



Cartilha CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

SUMÁRIO

Apresentação.....	04
Quem é o consumidor?.....	05
Quem é o fornecedor?.....	05
O que se entende por vulnerabilidade do consumidor?.....	06
O que é defeito?.....	06
O que é vício?.....	07
Quais os direitos do consumidor em caso de vício?.....	07
Outros direitos do consumidor.....	09
Direito de arrependimento.....	09
Inversão do ônus da prova.....	09
Devolução do valor pago.....	09
Bancos de dados.....	10
Reparação em caso de crimes não violentos ocorridos no estacionamento.....	10
Não diferenciação de preço pelas diferentes formas de pagamento.....	11
Ser comunicado sobre a disponibilização de seus dados pessoais.....	11
Proteção contra a propaganda de alimentos voltada ao público infantil.....	11
Proteção contra a propaganda enganosa.....	11
Vinculação do fornecedor à oferta.....	12
Livre concorrência.....	12
Reparação de dano com amostras grátis.....	12
Cheque prescrito.....	13
Corpo estranho em produto comestível.....	13
Conferência na saída.....	13
Tempo de espera em caixas de supermercados.....	13
Acionar os bens dos sócios.....	14
Fatura com o valor equivocado:.....	14
BIBLIOGRAFIA.....	15

O Núcleo de Defesa do Consumidor e Tutelas Coletivas da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul (NUDECONTU) é um núcleo especializado em atender às demandas dos consumidores em geral, de todo o Estado, e que digam respeito, especialmente, a casos coletivos, ou seja, os que envolvem um grande número de pessoas que tiveram seus direitos lesados.

Nossa dedicação e nosso trabalho diários permitem que sejam adotadas medidas perante o Poder Judiciário e também fora dele, em sessões de conciliação e acordos, bem como em Recomendações aos fornecedores de consumo, para orientação, reparação e correção de condutas que venham a lesar aquelas pessoas mais fracas nas relações negociais: o(a) consumidor(a).

Esta cartilha tem como finalidade a de orientar você, consumidor(a) das mais variadas relações do mercado varejista, sobre os seus direitos mais básicos, sobre os comportamentos que são aceitos e desejados nas relações travadas com os fornecedores, além de trazer um panorama sobre o que pode ser reivindicado em caso de suspeita de violação aos seus direitos.

A Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul saúda a você que está tendo acesso a este material e se coloca inteiramente à disposição para tudo o que você precisar, na condição de consumidor e de parte mais fraca nas relações do dia-a-dia.

Boa leitura!

Rafael Pedro Magagnin
Defensor Público
Dirigente do NUDECONTU

QUEM É O CONSUMIDOR?

Consumidor é toda pessoa, física ou jurídica, que utiliza o produto ou o serviço como usuário final ou qualquer pessoa que possa ser atingida por uma relação de consumo. O consumidor recebe intensa proteção pela lei, pela sua importância nas relações comerciais.

Para as pessoas físicas ou mesmo quando se tratar de pessoa jurídica (empresa), caso constatado que são mais frágeis do que o fornecedor, também podem ser consideradas consumidoras, mesmo não sendo usuárias finais do produto ou do serviço.

Apesar de não poder ser facilmente identificada, toda coletividade de pessoas que fizer parte das relações de consumo será também considerada consumidora.



QUEM É O FORNECEDOR?

Fornecedor é qualquer pessoa, física ou jurídica, que coloca um produto ou serviço no mercado de consumo, realizando uma das seguintes atividades:

- Produção;
- Montagem;
- Criação;
- Construção ou Transformação;
- Importação ou Exportação;
- Distribuição e Comercialização.

Todos que realizam algum desses processos respondem em conjunto pelos problemas (vícios) ou defeitos que o produto apresentar! Isso quer dizer que, mesmo que não tenham culpa direta pelo problema, qualquer um deles poderá ser responsabilizado em um processo – judicial ou administrativo.



O QUE SE ENTENDE POR VULNERABILIDADE DO CONSUMIDOR?

A lei presume de maneira absoluta que o consumidor se encontra em situação de desvantagem com relação ao fornecedor, porque ele é exposto à oferta de muitos produtos e serviços, não conseguindo conhecer muito sobre eles.

Essa vulnerabilidade se mostra presente em todas as relações de consumo. O consumidor é sempre considerado a parte “mais fraca” da relação e por isso a lei o protege de maneira mais intensa, para que essa “fraqueza” seja compensada, como em uma balança.

O QUE É DEFEITO?

O produto é considerado com defeito quando ele apresenta alguma irregularidade que não está relacionada ao seu funcionamento. É como no caso de uma televisão, que embora funcione normalmente, vem a pegar fogo um certo dia, causando danos no consumidor e na sua família.

Via de regra, só o fabricante é responsável pelo defeito do produto ou do serviço. O comerciante (o dono da loja onde você comprou o produto) poderá ser responsabilizado em algumas situações bem específicas, sendo elas quando:

- não der para saber quem é o fabricante, o construtor, o produtor ou o importador;
- o dono da loja não conservar adequadamente os produtos que estragam (ex.: iogurte que é conservado fora do gelo).

O consumidor, neste caso, pode ter direito, além de receber o dinheiro de volta, a troca do produto por um novo ou o conserto deste produto (se for possível), também uma indenização por danos materiais, morais, estéticos ou até pela perda de tempo excessivo para resolver o problema, o que costumamos chamar de reparação indenizatória.

O consumidor terá 5 anos para procurar a Justiça a fim de reparar o dano, contados do conhecimento do dano e de sua autoria. O fabricante, neste caso, tem o dever de reparar o dano mesmo que ele não tenha culpa, pois quando ele coloca no mercado um produto

que é defeituoso, ele assume o risco de qualquer dano que venha a ser causado por ele.



Por outro lado, caso a relação de consumo seja de profissional liberal (ex.: médico, advogado, dentista, contador, etc.), ele só será responsabilizado se realmente tiver culpa.

O QUE É VÍCIO?

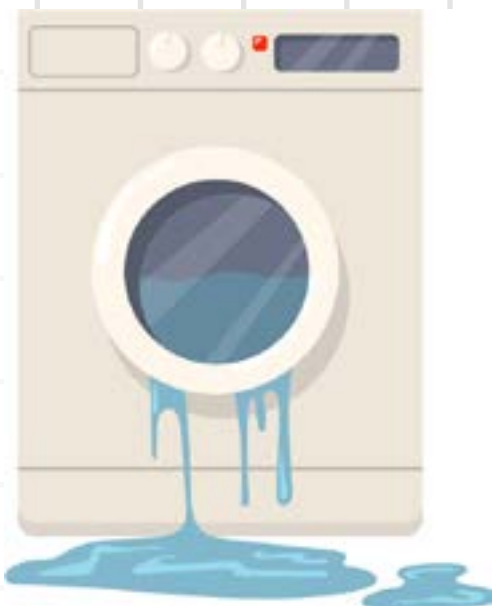
Os vícios, aí sim, são aqueles problemas de quantidade ou de qualidade que dizem respeito ao funcionamento do produto comprado ou quando este produto é considerado impróprio ao consumo. Os exemplos são vários, como o da televisão que não troca de canal; do refrigerante que é vendido com 100ml a menos do que oferecido; do aparelho celular que a bateria não carrega, etc.

Neste caso, todos os fornecedores respondem em conjunto pelos problemas do produto, como o fabricante, o dono da loja, o vendedor, o importador, etc.

Os produtos considerados impróprios para o consumo são:

- aqueles cujo prazo de validade esteja vencido;
- aqueles deteriorados, alterados, adulterados, avariados, falsificados, corrompidos, fraudados, nocivos à vida ou à saúde, perigosos ou, ainda, em desacordo com as normas regulamentares de fabricação, distribuição ou apresentação;
- aqueles que, por qualquer motivo, se mostram inadequados ao fim a que se destinam (ex.: um carro que não dá a marcha à ré ou um celular que não faz ligação).

QUAIS OS DIREITOS DO CONSUMIDOR EM CASO DE VÍCIO?



O consumidor pode exigir a troca das peças que estão com problema. Se o fornecedor não consertar em 30 dias, o consumidor pode escolher uma das seguintes opções:

- trocar o produto por outro da mesma marca e modelo, em perfeitas condições;
- receber de volta o que pagou, corrigido, além de eventual indenização;
- um desconto proporcional no valor que ele pagou.

Observe bem!

O fabricante ou o dono da loja onde você comprou tem o direito de tentar, primeiro, consertar o produto com vício, no prazo de 30 dias. Para isso, você tem o direito de levar este produto a qualquer um dos estabelecimentos a seguir: ao próprio dono da loja, ao fabricante ou até para a assistência técnica daquela marca. É você quem escolhe! Caso não seja então consertado o problema, aí sim você poderá exigir uma das três opções acima!



Cuide do seu direito!

Caso o produto que você comprou seja essencial (como uma geladeira, um aparelho celular, um fogão, uma torneira, etc.), nesses casos você nem precisa levá-lo para que seja feito o conserto. Você pode, nesses casos, optar por uma das três soluções acima, de imediato! O mesmo ocorre se o conserto daquela peça danificada puder diminuir o valor do seu produto ou comprometer o seu normal funcionamento (ex.: trocar o motor de um carro; trocar a tela de um celular, etc.) e nesses casos você também não precisa levar para conserto o produto com vício.

CUIDADO!

O prazo de 30 dias para conserto pode ser diminuído ou aumentado, de comum acordo, para um prazo entre 7 e 180 dias. A informação terá de ser clara, expressa, ostensiva e legível ao consumidor, que deverá estar ciente dessa mudança.

OBSERVAÇÃO!

Nos casos de vício do produto (problema com o funcionamento), o consumidor tem o prazo de 30 dias (se for de curta duração – ex.: produtos que estragam rapidamente) ou de 90 dias (se for de longa duração – ex.: um carro, uma geladeira) para comunicar o vício aparente ou de fácil constatação, contados do dia em que recebeu o produto e isso sem contar o prazo de garantia que é dado pelo fornecedor.

Isso não quer dizer que a garantia do produto seja de 30 ou 90 dias! Esses prazos apenas se referem aos vícios que sejam visíveis ou facilmente constatados. Se o vício for oculto, o prazo é contado a partir do momento em que aparecer o problema pelo tempo em que durar a vida útil daquele produto (ex.: vida útil de alguns anos para os aparelhos celulares, televisores, etc.).

OUTROS DIREITOS DO CONSUMIDOR



Direito de arrependimento

Se o consumidor realizar a compra fora do estabelecimento comercial, por exemplo na internet ou por telefone, ele pode desistir da compra.

O prazo para o consumidor se arrepender é de 7 dias após a entrega do produto.

Os valores pagos devem ser devolvidos imediatamente e corrigidos;

Alguns estabelecimentos aumentaram esse prazo durante a pandemia.

Inversão do ônus da prova

O consumidor tem direito a uma facilitação na defesa de seus direitos, podendo o juiz determinar que o fornecedor comprove que seu produto está correto, caso seja reconhecido que as alegações do consumidor são, a princípio, verdadeiras. Nestes casos:

O consumidor tem de demonstrar, apenas, que sua alegação é aparentemente verdadeira;

No caso de defeito, a inversão do ônus da prova é automática;

Nos demais casos, o juiz deverá analisar o caso concreto.



Devolução do valor pago

Em caso de cobrança em quantia indevida, o consumidor tem direito a receber em dobro o valor que pagou a mais.

Pela lei, se houver engano justificável do fornecedor, o consumidor não terá direito a receber em dobro. Só terá este direito em caso de má-fé do fornecedor.

Bancos de dados

O consumidor deve ser comunicado com antecedência caso seu nome seja inscrito no cadastro dos maus pagadores.

Não é necessário o aviso de recebimento (AR) na carta que comunicar sobre a inscrição indevida;

Se ele não for informado com antecedência, terá direito a indenização por danos morais;

Caso o consumidor já esteja com o nome negativado por outro motivo, ele não terá direito a receber indenização, só a ter retirada a inscrição indevida;

O nome do consumidor pode ficar negativado por 05 anos do vencimento da dívida;

O fornecedor tem 05 dias úteis a contar do pagamento para retirar o nome do consumidor do cadastro negativo. Se não fizer, é crime contra o consumidor!

Mesmo que o consumidor esteja com o nome “sujo”, o fornecedor não pode recusar a venda de nenhum produto ou serviço se ele quiser pagar à vista.

Reparação em caso de crimes não violentos ocorridos no estacionamento

O fornecedor responde pela reparação de danos ou de furto de veículo ocorridos no estacionamento.

O consumidor tem esse direito mesmo se o serviço de estacionamento for gratuito e se não houver controle da entrada ou da saída dos veículos ali estacionados;

A responsabilidade do fornecedor, nesse caso, é objetiva, não precisando o consumidor provar se houve ou não culpa do fornecedor no evento;

Também se aplica a crimes ocorridos em drive-thru;



CUIDADO!

Caso o estacionamento seja externo, gratuito e de livre acesso, e ali haja um roubo à mão armada, mesmo assim não há responsabilidade do fornecedor;

O dono do estabelecimento é responsável mesmo que haja um cartaz dizendo o contrário;

No caso de crimes violentos (ex.: roubo à mão armada), apenas os estacionamentos pagos e também os de grandes redes de supermercados são responsáveis.



Não diferenciação de preço pelas diferentes formas de pagamento



Não é mais considerada prática abusiva a diferenciação de preços para pagamento em dinheiro, cheque ou cartão.

Ser comunicado sobre a disponibilização de seus dados pessoais

O consumidor tem direito a indenização por danos morais se não for comunicado acerca da disponibilização ou da comercialização de suas informações pessoais em bancos de dados.

Proteção contra a propaganda de alimentos voltada ao público infantil

É proibido haver publicidade de alimentos direcionados a crianças, mesmo se de forma implícita.

Proteção contra a propaganda enganosa

O consumidor não pode ser exposto a propaganda que possa enganá-lo por não ter sido suficientemente clara.

É considerada enganosa a informação ou comunicação publicitária que seja inteira ou parcialmente falsa;

A lei considera enganosa toda propaganda que leva o consumidor a se enganar sobre a natureza, as características, a qualidade, a quantidade, as propriedades, a origem, o preço e quaisquer outros dados sobre produtos e serviços;

Os casos de omissão ocorrem quando o fornecedor deixa de informar sobre algum dado essencial do produto (ex.: que o produto só funciona em 110v);

Não colocar informação sobre o preço do produto não caracteriza, a princípio, propaganda enganosa, sendo necessário verificar se essa omissão teve a capacidade de levar o consumidor a se enganar de fato ou não.



Vinculação do fornecedor à oferta



As publicidades ou informações que o fornecedor veicula, por qualquer forma ou meio de comunicação, o obrigam a cumpri-la.

O fornecedor que publicar a propaganda é quem fica obrigado a cumpri-la;

Se o fornecedor se negar a cumprir a oferta, o consumidor poderá escolher entre exigir o cumprimento forçado da obrigação nos termos da oferta; aceitar outro produto; rescindir o contrato com direito receber de volta a quantia paga, corrigida; além de indenização;

Pode ser afastado o cumprimento forçado em caso de erro grosseiro, se o consumidor for comunicado rapidamente (ex.: a televisão é anunciada pelo valor equivocado de R\$ 50,00, quando na verdade seria R\$ 5.000,00. Neste caso, não há dever do fornecedor de entregar a televisão pelo valor informado por equívoco).

Livre concorrência

A concorrência pode ser entendida como um direito do consumidor, uma vez que a ele cabe decidir qual, dentre as opções disponíveis no mercado, mais se adéqua às suas necessidades.

O fornecedor não pode, para vencer a concorrência, oferecer produto defeituoso ou viciado no mercado de consumo.



Reparação de dano com amostras grátis

Mesmo se o produto não foi pago diretamente, como no caso das amostras grátis, o consumidor ainda assim está protegido contra defeitos ou vícios no produto, pois estes casos também beneficiam o fornecedor, devendo ele arcar com qualquer dano causado.

Essa medida é uma ação de marketing, capaz de gerar um proveito, mesmo que indireto, ao fornecedor, razão pela qual ele deve responder pelas consequências de sua ação.

Cheque prescrito

Levar a protesto irregular cheque prescrito não caracteriza dano moral por si só, caso o fornecedor tenha outros mecanismos para fazer a cobrança deste cheque.



Corpo estranho em produto comestível

O consumidor não precisa ingerir um corpo estranho (ex.: plástico, anel, inseto) em produto alimentício para ter direito à indenização. Basta que o leve à boca.

Conferência na saída

O supermercado tem o direito de conferir a saída dos consumidores de seu estabelecimento para verificar se houve o pagamento efetivo das compras, não tendo os consumidores direito a indenização por conta disso.

Tempo de espera em caixas de supermercados

Os Tribunais entendem que o tempo excessivo de espera em caixas de supermercados pode causar um transtorno no consumidor a ponto de ele ser indenizado. Contudo, isso deve ser analisado caso a caso. O Município da sua região pode elaborar uma lei para dizer quanto tempo seria razoável esta espera, por exemplo.



Acionar os bens dos sócios

O consumidor poderá acionar os bens dos sócios da empresa fornecedora sempre que ele tiver dificuldade excessiva ou obstáculo ao exercer os seus direitos.

Fatura com o valor equivocado

Apesar do susto, o consumidor não tem direito a receber indenização caso receba em casa (por correios ou e-mail) uma fatura com cobrança de valor excessivo, podendo apenas ser feito o ajuste para o valor correto.



CUIDADO!

Isso não se aplica para a instituição financeira que envia indevidamente um cartão de crédito, sem solicitação, ao consumidor, que neste caso poderá ser indenizado.

BIBLIOGRAFIA

BRASIL. Lei nº 8070, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, 1990. Disponível em: <<https://bit.ly/3tx1NPI>>. Acesso em: 19 abr. 2021.

SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA. Jurisprudência em Teses. STJ. Brasília. Disponível em: <<https://bit.ly/32pgf0i>>. Acesso em: 19 abr. 2021.

TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim Assumpção. Manual de Direito do Consumidor: direito material e processual, Rio de Janeiro: Forense; Método, 10. ed., 2021.



Núcleo de Defesa do Consumidor e Tutelas Coletivas
Rua Sete de Setembro, 666 - Porto Alegre/RS
Fone (51) 3210-9355

NUDECONTU

NÚCLEO DE DEFESA DO CONSUMIDOR E TUTELAS COLETIVAS
DA DEFENSORIA PÚBLICA DO RIO GRANDE DO SUL



DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL