça, em geral, quem acusa é que deve apresentar provas de que foi prejudicado. Tais provas podem ser documentos, fotografias, testemunhas, etc.*

*Pelo Código de Defesa do Consumidor, essa obrigação poderá, a critério do juiz, ser invertida. Isso significa que, nesse caso, a obrigação de provar pode passar a ser do fabricante do produto ou do prestador de serviço e não daquele que reclama.*

Para efetuar uma reclamação, seja qual for a forma escolhida, o consumidor deve agir de maneira cordial. Exercitar um direito não implica permissão para desrespeitar ou exceder as regras de convivência social.

## QUAIS SÃO OS PRAZOS PARA RECLAMAR ?

É sempre bom lembrar que os direitos são reconhecidos dentro de um espaço (território) e de um período (tempo) em que podem ser exercidos na sua plenitude. Isso significa que existem prazos para o consumidor reclamar dos defeitos existentes ou danos decorrentes de um produto ou serviço.

Os prazos para o consumidor reclamar de **VÍCIOS APARENTES OU DE FÁCIL CONSTATAÇÃO** são: *(artigos 26 e 27)*

- **30 (TRINTA) DIAS** para produto ou serviço não durável. *Exemplos:* alimentos, viagem.
- **90 (NOVENTA) DIAS** para produto ou serviço durável. *Exemplos:* carro, eletrodoméstico.

### *Atenção!*

*Esses prazos serão contados a partir do recebimento do produto ou término do serviço. Se o defeito não for evidente, dificultando sua identificação imediata (**VÍCIO OCULTO**), os prazos começam a ser contados a partir de seu aparecimento.*

Além dos prazos acima, vence em **05 (CINCO) ANOS**, a contar da data do fato, o prazo para pedir na justiça indenização por danos decorrentes de acidentes causados

por produtos ou serviços perigosos ou nocivos à saúde e à segurança do consumidor.

## QUAL É O PRAZO PARA RECLAMAR DE UM PRODUTO OU SERVIÇO NA GARANTIA ?

Todo produto ou serviço possui uma garantia, ou seja, dentro do prazo de 30 ou 90 dias (dependendo do tipo de produto ou serviço), o consumidor pode reclamar ao fornecedor sobre qualquer vício, ainda que o fornecedor não tenha declarado a garantia do produto ou serviço. Isso vale porque a lei confere esse direito: **GARANTIA LEGAL**.

Os fornecedores, também podem oferecer uma garantia para seus produtos ou serviços. É a chamada **GARANTIA CONTRATUAL**. Quando o fornecedor oferece esse tipo de garantia, um termo de garantia deve ser preenchido no momento da compra, na presença do consumidor. Além desse termo, deverá ser entregue o manual de instalação e instrução de uso do produto, bem como a nota fiscal.

O termo de garantia deverá esclarecer: *(§ único do artigo 50)*

- no que consiste a garantia;
- a forma, o prazo e o lugar em que pode ser utilizada;
- o que cabe ao consumidor.

### *Atenção!*

*A garantia legal, prevista no CDC, não precisa de um termo expresso de garantia e o fornecedor não pode declarar em contrato ou na oferta do produto ou serviço que este não possui garantia.*

## O QUE É CONTRATO ?

O contrato é uma declaração de vontades (e, muitas vezes, no caso do consumidor, de necessidades) entre pessoas, assumindo, adquirindo, transferindo ou extinguindo direitos e obrigações.

Ao contratar, as partes envolvidas devem estabelecer de comum acordo as condições em que a obrigação se realizará, o que ocorrerá a cada um no caso de não cumprimento do estabelecido e outras questões que acharem importantes para a execução daquele negócio. Tudo isso deverá estar nas cláusulas contratuais.

Alguns contratos são feitos de modo a assegurar que as partes tenham liberdade para escolher, em situação de igualdade, as condições que acharem mais adequadas.



Esses são os chamados contratos paritários. Nessas condições existem vantagens para ambas as partes e os interesses de cada uma estão assegurados. Há um equilíbrio, uma harmonia contratual.

Na prática, porém, nem sempre é assim. Pode acontecer do consumidor não conhecer o significado real das palavras utilizadas no contrato e não perceber que as condições estipuladas lhes são desfavoráveis ou que está sendo lesado nos seus direitos (por exemplo: ao contratar se obrigando a não reclamar caso o fornecedor não cumpra o prometido).

O Código de Defesa do Consumidor garante o equilíbrio dos direitos e obrigações na assinatura de qualquer tipo de contrato de consumo, estabelecendo que os contratos que regulam as relações de consumo não obrigarão os consumidores se não lhes for dada a oportunidade de tomar conhecimento prévio de seu conteúdo ou se forem redigidos de modo a dificultar a sua compreensão. *(artigo 46)*

Além disso o CDC garante também que em caso de dúvidas o que estiver estipulado em contrato deve ser interpretado da maneira mais favorável ao consumidor. *(artigo 47)*

Nos contratos não são permitidas cláusulas, entre outras, que:

- diminuam a responsabilidade do fornecedor, no caso de dano ao consumidor;
- proíbam o consumidor de devolver o produto ou reaver a quantia já paga, em função de um produto ou serviço defeituoso ou com vício de qualidade ou quantidade;
- transfiram obrigações para outras pessoas além do fornecedor e do consumidor ou imponham representante para concluir ou realizar outros negócios pelo consumidor;
- coloquem o consumidor em desvantagem exagerada;
- estabeleçam a obrigatoriedade de somente o consumidor apresentar provas no processo judicial;
- proíbam o consumidor de recorrer diretamente a um órgão de proteção ao consumidor ou à justiça sem antes recorrer ao próprio fornecedor ou a quem ele determinar;
- autorizem o fornecedor a alterar o preço do produto ou serviço;
- possibilitem ao fornecedor a modificação de qualquer parte do contrato, sem autorização do consumidor;

- estabeleçam a perda de prestações já pagas, quando, por descumprimento de alguma obrigação do consumidor, já estiver prevista a retomada do produto.

### *Atenção!*

*Cláusulas contratuais como as acima relacionadas são consideradas abusivas e, portanto, nulas, no entanto, para obter o cancelamento efetivo de uma cláusula contratual, o consumidor terá que recorrer à justiça. Somente um juiz pode declarar uma cláusula contratual nula. Assim sendo, o consumidor deve refletir bastante antes de assinar um contrato, já que o cancelamento de uma cláusula não é automático, depende de uma declaração judicial de que é abusiva.*

*(artigo 51)*

## O QUE É CONTRATO DE ADESÃO ?

Quando uma das partes apresenta à outra um contrato já elaborado e impresso para assinar, a contratação se dá por adesão daquele que não participou da elaboração do documento.

Este tipo de contrato é chamado de **CONTRATO DE ADESÃO**.

É elaborado sem que o consumidor possa discutir ou alterar as condições que lhe estão sendo apresentadas.

(artigo 54)

*Exemplos:*

- contratos bancários;
- contratos de seguros;
- contratos de planos de saúde;
- contratos de consórcios.

Os contratos de adesão não podem conter cláusulas abusivas, e devem ser escritos:

- com letras em tamanho que permita a fácil leitura;
- em linguagem simples;
- destacando as cláusulas que limitem os direitos do consumidor.

*Fique atento!*

*É permitido que um contrato contenha cláusulas que limitem alguns direitos do consumidor na transação que está sendo feita, mas isso não significa que tais contratos possam conter condições que desrespeitem os direitos previstos em lei ou que sejam abusivas.*

## QUAL A IMPORTÂNCIA DA EDUCAÇÃO PARA O CONSUMO ?

Ter acesso às informações sobre produtos e serviços, avaliar a segurança e a qualidade que cada um deles pode oferecer, saber como utilizá-los corretamente, poder comparar preços e escolher entre aqueles que mais atendam às necessidades faz parte dos direitos reconhecidos pelo Código de Defesa do Consumidor.

A educação para o consumo desempenha um papel importante para que o exercício desses e outros direitos seja garantido a um número cada vez maior de consumidores, pois promove o conhecimento necessário à formação de consumidores conscientes, com capacidade de escolha e aptos a defender seus direitos

A liberdade de escolha e a igualdade nas contratações só acontecem, de fato, quando temos acesso a informações que nos permitem avaliar e optar com segurança pelo que vamos ou não consumir.

# OUTRAS INFORMAÇÕES IMPORTANTES

## O FORNECEDOR PODE COBRAR O CONSUMIDOR DEVEDOR ?

O consumidor que eventualmente deixou de efetuar algum pagamento pode ser cobrado, contudo o Código de Defesa do Consumidor proíbe o cobrador de expor o consumidor ao ridículo, ligar para sua casa e ou local de trabalho e expor sua dívida a terceiros, bem como qualquer outra atitude que cause constrangimento. *(artigo 42)*

E se o consumidor for cobrado por uma dívida que não existe o fornecedor deverá devolver em dobro o valor pago. *(artigo 42 – parágrafo único)*

## O QUE O CDC ABORDA SOBRE BANCO DE DADOS DE CONSUMIDORES ?

É comum o consumidor, ao alugar um imóvel ou fazer uma compra a prazo, por exemplo, preencher fichas com seus dados pessoais. Essas fichas passam a fazer parte do banco de dados do fornecedor que está fazendo o contrato de aluguel ou o financiamento.

As informações de qualquer banco de dados não podem ser utilizadas para outras finalidades que não as expressamente autorizadas pelo consumidor.

O Código de Defesa do Consumidor assegura aos consumidores: *(artigo 43)*

- o direito de correção de dados incorretos;
- a retirada de informações negativas após um período de 5 (cinco) anos;
- o acesso às informações cadastrais a seu respeito;
- a comunicação, por escrito de abertura de ficha cadastral, se esta não for pelo consumidor solicitada.

## *Importante!*

*Depois de 5 (cinco) anos, a dívida não deixa de existir, apenas não deve aparecer mais nos cadastros de proteção ao crédito.*

## *Saiba que:*

*Também existe cadastro de fornecedores, pois o Código de Defesa do Consumidor determina que órgãos públicos de defesa do consumidor façam uma listagem de reclamações fundamentadas contra fornecedores e a publiquem anualmente. (artigo 44) Essa lista é uma importante fonte de consulta para o consumidor que quiser saber se um fornecedor possui reclamações e se solucionou ou não os problemas de seus clientes.*



## A ASSISTÊNCIA TÉCNICA PODE CONSERTAR UM PRODUTO COM PEÇAS USADAS ?

No conserto de qualquer produto é obrigatória a utilização de componentes de reposição originais, adequados e novos, ou que mantenham as especificações técnicas do fabricante. Peças usadas ou recondicionadas somente poderão ser utilizadas se houver autorização por escrito do consumidor, antes da realização do serviço.

O fabricante ou importador deve garantir o fornecimento de peças de reposição enquanto houver a comercialização do produto.

Cessada a comercialização, o fornecedor deverá manter as peças de reposição por um período razoável de tempo. Nesse caso, cabe ao fornecedor observar as condições normais de utilização do produto, avaliando o desgaste natural de peças e componentes e, a partir desse dado, fixar o tempo que deverão ficar disponíveis para reposição.

Enquanto o produto estiver na garantia legal, nenhum custo ou despesa de frete ou de assistência técnica poderá ser repassado ao consumidor.

Ainda que o produto tenha sido adquirido em promoção, o fornecedor não pode se negar a solucionar o problema, quando houver vício.

## O QUE O CONSUMIDOR NÃO DEVE COMPRAR ?

- produtos com prazo de validade vencido;
- produtos com má aparência, latas amassadas, estufadas ou enferrujadas, embalagens danificadas;
- produto que pode ter sido falsificado;
- produtos que não atendam à sua finalidade;
- produtos sem a identificação do fornecedor;
- qualquer produto sem antes pesquisar os preços;
- qualquer produto sem ler atentamente as informações da embalagem;
- produtos de que não necessita.

## O QUE O CONSUMIDOR NÃO DEVE CONTRATAR?

- profissionais que não tenham habilitação técnica para realizar o serviço;

- qualquer serviço sem antes ter referência do profissional;
- qualquer serviço sem solicitar e comparar orçamentos;
- qualquer serviço sem ler atentamente o contrato e compreender seu conteúdo;
- qualquer serviço sem ajustar as formas de pagamento.

### *Atenção!*

*Só o consumidor pode aprovar um orçamento, autorizando o serviço por escrito. Nenhum fornecedor pode realizar um serviço ou alterar as condições previstas no orçamento sem a aprovação do consumidor.*

*Nos serviços em que for necessária a troca de peças, deverão ser sempre utilizadas peças novas. O consumidor deverá ser consultado quanto à utilização de peças usadas ou recondicionadas e, caso concorde, autorizar expressamente.*

## QUAIS SÃO OS DIREITOS DO CONSUMIDOR QUE COMPRA PELA INTERNET ?

Comprar produtos ou contratar serviços através da internet tem se tornado uma prática cada vez mais comum.

A proteção e os direitos expressos no CDC são válidos também para as contratações feitas pela internet.

O consumidor porém, deve ter cuidados redobrados no contato com o fornecedor virtual para evitar algumas armadilhas:

- dar preferência a sites com boas referências, indicados por amigos ou familiares;
- anotar as informações que permitam identificar e localizar o fornecedor (endereço, telefone, CNPJ);
- certificar-se de que o site é seguro e verificar as políticas de privacidade informadas pelo fornecedor;
- conferir todas as informações sobre os produtos ou serviços: características, preço, valor do frete, prazo de entrega, condições e formas de pagamento etc.;
- ao confirmar o negócio, imprimir ou guardar de forma eletrônica todos os documentos referente ao pedido, tais como número da compra, confirmação do pedido, contrato etc.

## O QUE É PROIBIDO ?

Entre outras práticas consideradas abusivas, é proibido ao fornecedor:

- obrigar o consumidor, quando da compra de um produto ou na contratação de serviços, a levar outro que não queira comprar ou contratar. Isso é **VENDA CASADA**;
- se recusar a atender os consumidores quando dispuser de produtos para vender;
- fornecer e cobrar por serviço ou produto que o consumidor não tenha solicitado;
- aproveitar-se da ignorância e falta de conhecimento em vista da idade, saúde ou condição social do consumidor para convencê-lo a comprar um produto ou contratar um serviço;
- exigir do consumidor vantagem exagerada ou desproporcional em relação ao compromisso que ele esteja assumindo na compra do produto ou contratação do serviço;
- iniciar a prestação de serviço sem que antes seja apresentado um orçamento com previsão de custos, prazos etc. ;

- difamar o consumidor que tenha praticado qualquer ato no exercício de seu direito;
- colocar no mercado, produto ou serviço que não esteja em acordo com as leis que regulamentam sua produção;
- deixar de fixar data e período para entrega de produto ou de estabelecer prazo para conclusão de serviço;
- utilizar peças de reposição usadas ou recondiçionadas no conserto de um produto, sem autorização do consumidor;
- fixar multa superior a 2% do valor da prestação nos contratos de financiamentos;
- aplicar índice de reajuste diferente do previsto em lei ou do que foi definido em contrato.

# Anotações



# Anotações



# Anotações



FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR  
Rua Barra Funda, 930 - Barra Funda  
São Paulo - SP - CEP 01152-000  
[www.procon.sp.gov.br](http://www.procon.sp.gov.br)

Nosso site: [www.procon.sp.gov.br](http://www.procon.sp.gov.br)

Visite nosso blog: <http://educaproconsp.blogspot.com/>

Curta nossa página no Facebook: [www.facebook.com/](http://www.facebook.com/)

Siga-nos no Twitter: [www.twitter.com/@proconspoficial](http://www.twitter.com/@proconspoficial)

DISTRIBUIÇÃO GRATUITA  
VENDA PROIBIDA





**GOVERNO DO ESTADO  
DE SÃO PAULO**