

FUNDAÇÃO  
**PROCON**SP

**COD**

**DE BOLSO**

Código de Proteção e Defesa do Consumidor  
Lei 8.078/90 – texto adaptado

Os direitos  
do consumidor  
ao alcance  
das mãos.

## APRESENTAÇÃO

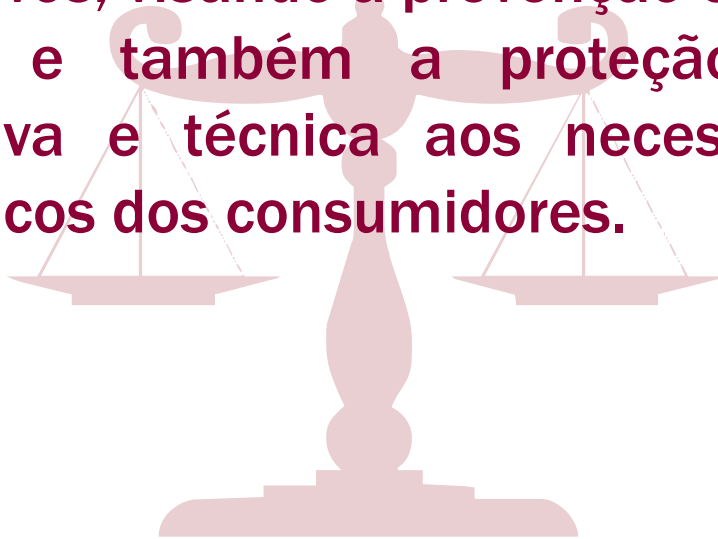
No ano em que o Código de Defesa do Consumidor completou 21 anos, publicamos este CDC de bolso com os temas mais consultados, em ordem alfabética. O texto foi elaborado a partir dos artigos da Lei, que são identificados na sequência.

Este é mais um instrumento para que você, consumidor, conheça e exerça seus direitos.

FUNDAÇÃO  
**PROCON**SP

# ACESSO À JUSTIÇA

O acesso à justiça, por meio de órgãos judiciais e administrativos, visando à prevenção ou reparação de danos, e também a proteção judiciária, administrativa e técnica aos necessitados são direitos básicos dos consumidores.



(art. 6º, VII)

# COBRANÇA DE DÍVIDAS

O fornecedor pode cobrar o devedor, mas não pode o expor ao ridículo nem lhe causar 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)

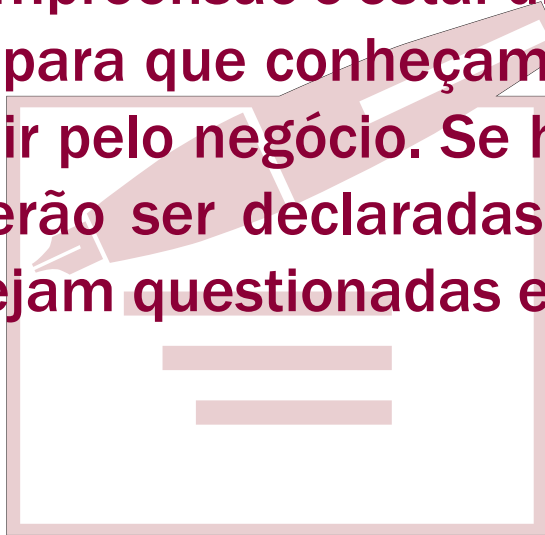
É toda pessoa física ou jurídica que compra ou utiliza produto ou serviço para uso próprio e também a coletividade de pessoas que, embora não seja possível determinar, estejam nas relações de consumo.



(arts. 2º e §único, 17, 29)

# CONTRATO

Deve ser escrito de forma simples e clara 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 de pleno direito, caso sejam questionadas em juízo.



(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 intenção, 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 aquisição ou do recebimento do produto, que deve ser devolvido. Nesse caso, o consumidor tem direito à devolução de qualquer valor ora pago.

7  
DIAS

(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 – é um direito básico dos consumidores.**



(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, por lei, tem garantia, independente de ser oferecida ou não pelo fornecedor. É a chamada “garantia legal”: 30 dias para produtos não duráveis e 90 dias para produtos duráveis.

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 deve 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)

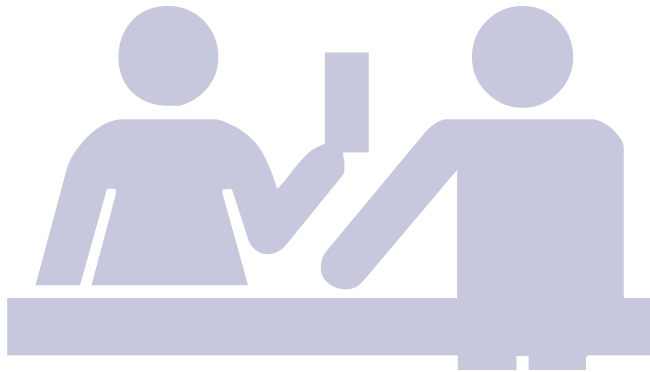
# ORÇAMENTO

O fornecedor de serviço é obrigado a entregar ao consumidor orçamento prévio, que, após aprovado, somente poderá ser alterado se ambas 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\* 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 RECLAMAR (vício\* oculto)

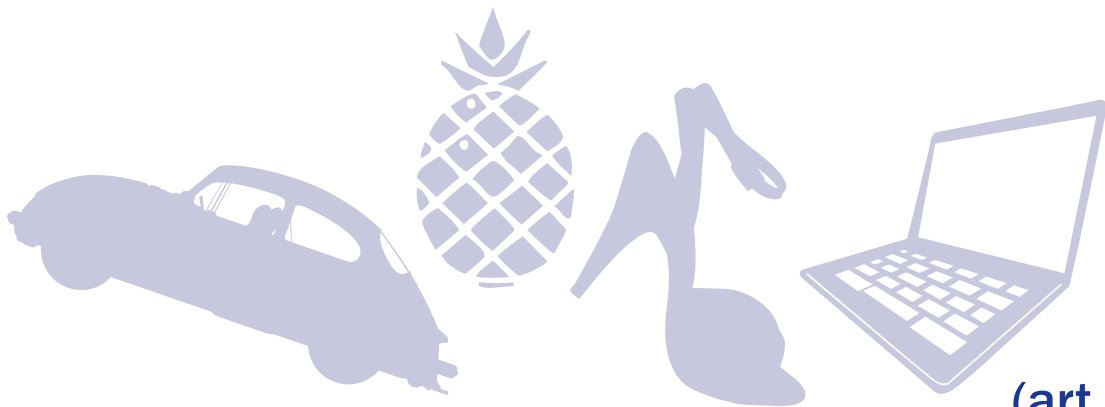
Quando um produto apresentar um vício\* difícil de ser percebido ou detectado, os prazos para reclamar serão os mesmos dos produtos com vício\* aparente, no entanto, só começam a contar quando o vício\* ficar evidente.

(art.26 §3º)

\*vício=defeito, dano, imperfeição

# 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 escolher e exigir:

- a troca do produto por outro igual, mas perfeito, ou;
- um desconto no preço, ou;
- 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:

- um desconto no preço, ou;
- a complementação do peso ou medida, ou;
- a substituição do produto por outro da mesma espécie, marca ou modelo.

(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 por meio de *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)

# 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:

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

(art.20)

\*vício=defeito, dano, imperfeição

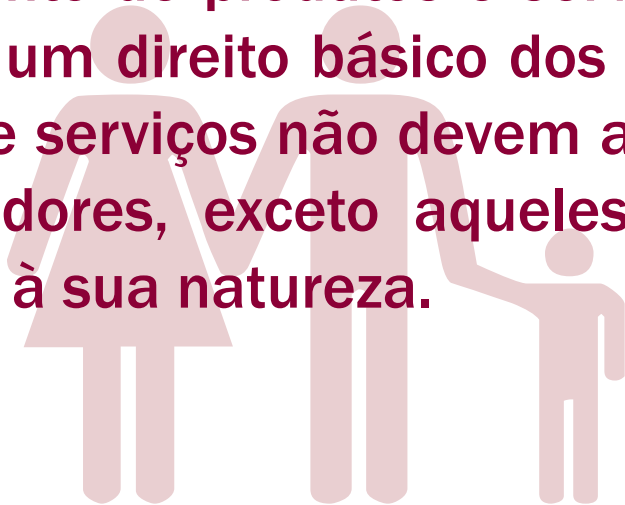
# TROCA DE PRODUTO

Se o fornecedor não solucionar o problema de um produto impróprio ou inadequado 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

Sua 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 POUPATEMPO**

---

**Itaquera: Av. do Contorno, 60 – Metrô Itaquera**

**Santo Amaro: Rua Amador Bueno, 229, 2º andar**

**Sé: Praça do Carmo s/nº**

---

**Aplicativo: disponível para android e IOS**

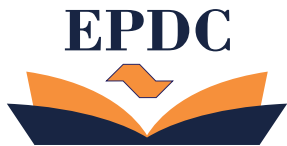
**Cartas: Caixa Postal 152 – Cep: 01031-970**

**Telefone: 151 (ligação tarifada)**

---

## **OUTROS MUNICÍPIOS**

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



FUNDAÇÃO  
**PROCON**SP



| Secretaria da Justiça e Cidadania