

CARTILHA DIREITOS DO CONSUMIDOR



 **PROCON**



FORTALEZA
PREFEITURA

EXPEDIENTE

Prefeito de Fortaleza

Evandro Leitão

Presidente

Eneylândia Rabelo Lemos

Presidente Adjunto

Edson José Sampaio Cunha Filho

Coordenadora Jurídica

Bhrenda Cinthya Bastos Braga

Coordenadoria de Procedimento Administrativo e Julgamento

Olávia Daniela Oliveira de Assunção

Coordenadoria Administrativo e Financeira

Silvia Magda Pereira da Silva

Projeto gráfico e Diagramação

André Felipe Almeida da Silva

Atualização gráfica

Claudino Sales Barbosa Ferreira

Apresentação

Olá, consumidor(a) fortalezense!

Estabelecemos relações de consumo cotidianamente. Seja para comprar um alimento, uma roupa, um calçado ou para contratar serviços, estamos exercendo o nosso direito cidadão de consumir. Nem sempre, essa experiência ocorre de maneira saudável, justa ou equilibrada. E, por isso, é tão importante conhecermos bem as leis que nos protegem, incluindo nossos direitos e deveres, e sabermos como proceder quando nos sentimos prejudicados.

Com a cartilha "Direitos do Consumidor", a Prefeitura de Fortaleza disponibiliza a todos os consumidores da Capital uma importante ferramenta para essa finalidade, que é conduzir de forma equilibrada as nossas relações de consumo.

A Cartilha é uma forma de exercitar a cidadania por meio da informação. Exemplificando situações práticas, tentamos conscientizar consumidor e fornecedor, contribuindo para uma economia saudável.

Todas as informações contidas aqui foram organizadas pela equipe do Departamento Municipal de Proteção e Defesa dos Direitos do Consumidor (Procon Fortaleza), órgão que está à disposição dos fortalezenses com ações educativas, além de iniciativas que visam ao cumprimento do Código de Defesa do Consumidor.

Ressaltamos que todos os serviços ofertados pelo Procon Fortaleza são gratuitos, prezando por um atendimento de qualidade e com eficiência. É desejo da nossa gestão que o direito do consumidor esteja sempre mais próximo da casa do cidadão fortalezense. E para tanto, continuaremos a investir na expansão dos serviços do Procon e na modernização deste órgão tão importante para a cidade de Fortaleza.

Contem com nosso apoio. Boa leitura.

Introdução

Prezado(a) consumidor(a),

Por meio desta publicação, levamos até você os principais direitos do consumidor. O Exercício da cidadania é uma prática diária que envolve conhecimento e respeito mútuo no direito do próximo, prezando sempre pelo equilíbrio entre as partes envolvidas.

Com esta cartilha, esperamos contribuir para o seu conhecimento sobre o Código de Defesa do Consumidor (CDC), que é a Lei Federal nº 8098/90, de 11 de setembro de 1990.

De forma clara e linguagem acessível, desejamos leitura e compreensão satisfatórias, de modo a resguardar os direitos alcançados pelo CDC, seja em realização de compras ou contratação de serviços.

Parabéns!

A partir de agora você tem uma grande ferramenta a seu dispor: **a informação.**



Eneylândia Rabelo

Presidente

Departamento Municipal de Proteção e Defesa
dos Direitos do Consumidor (Procon Fortaleza)

Sumário

Apresentação	02
Introdução	03
Direitos do consumidor	06
Consumidor e Fornecedor	07
Produtos e serviços com “Problema”	08
Prazos de garantia / Direito de reclamar	09
Responsabilidade pelo fato	10
Direito à informação	11
Publicidade enganosa e abusiva	12
Cláusulas abusivas nos contratos	13
Direitos de arrependimento	13
Venda casada	14
Forma de pagamento / Diferenciação de preço	15
Cobrança vexatória	17

Cobrança indevida	17
Cobrança de couvert	18
Cobrança de 10% na conta	18
Perda da comanda	18
Cupom fiscal	19
Procedimento para abertura de reclamação	20
Locais de atendimento	20

Direitos do Consumidor

Os chamados **Direitos do Consumidor** tem uma longa história, suas primeiras noções surgem a partir da sociedade de mercado. Mas enquanto aparato legal, eles vêm se consolidando com o advento da sociedade de consumo tal qual a conhecemos hoje. Fundamentadas no reconhecimento da **vulnerabilidade do consumidor frente ao mercado**, nascem as normas legais que visam promover uma maior harmonia nas relações de consumo.

No Brasil, instituiu-se então, no ano de 1990, o **Código de Defesa do Consumidor – CDC**, que define a Política Nacional de Defesa do Consumidor e com ela a criação dos Procons – órgãos que atuam no âmbito local, atendendo diretamente os consumidores e monitorando o mercado de consumo local.

Atualmente, no Brasil, todo e qualquer estabelecimento comercial e/ou de prestação de serviços é obrigado por lei, a manter em local visível e de fácil acesso ao público, um exemplar do Código de Defesa do Consumidor – CDC, cujo descumprimento é passível de multa ao infrator.



Consumidor e Fornecedor

Quem é consumidor?

É qualquer pessoa ou grupo de pessoas que adquire ou utiliza produtos ou serviços como destinatário final.

Quem é destinatário final?

Trata-se da pessoa física ou mesmo jurídica, que adquire produtos ou serviços para uso próprio, não o empregando como insumo de atividade empresarial; ou ainda aquela que é a usuária de um produto comprado por outra, como no caso dos "presentes". Os "presentes" são comprados por uma pessoa para serem doados e serão utilizados por outras, o que torna aquela que ganha o presente, consumidora.

É também considerado consumidor:

Consumidor equiparado, a pessoa ou coletividade de pessoas que, mesmo não tendo adquirido um produto, sofreu a ação do mesmo.

Quem é fornecedor?

É toda pessoa ou empresa que desenvolve atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.



Produtos e Serviços com "Problema"

Comumente nos referimos aos "problemas e defeitos dos produtos"; entretanto, para o CDC (Código de Defesa do Consumidor), existem dois termos: vício e defeito, e eles não são sinônimos.

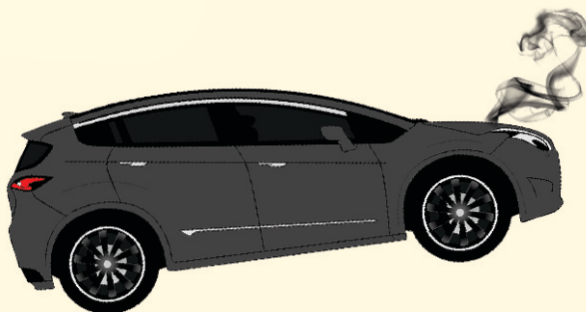
O que é vício?

É o "problema" relacionado com a quantidade ou qualidade dos produtos ou serviços. Geralmente, o vício torna tais produtos ou serviços impróprios ou inadequados ao consumo a que se destina ou lhes diminui o valor.



O que é defeito?

Um produto ou serviço é defeituoso quando não oferece a segurança que dele legitimamente se espera. Logo, não raro, o defeito causa danos aos consumidores, sejam morais ou materiais.



Prazos de Garantia / Direito de Reclamar

Garantia Legal

Garante o direito ao consumidor de reclamar pelos vícios aparentes ou de fácil constatação nos produtos comprados, não tendo que arcar com nenhum tipo de despesa relativa ao sanar do vício, desde que obedeça aos prazos:

30 dias para produtos não duráveis (que se esgotam ao primeiro uso ou em pouco tempo após a aquisição, como alimentos, por exemplo).

90 dias para produtos duráveis (aqueles que têm vida útil não passageira, como geladeira, micro-ondas, máquina de lavar, etc.).

Garantia Contratual

É oferecida pelo fornecedor, portanto ela é estabelecida em contrato, usualmente é de 1 ou 2 anos, podendo ser até maior, como no caso dos carros, entre outros produtos.

Referidos prazos têm por termo inicial a entrega efetiva do produto ou o término de execução do serviço, salvo se o vício for oculto (caso em que o prazo para reclamações se inicia no momento em que o vício tornar-se evidente).

IMPORTANTE

Todos os fornecedores de serviços e produtos de consumo são responsáveis pelo o que comercializam.

Mas é bom saber:

De acordo com o CDC é importante que o consumidor esteja ciente de que os fornecedores e fabricantes tem o prazo de 30 (trinta) dias, a partir da reclamação formulada (o que acontece quando o consumidor entrega o produto na assistência técnica), para sanar o problema de um produto. Caso o problema não seja resolvido nesse prazo, o consumidor tem o direito de exigir a troca do produto por um similar ou a restituição imediata da quantia paga ou ainda um abatimento proporcional do preço pago.



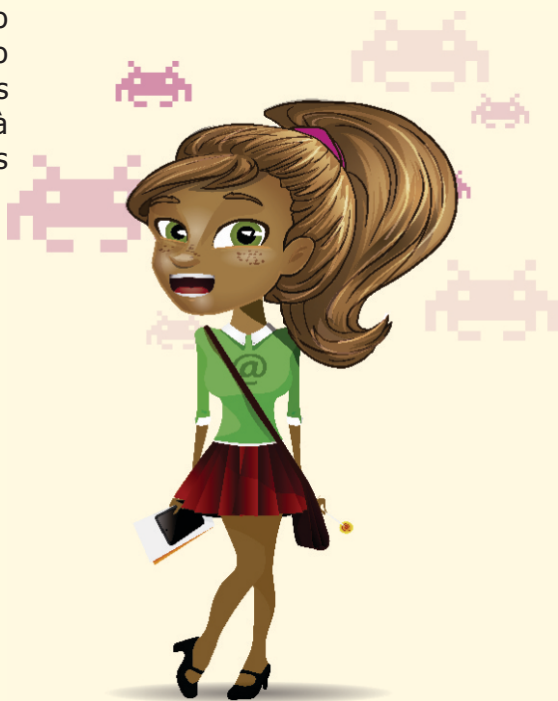
Responsabilidade pelo fato

A responsabilidade pelo fato do produto ou serviço também é conhecida como acidente de consumo. Ocorre quando o defeito é relacionado à insegurança do produto ou serviço.

Exemplo: João compra uma televisão, ele liga o aparelho, começa a ver um filme, e, de repente, a TV esquenta e explode, ferindo-o. O fornecedor, nesse caso, fica obrigado a ressarcir todos os danos causados, e o consumidor tem o prazo de cinco anos a contar da ocorrência do fato e do conhecimento da autoria para exigir tal reparação.

Lembre: Nesses casos, até mesmo quem não adquiriu (comprou) o produto ou serviço diretamente, mas sofreu os danos tem direito à reparação, pois são considerados **consumidores equiparados**.

Exemplo: João comprou um carro com defeito de fabricação. Ao sair dirigindo, o freio não funcionou, e, de repente, bateu no carro de Maria causando-lhe vários danos. Maria também terá direito de exigir do fabricante do carro de João a reparação pelos prejuízos sofridos no abaloamento.



Direito à Informação

É assegurado ao consumidor o direito à informação correta, clara, ostensiva e em língua portuguesa quanto aos diferentes produtos e serviços (abrangendo especificação de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes, preço e riscos que apresentem), bem assim quanto aos termos contratuais. Entre tantos outros, são exemplos de situações que infringem o direito à informação:

- a)** ausência de precificação dos produtos e serviços disponíveis ao consumidor;
- b)** inobservância da obrigatoriedade dos supermercados de Fortaleza informar, nas etiquetas das gôndolas de exposição, além do preço, o valor a ser pago pelo consumidor por cada unidade de medida do produto;
- c)** informação do preço dos produtos ou serviços somente em parcelas, obrigando o consumidor ao cálculo do total;
- d)** ausência do prazo de validade ou prazo de validade ilegível;
- e)** deixar de informar, de maneira ostensiva e adequada, a respeito da nocividade ou periculosidade de produtos e serviços potencialmente nocivos ou perigosos à saúde ou segurança dos consumidores;
- f)** não constar, nas embalagens dos produtos e em todos os impressos utilizados na transação comercial, a especificação do fabricante e o respectivo endereço.



Publicidade enganosa e abusiva

O que é publicidade enganosa?

É a que contém informações falsas sobre o produto ou serviço, podendo induzir o consumidor ao erro. Também é considerada enganosa a publicidade que deixa de informar dados essenciais.

O que é publicidade abusiva?

É aquela que incentiva a discriminação, estimula a violência, explora o medo e a superstição, aproveita-se da falta de experiência da criança, desrespeita valores ambientais ou induz a comportamentos prejudiciais à saúde e à segurança.

Tudo que for anunciado deve ser cumprido!

Toda publicidade deve ser clara para que o consumidor possa identificá-la facilmente, não deixando dúvidas quanto ao fato de se tratar de uma oferta de produtos ou serviços.

Todos os consumidores podem e devem denunciar as publicidades enganosas ou abusivas e os métodos de venda que não sejam honestos ou que intimidem.



Cláusulas abusivas nos contratos

Cláusulas abusivas, de um contrato, são aquelas que desrespeitem os direitos consumeristas portanto, são nulas de pleno direito e, como tais, ensejam imediata e irrestrita exclusão ou revisão. A título de exemplo, citem-se **as cláusulas que impossibilitem, exonerem ou atenuem a responsabilidade do fornecedor pelos vícios/defeitos dos produtos e serviços.**

Direito de arrependimento

Se o consumidor comprar um produto ou serviço por telefone, TV, internet ou mediante entrega em domicílio e, quando for utilizar, perceber que não gostou, terá direito de devolver o produto e receber os valores que dispendeu. Trata-se do direito de arrependimento previsto pelo CDC.

Ao realizar uma compra **fora do estabelecimento comercial**, o consumidor terá um prazo de **7 dias**, contado da assinatura do contrato ou do recebimento do produto ou serviço. Os valores pagos durante referido prazo, inclusive as despesas com serviço postal para devolução do produto, serão devolvidos, de imediato, monetariamente, atualizados.

O consumidor não precisa justificar o motivo pelo qual não quer mais o produto ou o serviço, não importando, igualmente, se o mesmo apresenta algum vício.

Mas lembre-se: O direito de arrependimento não se aplica nas compras efetuadas "ao vivo".

Comprei um vestido numa loja e arrependi-me logo depois. Posso exercer o direito de arrependimento?

Não, pois a compra não foi realizada fora do estabelecimento comercial. Caberá o direito de arrependimento, no entanto, se, no ato da compra, ficar acordado que o consumidor, mesmo que não haja vícios, poderá efetuar a troca do produto. Portanto, se o vendedor informar, no ato da compra, que realiza a troca, tal informação passa a vincular o contrato e obriga o fornecedor.



Venda casada

É aquela em que o comerciante vincula a venda de um produto ou serviço a outro.

Por exemplo: Se o consumidor solicitar um serviço como, o aumento do limite da sua conta corrente e o banco só o liberar se for em conjunto com a abertura de uma poupança. Ou no caso em que para adquirir uma geladeira o comerciante imponha ao consumidor a aquisição do serviço de garantia estendida.

Venda casada é uma prática ilegal que precisa ser combatida!

Tal prática, além de abusiva configura infração à ordem econômica com aplicação de multas e outras várias penalidades.

Portanto, consumidor, esteja atento! Não aceite o condicionamento da aquisição de um bem ou da prestação de um serviço a outro. Caso precise, conte com o **Procon Fortaleza** para que seu direito seja respeitado!



Formas de pagamento / Diferenciação de preço

No Brasil, é possível que, para a aquisição de bens e serviços, dê-se o pagamento de diversas formas.

Quais as formas de pagamento aceitas?

Dinheiro em espécie, PIX, cartão de crédito, cartão de débito, cheque, entre outras.

Um fornecedor pode recusar-se a aceitar dinheiro?

Não, pois o CDC diz que é vedado ao fornecedor “recusar a venda de bens ou a prestação de serviços, diretamente a quem se disponha a adquiri-los mediante pronto pagamento”. Portanto, dinheiro em espécie é considerado “moeda de curso forçado”, não podendo ser recusado como meio de pagamento.

O fornecedor pode se recusar a aceitar cartão de crédito/débito ou cheque?

Sim. O fornecedor é quem escolhe as formas de pagamento que irá receber, desde que o pagamento em espécie seja uma delas. Porém, uma vez que já é um costume os estabelecimentos aceitarem tais formas, é importante que o consumidor, anteriormente à aquisição de bens e serviços, seja informado de que não poderá realizar o pagamento via cartão de crédito/débito ou cheque.

Cartão de débito é uma forma de pagamento à vista?

Sim. É considerado à vista o pagamento realizado mediante cartão de débito.

Cartão de crédito é uma forma de pagamento à vista?

Sim, desde que realizado em parcela única.



O fornecedor pode estabelecer alguma diferenciação de preço entre o pagamento efetuado em espécie e aquele realizado mediante cartão de crédito ou de débito?

Sim. No pagamento com cartão de crédito ou débito poderá haver diferenciação de preços em relação a valores pagos em dinheiro, de acordo com a lei nº 13.455/2017.

Existe um valor mínimo para o pagamento via cartão?

Não. Conforme ressaltado, o estabelecimento não é obrigado a aceitar qualquer forma que não o pagamento em espécie. No entanto, uma vez que aceite outras formas, não pode o fornecedor impor um valor mínimo para que o pagamento possa se efetivar mediante cartão de crédito ou de débito.

O fornecedor pode excluir alguns produtos da possibilidade de pagamento via cartão de crédito ou de débito?

Não. O estabelecimento não é obrigado a aceitar qualquer forma que não o pagamento em espécie. No entanto, uma vez que aceite outras formas, não pode o fornecedor criar restrições quanto à natureza dos produtos, a exemplo da negativa de venda de produtos promocionais mediante pagamento via cartão de crédito ou de débito.

Dicas para evitar transtornos e fraudes:

1) Evite "emprestar" seu nome, cartão de crédito ou folhas de cheques para parentes ou amigos que desejam comprar a prazo. Se as prestações não forem pagas, você será cobrado pela dívida.

2) Cuidado com as compras feitas no crediário. Geralmente o valor a prazo é muito mais alto do que à vista. Observe a taxa de juros e leia com cuidado o contrato antes de assiná-lo.

3) Os juros cobrados pelos cartões de crédito são muito altos.

4) Evite atrasar ou fazer o pagamento mínimo, pois sua dívida se transformará em uma verdadeira "bola de neve".



Cobrança vexatória

É legal efetuar cobranças através de terceiros, a exemplo de pedido de informações sobre o devedor dirigido a parentes e vizinhos? É legal, para fins de cobrança, contatar a empresa onde o devedor trabalha? É legal fazer ameaças ao inadimplente, tornando pública a cobrança?

Não. Nenhuma dessas práticas tem amparo legal. As empresas tem o direito de cobrar as dívidas dos consumidores, mas diretamente ao devedor, sem exposições ou ameaças.

O Código de Defesa do Consumidor reprova veementemente condutas em que o devedor inadimplente seja ridicularizado ou ameaçado, ou de qualquer forma constrangido a pagar seu crédito além dos limites traçados pela legislação.

Saiba: A cobrança vexatória é proibida e pode configurar crime. Quem é vítima desse tipo de abuso deve, sem prejuízo da indenização por danos morais, dirigir-se a uma delegacia para registrar Boletim de Ocorrência (BO).

Cobrança indevida

Como agir quando o consumidor for cobrado indevidamente?

O Código de Defesa do Consumidor responde:

“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.” Tem-se, pois, a seguinte situação: Se o consumidor pagar algo que não devia ou que já foi pago, terá direito a receber em dobro o valor pago acrescido de juros.

Obs: Caso a conduta da empresa cause algum dano ao consumidor (a exemplo da negativação indevida), o mesmo, sem prejuízo da repetição do indébito, poderá exigir judicialmente o ressarcimento pelos danos suportados (moral e materialmente), nos termos do Código Civil.



Cobrança de couvert

Para a cobrança desse serviço, o estabelecimento deve ter um contrato de trabalho com o artista, bem afixar, em local de fácil visualização aos consumidores, as informações sobre o serviço de couvert, que deve ser oferecido com música ao vivo.

Cobrança de 10% na conta

Essa taxa de serviço é opcional, porquanto o cliente é quem avalia o serviço e decide, por espontânea vontade, se paga ou não os 10% destinados ao garçom. Caso o estabelecimento faça essa cobrança de maneira obrigatória, restará caracterizada prática abusiva. A informação da cobrança deve ser clara e de fácil visualização para o consumidor.

Perda da comanda

O cliente só deve pagar o que houver consumido. Assim, sob pena de se admitir que se transfira ao consumidor a responsabilidade pelo controle de vendas, o estabelecimento comercial não poderá cobrar multa pela perda da comanda, sendo tal prática considerada abusiva.



Cupom fiscal

O Cupom Fiscal ou Nota Fiscal é um instrumento fundamental para a salvaguarda dos direitos do consumidor, além de comprovar a garantia (e os prazos da mesma) dos produtos ou serviços adquiridos, possibilita a arrecadação de impostos que auxiliam na construção de escolas, creches, hospitais e muitos serviços oferecidos pelo Estado.

Importante

Fornecer a Nota Fiscal é obrigação de todo estabelecimento comercial! E nos casos de extravio da primeira via da nota, o consumidor tem ainda o direito de solicitar uma segunda via. Quando o fornecedor/lojista se negar a fornecer o Cupom Fiscal, o consumidor pode formular uma Reclamação ou Denúncia ao PROCON FORTALEZA. Saiba que a omissão na entrega da NOTA FISCAL, além de infringir o Código de Defesa do Consumidor, constitui crime contra a ordem tributária, com pena de reclusão de dois a cinco anos e multa pecuniária.



Procedimento para abertura de reclamação

O consumidor residente em Fortaleza que não tiver seus direitos atendidos em relação a compra de produtos, prestação de serviços ou por irregularidades praticadas pelos fornecedores, conforme prevê o CDC, poderá procurar o **Procon Fortaleza** para a abertura de reclamação, sendo necessários os seguintes documentos:

1. Registro Geral (RG);
2. Cadastro de Pessoa Física (CPF);
3. Comprovante de residência de Fortaleza;
4. Comprovante de relação de consumo (por exemplo: contrato, nota fiscal).

NÚCLEOS DO PROCON FORTALEZA

Horário de funcionamento: segunda à sexta-feira, das 8h às 17h

SEDE

Rua Major Facundo, 869 – Centro

SR – SECRETARIA REGIONAL 5

Rua Oscar Araripe, 1030 – Bom Jardim

SR – SECRETARIA REGIONAL 6

Rua Santa Clara de Assis, 580 – Messejana

VAPT VUPT ANTÔNIO BEZERRA

Rua Demétrio de Menezes, 3750, ao lado do Terminal de Ônibus

VAPT VUPT MESSEJANA

Av. Jornalista Tomaz Coelho, 408, ao lado do Terminal de Ônibus

VAPT VUPT CENTRO - SHOPPING CENTRAL

Rua Senador Pompeu, 856 – Centro

VAPT VUPT PARANGABA - SHOPPING PARANGABA

Rua Germano Franck, 300, piso L2 – Parangaba

VAPT VUPT RIO MAR FORTALEZA - SHOPPING RIOMAR PAPICU

Rua Desembargador Lauro Nogueira, 1500, piso L2 – Papicu

CÂMARA MUNICIPAL DE FORTALEZA

Rua Thompson Bulcão, 830, Luciano Cavalcante

TAMBÉM É POSSÍVEL REGISTRAR RECLAMAÇÃO OU AGENDAMENTO PARA ATENDIMENTO PRESENCIAL

Acesse: fortalezadigital.fortaleza.ce.gov.br



Central de Atendimento 151



Acesse o portal
Fortaleza Digital
pelo QR Code

 **PROCON**



FORTALEZA
PREFEITURA