

DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR

Art. 6º, do Código de Defesa do Consumidor (CDC)

1. Proteção da vida e da saúde

Antes de comprar um produto ou utilizar um serviço você deve ser avisado, pelo fornecedor, dos possíveis riscos que podem oferecer à sua saúde ou segurança.

2. Educação para o consumo

Você tem o direito de receber orientação sobre o consumo adequado e correto dos produtos e serviços.

3. Liberdade de escolha de produtos e serviços

Você tem todo o direito de escolher o produto ou serviço que achar melhor.

4. Informação

Todo produto deve trazer informações claras sobre sua quantidade, peso, composição, preço, riscos que apresenta e sobre o modo de utilizá-lo. Antes de contratar um serviço você tem direito a todas as informações de que necessitar.

5. Proteção contra publicidade enganosa e abusiva

O consumidor tem o direito de exigir que tudo o que for anunciado seja cumprido. Se o que foi prometido no anúncio não for cumprido, o consumidor tem direito de cancelar o contrato e receber a devolução da quantia que havia pago. A publicidade enganosa e a abusiva são proibidas pelo Código de Defesa do Consumidor. São consideradas crime (art. 67, CDC).

6. Proteção contratual

Quando duas ou mais pessoas assinam um acordo ou um formulário com cláusulas pré-redigidas por uma delas, concluem um contrato, assumindo obrigações. O Código protege o consumidor quando as cláusulas do contrato não forem cumpridas ou quando forem prejudiciais ao consumidor. Neste caso, as cláusulas podem ser anuladas ou modificadas por um juiz. O contrato não obriga o consumidor caso este não tome conhecimento do que nele está escrito.

7. Indenização

Quando for prejudicado, o consumidor tem o direito de ser indenizado por quem lhe vendeu o produto ou lhe prestou o serviço, inclusive por danos morais.

8. Acesso à Justiça

O consumidor que tiver os seus direitos violados pode recorrer à Justiça e pedir ao juiz que determine ao fornecedor que eles sejam respeitados.

9. Facilitação da defesa dos seus direitos

O Código de Defesa do Consumidor facilitou a defesa dos direitos do consumidor, permitindo até mesmo que, em certos casos, seja invertido o ônus de provar os fatos.

10. Qualidade dos serviços públicos

Existem normas no Código de Defesa do Consumidor que asseguram a prestação de serviços públicos de qualidade, assim como o bom atendimento do consumidor pelos órgãos públicos ou empresas concessionárias desses serviços.

PROTEÇÃO À SAÚDE E SEGURANÇA - Art. 6º, I, 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.

Arts. 8º, 9º e 10

O fornecedor deve informar, nas embalagens, rótulos ou publicidade, sobre os riscos do produto à saúde do consumidor. Se o fornecedor, depois que colocou 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.

PUBLICIDADE - Arts. 30, 35, 36, 37, 38, 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. 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.

Publicidade abusiva

Uma publicidade é abusiva se:

- 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.

PROTEÇÃO CONTRATUAL - Capítulo VI, 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;
- as cláusulas que limitemos direitos do consumidor bem destacadas.

Contrato de adesão - (Art. 54, 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:

As cláusulas abusivas são aquelas que geram desvantagem ou prejuízo para o consumidor, em benefício do fornecedor. Essas cláusulas são nulas.

O consumidor pode requerer ao juiz que cancele essas cláusulas do contrato

Orientações:

Não assine um contrato que tiver cláusulas abusivas, com o, por exemplo, as que: (Art. 51)

- diminuam a responsabilidade do fornecedor, no caso de dano ao consumidor;
- proibam 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. O 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;
- proibam 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 ao contrato e quando já estiver prevista a retomada do produto;

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 (Arts. 26 e 27, 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:

- o que está garantido;
- qual é o seu prazo;
- 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 fácil de entender.

Não entregar termo de garantia, devidamente preenchido, é crime (Art. 74, CDC).

COBRANÇA DE DÍVIDAS - Art. 42, CDC

O Código não permite que o fornecedor, na cobrança de dívida, ameace ou faça o consumidor passar vergonha em público. Não permite, também, que o fornecedor, sem motivo justo, cobre o consumidor no seu local de trabalho.

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.), o consumidor terá direito de receber o que pagou, em dobro, com juros e correção monetária.

PRÁTICAS ABUSIVAS - Art. 39, CDC

Existem muitas coisas que o fornecedor não pode fazer, porque são proibidas por lei. Aqui estão algumas delas:

1. O fornecedor não pode condicionar a venda de um produto à compra de outro produto, ou seja, para levar um produto, você não pode ser obrigado a comprar outro, por exemplo, para levar o pão, você tem de comprar um litro de leite. Isto se chama **VENDA 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-lhe um produto que você não pediu, não se preocupe! Receba como se fosse um a amostra grátis. E se alguém prestar a você um serviço que não foi contratado, não pague. A lei garante que você não é obrigado a pagar (art. 39, parágrafo único, CDC).

4. O fornecedor não pode prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou posição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços.

5. 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, pesquise o preço em outras lojas.

6. Quem vai prestar-lhe um serviço é obrigado a apresentar, antes da realização do trabalho, um orçamento (Art. 40, CDC). Neste orçamento deve estar escrito o preço da mão-de-obra, o material a ser usado, a forma de pagamento, a data da entrega e qualquer outro custo.

7. O fornecedor não pode difamar o consumidor só porque ele praticou um ato no exercício de um direito seu.

8. Existem leis que explicam com o um produto ou um serviço devem ser feitos. O fornecedor não pode vender produtos ou realizar serviços que não obedeçam a essas leis.

9. O fornecedor é obrigado a marcar um prazo para entregar um produto ou terminar um serviço.

10. Elevar, sem justa causa, os preços de produtos e serviços.

11. O fornecedor poderá aumentar o preço de um produto ou serviço apenas se houver uma razão justificada para o aumento.

12. 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 revisto no contrato.

RESPONSABILIDADE DO FORNECEDOR - Arts. 12 a 25, CDC

Um produto ou um serviço é defeituoso quando não oferece a segurança que dele se espera (art. 12, § 1º).

Existem vícios de qualidade e quantidade do produto.

Os vícios de qualidade dividem:

- se em vícios por inadequação (o produto é inadequado ao fim que se destina) e por insegurança (de defeito).

Os fornecedores são responsáveis pelos vícios de qualidade ou quantidade do produto (Art. 18, CDC). Os vícios nos produtos e nos serviços podem causar danos físicos aos consumidores, colocando em risco sua segurança. Estes danos decorrem dos chamados acidentes de consumo, ou seja, acidentes causados pelo produto defeituoso (Art. 12, CDC).

O fornecedor, independentemente da existência de culpa, é responsável pelos danos causados pelo produto defeituoso ou por não ter dado informações suficientes e adequadas sobre a utilização do produto e riscos que ele oferece.

Todas as vezes que um produto ou serviço causar um acidente os responsáveis são (Art. 12, CDC):

- o fabricante ou produtor;
- o construtor;
- o importador;
- o prestador de serviço.

O Comerciante é também responsável pelos danos quando (Art. 13, CDC): o fabricante, construtor, produtor ou importador não forem encontrados; o produto não tiver a identificação clara do fabricante, produtor, construtor ou importador; não conservar os produtos perecíveis como se deve.

VOCÊ PODE EXIGIR

Quando existe vício na prestação do serviço, você pode exigir (Art. 20, CDC): que o serviço seja feito novamente sem pagar nada, ou; abatimento no preço, ou; devolução do que você pagou, 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 ficar com problemas ou aparecer novamente o mesmo vício após o conserto, você pode exigir (Art. 18, CDC): a troca do produto, ou o abatimento no preço, ou o dinheiro de volta, c com correção. Se o problema é a quantidade do produto, você tem o direito de exigir (Art. 19, CDC): a troca do produto, ou o abatimento no preço, ou que a quantidade seja completada de acordo com que está escrito na embalagem ou como que você pediu, ou o dinheiro de volta, com correção

OS PRAZOS PARA RECLAMAR - Art. 26, CDC

O prazo para você reclamar de vícios fáceis de se notar em 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 você recebeu o produto ou que o serviço terminou.

Se o defeito for difícil de se notar (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 você compra um produto ou contrata um serviço e depois resolve não ficar com o produto ou não deseja mais fazer o serviço. Você 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.) Você tem o prazo de 7 dias para se arrepender de compras feitas por reembolso postal, por telefone ou em domicílio. Preste atenção, pois este prazo é contado a partir da assinatura do contrato ou do recebimento do produto ou serviço. No caso de arrependimento, você deverá devolver o produto ou mandar parar o serviço. Assim terá direito a receber o que você já pagou com juros e correção monetária, inclusive o reembolso das despesas pagas pelo envio do produto à sua residência.

COMO MOVER UMA AÇÃO

Alguns problemas de compra de produto ou pagamento de serviços têm de ser encaminhados à Justiça. Você pode reclamar sozinho ou em grupo, no caso de várias pessoas terem o mesmo problema (Art. 81, CDC). Se só você foi prejudicado, procure a assistência jurídica gratuita, no caso de não poder pagar.

Se puder pagar, procure um advogado de sua confiança. Se o valor que você quer receber pelo dano causado for menor do que 40 salários mínimos, pode recorrer ao Juizado Especial de Pequenas Causas.

O Juizado Especial dedica-se exclusivamente ao julgamento de ações movidas por pessoas físicas e tem o objetivo de simplificar e diminuir o tempo de alguns tipos de processos. A sua competência abrange regiões ou bairros da cidade. Por isso, o consumidor que deseja acessar o Juizado Especial para solucionar um problema deve procurar o mais próximo da residência da pessoa contra quem pretende mover uma ação, do lugar onde comprou um produto ou mesmo da sua casa. É importante levar a Carteira de Identidade (RG), o CPF, Comprovante de residência (água, luz, telefone fixo ou IPTU) e cópias xerox autenticadas de todos os documentos relacionados à questão: notas fiscais, cheque, ordem de serviço de entrega do produto, folheto de publicidade, contrato, etc.

Caso contrário, recorra à Justiça Comum, mediante a contratação de um advogado. Se o dano for coletivo ou a um grupo, os órgãos de defesa do consumidor, o Ministério Público ou as associações de consumidores podem, em nome próprio, entrar com a ação em defesa dos prejudicados. O Código de Defesa do Consumidor ajuda você de várias maneiras para fazer valer seus direitos na justiça (Art. 6º, inc. VIII e Art. 38).