



SAAD & CASTELLO BRANCO

A D V O G A D O S



SAAD & CASTELLO BRANCO

A D V O G A D O S

As relações de consumo sempre existiram em nosso País, como em qualquer outro. Nas três últimas décadas, acelerou-se de modo considerável o processo de desenvolvimento econômico, dando nascimento a um sem-número de situações jurídicas. Neste período, o nosso mercado consumidor vem se ampliando a cada ano e, na mesma medida, para o bem da coletividade, vem crescendo a competitividade e o esmero do produtor nacional na elaboração do que põe à venda. Nos dias atuais, o consumidor ganhou consciência dos seus direitos e dos meios legais de defendê-los ou exigí-los.

Desse modo, a cartilha do Código de Defesa do Consumidor tem a finalidade de divulgar as normas legais da Lei 8.078, de 11.9.90, com texto de fácil compreensão.

Por Eliana Saad Castello Branco, advogada trabalhista e cível, sócia da Saad & Castello Branco Advocacia, coordenadora da comissão da cidadania, do Sindicato dos Advogados do Estado de São Paulo.

www.saadcastellobranco.com.br
eliana@saadcastellobranco.com.br

Cartilha
do Código de Defesa
do Consumidor

ÍNDICE GERAL

Os tópicos abordados estão em conformidade com a Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor-CDC).

- 1 - Direitos do consumidor
- 2 - Deveres do consumidor
- 3 - Prazos para Reclamação
- 4 - Vícios
- 5 - Proteção à Saúde e Segurança
- 6 - Publicidade
- 7 - Proteção Contratual
- 8 - Cláusulas Abusivas e Proibidas
- 9 - Apresentação do Produto ou Serviço
- 10 - Garantia:
 - 10.1- Considerações gerais:
 - 10.2 - Garantia de Produtos Importados
 - 10.3 - Prazos de garantia e CDC
- 11 - Termo de Garantia
- 12 - Rede de Assistência Técnica
- 13 - Direitos imediatos
- 14 - Práticas Abusivas
- 15 - Responsabilidade do Fornecedor: Vícios de Serviços ou Produtos:
- 16 - Você pode exigir
- 17 - Os prazos para reclamar
- 18 - Direito de arrependimento
- 19 - Cadastro de consumidores
- 20 - Cadastro de reclamações. Cadastro negativo de fornecedores
- 21 - Sistema Nacional de Defesa do Consumidor SNDC. Órgãos do DPDC. Decreto n.º 2.181/97
- 22 - Como e onde reclamar
 - 22.1 - Diretamente para o fornecedor
 - 22.2 - PROCON
- 23 - Como mover uma ação
- 24 - As sanções administrativas

1- Direitos do consumidor:

Os direitos básicos do consumidor, conforme estabelece o próprio Código de Defesa do Consumidor, são:

- **Direito à informação:** Conhecimento dos dados indispensáveis sobre produtos ou serviços para uma decisão consciente.
- **Direito a ser ouvido:** Os interesses dos consumidores devem ser levados em conta no planejamento e execução das estratégias e sistemática das organizações.
- **Direito à Segurança:** Garantia contra produtos ou serviços que possam ser nocivos à vida ou à saúde.
- **Direito à Escolha:** Opção entre vários produtos e serviços com qualidade satisfatória e preços competitivos.
- **Direito à Indenização:** Reparação financeira por danos causados por produtos ou serviços. 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.
- **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.
- **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.
- **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.
- **Direito a um Meio Ambiente Saudável:** Defesa do equilíbrio ecológico para melhorar a qualidade de vida agora e preservá-la para o futuro.
- **Direito à educação para o consumo:** Meios para o cidadão poder exercitar conscientemente sua função no mercado.
- **Direito a Bens e Serviços Básicos:** Garantia de acesso à alimentação, saúde, educação e habitação.
- **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 recebera devolução da quantia que havia pago. A publicidade enganosa e a abusiva são proibidas pelo Código de Defesa do Consumidor, podendo ser considerada como crime. (art. 67, CDC).
- **Proteção contratual:**
 - A] Quando duas ou mais pessoas assinam um acordo ou um formulário com cláusulas pré-redigidas por uma delas, concluem um contrato, assumindo obrigações.
 - B] 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.
 - C] O contrato não obriga o consumidor caso este não tome conhecimento do que nele está escrito.

2 - Deveres do consumidor:

- **Dever de informar-se:** Informar-se sobre as condições de mercado e sobre a real adequação dos bens e serviços oferecidos.
- **Dever de bem usar:** Utilizar corretamente produtos e serviços que adquire.
- **Dever de resistência:** Resistir às práticas comerciais agressivas ou fraudulentas.
- **Dever de cautela:** Estar atento aos termos dos contratos que assina.
- **Dever de previsão:** Planejar seus recursos.
- **Dever de responsabilidade:** Usufruir, com responsabilidade, das facilidades de crédito.
- **Dever ecológico:** Preservar e recuperar o meio ambiente.
- **Dever de reclamar:** Reclamar quando necessário. Reclamar não é tolice: é um dever social.
- **Dever de solidariedade:** Ser solidário com os demais. Neste dever de solidariedade repousa, inclusive, a possibilidade de uma ação capaz de proteger todos os consumidores, dando-lhes melhores condições de vida.

3 - Prazos para Reclamação

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.

4 - Vícios

Se você adquirir um produto importado com vícios, faça reclamação por escrito para o importador, enviando a nota fiscal e o certificado de garantia e (Art. 18, CDC). Peça as providências necessárias para a solução do problema. Se você não for atendido num prazo de 30 dias, procure um órgão de defesa do consumidor ou recorra à Justiça.

Art. 18 - Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com as indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas.

§ 1º - Não sendo o vício sanado no prazo máximo de 30 (trinta) dias, pode o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

- I** - a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso;
- II** - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;
- III** - o abatimento proporcional do preço.

§ 2º - Poderão as partes convencionar a redução ou ampliação do prazo previsto no **parágrafo anterior**, não podendo ser inferior a 7 (sete) nem superior a 180 (cento e oitenta) dias. Nos contratos de adesão, a cláusula de prazo deverá ser convencionada em separado, por meio de manifestação expressa do consumidor.

§ 3º - O consumidor poderá fazer uso imediato das alternativas do **§ 1º** deste artigo sempre que, em razão da extensão do vício, a substituição das partes viciadas puder comprometer a qualidade ou características do produto, diminuir-lhe o valor ou se tratar de produto essencial.

§ 4º - Tendo o consumidor optado pela alternativa do **inciso I do § 1º deste artigo**, e não sendo possível a substituição do bem, poderá haver substituição por outro de espécie, marca ou modelo diversos, mediante complementação ou restituição de eventual diferença de preço, sem prejuízo do disposto nos **incisos II e III do § 1º** deste artigo.

§ 5º - No caso de fornecimento de produtos *in natura*, será responsável perante o consumidor o fornecedor imediato, exceto quando identificado claramente seu produtor.

§ 6º - São impróprios ao uso e consumo:

- I** - os produtos cujos prazos de validade estejam vencidos;
- II** - os produtos deteriorados, alterados, adulterados, avariados, falsificados, corrompidos, fraudados, nocivos à vida ou à saúde, perigosos ou, ainda, aqueles em desacordo com as normas regulamentares de fabricação, distribuição ou apresentação;
- III** - os produtos que, por qualquer motivo, se revelem inadequados ao fim a que se destinam.

5 - 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 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.

6 - Publicidade:

Arts. 30, 35, 36, 37 e 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.

I- Publicidade enganosa: 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:

- a. **Características;**
- b. **Quantidade;**
- c. **Origem;**
- d. **Preço;**
- e. **Propriedades.**

II- Publicidade abusiva: Uma publicidade é abusiva se:

- a. gerar discriminação;
- b. provocar violência;
- c. explorar medo ou superstição;
- d. aproveitar-se da falta de experiência da criança;
- e. desrespeitar valores ambientais;
- f. induzir a um comportamento prejudicial à saúde e à segurança.

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

7 - Proteção Contratual:

Contrato: 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. (Capítulo VI, CDC)

As regras estabelecidas nos contratos são chamadas cláusulas.

Todo contrato deve ter:

- letras em tamanho de fácil leitura;
- linguagem simples;
- as cláusulas que limitem os 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.

8- 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: Na hipótese das cláusulas contratuais violarem as normas do Código de Defesa do Consumidor, poder-se-á requer a nulidade das condições.

Cláusulas abusivas: (Art. 51)

- A. Diminuem a responsabilidade do fornecedor, no caso de dano ao consumidor;
- b. proíbam o consumidor de devolver o produto ou receber o dinheiro de volta quando o produto ou o serviço não forem de boa qualidade;
- c. estabeleçam obrigações para outras pessoas, além do fornecedor ou consumidor. O contrato é só entre o fornecedor e o consumidor;
- d. coloquem o consumidor em desvantagem exagerada;
- e. obriguem somente o consumidor a apresentar prova, no caso de um processo judicial;
- f. proíbam o consumidor de recorrer diretamente à Justiça sem antes recorrer ao fornecedor;
- g. autorizem o fornecedor a alterar o preço;
- h. permitam ao fornecedor modificar o contrato sem a autorização do consumidor;
- i. façam o consumidor perder as prestações já pagas, no caso de não obedecer ao contrato e quando já estiver prevista a retomada do produto;

9 - Apresentação do Produto ou Serviço:

A] Informação: Os produtos ou serviços devem trazer informações claras e completas em língua portuguesa. (arts. 6º, III, Arts. 32 e 33, CDC)

As informações são sobre:

- suas características;
- qualidade;
- quantidade;
- composição;
- preço;
- garantia;
- prazo de validade;
- nome do fabricante e endereço;
- riscos que possam ser apresentados à saúde e à segurança da consumidor.

B] Produtos Importados: Os produtos importados devem trazer, em sua embalagem, uma etiqueta com as explicações escritas em português e o consumidor poderá exigir manuais de instrução também em português..

10 - Garantia

10.1- Considerações gerais: Quando você 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 (Art. 32, CDC).

Na oferta ou venda por telefone e reembolso postal é preciso ter o nome do fabricante e endereço (Art. 33, CDC): a] na embalagem; b] na publicidade; c] em todos os impressos usados na compra.

Quando o produto adquirido e depois de entregue, apresenta um defeito, o fornecedor tem um prazo de até 30 (trinta) dias para sanar o vício, conforme previsto no art. 18 do Código de Defesa do Consumidor, contudo, passado este prazo sem que o produto tenha sido reparado, o Consumidor tem direito a:

- obter um abatimento no preço, ou
- trocar o produto por outro igual ou equivalente, ou ainda,
- a devolução do valor pago, corrigido monetariamente, sem prejuízo de se ressarcir de eventuais perdas e danos decorrentes do defeito do produto.

É importante observar que dentro deste prazo de 30 (trinta) dias o consumidor não pode exigir a troca do produto, pois o fornecedor tem este prazo para reparar o produto e entregá-lo em perfeito estado para o consumidor, entretanto as peças eventualmente substituídas passam a gozar de novo prazo de garantia.

10.2-Garantia de Produtos Importados: O consumidor que fizer a importação diretamente do fabricante ou comerciante no exterior, seja através dos correios ou mesmo através de importadores (mas com nota fiscal emitida em nome do comprador), somente poderá responsabilizar o comerciante ou fabricante estrangeiros, caso o produto apresente qualquer vício, e ainda assim nos limites da legislação do país onde ocorreu a compra.

Ou seja, os direitos do Código de Defesa do Consumidor só são eficazes e exigíveis para produtos adquiridos no Brasil mediante nota fiscal emitida por empresa estabelecida no Brasil.

A garantia oferecida no exterior, em relação a compra direta de fornecedor estabelecido fora do país, não obriga a filial ou agência da exportadora, salvo nos negócios em que a filial brasileira, contratualmente, ofereça esta garantia.

No caso do produto ser adquirido por um importador e revendido ao consumidor, será o importador responsável por qualquer vício que o produto possa apresentar, devendo trocá-lo imediatamente durante o prazo da garantia, resguardando direito de pleitear o ressarcimento dos prejuízos ao fabricante.

É importante observar que todos os produtos importados devem ser acompanhados de manual de instruções e termo de garantia em português. Tal procedimento muitas vezes não é respeitado pelos importadores, tornando o produto passível de danos por mal uso e invalidando a garantia do fabricante.

Em casos assim, o consumidor deverá procurar os órgãos de defesa do consumidor a fim de pleitear a troca do produto, uma vez que o mal uso ocorreu por falta de informações suficientemente precisas.

Para que se possa fazer uso da garantia oferecida pelo fabricante brasileiro é indispensável a apresentação da nota fiscal e do termo de garantia, devidamente preenchido pelo comerciante

10.3-Prazos de garantia e CDC: 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 consumidor, quando adquire bens duráveis ou não duráveis, tem garantias estabelecidas por lei, independente da garantia que o fornecedor possa oferecer.

A garantia para os bens duráveis é de 90 (noventa) dias, contados do recebimento da mercadoria.

A garantia para os bens não duráveis é de 30 (trinta) dias, também contados da data de recebimento da mercadoria.

- Bens duráveis: eletrodomésticos, veículos, máquinas, equipamentos, construções etc.
- Bens não duráveis: bens destinados ao consumo como calçados, roupas, brinquedos, etc.

11 - Termo de Garantia:

Definição: Documento expedido pelo fabricante que estabelece os limites da garantia de qualidade, funcionamento e eficiência de cada produto colocado no mercado, sempre condicionados a uma determinada forma de utilização e manutenção do produto. Não entregar termo de garantia, devidamente preenchido, é crime (Art. 74, CDC).

O termo de garantia, além das recomendações sobre o uso do bem, deverá esclarecer:

- no que consiste a garantia,
- qual o seu prazo;
- qual o local em que deve ser exigida.

Os dados do comprador e da nota fiscal que constarão do termo de garantia deverão ser preenchidos na frente do consumidor no momento da compra e, com ele, deverá ser entregue também, o manual de instalação e instruções sobre a conservação e manutenção do produto.

Os produtos usados, quando adquiridos em estabelecimento comercial, também gozam das garantias estabelecidas por lei, salvo as restrições que constarem da nota fiscal, por exemplo quanto às arranhaduras de pintura, a falta de um componente ou os demais vícios notoriamente aparentes, etc.

Ao comercializar um produto usado o fornecedor deverá cientificar formalmente o consumidor sobre situação de conservação, utilidade e eficiência do produto, e ainda permitir que o comprador possa conferir detalhadamente o estado e o funcionamento do bem que adquiriu, inclusive por um profissional especializado.

Os produtos novos possuem garantia do fabricante por um período determinado, e este não pode nunca ser inferior ao determinado por lei.

O consumidor poderá utilizar os serviços de assistência técnica gratuitamente, inclusive com reposição de peças originais, durante o período da garantia. No entanto, poderá ser cobrada pela assistência técnica uma taxa de transporte, se for necessário buscar o produto na residência do consumidor.

12 - Rede de Assistência Técnica:

A garantia dada pelo fabricante abrange somente a rede de assistência técnica autorizada, que opera em seu nome.

Existe também a assistência técnica especializada que tem vínculo com o fabricante, feita por profissionais autônomos ou em lojas de reparos.

Nos serviços que envolvam a reparação de produtos, devem ser empregados componentes e peças genuínas e novas.

Peças recuperadas ou usadas só podem ser utilizadas com prévia e formal autorização do consumidor.

Cabe aos fabricantes ou importadores brasileiros a manter o mercado abastecido de peças e componentes para reposição por um prazo de tempo nunca inferior à vida útil do bem.

13 - Direitos imediatos:

Quando o fornecedor não cumprir o que prometeu ou anunciou, o consumidor poderá (Art. 35, CDC) :

- 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**
- desfazer o contrato, com direito a receber o valor pago com correção, e ser indenizado pelas perdas e danos.**

14- Práticas Abusivas:

Vedações legais: Existem muitas coisas que o fornecedor não pode fazer, porque são proibidas por lei. (art. 39, CDC).

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 n.º 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 uma amostra grátis.
- 4) 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).
- 5) 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.

- 6) 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.
- 7) Quem vai prestar-lhe um serviço é obrigado a apresentar, antes da realização do trabalho, um orçamento (Art. 40, CDC).
- 8) Neste orçamento tem de 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.
- 9) O fornecedor não pode difamar o consumidor só porque ele praticou um ato no exercício de um direito seu.
- 10) Existem leis que explicam como um produto ou um serviço devem ser feitos. O fornecedor não pode vender produtos ou realizar serviços que não obedecem a essas leis.
- 11) O fornecedor é obrigado a marcar um prazo para entregar um produto ou terminar um serviço.
- 12) Elevar, sem justa causa, os preços de produtos e serviços.
- 13) O fornecedor poderá aumentar o preço de um produto ou serviço apenas se houver uma razão justificada para o aumento.
- 14) 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.

15-Responsabilidade do Fornecedor: Vícios de Serviços ou Produtos:

15.1- Serviços bem prestados:

Prevê o artigo. 3º, §2º, do Código de Defesa do Consumidor (CDC), **serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo mediante remuneração**. Por isso, até mesmo nos pequenos trabalhos, da contratação do fotógrafo da festa de casamento ao mecânico, o consumidor está amparado pelo CDC.

Por se tratar de uma relação de confiança, o primeiro passo é buscar referências com pessoas que já foram atendidas pelo profissional a ser contratado. Feito isso, deve-se exigir um orçamento, entregue ao consumidor antes da execução de qualquer trabalho. Nele, devem constar o valor da mão-de-obra e dos materiais e equipamentos a serem utilizados, a forma de pagamento, as datas de início e término do serviço (art. 40, CDC), além de estabelecer o prazo de validade do documento. Caso esse último item não seja apontado, ele vale por 10 dias, a contar da data de recebimento.

Após a aprovação do consumidor, o orçamento não poderá mais ser alterado, devendo ser integralmente cumprido pelo fornecedor, que não poderá cobrar nada a mais, a não ser que haja negociação e expressa autorização do consumidor (art. 40, § 2º, CDC). Também não poderá ser cobrada a prestação de serviços de terceiros que não esteja previamente prevista no contrato (art. 40, § 3º, CDC). Nesse momento, o orçamento transforma-se em contrato, onde tudo o que foi tratado deve estar discriminado minuciosamente.

15.2- Prazos para cumprir os serviços ou entregar produtos: O fornecedor é obrigado a cumprir o prazo para execução e conclusão do serviço prestado (art. 30 do CDC). Se o combinado não for cumprido, é de direito exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade; aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente ou rescindir o contrato, com direito à restituição da quantia paga, monetariamente atualizada (art.35 do CDC).

Ainda de acordo com o Código de Defesa do Consumidor, se o serviço contratado apresentar vícios de qualidade, ou seja, se forem mal executados de modo que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, o consumidor tem direito a reexecução dos serviços, sem custo adicional e quando cabível; restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, em eventual prejuízo de eventuais perdas e danos; ou abatimento proporcional do preço (art.20, CDC).

15.3- Das normas legais de 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. 28, 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) :
 - a) o fabricante, construtor, produtor ou importador não forem encontrados;
 - b) o produto não tiver a identificação clara do fabricante, produtor, construtor ou importador;
 - c) não conservar os produtos perecíveis como se deve.

16- Você pode exigir:

Quando existe vício na prestação do serviço, você pode exigir:

Art. 20, CDC:

- a. que o serviço seja feito novamente sem pagar nada; ou
- b. abatimento no preço; ou
- c. devolução do que você pagou, em dinheiro, com correção.

Se o defeito for de fabricação do produto, o fornecedor tem 30 dias para corrigí-lo ou saná-lo. Hipóteses, após esse prazo:

A] 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, com correção.

B] 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 com o que você pediu; ou
- ✓ o dinheiro de volta, com correção.

17- Os prazos para reclamar:

O prazo para você reclamar diretamente com o fornecedor, eis que são vícios fáceis de se notar em produtos ou serviços é de:

art. 26, CDC:

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

b) 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.

18-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 à 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.

19-Cadastro de consumidores:

Art. 43, CDC:

Normalmente, o consumidor, quando aluga uma casa ou faz uma compra a prazo, precisa preencher fichas com seus dados pessoais.

Essas fichas preenchidas formam um cadastro.

As informações que o consumidor colocar na ficha não podem ser usadas pela empresa para outras finalidades.

O Código, para evitar que estas informações sejam usadas para outros fins, assegura ao consumidor:

- direito de corrigir os dados incorretos;
- a retirada das informações negativas após um período de 5 anos; (Serasa,SCPC)
- o conhecimento das informações sobre o consumidor que estejam no cadastro (se for recusado, cabe Habeas Data) ;
- a comunicação de abertura de ficha cadastral quando o consumidor não tiver pedido que seu cadastro seja aberto.

Obs: Sujeita-se a reparação por danos morais, o fornecedor que, indevidamente, enviar o nome do consumidor para o rol dos devedores dos Serasa e SPC.

20 - Cadastro de reclamações. Cadastro negativo de fornecedores

De acordo com o artigo 44, CDC, os órgãos públicos de defesa do consumidor são obrigados, a ter um cadastro das reclamações feitas pelo consumidor. Estas reclamações são contra os maus fornecedores de produtos e serviços.

Esse cadastro pode ser consultado a qualquer momento pelos interessados e deverá ser publicado todo o ano.

21- Sistema Nacional de Defesa do Consumidor SNDC. Órgãos do DPDC. Decreto n.º 2.181/97

A política nacional de proteção ao consumidor é coordenada pelo Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC), da Secretaria de Direito Econômico, do Ministério da Justiça.

Os órgãos que fazem parte do SNDC são:

- os Procons e similares nos Estados e Municípios;
- a vigilância sanitária e agropecuária;
- o Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade - INMETRO, e os Institutos de Pesos e Medidas - IPEM;
- os Juizados Especiais, além da Justiça Comum;
- as Promotorias de Justiça, órgãos do Ministério Público;
- as Delegacias de Polícia especializadas;
- as entidades civis de defesa do consumidor;
- a Embratur;
- a SUSEP.

22-Como e onde reclamar:

Reclamações:

22.1- Diretamente para o fornecedor: Muitas empresas já possuem o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC, que atende às reclamações e procuram resolver o problema.

Você pode encontrar o telefone do SAC nas embalagens dos produtos.

Quando for reclamar conte, em detalhe, tudo o que aconteceu, para ajudar a resolver seu problema. Leve a nota fiscal, pedidos, certificado de garantia, contrato, recibos e outros documentos que tiver.

Depois de reclamar, guarde com você a prova de sua queixa: protocolo, código de reclamação, etc.

Não se esqueça de anotar o nome e o cargo da pessoa que o atendeu.

Guarde sempre a nota fiscal dos produtos que você comprou e os recibos dos valores que pagou em caso de prestação de serviços. Só com estes documentos você pode reclamar, por exemplo, de um produto com defeito ou de um serviço mal feito.

22.2- PROCON: Recorra a um órgão de proteção ao consumidor. Se você não resolver seu problema com o fornecedor de um produto ou serviço, procure o PROCON. Já existem Procons em todas as capitais e em diversas cidades do interior. Os Procons ajudam você a resolver seu problema tentando um acordo entre o fornecedor e você. Os Procons atendem o consumidor com problemas nas áreas de: Alimentos, Assuntos Financeiros, Habitação, Educação, Produtos, Saúde e Serviços. Para receber orientação ou fazer uma reclamação, telefone para o PROCON, ou vá pessoalmente ao órgão.

Sempre que fizer uma reclamação, forneça seus dados pessoais (nome, telefone, endereço, etc.).

Se não fornecer estes dados, a reclamação não poderá ser encaminhada. Reclamações anônimas não serão aceitas.

Você deve ter também os dados do fornecedor: nome, endereço e telefone.

Os outros documentos necessários para resolver seu problema são a nota fiscal, recibo, o pedido, ou contrato e detalhes sobre o produto ou o serviço reclamado, além de cópias dos documentos pessoais.

Guarde com você os originais dos documentos de compra do produto ou de pagamento de um serviço.

23- 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 desejar 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 CIC 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.

Nos casos de indenização que excederem 40 salários mínimos: 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 uma 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).

Da carga probatória: Diversamente das normas do Código de Processo Civil no que pertine a obrigação de quem alega tem que provar, com documentos, fotografias, testemunhas etc. O Código de Defesa do Consumidor permite ao Juiz determinar ao fornecedor que providencie as provas. Quer dizer, a obrigação de provar será do fornecedor do produto ou do prestador de serviço e não daquele que reclama, o consumidor.

24 - As sanções administrativas

Penalidades: No Código de Defesa do Consumidor existem penas para aquele fornecedor que não obedecer suas regras. Essas penas são chamadas sanções administrativas.

Art. 56, incisos I a XII:

As sanções administrativas ou penas que estão no CDC são:

- a. Multa;
- b. apreensão do produto;
- c. inutilização do produto;
- d. cassação do registro do produto junto ao órgão competente;
- e. proibição de fabricação do produto;
- f. suspensão de fornecimento de produtos e serviços;
- g. suspensão temporária da atividade;
- h. revogação de concessão ou permissão de uso;
- i. cassação de licença do estabelecimento ou da atividade;
- j. interdição total ou parcial. de estabelecimento. de obra ou de atividade;
- k. intervenção administrativa;
- l. imposição de contrapropaganda.

Essas penas são aplicadas de acordo com as leis previstas no Código de Defesa do Consumidor e no Decreto n.º 2.181 de 20 de março de 1997.

As relações de consumo e a aplicação das sanções ou penas administrativas são fiscalizadas pelos órgãos que fazem parte do SNDC.

Além das sanções administrativas, o desrespeito às normas do Código pode ser considerado crime pela Justiça. Nesse caso há multa e até cadeia.

O fornecedor tem o direito à ampla defesa.