

## NOÇÕES BÁSICAS SOBRE Direitos do Consumidor

*No dia a dia da sociedade de consumo, mesmo sem perceber, são muitas as situações em que somos consumidores: ao utilizar os serviços de energia elétrica, fazer um telefonema, comprar o pãozinho na padaria, colocar combustível no veículo, andar de transporte coletivo etc.*

*A Lei 8.078, de 1990, conhecida como Código de Defesa do Consumidor, estabelece quais os direitos dos consumidores. Para exercer os nossos direitos e deveres e saber como reclamar quando nos sentirmos prejudicados, é importante conhecer a legislação.*



### DEFINIÇÕES

**Consumidor:** é qualquer pessoa, grupo de pessoas ou empresa que compra, contrata ou utiliza produtos e serviços, para uso próprio.

**Fornecedor:** é toda pessoa ou empresa pública ou privada que exerce com regularidade atividades de fabricação, construção, importação, comercialização ou de prestação de serviços no mercado de consumo.

**Produto:** é todo bem móvel (alimentos, eletrodomésticos etc.) ou imóvel (casa, terreno, lote etc.), material ou imaterial (programa de computador, por exemplo) disponibilizado no mercado de consumo.

**Serviço:** é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, incluindo os serviços públicos, bancários, financeiros, de crédito e de seguros.

## PROTEÇÃO À SAÚDE, À SEGURANÇA E À INFORMAÇÃO

Um direito básico estabelecido pelo Código de Defesa do Consumidor é a proteção da vida, da saúde e da segurança. O fornecedor deve garantir que os produtos e serviços que coloca no mercado de consumo sejam seguros.

Outro direito básico é a informação. Produtos e serviços devem ser oferecidos com informações corretas e claras, em língua portuguesa, sobre as suas características, quantidade, qualidade, composição (ingredientes), preço, garantia, prazo de validade, fabricante, origem e sobre eventuais riscos decorrentes de sua utilização. A apresentação dos produtos e serviços devem garantir todas as informações necessárias ao consumidor.

### OFERTA

A oferta é toda a informação divulgada pelo fornecedor com a finalidade de apresentar o seu produto ou serviço ao consumidor, por exemplo, publicidades veiculadas por TV, rádio, Internet, folhetos ou a simples exposição de um produto numa vitrine, entre outros.



Tudo que for prometido na oferta de produtos e serviços deverá ser cumprido, caso contrário, é direito do consumidor optar entre:

- exigir o cumprimento da oferta;
- escolher outro produto ou prestação de serviço equivalente;
- cancelar o contrato e ser reembolsado pelo que pagou, devidamente corrigido.

### PUBLICIDADE

Toda publicidade deve ser clara e apresentada de modo que o consumidor perceba imediatamente que se trata de uma oferta de produto ou serviço. O fornecedor deve manter as informações técnicas e científicas que comprovem que a mensagem é verdadeira. Tudo o que for anunciado deve ser cumprido.

O Código de Defesa do Consumidor proíbe publicidade enganosa ou abusiva.

**Publicidade enganosa** é a que contém informações falsas sobre o produto ou serviço, levando o consumidor a se enganar sobre suas características, quantidade, origem, preço e propriedades. Também é enganosa a publicidade que deixa de informar dados essenciais do produto ou serviço.

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

## PROTEÇÃO CONTRATUAL

Contrato é um acordo em que consumidor e fornecedor assumem direitos e obrigações entre si.

Os contratos escritos devem ser de fácil compreensão. É dever do fornecedor entregar o contrato para que o consumidor leia antes de assiná-lo e é importante que, após assiná-lo, o consumidor fique com uma via desse documento.

Qualquer cláusula do contrato que não respeite os direitos do consumidor e prejudique o justo equilíbrio entre direitos e obrigações são nulas. O consumidor tem o direito de ingressar com ação no Ministério Público solicitando a anulação.

## PROBLEMAS DE FABRICAÇÃO

Caso o produto apresente qualquer problema de qualidade, 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 poderá escolher entre:

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

Se o problema for de quantidade e não de qualidade, o consumidor pode optar entre uma das alternativas:

- abatimento proporcional do preço;
- complementação da quantidade ou medida até atingir aquela informada na oferta do produto;
- troca do produto por outro da mesma espécie;
- devolução dos valores pagos, atualizados monetariamente.

Havendo problemas na prestação do serviço, o consumidor poderá exigir uma das seguintes opções:

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

## 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 compra, como, por exemplo, nota ou cupom fiscal, sua via do contrato e comprovante de pagamento.

O prazo para o consumidor reclamar do problema é de:

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

Esses prazos serão 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.



## RISCO À SAÚDE E À SEGURANÇA

Há casos em que o fornecedor só descobre que seu produto apresenta defeitos que representam risco à saúde e à segurança do consumidor após tê-lo colocado à venda. Nessas situações, o fornecedor deve divulgar amplamente nos meios de comunicação todas as informações sobre o problema identificado e convocar todos os consumidores que compraram o bem para fazer o reparo, ou a troca, gratuitamente. É fundamental que o consumidor atenda essa chamada.

Esse procedimento é conhecido como Recall.

## COMPRAS FORA DO ESTABELECIMENTO COMERCIAL

O consumidor que comprar um produto ou contratar um serviço fora do estabelecimento comercial – como internet, telefone, caixa postal, entre outros – tem direito a se arrepender da compra ou da contratação no prazo de 7 dias, contados a partir do recebimento do produto ou da assinatura do contrato. Nesse caso, também tem direito à devolução de todos os valores eventualmente pagos. O consumidor deve formalizar a desistência e verificar o procedimento para a devolução do produto ao fornecedor.

## COBRANÇA DE DÍVIDA

O Código de Defesa do Consumidor determina que o consumidor inadimplente seja cobrado de forma adequada, sem ser submetido a situações constrangedoras ou a ameaças.

O consumidor cobrado indevidamente tem direito a receber em dobro os valores eventualmente pagos.

## Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor — Procon-SP

### Endereços e canais de atendimento



**ligue 151 (capital) — ligação tarifada — de 2ª a 6ª, das 8h às 17h**  
para orientações e consulta ao cadastro de reclamações fundamentadas



**por carta**  
caixa postal 152 - cep 01031-970



**atendimento pessoal — de 2ª a 6ª, das 7h às 19h — sábados, das 7h às 13h**

Itaquera	Santo Amaro	Sé
Av. do Contorno, 60	Rua Amador Bueno, 229, 2º andar	Praça do Carmo s/nº
Metrô Itaquera	Mais Shopping	Metrô Sé



**outros municípios**  
consulte a prefeitura de sua cidade ou o site do Procon-SP



**núcleos regionais — fiscalização, cursos, pesquisas, palestras e suporte aos Procons municipais**

Bauru — Campinas — Presidente Prudente — Ribeirão Preto — Santos — São José do Rio Preto — São José dos Campos — Sorocaba



**ouvidoria 0800 377 6266 — críticas, elogios e sugestões ao Procon-SP**  
Rua Barra Funda, 930 — Barra Funda — 01152 000 — São Paulo — SP  
[www.ouvidoria.sp.gov.br](http://www.ouvidoria.sp.gov.br)



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



facebook  
[proconsp](https://www.facebook.com/proconsp)



instagram  
[@proconsp](https://www.instagram.com/proconsp)



twitter  
[@proconspoficial](https://twitter.com/proconspoficial)



YouTube  
TV Procon-SP



blog  
[educaproconsp.blogspot.com.br](http://educaproconsp.blogspot.com.br)



aplicativo  
disponível para android e iOS