

N

CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Guia Prático para o Professor



SAIBA ONDE RECORRER



Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON/SP

Coordenação

Maria Cecília de A.V.G.Thomazelli

Elaboração de Texto

Edila Marta Moquedace Araújo

Colaboração Técnica

Marta Moneo

Revisão

Elisete Rodrigues Miyasaki

Diagramação

*Luiz Felipe Nogueira
Otávio Augusto Ayrosa Pellegrini*

Ilustração

Maudy Tadeu Pedrão

TODOS OS DIREITOS RESERVADOS - É proibida a reprodução total ou parcial, de qualquer forma ou por qualquer meio, salvo com autorização por escrito da Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON/SP.



SECRETARIA DA JUSTIÇA E
DA DEFESA DA CIDADANIA



GOVERNO DO ESTADO DE
SÃO PAULO
RESPEITO POR VOCÊ

ATENDIMENTO A CONSULTAS E RECLAMAÇÕES

2ª a 6ª, das 7h00 às 19h00 - Sábados, das 7h00 às 13h00.

Poupatempo Itaquera

Av. do Contorno, 60 – Metrô Itaquera

Poupatempo Santo Amaro

Rua Amador Bueno, 176/258

Poupatempo Sé

Rua do Carmo s/ nº

ATENDIMENTO ELETRÔNICO

Visite o Site do PROCON: www.procon.sp.gov.br/
(Apenas para consultas - não recebe reclamações)

OUTROS ATENDIMENTOS

Cartas: Caixa Postal 3050

Cep: 01061-970 - São Paulo/SP

Fax: (0xx11) 3824-0717 - 2ª a 6ª, das 10h00 às 16h00

Telefone: 1512 - 2ª a 6ª, das 8h00 às 17h00

IPEM - Instituto de Pesos e Medidas do Estado de São Paulo

Ouvidoria: R. Santa Cruz, 1922, V. Gumercindo

Cep: 04122-002 - São Paulo/SP

E-mail: ouvidor-ipem@ipem.sp.gov.br

Telefone: 0800-130522 (ligação gratuita)

Fax: (0xx11) 5085-2621/2622

CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR
Guia Prático para o Professor

Edição



APRESENTAÇÃO

A história se faz a cada dia. Sua construção é resultado da atuação de homens e mulheres que têm, como desafio, a transformação a sociedade.

A trajetória da defesa do consumidor tem, por meio da Fundação Procon–SP, órgão vinculado à Secretaria de Justiça e da Defesa da Cidadania, papel decisivo na construção de uma sociedade mais justa e equilibrada.

Ao buscar harmonização, equilíbrio e segurança nas relações de consumo, informando e orientando consumidores e fornecedores sobre seus direitos e obrigações, e sobre como preservá-los, a Fundação Procon-SP vem tecendo e consolidando uma consciência crítica e social que extrapola os direitos básicos de consumo e que, hoje, confunde-se com os direitos universais da pessoa humana.

Procon é sinônimo de cidadania.

*A elaboração do **Guia Prático para o Professor** é mais um exemplo concreto da atuação deste órgão no sentido de capacitar crianças e adolescentes como cidadãos/consumidores conscientes de seus direitos e obrigações.*

Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania

CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

GUIA PRÁTICO PARA O PROFESSOR

É imprescindível eliminar a distância entre o texto da lei e o efetivo reconhecimento do direito nas relações cotidianas. Este processo, extremamente importante para formação de cidadãos conscientes de seus direitos e deveres frente a comunidade, é uma das tarefas essenciais da Educação. A escola é, certamente, o melhor de todos os foros para a eliminação desta lacuna.

É neste contexto que a Educação para o Consumo se insere nos currículos escolares. Como uma necessidade à formação de uma cidadania mais democrática e participativa; e, como um processo educativo permanente de desenvolvimento do indivíduo no conjunto de suas potencialidades, promovendo uma maior interação entre escola e sociedade.

FUNDAÇÃO PROCON-SP

ÍNDICE

- *COMO UTILIZAR O GUIA* 9
- *CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR* 11
- *QUEM SÃO OS CONSUMIDORES?* 12
- *QUEM SÃO OS FORNECEDORES?* 14
- *O QUE É PRODUTO?* 16
- *O QUE É SERVIÇO?* 17
- *A IMPORTÂNCIA DOS PRINCÍPIOS NA DEFESA DO CONSUMIDOR* 18
- *OS DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR* 20
- *EDUCAÇÃO PARA O CONSUMO, LIBERDADE DE ESCOLHA E IGUALDADE NAS CONTRATAÇÕES* 23
- *DIREITO À INFORMAÇÃO* 24
- *PROTEÇÃO CONTRA A PUBLICIDADE ENGANOSA E ABUSIVA* 26
- *DA COBRANÇA DE DÍVIDAS* 28
- *DOS BANCOS DE DADOS E CADASTRO DE CONSUMIDORES* 29
- *PROTEÇÃO CONTRATUAL* 31
- *CONTRATO DE ADESÃO* 33
- *INDENIZAÇÃO, ACESSO À JUSTIÇA E FACILITAÇÃO DE DEFESA DOS DIREITOS* 34
- *OS PRAZOS PARA RECLAMAR* 36
- *SERVIÇOS PÚBLICOS COM QUALIDADE E EFICIÊNCIA* 38
- *GARANTIR OS SEUS DIREITOS* 39
- *APLICANDO O CÓDIGO NO DIA A DIA* 40
- *A GARANTIA QUE O CONSUMIDOR ADQUIRE OU UTILIZA* 41
- *VOCÊ NÃO DEVE COMPRAR:* 42
- *VOCÊ NÃO DEVE CONTRATAR:* 42
- *LEMBRE-SE: É ABUSIVO E, PORTANTO, PROIBIDO* 43
- *RECLAMAÇÕES: SAIBA QUANDO, COMO E ONDE RECLAMAR* 46

COMO UTILIZAR O GUIA

Este Guia foi elaborado visando auxiliar os profissionais da área de Educação a conhecerem o texto da lei, familiarizando-se com o conteúdo normativo do principal instrumento de proteção ao consumidor: o CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR.

A apresentação é feita por um sistema de folhas contendo texto e imagens. Cada uma delas é composta de pequenas unidades informativas encabeçadas pelo título, seguido do texto principal e de exemplos concretos; em tamanho menor, poderá constar o texto da lei (na íntegra) ou a menção de demais artigos correlatos.

O Guia pode ser ampliado periodicamente por meio de textos adicionais. Tal ampliação se dará mediante solicitação, ocorrendo alterações normativas, adição de regulamentos e normas técnicas que possam vir a ser inseridas no Sistema de Defesa do Consumidor, bem como complementações de informações ou posicionamentos jurídicos dos órgãos de defesa do consumidor nas questões relativas a consumo.

Os textos são numerados para facilitar ao usuário a utilização do guia - que faz parte integral do material didático.

O sistema editorial adotado tem como objetivo facilitar para o professor o acesso às principais questões regulamentadas pelo Código de Defesa do Consumidor, de modo a torná-lo uma valiosa fonte de informações na abordagem de temas relativos à Educação para o Consumo.

CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

*O QUE REGULA A LEI?
A QUEM OBRIGA?
A QUEM PROTEGE?*

O Código de Defesa do Consumidor é uma Lei Federal que vigora desde 11 de março de 1991. LEI nº 8.078 de 11 de setembro de 1990.

Ela regulamenta como podem dar-se as relações de consumo em todo território nacional, estabelecendo direitos e obrigações para consumidores e fornecedores.



Tem como fundamento um preceito constitucional que determina ser um direito do cidadão a sua defesa enquanto consumidor.

A Constituição Brasileira de 1988 determinou, ainda, que o Congresso Nacional elaborasse um Código de Defesa do Consumidor para garantir, na forma da lei, como seriam defendidos os interesses dos consumidores e fornecer-lhes os meios necessários para a prevenção e reparação de danos que pudessem lhes ocorrer nas relações de consumo.

É uma lei de ordem pública e de interesse social. O que significa dizer que sua aplicação é obrigatória para todos, não sendo permitido que as partes possam entrar em acordo alterando qualquer uma das suas disposições. Isto porque é de interesse de toda a sociedade que as normas de conduta fixadas no texto legal sejam cumpridas, dada a importância que a harmonia nas relações de consumo possui para a organização social.

Artigo 1º - O presente código estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social, nos termos dos arts. 5º, inciso XXXII, 170, inciso V, da Constituição Federal e Art. 48º de suas Disposições Transitórias.

QUEM SÃO OS CONSUMIDORES?

Todos somos consumidores e esta será uma condição a qual estaremos sujeitos ao longo de nossas vidas. Os serviços e produtos colocados à nossa disposição, no mundo moderno, são inúmeros e variáveis e sua aquisição ou utilização independem, em muitos casos, das nossas circunstâncias pessoais. Todos necessitamos de alimentos para nos nutrir, cuidados para a preservação e manutenção da saúde, transportes, roupas, moradia, etc.

Contudo, é importante saber quem são os consumidores para o Código de Defesa do Consumidor, isto porque a noção de consumo é muito ampla e nem sempre poderá ser adequada aos interesses protegidos pela Lei.

Consumidor, nos termos do Código de Defesa do Consumidor, é:

- * a pessoa física (homem, mulher, criança);
- * a pessoa jurídica (associações, sociedades, empresas);
- * grupos de pessoas físicas ou jurídicas que façam parte da relação de consumo...

...desde que adquiram ou utilizem produtos e serviços para seu próprio consumo.



- * todas as vítimas de um acidente de consumo, independentemente de terem ou não adquirido o produto ou contratado o serviço;
- * todas as pessoas expostas a práticas comerciais abusivas.

EXEMPLIFICANDO

* **É consumidor:**

quem compra um litro de leite para beber; quem adquire um livro para ler; alguém que viaje de avião; quem almoça em restaurante; aquele que lava roupa na lavanderia; quem utiliza os serviços de água, luz e telefone, etc.; qualquer pessoa que sofra uma queimadura por conta de um defeito de fabricação de um forno de microondas, fogão, etc; qualquer pessoa que possa vir a assistir uma publicidade enganosa; alguém impedido, sem justa causa, de comprar a quantidade de produto de que necessita em uma loja, padaria, etc.

* **Não é consumidor quem adquire qualquer produto ou utiliza qualquer serviço para produzir outros bens ou serviços:**

o dono da padaria que compra o leite para comercializar; a livraria que adquire o livro para colocá-lo à venda; a empresa que compra uma máquina têxtil para a confecção de tecidos; a locadora de vídeo que adquire fitas para alugá-las a outros consumidores, etc.

Artigo 2º - Consumidor é toda pessoa física e jurídica que adquire ou utiliza produtos ou serviços como destinatário final.

Parágrafo único - Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

QUEM SÃO OS FORNECEDORES?

Todos aqueles responsáveis pela colocação habitual de produtos e serviços no mercado de consumo para atendimento das necessidades dos consumidores, por meio do desempenho de uma atividade produtiva, industrial, comercial, mercantil ou civil, são fornecedores para o Código de Defesa do Consumidor.

O desempenho de determinadas atividades é o que caracteriza os fornecedores nas relações jurídicas de consumo, independentemente de que estes sejam pessoas físicas ou jurídicas, públicas ou privadas, nacionais ou estrangeiras, ou, até mesmo, sociedades não dotadas de personalidade jurídica.

É importante ressaltar que a lei estabelece quais as atividades que definem o fornecedor; isto porque nem toda atividade interessa à lei de proteção ao consumidor - somente aquelas localizadas no mercado de consumo e expressas no texto legal.

Fornecedor, nos termos do Código de Defesa do Consumidor, é:

- * a pessoa física ou pessoas físicas;
- * as empresas, públicas ou privadas, nacionais ou estrangeiras...

...que produzem, montam, constroem, transformam, importam, exportam, distribuem ou vendem produtos e serviços.

EXEMPLIFICANDO

* É fornecedor:

a loja que vende os brinquedos que o consumidor compra; 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 e da tevê; a concessionária dos serviços públicos de luz, água e telefone, etc.



* Não é fornecedor:

a pessoa física que vende seu carro ou qualquer outro produto; 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 aquele forneça equipamentos (luvas, capacetes, ferramentas) para que o empregado desempenhe suas funções, etc.



Artigo 3º - Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

O QUE É PRODUTO?

É qualquer objeto de interesse, que tenha valor econômico, destinado a satisfazer uma necessidade do adquirente como destinatário final, ou seja: é qualquer bem móvel ou imóvel, material ou imaterial, localizado no mercado de consumo.

EXEMPLOS:

- * Bens Móveis - carro, eletrodomésticos, sofá, etc;
- * Bens Imóveis - apartamento, terreno, casa, etc;
- * Bens Imateriais - programas de computadores, conteúdo literário, publicidade, etc.



O QUE É SERVIÇO?

É qualquer trabalho prestado, pago, inclusive serviços públicos, bancários, financeiros, de créditos e de seguros.

EXEMPLOS:

- * consertos de aparelhos eletrodomésticos, eletroeletrônicos, etc;
- * fornecimento de luz, água, gás;
- * serviços de assistência médica, odontológica;
- * cobrança bancária, fornecimento de crédito, conta corrente, etc;
- * corte de cabelo, serviços de costura, pedreiro, marceneiro, etc;
- * contratação de seguro.

A natureza gratuita do serviço prestado o exclui da lei de proteção do consumidor; do mesmo modo, as relações trabalhistas não são abrangidas pela lei de proteção ao consumidor.

Atenção! A lei distingue consumidor de contribuinte.

Os serviços públicos inseridos no Código de Defesa do Consumidor são, tão somente, aqueles prestados pelas concessionárias mediante o pagamento de uma tarifa (preço). Os demais serviços prestados pelo Estado aos cidadãos por meio da cobrança de tributos, taxas, etc. não são objeto das relações de consumo.

Artigo 3º- § 1º- Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.

§ 2º - Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.

A IMPORTÂNCIA DOS PRINCÍPIOS NA DEFESA DO CONSUMIDOR

Toda lei estabelece padrões de conduta que possam propiciar a harmonia das relações entre os indivíduos, quando seus interesses forem conflitantes. Tais padrões são estabelecidos com base em alguns princípios jurídicos, morais e técnicos - que são importantes para determinado grupo social.

O Código de Defesa do Consumidor, por sua vez, estabelece regras de conduta, visando o atendimento das necessidades básicas dos consumidores. Estas regras também têm como pressupostos alguns princípios, que fazem parte de um sistema cuja finalidade é manter em equilíbrio e harmonia as relações de consumo.



Os princípios básicos do Código de Defesa do Consumidor que devem ser sempre considerados são:

- * o reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor;
- * o respeito à dignidade, saúde, segurança e aos interesses econômicos do consumidor;
- * a melhoria da qualidade de vida, através da harmonia nas relações de consumo;

- * o equilíbrio entre as relações comerciais;
- * 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 de abusos e a melhoria dos serviços públicos.

Estes princípios, estabelecidos no artigo 4º do CDC, traduzem-se de maneira direta no estabelecimento dos direitos dos consumidores, sua consequente proteção, e embasam todos os dispositivos do Código de Defesa do Consumidor.

OS DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR

O Código de Defesa do Consumidor enumera os direitos básicos do consumidor. É importante ressaltar que o fato de uma lei estabelecer direitos tem pouca eficácia se eles não são exercidos pelos cidadãos na sua prática diária.

Se aceitamos sem discutir ou reclamar sobre 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 desrespeitando nossos direitos; renunciando à defesa de nossos interesses. Conhecer os direitos estabelecidos em lei e exercitá-los é ser efetivamente um cidadão.

Artigo 6º - São direitos básicos do consumidor:

I - a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;

II - a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações;

III - 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;

IV - a proteção contra publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

V - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas;

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

VII - o acesso aos órgãos judiciários e administrativos, com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção jurídica, administrativa e técnica aos necessitados;

VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do Juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;

IX - (vetado)

X - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

A renúncia prévia dos direitos de consumidor é nula, da mesma forma que a renúncia dos direitos de cidadania. São direitos indisponíveis.

Exerça-os!

CONHECENDO SEUS DIREITOS

PROTEÇÃO À SAÚDE E À SEGURANÇA

O primeiro direito fundamental que tem o consumidor é contra produtos ou serviços perigosos ou nocivos. O Código de Defesa do Consumidor estabelece um princípio de caráter geral: todo produto ou serviço colocado no mercado de consumo não deve apresentar risco algum para a saúde e segurança dos consumidores.

Existem, contudo, produtos perigosos por natureza, como inseticidas, álcool, agrotóxicos, medicamentos, etc; apesar de perigosos, estes produtos são necessários para o consumidor em maior ou menor escala. A lei determina, portanto, que devem estar impressas na embalagem desses produtos todas as informações necessárias sobre seu uso, composição, características, periculosidade (vide “Direito à Informação”).

RECALL

Pode ocorrer também que, durante o processo que vai desde o fabricante até o consumidor, surjam novas circunstâncias que motivem a aparição de riscos. Se depois que o produto for colocado à venda o fornecedor tiver conhecimento de seu perigo, deverá comunicar tal fato, imediatamente, às autoridades competentes e aos consumidores, por meio de anúncios publicitários em rádios, tevês, jornais, etc.

O direito do consumidor de não ser exposto a perigos que atinjam sua integridade física implica no dever do fornecedor de não colocar e/ou retirar do mercado produtos e serviços que possam representar riscos, além do pagamento de indenização por danos efetivos que possam já ter ocorrido.

- * um botijão de gás é um produto que oferece riscos, se não for utilizado de maneira correta;
- * um remédio (antibiótico) pode causar sérios danos à saúde quando tomado sem prescrição médica, ou se armazenado inadequadamente.



Artigo 8º - Os produtos e serviços colocados no mercado de consumo não acarretarão risco à saúde ou segurança dos consumidores, exceto os considerados normais e previsíveis em decorrência de sua natureza e fruição, obrigando-se os fornecedores, em qualquer hipótese, a dar as informações necessárias e adequadas a seu respeito.

Parágrafo único - Em se tratando de produto industrial, ao fabricante cabe prestar as informações as que se refere este artigo, através de impressos apropriados que devam acompanhar o produto.

Artigo 10 - O fornecedor não poderá colocar no mercado de consumo produto ou serviço que sabe ou deveria saber apresentar alto grau de nocividade ou periculosidade à saúde ou segurança.

§ 1º - O fornecedor de produtos e serviços que, posteriormente à sua introdução no mercado de consumo, tiver conhecimento da periculosidade que apresentem, deverá comunicar o fato imediatamente às autoridades competentes e aos consumidores, mediante anúncios publicitários.

EDUCAÇÃO PARA O CONSUMO, LIBERDADE DE ESCOLHA E IGUALDADE NAS CONTRATAÇÕES

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

A educação para o consumo desempenha um papel importante para que o exercício destes direitos possa ser efetivo a um número cada vez maior de consumidores.

A liberdade de escolha e a igualdade nas contratações só acontecem, de fato, quando possuímos o conhecimento necessário, os dados essenciais a respeito das opções que estão sendo ofertadas.

A educação para o consumo promove o conhecimento necessário à formação de consumidores conscientes, com capacidade de escolha e aptos a defender seus direitos; prepara para o consumo consciente de produtos e serviços, o que resultará em melhor qualidade de vida para todos.

O Código de Defesa do Consumidor estabelece como princípio normativo:

Artigo 4º - inciso IV - educação e informação de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo.

Os órgãos públicos de proteção e orientação ao consumidor, visando proteger de forma mais efetiva aos consumidores, são responsáveis pela promoção de debates, simpósios sobre os direitos dos consumidores, pesquisas de mercados, edição de livretos e cartilhas, entrevistas, eventos, com a finalidade de orientar preventivamente.



DIREITO À INFORMAÇÃO

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

É um direito do consumidor ser informado a respeito dos dados indispensáveis sobre produtos ou serviços, para que possa decidir conscientemente sobre o que adquire ou utiliza.

Tais informações devem estar à disposição de forma direta e imediata. Portanto, devem ser:

- * corretas (verdadeiras)
- * claras (de fácil entendimento)
- * precisas (necessárias, úteis, concisas)
- * ostensivas (de fácil percepção)
- * em língua portuguesa

sobre:

- características (o que é)
- qualidades (o que faz)
- composição (como é feito, do que é feito)
- preço (quanto custa, formas de pagamento, taxas de juros)

O Código estabelece que cabe ao fornecedor o dever de informar ao consumidor a respeito destes ou quaisquer outros dados que se façam necessários sobre seu produto ou serviço. Esta obrigação vale tanto para os produtos nacionais como para os importados.

Artigo 9º - O fornecedor de produtos e serviços potencialmente nocivos ou perigosos à saúde ou segurança deverá 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 31 - A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidade, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores.

Artigo 33 - Em caso de oferta ou venda por telefone ou reembolso postal, deve constar o nome do fabricante e endereço na embalagem, publicidade e em todos os impressos utilizados na transação comercial.

Artigo 34 - O fornecedor do produto ou serviço é solidariamente responsável pelos atos de seus prepostos ou representantes autônomos.

Atenção! É importante saber que quando o consumidor compra um produto nacional ou importado (por exemplo, um eletro- doméstico) o fabricante ou importador deve garantir a oferta de componentes e peças de reposição enquanto não cessar a fabricação ou importação do produto e por um determinado prazo depois que estas deixarem de ocorrer.



PROTEÇÃO CONTRA A PUBLICIDADE ENGANOSA E ABUSIVA

Uma das definições muito usada para caracterizar e conceituar a sociedade moderna é a de que se trata de uma sociedade de consumo.

Este traço marcante da sociedade contemporânea decorre da produção em massa de bens e serviços colocados no mercado e ofertados aos consumidores das mais diversas maneiras.

A variedade de produtos e serviços colocados no mercado de consumo cria a necessidade - para cada fornecedor - de divulgar seu produto ou serviço de forma a abranger o maior número de pessoas possível, garantindo deste modo sua atividade produtiva.

Certamente que a publicidade é o meio mais eficaz de obter êxito na tarefa de divulgação de qualquer tipo de produto ou serviço.

A publicidade é uma técnica de comunicação que faz parte da vida cotidiana. Serve para dar a conhecer produtos e serviços, induzir ao consumo, influenciando decisões no momento de consumir.

Por isso o Código de Defesa do Consumidor regula esta modalidade de oferta, estabelecendo que:

- * a publicidade não poderá ser enganosa ou abusiva;
- * deverá ser sempre clara para que o consumidor possa identificá-la facilmente enquanto tal;
- * o fornecedor deverá sempre que necessário provar que ela é fiel à realidade;
- * o fornecedor será obrigado a divulgar mensagem publicitária (contra propaganda) esclarecendo corretamente o consumidor, quando incorrer na prática de publicidade enganosa ou abusiva.

A publicidade é enganosa quando contém informações falsas sobre produto ou serviço, quanto a:

- * características; quantidade; origem; preço; propriedades; ou, quando omitir dados essenciais.

A publicidade será abusiva quando:

- * gerar discriminação; provocar violência; explorar o medo e a superstição; aproveitar da falta de experiência da criança; desrespeitar valores ambientais; induzir a um comportamento prejudicial à saúde e à segurança.

O consumidor tem um direito de não ser enganado por práticas comerciais abusivas, na oferta ou publicidade dos produtos e serviços colocados no mercado.

Tudo que for anunciado deve ser cumprido. As informações constantes dos informes publicitários fazem parte do contrato.

Artigo 36 - A publicidade deve ser veiculada de tal forma que o consumidor, fácil e imediatamente, a identifique como tal.

Artigo 37 - É proibida toda publicidade enganosa ou abusiva.

Artigo 38 - O ônus da prova da veracidade e correção da informação ou comunicação publicitária cabe a quem as patrocina.

DA COBRANÇA DE DÍVIDAS

O Código de Defesa do Consumidor não impede a cobrança de dívidas. O consumidor que não paga tem que ser cobrado. Contudo, existe forma correta de fazê-lo, mesmo quando se trata de uma cobrança extra judicial.

A lei não protege o consumidor que não quita suas dívidas. Na verdade, trata-se de estabelecer um limite para que não ocorram abusos de direito por parte do credor.

Desta forma, o Código de Defesa do Consumidor não permite que o fornecedor faça escândalos na porta da casa e no local de trabalho do consumidor ou tenha qualquer outra atitude que exponha o consumidor ao ridículo.

A cobrança de dívidas é uma atividade legítima; o que se pune é o excesso.

Pode ocorrer, também, do consumidor ser cobrado de quantia indevida. Quando isto acontecer o Código de Defesa do Consumidor garante seus direitos estabelecendo que o fornecedor deverá restituir o valor cobrado indevidamente a maior, em dobro.



Artigo 42 - Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.

Parágrafo único - O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável.

DOS BANCOS DE DADOS E CADASTRO DE CONSUMIDORES

Cadastro de consumidores. O que é isto?

Normalmente quando o consumidor, por exemplo, aluga uma casa ou compra a prazo, preenche fichas com seus dados pessoais. Essas fichas formam um cadastro.

As informações não podem ser utilizadas para outras finalidades não autorizadas pelo consumidor.

O Código de Defesa do Consumidor assegura:

- o direito de retificação 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 quanto a abertura de ficha cadastral, se esta não foi solicitada pelo consumidor.

Existe cadastro de fornecedores?

O Código de Defesa do Consumidor determina que órgãos públicos de defesa do consumidor façam uma listagem de reclamações fundamentadas contra fornecedores.

Esta listagem poderá ser consultada a qualquer momento pelos interessados, que poderão saber, inclusive, se o fornecedor atende ou não a reclamação.

De acordo com o Código, a publicação da lista deve ser anual.

Artigo 43 - O consumidor, sem prejuízo do disposto no art. 86, terá acesso às informações existentes em cadastro, fichas, registros e dados pessoais e de consumo arquivados sobre ele, bem como sobre as suas respectivas fontes.

§ 1º - Os cadastros e dados de consumidores devem ser objetivos, claros, verdadeiros e em linguagem de fácil compreensão, não podendo conter informações negativas referentes a período superior a cinco anos.

§ 2º - A abertura de cadastro, ficha, registro e dados pessoais e de consumo deverá ser comunicada por escrito ao consumidor, quando não solicitada por ele.

§ 3º - O consumidor, sempre que encontrar inexatidão nos seus dados e cadastros, poderá exigir sua imediata correção, devendo o arquivista, no prazo de cinco dias úteis, comunicar a alteração aos eventuais destinatários das informações incorretas.

§ 4º - Os bancos de dados e cadastros relativos a consumidores, os serviços de proteção ao crédito e congêneres são considerados entidades de caráter público.

§ 5º - Consumada a prescrição relativa à cobrança de débitos do consumidor, não serão fornecidas, pelos respectivos Sistemas de Proteção ao Crédito, quaisquer informações que possam impedir ou dificultar novo acesso ao crédito junto aos fornecedores.

Artigo 44 - Os órgãos públicos de defesa do consumidor manterão cadastros atualizados de reclamações fundamentadas contra fornecedores de produtos e serviços, devendo divulgá-lo pública e anualmente. A divulgação indicará se a reclamação foi atendida ou não pelo fornecedor.

§ 1º - É facultado o acesso às informações lá constantes para orientação e consulta por qualquer interessado.

§ 2º - Aplicam-se a este artigo, no que couber, as mesmas regras enunciadas no artigo anterior e as do parágrafo único do art.22 deste código.

PROTEÇÃO CONTRATUAL

Contrato: um acordo de vontades entre pessoas assumindo, adquirindo, transferindo, extinguindo direitos e obrigações.

Ao contratar, o consumidor estabelece, de comum acordo com alguém, as condições em que isto se realizará, o que ocorrerá no caso de cada um não cumprir com o estabelecido, e, outras questões que achar importante para execução daquele negócio. São as chamadas cláusulas contratuais. As partes têm liberdade para escolher as condições que acharem mais adequadas e estão em situação de igualdade para determinar as que lhes são mais vantajosas. Existem vantagens para ambas as partes e os interesses de cada um estão assegurados. Há um equilíbrio, uma harmonia contratual.

Porém, na prática, nem sempre ocorre assim. Pode acontecer que o consumidor não conheça o significado das palavras que estão sendo utilizadas, não saiba que aquelas condições estipuladas lhe são extremamente desfavoráveis, que está sendo lesado nos seus direitos de consumidor (por exemplo: ao contratar se obrigando a não reclamar por não terem cumprido com o prometido).

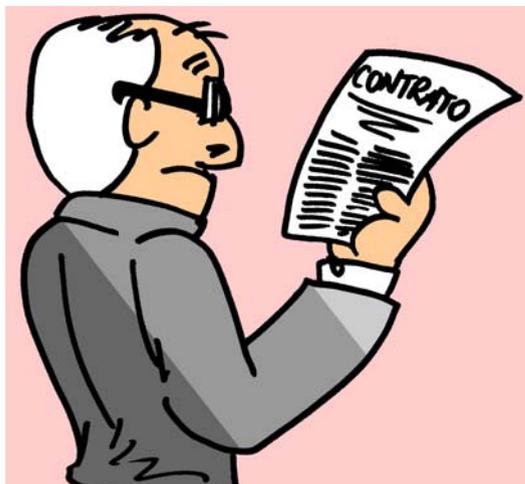
O Código de Defesa do Consumidor garante o equilíbrio dos direitos e obrigações na assinatura de qualquer tipo de contrato de consumo, estabelecendo que:

Artigo 46 - 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 os respectivos instrumentos forem redigidos de modo a dificultar a compreensão de seu sentido e alcance.

Artigo 47 - As cláusulas contratuais serão interpretadas de maneira mais favorável ao consumidor.

Assim, não são permitidas cláusulas dentre outras que:

- a) diminuam a responsabilidade do fornecedor, no caso de dano ao consumidor;
- b) proíbam o consumidor de devolver o produto ou reaver a quantia já paga, em função de um produto ou serviço defeituoso;
- c) transfiram obrigações para outras pessoas além do fornecedor e do consumidor ou imponham representante para concluir ou realizar outros negócios pelo consumidor;
- d) coloquem o consumidor em desvantagem exagerada;
- e) estabeleçam a obrigatoriedade de somente o consumidor apresentar provas no processo judicial;
- f) 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;
- g) autorizem o fornecedor a alterar o preço;
- h) possibilitem ao fornecedor a modificação de qualquer parte do contrato, sem autorização do consumidor;
- i) estabeleçam a perda de prestações já pagas por descumprimento de alguma obrigação do consumidor, quando já estiver prevista a retomada do produto.



São as chamadas cláusulas abusivas, que o Código de Defesa do Consumidor determina serem nulas de pleno direito.

CONTRATO DE ADESÃO

Nem sempre o contrato é elaborado de comum acordo e escrito pelas partes. Quando uma das partes apresenta à outra um contrato já elaborado e impresso para assinar, diz-se que a contratação entre ambas se dá por adesão.

Este tipo de contrato, chamado de contrato de adesão, é definido no Código de Defesa do Consumidor como aquele cujas cláusulas foram estabelecidas de forma unilateral, ou pelo poder público ou pelo fornecedor de produtos e serviços, sem que o consumidor possa discutir e/ou alterar significativamente as condições que lhe estão sendo apresentadas.

Exemplos de contratos de adesão:

- * contratos bancários;
- * contratos de seguros;
- * de planos de saúde;
- * de consórcios, etc.

O Código de Defesa do Consumidor determina que os contratos de adesão, além de estarem proibidos de conter cláusulas abusivas, devem obedecer às seguintes regras:

- * letras em tamanho de fácil leitura;
- * linguagem simples;
- * destaque nas cláusulas que limitem os direitos do consumidor.

Fique atento! Limitação de direitos não significa que tais contratos possam conter condições que desrespeitem os seus direitos ou sejam abusivas.

Exemplo de cláusula limitativa de direitos em um contrato:

- * o não pagamento de parcela resultará na interrupção do fornecimento do serviço contratado ou retomada do produto.

Artigo 54 - Contrato de adesão é aquele cujas cláusulas tenham sido aprovadas pela autoridade competente ou estabelecidas unilateralmente pelo fornecedor de produtos ou serviços, sem que o consumidor possa discutir ou modificar substancialmente seu conteúdo.

§ 3º - Os contratos de adesão escritos serão redigidos em termos claros e com caracteres ostensivos e legíveis, de modo a facilitar sua compreensão pelo consumidor.

§ 4º - As cláusulas que implicarem limitação de direito do consumidor deverão ser redigidas com destaque, permitindo sua imediata e fácil compreensão.

INDENIZAÇÃO, ACESSO À JUSTIÇA E FACILITAÇÃO DE DEFESA DOS DIREITOS

Os direitos estabelecidos no Código de Defesa do Consumidor devem ser respeitados por todos, consumidores e fornecedores. Pode ocorrer, contudo, que um ou outro fornecedor, de uma forma ou de outra, não cumpra com as obrigações determinadas pela lei no fornecimento de produtos e serviços, fazendo com que o consumidor acabe por sofrer um dano patrimonial, moral.

Nestas situações é importante saber que, quando seus direitos não forem respeitados, o consumidor pode responsabilizar o fornecedor pelos danos causados e exigir reparação; isto é, recuperar o que perdeu por causa da situação e/ou restabelecer as condições

que possuía antes de ocorrer o dano. Pode ser pleiteado, ainda, perdas e danos.

Conheça as regras que determinam a responsabilidade dos fornecedores no Código de Defesa do Consumidor e as suas opções enquanto consumidor, para obter a reparação quando for lesado nos seus direitos.

Saiba que:

sempre que o produto ou um serviço causar um acidente de consumo o responsável será:

- * o fabricante ou produtor;
- * o construtor;
- * o importador;
- * o prestador de serviços.

Atenção! Não sendo possível a identificação do fabricante, produtor, construtor ou do importador, o responsável passa a ser o comerciante.

Se o produto apresentar um defeito (por exemplo: sua geladeira não está gelando direito, a máquina de lavar que você comprou foi entregue com o gabinete cheio de manchas na pintura), você poderá reclamar com qualquer um desses fornecedores:

- * comerciante;
- * fabricante ou produtor;
- * construtor;
- * importador.

O direito do consumidor à indenização obriga o fornecedor a responder pelo dano causado (responsabilidade) e garante várias opções de reparação.

1) Quando houver defeito de fabricação do produto, o fornecedor tem trinta dias para corrigir o defeito. Depois desse prazo quem escolhe é o consumidor, que poderá exigir:

- a) a troca do produto; ou
- b) o abatimento no preço; ou
- c) o dinheiro de volta, corrigido monetariamente.

2) Havendo defeito na prestação do serviço, o consumidor poderá exigir:

- a) que o serviço seja feito novamente, sem qualquer custo; ou
- b) o abatimento no preço; ou
- c) a devolução do valor pago em dinheiro, com correção monetária.

3) Se o problema é a quantidade do produto, o consumidor poderá exigir:

- a) a troca do produto; ou
- b) o abatimento no preço; ou
- c) que a quantidade seja completada de acordo com a indicada no rótulo ou solicitada pelo consumidor; ou
- d) o dinheiro de volta, corrigido monetariamente.

4) Se o fornecedor recusar-se a cumprir com o que foi colocado na oferta, apresentação ou publicidade, o consumidor poderá exigir:

- a) que ele cumpra exatamente o que prometeu; ou
- b) outro produto ou prestação de serviços equivalente; ou
- c) a rescisão do contrato, com direito à restituição das quantias que já pagou, monetariamente atualizadas.

Nota - O produto não é considerado defeituoso pelo fato de outro de melhor qualidade ter sido colocado no mercado, ou quando o consumidor provocar o defeito (usá-lo de forma a promover o defeito; não obedecer as recomendações técnicas de utilização) ou, ainda, quando ficar provado que o defeito não existe.

OS PRAZOS PARA RECLAMAR

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

Os prazos para o consumidor reclamar de vícios aparentes ou de fácil constatação são:

- 30 (trinta) dias para o produto ou serviço não duráveis. Ex.: alimentos;
- 90 (noventa) dias para produto ou serviço duráveis. Ex.: eletrodoméstico, carro, etc;
- 05 (cinco) anos para solicitar indenização por danos decorrentes de acidentes causados por produtos ou serviços perigosos ou nocivos à saúde e à segurança do consumidor.

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.

Nem sempre bastará que o consumidor tenha direitos e reclame com o fornecedor exigindo que estes sejam respeitados, para que lhe sejam dadas as opções de troca do produto ou serviço, abatimento proporcional do preço e reparação.

Para que isto ocorra de forma efetiva e eficaz, para que se possa ter uma reparação de fato pelos danos causados por produtos e serviços perigosos, nocivos, inadequados, impróprios, etc, o Código de Defesa do Consumidor facilita e amplia as maneiras pelas quais o consumidor pode defender e exigir seus direitos, seja no âmbito da administração pública ou no judiciário.

Em primeiro lugar, é preciso saber que para fazer valer seus direitos o consumidor não necessita obrigatoriamente contratar um advogado.

O atendimento nos PROCONs é gratuito, não sendo necessária a presença do reclamante com advogado. O órgão público analisará seu caso e convocará as partes para um possível acordo.

Uma outra maneira de facilitar a defesa dos seus direitos adotada pelo Código de Defesa do Consumidor foi estabelecendo a inversão do ônus da prova a favor do consumidor.

O que é isto?

Na Justiça a obrigação de provar é sempre da pessoa que reclama, ou seja, daquele que processa alguém. Ele deverá sempre apresentar, no processo, 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; quer dizer, a obrigação de provar será do fabricante do produto ou do prestador de serviço e não daquele que reclama.

A ação na Justiça pode ser individual ou em grupo, se várias pessoas sofreram um mesmo tipo de dano.

Se o dano for individual, o consumidor deverá procurar a assistência judiciária gratuita (se for carente), ou contratar advogado de sua confiança.

Em sendo o dano coletivo, os órgãos de defesa do consumidor, o Ministério Público e as associações poderão, em nome próprio, ajuizar ação em defesa dos lesados.

Artigo 26 - O direito de reclamar pelos vícios aparentes ou de fácil constatação caduca em:

I - trinta dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos não duráveis;

II - noventa dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos duráveis.

§ 1º - Inicia-se a contagem do prazo decadencial a partir da entrega efetiva do produto ou do término da execução dos serviços.

§ 2º - Obstat a decadência:

I - a reclamação comprovadamente formulada pelo consumidor perante o fornecedor de produtos e serviços até a resposta negativa correspondente, que deve ser transmitida de forma inequívoca;

II - (vetado);

III - a instauração de inquérito civil, até seu encerramento.

§ 3º - Tratando-se de vício oculto, o prazo decadencial inicia-se no momento em que ficar evidenciado o defeito.

Artigo 27- Prescreve em cinco anos a pretensão à reparação pelos danos causados por fato do produto ou do serviço prevista na Seção II deste Capítulo, iniciando-se a contagem do prazo a partir do conhecimento do dano e de sua autoria.

SERVIÇOS PÚBLICOS COM QUALIDADE E EFICIÊNCIA

Serviços Públicos são os serviços fornecidos pelo Estado para atender as 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 Consumidor e o usuário dos serviços públicos têm direito a que estes lhe sejam fornecidos ou prestados com padrões de qualidade, eficiência e em conformidade com as normas e regulamentos técnicos, e sem interrupção quando se tratar de serviços essenciais (ex: água, luz).

Artigo 22 - Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.

Parágrafo único - Nos casos de descumprimento, total ou parcial, das obrigações referidas neste artigo, serão as pessoas jurídicas compelidas a cumpri-las e a reparar os danos causados, na forma prevista neste código.

Os serviços prestados pelo poder público mediante remuneração direta (preço, tarifa) devem cumprir com todas as normas do Código de Defesa do Consumidor.

O QUE FAZER PARA GARANTIR OS SEUS DIREITOS

O Código de Defesa do Consumidor é um instrumento de defesa dos seus direitos.

A aplicação do Código de Defesa do Consumidor depende em muito do consumidor.

Havendo dificuldades em fazer valer seus direitos, procure os órgãos ou associações de defesa do consumidor.

Quando o problema atingir vários consumidores contra o mesmo fornecedor, esses órgãos ou associações poderão defender todo o grupo na Justiça.

Se o consumidor preferir, poderá procurar advogado de sua confiança ou, não tendo recursos, a assistência judiciária gratuita do Estado.

Reclame. Argumente e faça valer seus direitos. A cidadania exige a participação de todos.

APLICANDO O CÓDIGO NO DIA A DIA

COMPRANDO FORA DO ESTABELECIMENTO COMERCIAL

Ao comprar um produto ou contratar um serviço por meio de:

- reembolso postal (anúncios em revista, tevê, jornais, etc.);
- venda por telefone;
- vendedores na porta de casa;
- outros meios que sejam fora do estabelecimento comercial, lembre-se:

existe o direito de se arrepender da compra ou contratação no prazo de 7 sete dias, contados a partir do recebimento do produto ou da assinatura do contrato.

No caso de arrependimento, o consumidor deverá devolver o produto ou suspender o serviço e terá direito à devolução do valor pago, com correção monetária. Exija, pois é muito importante, uma comprovação de que devolveu o produto, suspendeu o serviço ou que comunicou ao fornecedor seu arrependimento e sua intenção de desfazer o negócio.

Artigo 49 - O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de 7 dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio.

Parágrafo único - Se o consumidor exercitar o direito de arrependimento previsto neste artigo, os valores eventualmente pagos, a qualquer título, durante o prazo de reflexão, serão devolvidos, de imediato, monetariamente atualizados.

A GARANTIA QUE O CONSUMIDOR ADQUIRE OU UTILIZA

Saiba que quando o produto ou serviço possuir garantia contratual oferecida pelo fornecedor, o termo de garantia deverá ser preenchido no momento da compra, na presença do consumidor. Junto a este 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:

- a) no que consiste a garantia;
- b) qual o seu prazo;
- c) qual o lugar em que ela deva ser exigida.

Artigo 50 - A garantia contratual é complementar à legal e será conferida mediante termo escrito.

Parágrafo único - O termo de garantia ou equivalente deve ser padronizado e esclarecer, de maneira adequada, em que consiste a mesma garantia, bem como a forma, o prazo e o lugar em que pode ser exercitada e os ônus a cargo do consumidor, devendo ser-lhe entregue, devidamente preenchido pelo fornecedor, no ato do fornecimento, acompanhado de manual de instrução, de instalação e uso de produto em linguagem didática, com ilustrações.

Fique atento! Essa garantia (chamada de garantia contratual) não é obrigatória. Ainda que ela não exista, o Código de Defesa do Consumidor garante seus direitos no caso de produtos ou serviços defeituosos. É a denominada garantia legal.

Artigo 24 - A garantia legal de adequação do produto ou serviço independe de termo expresso, vedada a exoneração contratual do fornecedor.

Artigo 25 - É vedada a estipulação contratual de cláusula que impossibilite, exonere ou atenua a obrigação de indenizar prevista nesta e nas seções anteriores.

§ 1º - Havendo mais de um responsável pela causação do dano, todos responderão solidariamente pela reparação prevista nesta e nas seções anteriores.

§ 2º - Sendo o dano causado por componente ou peça incorporada ao produto ou serviço, são responsáveis solidários seu fabricante, construtor ou importador e o que realizou a incorporação.

VOCÊ NÃO DEVE COMPRAR:

- 1) produtos com prazo de validade vencido. Observe com atenção os prazos indicados nos alimentos e remédios;
- 2) produtos com má aparência, latas amassadas, estufadas ou enferrujadas, embalagens danificadas;
- 3) produto com suspeita de ter sido falsificado;
- 4) produtos que não atendam à sua real finalidade;
- 5) produtos dos quais você não necessita.

VOCÊ NÃO DEVE CONTRATAR:

- 1) profissionais que não tenham habilitação técnica para realizar o serviço. Contrate um profissional recomendado;
- 2) qualquer serviço sem que antes seja feito um orçamento. O orçamento é um direito do consumidor e nele deverá constar:
 - a) forma de pagamento;
 - b) o tempo de execução do serviço (início e término);
 - c) o tipo de material a ser usado;
 - d) detalhes do serviço a ser executado.

Este orçamento tem validade de 10 dias, a partir da data de recebimento pelo consumidor.

ATENÇÃO: Só o consumidor pode aprovar o orçamento, autorizando o serviço por escrito.

Artigo 40 - O fornecedor de serviço será obrigado a entregar ao consumidor orçamento prévio discriminando o valor da mão-de-obra, dos materiais e equipamentos a serem empregados, as condições de pagamento, bem como as datas de início e término dos serviços.

§ 1º- Salvo estipulação em contrário, o valor orçado terá validade pelo prazo de dez dias, contado de seu recebimento pelo consumidor.

§ 2º- Uma vez aprovado pelo consumidor, o orçamento obriga os contraentes e somente pode ser alterado mediante livre negociação das partes.

§ 3º- O consumidor não responde por quaisquer ônus ou acréscimos decorrentes de contratação de serviços de terceiros não previstos no orçamento prévio.

Nos serviços em que se faz necessária a troca de peças, deverão ser sempre utilizadas peças novas. O consumidor deverá ser consultado quanto à possibilidade da utilização de peças usadas ou recondicionadas. Se isto não acontecer, o prestador de serviços é obrigado a utilizar peças novas.

Artigo 21- No fornecimento de serviços que tenham por objetivo a reparação de qualquer produto considerar-se-á implícita a obrigação do fornecedor de empregar componentes de reposição originais adequados e novos, ou que mantenham as especificações técnicas do fabricante, salvo, quanto a estes últimos, autorização em contrário do consumidor.

LEMBRE-SE: É ABUSIVO E, PORTANTO, PROIBIDO

- 1) Obrigar o consumidor, quando da compra de um produto ou na contratação de serviços, a levar outro que não queira comprar ou contratar.
 - * Ex.: só vender o leite ao consumidor que também comprar o pão.
- 2) Recusar atender aos consumidores quando o fornecedor possui condições para vender.
 - * Ex.: esconder mercadorias no estoque.

- 3) Fornecer serviço ou produto sem que o consumidor tenha solicitado e, depois, cobrar pelo serviço ou produto fornecido.
 - * Ex.: enviar, sem que se tenha solicitado, dois livros para casa e depois exigir que o consumidor pague.
- 4) Aproveitar-se da ignorância, falta de conhecimento em vista da idade, saúde ou condição social do consumidor para convencê-lo a comprar um produto ou contratar um serviço.
 - * Ex.: vender um aparelho eletroeletrônico sofisticado, garantindo que poderá ser utilizado por qualquer pessoa.
- 5) Exigir do consumidor vantagem exagerada ou desproporcional em relação ao compromisso que ele esteja assumindo na compra do produto ou na contratação do serviço.
 - * Ex.: exigir que o consumidor em dívida com suas obrigações pague além dos encargos estipulados em contrato ou permitidos por lei.
- 6) A prestação de serviços sem que antes seja apresentado um orçamento com previsão de custos, mão de obra, etc.
 - * Ex.: o consumidor deixa o aparelho de som com defeito na assistência técnica. O técnico conserta o aparelho, troca peças e depois cobra do consumidor determinada quantia, sem antes ter informado quanto custaria o serviço, qual o defeito que o aparelho apresentava, quais peças necessitariam ser trocadas.
- 7) Difamar o consumidor só porque ele praticou um ato, no exercício de um direito seu.
 - * Ex.: o consumidor reclama no Procon que determinado fornecedor está lhe cobrando uma quantia indevida, porque já foi paga. O fornecedor sai dizendo, na localidade onde o consumidor mora, que este é um mau pagador e que não merece confiança.
- 8) Colocar no mercado produto ou serviço que não esteja de acordo com as leis que regulamentam sua produção.
 - * Ex.: o fornecedor vende brinquedos para crianças sem o selo do INMETRO.
- 9) Deixar de estabelecer um prazo máximo para entrega do produto ou fornecimento de um serviço.
 - * Ex.: o consumidor compra um produto para ser entregue em casa e a loja não quer marcar o prazo em que fará a entrega.

10) Utilizar peças de reposição usadas ou recondicionadas no conserto de um produto, sem autorização do consumidor.

* Ex.: o consumidor manda consertar um carro que está com problemas no carburador; o mecânico troca esta peça por outra já utilizada, sem informar e sem que o consumidor tenha autorizado.

11) Fixar multa superior a 2% do valor da prestação, nos contratos de financiamentos.

* Ex.: o consumidor adquire um carro financiado em 24 parcelas e o contrato com a financeira prevê uma multa de 10%, em caso de atraso no pagamento de alguma parcela.

Artigo 52 - No fornecimento de produtos ou serviços que envolva outorga de crédito ou concessão de financiamento ao consumidor, o fornecedor deverá, ente outros requisitos, informá-lo prévia e adequadamente sobre:

I - preço do produto ou serviço em moeda corrente nacional;

II - montante dos juros de mora e da taxa efetiva anual de juros;

III - acréscimos legalmente previstos;

IV - número e periodicidade das prestações;

V - soma total a pagar, com e sem financiamento.

§ 1º - As multas de mora decorrentes do inadimplemento de obrigações no seu termo não poderão ser superiores a dois por cento do valor da prestação.

§ 2º - É assegurada ao consumidor a liquidação antecipada do débito, total ou parcialmente, mediante redução proporcional dos juros e demais acréscimos.

Artigo 53 - Nos contratos de compra e venda de móveis ou imóveis mediante pagamento em prestações, bem como nas alienações fiduciárias em garantia, consideram-se nulas de pleno direito as cláusulas que estabeleçam a perda total das prestações pagas em benefício do credor que, em razão do inadimplemento, pleitear a resolução do contrato e a retomada do produto alienado.

§ 2º - Nos contratos do sistema de consórcio de produtos duráveis, a compensação ou a restituição das parcelas quitadas, na forma deste artigo, terá descontada, além da vantagem econômica auferida com a fruição, os prejuízos que o desistente ou inadimplente causar ao grupo.

§ 3º - Os contratos de que trata o "caput" deste artigo serão expressos em moeda corrente nacional.

RECLAMAÇÕES: SAIBA QUANDO, COMO E ONDE RECLAMAR

Se ao comprar um produto ou contratar um serviço o consumidor sente-se lesado em sua saúde ou em seus interesses econômicos; se considera que existe uma infração a uma determinada norma legal ou de segurança no modo como está se dando aquele fornecimento, ele tem um motivo para reclamar ou denunciar.

A primeira coisa a saber é a diferença entre uma reclamação e uma denúncia. Isto porque as denúncias devem ser apresentadas para os órgãos dotados de capacidade fiscalizadora e sancionadora e em geral, referem-se a fatos de maior gravidade, cujos danos costumam transcender o âmbito pessoal e afetar um número maior de pessoas.

Já as reclamações referem-se a um problema individual, que causou um dano pessoal; e, podem ser objeto de conciliação, podendo ser apresentadas em qualquer órgão ou entidade que tenha capacidade jurídico-administrativa para receber reclamações e promover acordo entre as partes, buscando solução para o problema e a devida reparação pelo dano causado.

Conciliação é o ato por meio do qual duas ou mais pessoas que discordam quanto a determinado interesse tratam de chegar a um acordo amistoso, mediante a gestão de uma terceira pessoa, alheia àquele interesse. Quando não se alcança a solução desejada o caso poderá, se as partes entenderem necessário, ser encaminhado para apreciação do poder judiciário.

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

- * quando colocam em risco a saúde ou segurança das pessoas;
- * quando não se obtêm o resultado e a qualidade legitimamente desejados;
- * quando se constata práticas abusivas no modo do seu fornecimento.

Antes de reclamar, o consumidor deve assegurar-se de que sua reclamação corresponde a fatos certos e comprováveis. Portanto, é importante que, ao reclamar, o consumidor esteja de posse de todos os dados que possam fundamentar suas alegações.

Junte faturas, recibos, certificados de garantia, ordens de serviço, contratos, etc. Com eles o consumidor poderá dar maior solidez à sua reclamação e tornar mais fácil sua solução.

Feito isto, deve seguir os seguintes passos:

- * informe ao fornecedor, sempre que possível, o problema que está enfrentando. Em muitos casos só isto basta para solucioná-lo. Anote o nome da pessoa com quem falou, a data e a orientação ou encaminhamento que lhe foram apresentados;
- * não tente sanar o vício ou defeito sozinho, pois pode ampliar o dano e ainda anular a garantia;
- * identifique bem o problema e a solução que você deseja, se quer que lhe devolvam o dinheiro, que reparem o produto ou que troquem por outro em boas condições de uso.

O consumidor deve ter motivos para reclamar e também saber exatamente o que pode reclamar. Preste atenção nas formas possíveis:

- * pessoalmente;
- * por carta, fax;
- * por telefone.

Qualquer que seja a forma pela qual apresente sua reclamação, esta terá que conter os seguintes dados:

- * nome, endereço, telefone e CGC do fornecedor contra quem reclama;
- * objeto da reclamação, fazendo referências às circunstâncias nas quais adquiriu o produto ou solicitou a prestação de serviço;
- * solução que pretende obter para o caso;
- * cópias da documentação referente ao assunto da reclamação;
- * comprovantes de que efetuou a reclamação junto ao fornecedor ou órgão de defesa do consumidor.

Para efetuar uma reclamação, seja qual for a forma que o consumidor escolher, é extremamente importante que a faça de uma maneira educada, evitando ser agressivo, sarcástico ou desagradável.

Exercitar um direito não implica em permissão para desrespeitar ou exceder as regras de convivência social.

O reconhecimento dos seus direitos de consumidor só poderá acontecer de fato e de direito com sua participação.

Uma sociedade mais justa é construída com a participação de todos.

***O CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR
É UMA LEI QUE PROTEGE VOCÊ DIARIAMENTE.***

EXIJA QUE ELE SEJA RESPEITADO!

***AGORA QUE VOCÊ JÁ O CONHECE,
DIVULGUE O SEU CONTEÚDO.***