

DIREITOS DO CONSUMIDOR

VOCÊ CONHECE
OS SEUS?




unifeb
Centro Brasileiro de Fundação Educacional de Sorocaba



b) Publicidade abusiva é a que pode: gerar discriminação; provocar violência; explorar medo ou superstição; aproveitar-se da falta de experiência da criança; desrespeitar valores ambientais; induzir a um comportamento prejudicial à saúde e à segurança.

Tudo o que for anunciado deve ser cumprido, exatamente como foi anunciado. As informações da propaganda fazem parte do contrato.

DA PROTEÇÃO DOS CONTRATOS (Capítulo VI, do CDC)

Contrato é um acordo por escrito que duas ou mais pessoas fazem. Quando se faz um contrato, são relacionados os direitos e os deveres do fornecedor e do consumidor. As regras estabelecidas nos contratos são chamadas cláusulas. Todo contrato deve ter: letras em tamanho de fácil leitura; linguagem simples; cláusulas que limitem os direitos do consumidor bem destacadas.

Contrato de adesão (Artigo 54, do CDC) é aquele que o fornecedor entrega já pronto ao consumidor. O consumidor não tem possibilidade de discutir as cláusulas ou regras do contrato, que foram redigidas pelo fornecedor. Tal contrato passa a existir a partir do momento em que o consumidor assina o formulário padronizado que lhe é apresentado pelo fornecedor.

Cláusulas Abusivas e Proibidas são aquelas que geram desvantagem ou prejuízo para o consumidor, em benefício do fornecedor. **Essas cláusulas são nulas.**

ORIENTAÇÕES (Artigo 51, do CDC)

Nunca se deve assinar um contrato em que há cláusulas abusivas, como, por exemplo, as que impeçam o consumidor de devolver o produto ou receber o dinheiro de volta, quando o produto ou o serviço não forem de boa qualidade; estabeleçam obrigações para outras pessoas, além do fornecedor ou consumidor, pois contrato é só entre o fornecedor e o consumidor; coloquem o consumidor em desvantagem exagerada; obriguem somente o consumidor a apresentar prova, no caso de um processo judicial; proíbam o consumidor de recorrer diretamente à Justiça sem antes recorrer ao fornecedor; autorizem o fornecedor a alterar o preço; permitam ao fornecedor modificar o contrato sem a autorização do consumidor; façam o consumidor perder as prestações já pagas, no caso de não obedecer as regras do contrato.

APRESENTAÇÃO DO PRODUTO OU SERVIÇO (Artigos 6º, III, Arts. 31 e 33, do CDC)

Os produtos ou serviços devem trazer informações claras e completas em língua portuguesa. As informações são sobre: características; qualidade; quantidade; composição; preço; garantia; prazo de validade; nome do fabricante e endereço; riscos que possam ser apresentados à saúde e à segurança do consumidor.

Os produtos importados devem trazer, em sua embalagem, uma etiqueta com as explicações escritas em português e o consumidor poderá exigir manuais de

CARTILHA DO CONSUMIDOR DIREITOS BÁSICOS

APRESENTAÇÃO

Essa cartilha é um instrumento de cidadania e divulgação dos principais direitos do consumidor, criado pelo Projeto CUIDA DIREITO, idealizado pela Associação AGMA CUIDA DIREITO, sob da coordenação Profa. Me. Adriana Galvão Moura Abílio, professora do curso de Direito do UNIFEB. O Projeto visa promover ações sociais, bem como a elaboração de cartilhas que se valem de guia prático para o exercício da cidadania e da inclusão social.

Outrora não existia uma lei que protegesse as pessoas que comprassem um produto ou contratassem qualquer serviço. O vendedor valia-se de sua vontade para trocar ou não o produto danificado, de modo que, muitas vezes, o consumidor ficava no prejuízo, sem a ninguém recorrer. Em março de 1991, entrou em vigor a Lei nº 8.078/90, mais conhecida como Código de Defesa do Consumidor. Referida Lei visa proteger e garantir os direitos do consumidor. Essa cartilha foi realizada para informar os consumidores, de maneira clara e objetiva sobre o exercício de sua cidadania e seus direitos fundamentais, bem como indicar os locais de atendimento e apoio.

PROTEÇÃO À SAÚDE E SEGURANÇA (Artigo 6º, I, do Código de Defesa do Consumidor - CDC)

Alguns produtos podem oferecer riscos ao consumidor. É direito seu ser protegido contra produtos que possam ser perigosos. Assim, um alimento não pode conter uma substância que pode fazer mal à saúde; um açougue não pode vender carnes embrulhadas em sacos de lixo ou papel de jornal; um remédio que causa dependência não pode ser vendido livremente, sem receita médica.

O fornecedor deve informar, nas embalagens, rótulos ou publicidade, sobre os riscos do produto à saúde do consumidor. Se o fornecedor, depois que colocou o produto no mercado, descobrir que ele faz mal à saúde, precisa anunciar aos consumidores, alertando-os sobre o perigo. Esse anúncio deve ser feito pelos jornais, rádio e televisão. Além disso, o fornecedor também tem a obrigação de retirar o produto do comércio, trocar os que já foram vendidos ou devolver o valor pago pelo consumidor. (Artigos 8º, 9º e 10, do CDC)

PUBLICIDADE (Artigos 30, 35, 36, 37, 38, do CDC)

Publicidade é a propaganda de um produto ou serviço. Toda publicidade deve ser fácil de se entender. O Código proíbe publicidade enganosa ou abusiva, que cause prejuízos ao consumidor.

a) Publicidade enganosa é a que contém informações falsas e também a que esconde ou deixa faltar informação importante sobre um produto ou serviço.

Estas informações podem ser sobre: características; quantidade; origem; preço; propriedades.

instrução também em português. Quando se compra um produto nacional ou importado, o fabricante ou o importador deve garantir a troca de peças enquanto o produto estiver sendo fabricado ou importado. A oferta de peças deve continuar por certo tempo, mesmo depois de o produto deixar de ser fabricado ou importado (Artigo 32, do CDC).

Na oferta ou venda por telefone e reembolso postal, é preciso ter o nome do fabricante e endereço (Artigo 33, do CDC): na embalagem; na publicidade; em todos os impressos usados na compra. Quando o fornecedor não cumprir o que prometeu ou anunciou, o consumidor poderá (Artigo 35, do CDC): exigir o cumprimento do que foi anunciado; exigir o cumprimento do que foi anunciado; aceitar outro produto ou prestação de serviço de valor igual, ou; desfazer o contrato, com direito a receber o valor pago com correção monetária, além da indenização por perdas e danos.

GARANTIA

No Código de Defesa do Consumidor existem dois tipos de garantia: a legal e a contratual. A **garantia legal** não depende do contrato que foi feito, pois já está prevista na lei (Artigos 26 e 27, do CDC). A **garantia contratual** completa a legal e é dada pelo próprio fornecedor. Chama-se termo de garantia (Art. 50, CDC).

O termo de garantia deve explicar: a) o que está garantido; b) qual é o seu prazo; c) qual o lugar em que ele deve ser exigido.

O termo de garantia deve ser acompanhado de um manual de instrução ilustrado, em português e de fácil entendimento. Não entregar termo de garantia, devidamente preenchido, é crime (Art. 74, CDC).

CONCESSÃO DE CRÉDITO AO CONSUMIDOR (Artigo 52, do CDC)

Quando se compra à prestação, utilizando ou não os serviços de uma financeira, o fornecedor tem a obrigação de informar: o preço do produto ou serviço em moeda nacional, os valores dos juros de mora e a taxa de juros do financiamento; os acréscimos previstos por lei; a quantidade e a data de vencimento das prestações; o total a ser pago à vista ou financiado. A multa por falta de pagamento não pode ser maior do que 2% do valor da prestação. Pode-se adiantar o pagamento da dívida toda ou de parte dela, com direito a redução proporcional dos juros e outros acréscimos.

COBRANÇA VEXATÓRIA DE DÍVIDAS (Artigo 42, do CDC)

O Código veda que o fornecedor, ao cobrar dívida, ameace ou faça o consumidor passar vergonha em público. É proibido realizar cobranças, sem justo motivo, no local de trabalho do consumidor. É crime ameaçar, expor ao ridículo ou, injustificadamente, interferir no trabalho ou lazer do consumidor para cobrar uma dívida (art. 71, CDC). Se o fornecedor cobrar quantia indevida (o que já foi pago, mais do que o devido, etc.)

PRÁTICAS ABUSIVAS (Artigo 39, do CDC)

Algumas práticas adotadas pelo fornecedor são proibidas por lei. As principais são:

1. O fornecedor não pode condicionar a venda de um produto à compra de outro produto, ou seja, para levar um produto, ser obrigado a comprar outro, por exemplo, para levar o pão, você tem de comprar um litro de leite. Isto se chama **VENDAS CASADA** e é proibido por lei. É crime: Lei nº 8.137/90, art. 5º, II.
2. É proibido ao fornecedor esconder um produto e dizer que o produto está em falta.
3. Se algum fornecedor enviar ao consumidor um produto que não foi solicitado, não há com o que se preocupar! Deve receber como se fosse uma amostra grátis. E se alguém prestar um serviço que não foi contratado, não se deve pagar. A lei garante que o consumidor não é obrigado a pagar (artigo 39, parágrafo único, do CDC).
4. O fornecedor não pode exigir do consumidor vantagens exageradas ou desproporcionais em relação ao compromisso que ele esteja assumindo na compra de um produto ou na contratação de um serviço. Antes de comprar, deve-se pesquisar o preço em outras lojas.
5. Quem prestar um serviço é obrigado a apresentar, antes da realização do trabalho, um orçamento (Artigo 40, do CDC). Neste orçamento, deve constar por escrito o preço da mão-de-obra, o material a ser usado, a forma de pagamento, a data da entrega e qualquer outro custo.
6. O fornecedor é obrigado a marcar um prazo para entregar um produto ou terminar um serviço.
7. Não pode o fornecedor elevar, sem justa causa, os preços de produtos e serviços.
8. O fornecedor é obrigado a obedecer ao valor do contrato que foi feito. Não pode aumentar o valor do produto ou serviço se o aumento não estiver previsto no contrato.

O CONSUMIDOR PODE EXIGIR!!!

No caso de vício ou precária prestação do serviço, o consumidor pode exigir (Artigo 20, do CDC):
que o serviço seja feito novamente sem pagar nada, ou abatimento no preço, ou;
devolução do que foi pago, em dinheiro, com correção.

Se o defeito for de fabricação do produto, o fornecedor tem **30 dias** para corrigi-lo ou saná-lo.

Depois desse prazo, se o produto persistir com problemas ou aparecer novamente o mesmo vício após o conserto, pode-se exigir (Artigo 18, do CDC): **a troca do produto, ou o abatimento no preço, ou o dinheiro de volta, com correção.**

Se o problema é a quantidade do produto, o consumidor tem o direito de exigir (Artigo 19, do CDC): a troca do produto, ou o abatimento no preço, além da devolução da quantia paga, com a devida correção.

PRAZOS PARA SE RECLAMAR (Artigo 26, do CDC):

O prazo para o consumidor reclamar de vícios nos produtos ou serviços é de:

30 (trinta) dias para produtos ou serviços não duráveis. Por exemplo: alimentos, serviço de lavagem de roupa numa lavanderia.

90 (noventa) dias para produtos ou serviços duráveis. Por exemplo: eletrodomésticos, reforma de uma casa, pintura de carro.

Estes prazos são contados a partir da data que o consumidor recebeu o produto ou data do término da prestação de serviços. Se o defeito não for aparente (vício oculto), os prazos começam a ser contados da data em que o vício apareceu.

DIREITO DE ARREPENDIMENTO (Art. 49, CDC)

O arrependimento acontece quando se compra um produto ou se contrata um serviço que não deseja mais. O consumidor só tem direito de se arrepender e desistir do contrato se o negócio foi feito fora do estabelecimento comercial (vendas por telefone, telemarketing, internet, etc.). Tem-se o prazo de **07 dias** para se arrepender de compras feitas por reembolso postal, por telefone ou a domicílio. Deve-se prestar atenção, pois este prazo é contado a partir da assinatura do contrato ou do recebimento do produto ou serviço.

COMO E ONDE RECLAMAR

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC:

Que atende às reclamações e procura resolver o problema no âmbito interno da empresa. O telefone do SAC geralmente está disponível nas embalagens dos produtos.

PROCON: Quando o consumidor for reclamar deve contar com detalhes a ocorrência dos fatos. Deve-se levar a nota fiscal, os pedidos, o certificado de garantia, o contrato, os recibos e outros documentos necessários. Após formalizar a reclamação, deve-se guardar a prova da mesma: protocolo de atendimento. Se o problema não for solucionado pelo PROCON, deve-se procurar o Poder Judiciário para ingressar com a ação cabível para garantir os respectivos direitos.

DIREITO AO ACESSO À JUSTIÇA

O Poder Judiciário, através do Juizado Especial Cível com objetivo de simplificar e diminuir o tempo do processo, dedica-se exclusivamente ao julgamento de

ações de **peças físicas** cujo valor da causa seja **inferior a 40 salários mínimos**.

Desta forma, caso a ação se enquadre nos requisitos da Lei 9.099/95, é necessário procurar o Juizado Especial Cível mais próximo de sua residência.

Todavia, caso a pretensão ultrapasse 40 salários mínimos, deve-se recorrer a Justiça Comum, por intermédio de um advogado.

*Não se esqueça, em caso de dúvidas, sempre consulte um **ADVOGADO!!!***

INFORMAÇÕES ÚTEIS

Atendimento Online PROCON – Barretos/SP

Acesse: www.barretos.sp.gov.br

Procon Administrativo - Fiscalização e Jurídico e Centro de Estudos e Pesquisas

Endereço: Av. 15, nº 637

Centro - Barretos/SP

CEP 14780-280

Fones: (17) 3322 0444 / 3323 6573 / 3325 4891

Horário de Atendimento: Segunda à Sexta-feira das 09h00 às 17h00

Procon Atendimento ao Público

Endereço: Via Conselheiro Antônio Prado, nº 1400 -Barretos/SP

Poupa Tempo - Alameda de Serviços - North Shopping Barretos

Fones: (17) 3322 0444 / 3323 6573 / 3325 4891

Horário de Atendimento: Segunda à Sexta, das 08h00 às 17h00 e Sábado das 08h00 às 12h00

Núcleo de Prática Jurídica do UNIFEB

Endereço: Avenida Prof. Roberto Frade Monte, nº 389

Fone: (17) 3321-6383

Horário de atendimento: Segunda à Sexta, das 09h às 11h e das 13h às 16h

OAB – 7ª Subseção de Barretos

Endereço: Rua: 18 nº 2733

Fone: (17) 3322-4293 / 3323-9953

Horário de atendimento: Segunda, Quarta e Sexta, das 08:30h às 11h

Sala da OAB – Fórum

Endereço: Avenida Centenário da Abolição, n. 1.500, Bairro América-Barretos SP

Fone: (17) 3322-4925 (17) 3322-4519

DEFENSORIA PÚBLICA

Endereço: Rua 25 de Agosto, n. 740.

Fone: (17) 3323 5625

Horário de distribuição de senhas: Segunda à Sexta das 08h00 às 9h30

Documentos Necessários: RG, CPF, comprovante de residência, carne do

IPTU se possuir imóvel e comprovante da renda familiar, bem como documentos referentes ao problema.

Defensoria Pública – Fórum

Endereço: Avenida Centenário da Abolição, n. 1.500, Bairro América-Barretos SP

Fone: (17) 3324-2221

Horário de distribuição de senhas: Segunda à Sexta das 08h00 às 9h30

Documentos Necessários: RG, CPF, comprovante de residência, carne do IPTU se possuir imóvel e comprovante da renda familiar, bem como documentos referentes ao problema.

Ministério Público – Promotoria de Defesa do Consumidor

Endereço: Avenida Centenário da Abolição, n. 1.500, Bairro América-Barretos SP

Fone: (17) 3323-1427

Horário de atendimento: Segunda, Quarta e Sexta das 13h00 às 17h00

Promotor: Dr. José Ademir Campos Borges

Poder Judiciário (FÓRUM DE BARRETOS)

Endereço: Av. Centenário da Abolição, n. 1500 – Bairro América, Barretos - SP

Fone: (17) 3322-5700

Projeto CUIDA DIREITO

E-mail: cuidadireito@gmail.com