

## NOÇÕES BÁSICAS SOBRE DIREITOS DO CONSUMIDOR



Todos os dias, são muitas as situações de consumo em que nos envolvemos: ao consumir energia elétrica, acessar a Internet, comprar pão, andar de transporte coletivo etc.

Conheça algumas definições importantes e os principais direitos previstos no Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078, de 1990).

### 1. DEFINIÇÕES

**Consumidor:** qualquer pessoa, grupo de pessoas ou pessoa jurídica que compra, contrata ou utiliza produtos ou serviços para uso próprio. Também, a pessoa exposta a práticas comerciais abusivas, ou que tenha sido vítima de um acidente provocado por um produto ou serviço.

**Fornecedor:** pessoa física ou jurídica, empresa pública ou privada, que exerce com regularidade qualquer atividade de fabricação, construção, importação, comercialização ou prestação de serviço.

**Produto:** todo bem móvel ou imóvel, material ou imaterial.

**Serviço:** qualquer atividade fornecida no mercado de consumo: serviços públicos ou privados, bancários, financeiros, de crédito e de seguros.

### 2. EDUCAÇÃO PARA O CONSUMO

O consumidor tem direito a obter de fornecedores e órgãos de defesa do consumidor informações e orientações adequadas para que possa adquirir produtos, contratar serviços, compreender contratos. Isso inclui o direito à educação financeira e ambiental.

### **3. INFORMAÇÃO ADEQUADA E CLARA E PROTEÇÃO À SAÚDE, À SEGURANÇA**

Produtos e serviços devem ser oferecidos com informações corretas e claras, em língua portuguesa, sobre as suas características, quantidade, qualidade, composição, preço, garantia, validade, fabricante, origem e sobre eventuais riscos.

O fornecedor deve garantir que os produtos e serviços que coloca no mercado de consumo sejam seguros, devendo, no caso de produtos naturalmente perigosos (ex. produto de limpeza), informar sobre os riscos e os cuidados no seu uso.

No caso de alto grau de riscos à saúde e segurança do consumidor (ex. veículo com problema no freio, alimento contaminado) deve comunicar o problema aos consumidores e retirar o produto ou serviço do mercado de consumo.

### **4. OFERTA E APRESENTAÇÃO DO PRODUTO OU SERVIÇO**

As informações sobre produto ou serviço, independentemente do meio utilizado pelo fornecedor, publicidades veiculadas por TV, rádio, Internet, redes sociais, folhetos, exposição numa vitrine, vendedor, rótulo de um produto, devem ser verdadeiras.

Caso o fornecedor deixe de cumprir qualquer informação sobre características, preço, origem, ou outra informação prestada, o consumidor pode optar:

- que seja cumprido o que lhe foi oferecido;
- escolher outro produto ou prestação de serviço equivalente;
- cancelar o contrato e ser reembolsado pelo que pagou.

### **5. PUBLICIDADE**

Deve ser clara e apresentada de modo que o consumidor perceba imediatamente que se trata de uma mensagem com intenção de influenciar a sua decisão de consumo. Não são permitidas publicidade enganosa nem abusiva.

Publicidade enganosa é a que contém informações falsas, ainda que parcialmente, que levam o consumidor a se enganar sobre características, origem, qualidade, preço e outras propriedades do produto ou serviço. Também é enganosa a publicidade que deixa de informar dados essenciais do produto ou serviço, capaz de induzir o consumidor em erro.

Publicidade abusiva é aquela que, por exemplo, seja capaz de incentivar a discriminação, estimular a violência, explorar o medo e a superstição, aproveitar-se da falta de experiência da criança, desrespeitar valores ambientais ou induzir o consumidor a se comportar de forma prejudicial ou perigosa à sua saúde ou segurança.

## 6. PROTEÇÃO CONTRATUAL

As condições de contratação, mesmo numa relação informal, ou seja, sem contrato escrito (cabeleireiro, táxi), devem ser informadas ao consumidor previamente. O consumidor não pode ser surpreendido por uma exigência (ex. cobrança de multa) que não foi informada antes.

Antes de assinar um contrato, o consumidor deve conferir se todas as condições combinadas estão previstas e guardar uma cópia do documento. Qualquer cláusula do contrato que não respeite os direitos do consumidor é abusiva e considerada nula.

## 7. PROBLEMAS DE FABRICAÇÃO

Caso o produto apresente problema no seu funcionamento, o fornecedor tem até 30 dias para resolver e entregar o bem em perfeitas condições. Se após esse prazo o problema não for resolvido, o consumidor pode escolher entre:

- a troca do produto;
- o abatimento no preço;
- o dinheiro de volta, atualizado monetariamente.

No caso de produtos essenciais ou de produtos que não sejam passíveis de reparo (ex. alimento estragado), o consumidor pode fazer uso dessas alternativas imediatamente.

Se o problema for de quantidade, além das alternativas anteriores, o consumidor pode solicitar a complementação do peso ou medida, até atingir aquela informada na oferta do produto.

Havendo problemas na prestação de um serviço, as opções do consumidor são as seguintes:

- reexecução do serviço, sem qualquer custo adicional;
- abatimento no preço;
- devolução imediata do valor pago.

## 8. GARANTIA

Todo produto e serviço possui garantia legal, obrigatória, podendo o consumidor reclamar de qualquer problema de qualidade ou segurança.

O fornecedor pode oferecer uma garantia de qualidade complementar à legal, conhecida como garantia contratual, que deve estar prevista em documento ou certificado em que estejam previstos o prazo da garantia, as condições e como utilizá-la.

## 9. PRAZOS PARA RECLAMAR

Para que o consumidor possa reclamar de qualquer problema com o produto ou serviço é importante que tenha sempre algum documento que comprove a relação de consumo, como, por exemplo, nota ou cupom fiscal, contrato ou comprovante de pagamento. O prazo para o consumidor reclamar é de:

- **30 dias** para produto ou serviço não durável (ex. alimentos, serviços de manicure, transporte público etc.).
- **90 dias** para produto ou serviço durável (ex. eletrodomésticos, móveis, serviço de ensino etc.).

Esses prazos são contados a partir do recebimento do produto ou do término do serviço. Quando o problema não é aparente ou evidente, os prazos começam a ser contados a partir do seu aparecimento.

## 10. COMPRAS FORA DO ESTABELECIMENTO COMERCIAL

O consumidor pode desistir da compra de um produto ou contratação de um serviço realizada fora do estabelecimento comercial (como internet, telefone) em até **7 dias** contados do recebimento do produto ou assinatura do contrato.

Nesse caso, deve receber todos os valores eventualmente pagos, inclusive as despesas com frete. A desistência deve ser formalizada pelos canais de atendimento do fornecedor, um dos quais deve ser o mesmo meio em que a contratação foi realizada.

## 11. PREVENÇÃO E TRATAMENTO DO SUPERENDIVIDAMENTO

O consumidor não pode sofrer assédio ou qualquer tipo de pressão para contratar crédito (empréstimo, crédito consignado, financiamento).

O consumidor de boa-fé tem o direito à renegociação de suas dívidas de consumo, para que consiga pagá-las sem comprometer o mínimo existencial, seu e de sua família. A renegociação poderá ocorrer por meio de órgãos administrativos, como o Procon, ou judiciários.

## 12. COBRANÇA DE DÍVIDA

O consumidor inadimplente não pode ser exposto a situações constrangedoras ou a ameaças. No caso de cobrança indevida, o valor pago indevidamente deve ser restituído ao consumidor em dobro, salvo se o fornecedor apresentar motivo justificado para o seu equívoco.

### ATENDIMENTO E REDES SOCIAIS



CONSULTAS E RECLAMAÇÕES, ACESSO AO SITE:  
**[www.procon.sp.gov.br](http://www.procon.sp.gov.br)**



**Ligue 151 (na Cidade de São Paulo)**  
De 2ª a 6ª, das 9h às 15h



Outros municípios: consulte a prefeitura de sua cidade ou o site do Procon-SP



**BLOG EDUCAPROCON:**  
**[educaproconsp.blogspot.com.br](http://educaproconsp.blogspot.com.br)**



**X:**  
**[@proconsocial](https://twitter.com/proconsocial)**



**YOUTUBE:**  
**[TV Procon-SP](https://www.youtube.com/TVProcon-SP)**



**[@proconsp](https://twitter.com/proconsp)**