

# GUIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR



FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON-SP

# EPDC



---

**ESCOLA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR**

É permitida a reprodução total ou parcial, desde que citada a fonte.

São Paulo  
dezembro/2021

# O CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Conhecida como Código de Defesa do Consumidor (CDC), a Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990, estabelece direitos e obrigações entre consumidores e fornecedores, visando à proteção do consumidor e ao equilíbrio do mercado de consumo.

Todos nós somos consumidores, por isso devemos conhecer bem as leis que nos protegem, os nossos direitos, deveres e como podemos reclamar quando nos sentimos prejudicados.

Apresentamos este Guia para ajudar você, consumidor, a conhecer um pouco sobre o Código de Defesa do Consumidor e a tirar algumas dúvidas sobre como proceder para evitar problemas.



# CONCEITOS IMPORTANTES PARA SER UM CONSUMIDOR BEM INFORMADO

## VOCÊ SABE O QUE É CONSUMO?

É a utilização de produtos e serviços adquiridos para atender às necessidades físicas e emocionais de satisfação, segurança, saúde, conforto e bem-estar do consumidor. O consumo está no dia a dia de todas as pessoas, pois a todo momento consumimos alguma coisa: luz, água, transporte público, alimento, produtos e serviços dos mais variados tipos.

## O QUE É CONSUMIDOR?

É qualquer pessoa, grupo de pessoas ou empresa que compra, contrata ou utiliza produtos e serviços para uso próprio.

Também é considerado consumidor aquele que tem, de alguma forma, contato com uma oferta, uma venda ou outra prática de um fornecedor, embora não tenha comprado o produto ou serviço. É o caso, por exemplo, da publicidade enganosa que faz o consumidor acreditar que determinado produto tem qualidades ou funções que, na verdade, não tem.

Consumidor pode ser, ainda, aquela pessoa que, mesmo sem ter comprado o produto ou contratado o serviço, tenha sido vítima de acidente causado por um problema de fabricação ou de projeto daquele produto ou serviço (ex: atropelamento por causa de defeito nos freios do automóvel). Ou tenha sido vítima de um acidente por causa de informações insuficientes ou inadequadas sobre a utilização e riscos do produto (ex.: inalação de componente tóxico presente em material de limpeza, cuja embalagem não trazia informações sobre os riscos e a forma de utilização segura do produto).



## O QUE É FORNECEDOR?

É toda pessoa ou empresa que produz, vende, distribui ou oferece produtos e serviços no mercado.

### IMPORTANTE!

- 1) Nem todos que produzem, vendem, distribuem ou oferecem um produto ou serviço podem ser automaticamente considerados fornecedores. Para que isso ocorra, é necessário que essa atividade seja realizada habitualmente, com regularidade. Por exemplo, se compramos um carro de alguém que não tem a venda de automóveis como uma atividade comercial, ou seja, que apenas vendeu seu próprio carro, não podemos considerá-lo fornecedor, já que ele não faz isso sempre. Dessa forma, se houver algum problema com o veículo nossos direitos não estarão amparados pelo Código de Defesa do Consumidor, e sim pelo Código Civil.
- 2) As empresas prestadoras de serviço público também são fornecedoras e devem observar as regras do Código de Defesa do Consumidor.

## O QUE É RELAÇÃO DE CONSUMO?

É a relação existente entre o consumidor e o fornecedor, que ocorre por meio da oferta, publicidade, contratação e comercialização de produtos e serviços.



### ATENÇÃO!

As relações trabalhistas (salário, férias, demissões, FGTS etc.) não se enquadram como relação de consumo.

## O QUE É PRODUTO?

É qualquer bem material colocado em venda (mercadoria): alimento, roupa, imóvel (casa, terreno ou apartamento), bicicleta, geladeira, sabonete, medicamentos etc.

Considera-se produto também os bens imateriais: programas de computador, jogos eletrônicos etc.



## O QUE É SERVIÇO?

É qualquer atividade colocada no mercado de consumo, realizada por uma empresa ou uma pessoa, de forma regular e habitual, para atender às necessidades de seus clientes ou usuários.

O conserto de um celular, acesso à internet, a pintura da casa, os serviços bancários, os serviços públicos, serviços funerários, serviços particulares de saúde e educação são exemplos de serviços.

## O QUE SÃO SERVIÇOS PÚBLICOS?



São os serviços colocados à disposição da população pelos quais o consumidor paga para poder usar: fornecimento de água, luz, telefonia, ônibus, metrô etc. É direito de todo consumidor receber serviços de boa qualidade e ser bem atendido.

## CONHEÇA SEUS DIREITOS

O Código de Defesa do Consumidor garante alguns direitos básicos na hora de comprar um produto ou contratar um serviço. Conheça os principais.

### DIREITO AO CONSUMO

Todos os consumidores têm o direito de comprar produtos ou contratar serviços que garantam sua sobrevivência e qualidade de vida: alimentação adequada, vestuário, moradia, cuidados de saúde, educação e saneamento básico, dentre outros.

### DIREITO À ESCOLHA



Todos os consumidores têm o direito de escolher livremente o que comprar ou contratar. Para que seja possível o consumidor analisar, comparar e finalmente escolher, é obrigatório que todos os produtos e serviços sejam apresentados de forma que qualquer pessoa possa verificar suas qualidades, identificar facilmente o preço e as condições de pagamento, compreender corretamente suas funções, sua utilização e riscos. Para isso, todas

as informações sobre o produto ou serviço devem ser claras e estar disponíveis para os consumidores antes da compra.

### SAIBA QUE...

...para levar um produto o consumidor não pode ser obrigado a comprar outro. Por exemplo: se o consumidor quiser comprar o pão, ter que também comprar o leite. Ou para abrir uma poupança no banco, vai ter que fazer um seguro de vida. Isso se chama “venda casada” e é proibido por lei.

## DIREITO À SEGURANÇA



Todos os consumidores devem ser informados pelos fornecedores antes da compra ou contratação sobre tudo que existir nos produtos ou serviços que possam ser perigosos ou colocar em risco a sua saúde ou sua vida.

Se o próprio fornecedor só descobrir sobre esse perigo depois que vendeu seu produto ou serviço, deve informar imediatamente todos os consumidores que compraram ou utilizaram essa mercadoria.

## DIREITO À INFORMAÇÃO

Todos os consumidores têm direito a receber informações corretas. Por isso, todos os produtos devem informar com clareza sobre sua quantidade, peso, composição, características, qualidade, preço e todos os riscos que apresentam. Os preços dos produtos devem ser informados por unidade de medida, por exemplo: **quilo, litro, metro** etc.

Os serviços oferecidos também devem conter todas as informações sobre suas características, de forma clara e correta.

Por esse motivo, o consumidor tem direito a um orçamento por escrito, contendo, dentre outras, informações sobre início e prazo para conclusão do serviço.



## DIREITO À PROTEÇÃO CONTRA A PUBLICIDADE ENGANOSA E ABUSIVA

Todos os consumidores podem e devem denunciar as publicidades enganosas ou abusivas e os métodos de venda desonestos e que pressionem ou assediem o consumidor. Essas práticas são proibidas.

A publicidade enganosa é aquela que passa informações falsas sobre produtos ou serviços, ou deixa de dar informações importantes, fazendo o consumidor se enganar sobre o preço final, as condições de pagamento e as características do que está sendo anunciado.

A publicidade abusiva é aquela que faz discriminação, provoca atitudes de violência e se vale de alguma fragilidade do consumidor (medo, superstição, inocência etc.)

levando mensagens que podem fazê-lo se comportar de forma que prejudique sua saúde ou sua segurança.

### LEMBRE-SE:

o que foi anunciado deve ser cumprido!





## **DIREITO À EDUCAÇÃO PARA O CONSUMO**

Todos os consumidores têm o direito de obter de fornecedores e órgãos de defesa do consumidor informações e orientações suficientes para poder, de forma correta e segura, fazer suas compras, contratar serviços, assinar contratos. Isso inclui o direito à educação financeira e ambiental.

## **DIREITO DE ARREPENDIMENTO**

Todo consumidor que comprar um produto ou contratar um serviço fora da loja – ou seja, na porta da sua casa, pelo telefone, por catálogo ou pela internet – tem o direito de desistir da compra ou da contratação do serviço no prazo de 7 dias contados da assinatura do contrato ou do recebimento do produto ou serviço, e receber a devolução dos valores que pagou.



O pedido de cancelamento deve ser formalizado e o consumidor deve verificar o procedimento para a devolução do produto.

Se na ocasião da compra ou da contratação de um serviço, ocorrer também a contratação de crédito para financiar a transação e se, de alguma forma, esses dois contratos estiverem interligados, o direito de arrependimento também se aplica ao contrato de crédito.

## DIREITO À PROTEÇÃO NOS CONTRATOS

Quando duas ou mais pessoas assinam um contrato, estão fazendo um acordo e assumindo obrigações: direitos e deveres.

Os contratos que já vêm prontos e são entregues aos consumidores sem a possibilidade de discutir ou alterar suas regras são chamados 'contratos de adesão'. Exemplos: contratos de bancos, contratos de escolas, cursos de idiomas, planos de saúde etc.

Qualquer contrato, de adesão ou não, deve ter letras de um tamanho que facilite a leitura, com linguagem simples e destaque para as informações que limitem os direitos de quem está contratando.

Os consumidores devem ler qualquer tipo de contrato com muita atenção e sempre guardar uma cópia.

Se o fornecedor não cumprir algo que esteja no contrato, o Código de Defesa do Consumidor determina a obrigação do seu cumprimento. E se ocorrer alguma situação que torne o contrato prejudicial ao consumidor, o Código prevê a possibilidade de revisão, na Justiça, de uma ou mais cláusulas (parte do contrato) ou do contrato inteiro.

É abusiva, entre outras, a cláusula contratual que limite o direito do consumidor de ter acesso a qualquer órgão do Poder Judiciário.





## **DIREITO À REPARAÇÃO DE DANOS**

*Todo consumidor que for prejudicado por informações falsas, pela má qualidade de algum produto ou pela má prestação de algum serviço terá direito de pedir a reparação do dano (seja por meio de conserto, indenização ou outra forma de compensar o prejuízo) a quem lhe vendeu o produto ou prestou o serviço.*

## **DIREITO A SER OUVIDO E AO ACESSO À JUSTIÇA**

*Ao se sentirem prejudicados, os consumidores devem procurar os fornecedores – alguns têm Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) ou Ouvidoria –, que devem atendê-los com qualidade e eficiência.*



*Quando o problema não for resolvido e seus direitos estiverem ameaçados ou desrespeitados, qualquer consumidor pode procurar um posto do Procon em sua cidade ou a Justiça, por exemplo, um Juizado Especial Cível (ou um advogado de sua confiança).*

*É direito de todo consumidor ter acesso à justiça e à facilitação da defesa de seus interesses.*

## DIREITO À PREVENÇÃO E AO TRATAMENTO DE SITUAÇÕES DE SUPERENDIVIDAMENTO



Todo consumidor pessoa física, de boa-fé, que esteja impossibilitado de pagar a totalidade de suas dívidas financeiras decorrentes de relação de consumo, **sem comprometer seu mínimo existencial e de sua família**, tem direito à revisão e à renegociação de seu débito, por meio de audiências judiciais ou extrajudiciais com a presença de todos os credores.

Para prevenir o crescimento de situações de superendividamento, os bancos e financeiras são obrigados a adotar **práticas de crédito responsável**, com a criteriosa análise da situação financeira do consumidor e a consulta obrigatória aos serviços de proteção ao crédito e às informações sobre margem consignável junto à fonte pagadora, nos casos de desconto em folha de pagamento.

Deverão, ainda, prestar informações claras e verdadeiras sobre a identificação completa do fornecedor; sobre o custo total da dívida; sobre o montante a ser pago; sobre as penalidades por atraso, entre outras informações essenciais para que o consumidor avalie o contrato, antes mesmo de assiná-lo.

Todo consumidor tem o direito de se reorganizar financeiramente de modo a ter restituída a dignidade de pagar as suas dívidas e reingressar no mercado de consumo.

## NA PRÁTICA, SAIBA O QUE VOCÊ PODE FAZER...

### **...SE COMPRAR UM PRODUTO QUE VENHA A APRESENTAR DEFEITO DE FABRICAÇÃO**

Nesse caso, se o produto estiver na garantia, o fornecedor tem uma única oportunidade para resolver o problema no prazo máximo de 30 dias.

Você deverá levar o produto a uma assistência técnica autorizada ou à loja em que você fez a compra.

Se o problema não for resolvido, você poderá escolher entre:

- trocar o produto;
- receber o valor que pagou de volta;
- obter um desconto no preço.

Se o produto for essencial ou se o reparo diminuir sua qualidade ou o seu valor de revenda, você poderá escolher uma das opções acima de imediato, sem que haja prazo para o fornecedor resolver o problema.



## **...SE CONTRATAR UM SERVIÇO QUE FOR MAL PRESTADO**

Se o serviço contratado não foi bem feito, você pode:

- exigir que o serviço seja refeito sem custo adicional;
- exigir a devolução do valor pago;
- obter um desconto no preço pago.

## **...PARA GARANTIR SEUS DIREITOS**

A nota fiscal é um direito seu e sua maior garantia. Não deixe de exigí-la. Afinal é o documento que comprova que você comprou um produto ou contratou um serviço.

Guarde também os folhetos de oferta do produto ou serviço, recibos e principalmente cópias de contratos assinados e qualquer outro documento referente à sua compra. Nas aquisições on-line, salve a tela (“dê um print”), guarde os e-mails.

## **LEMBRE-SE**

O termo de garantia, o manual de instruções e a relação da rede de assistências técnicas, quando houver, devem vir junto com o produto. Tudo escrito em português.

Guarde-os com cuidado!



## PRAZOS PARA RECLAMAR

Existem prazos para você reclamar sobre defeitos visíveis dos produtos ou serviços. Eles são contados a partir, do recebimento do produto ou do término dos serviços.

### O PRAZO SERÁ DE:



30 dias para produtos ou serviços não duráveis.  
Exemplos: alimentos, cabeleireiro etc.



90 dias para produtos ou serviços duráveis.  
Exemplos: sapatos, roupas, eletrodomésticos, móveis, serviços de pintura, desentupimentos etc.

Se for um defeito difícil de notar (vício oculto), os prazos para reclamar começam a ser contados da data em que o problema apareceu. Exemplos: ferrugem no forno do fogão, bolha na parte interna do pneu, cupim do móvel etc.

### ATENÇÃO!

A loja não é obrigada a trocar uma mercadoria sem problemas só porque você se arrependeu de comprar ou porque não serviu. A não ser que, na hora da compra, a loja tenha oferecido a possibilidade de troca.

## COBRANÇA DE DÍVIDAS

O consumidor, mesmo em atraso com o pagamento da sua obrigação, deve ser respeitado. Assim, o fornecedor, ao cobrar uma dívida, não pode fazer ameaças ou expor o consumidor ao ridículo ou a constrangimentos.



## VOCÊ SABE O QUE É CADASTRO?



Quando você faz uma compra e informa seus dados pessoais, o estabelecimento guarda essas informações, formando o que chamamos de “cadastro”.

Essas informações não podem ser cedidas ou utilizadas para outros fins sem sua autorização. Você tem o direito de, a qualquer momento, acessar essas informações, solicitar correção de dados e, inclusive, exigir sua exclusão do cadastro.

Saiba que é proibida a anotação no cadastro de informações referentes à raça, cor, religião ou qualquer outra que não tenha relação com a compra ou com a análise de risco da venda.

Quando você deixa de pagar uma dívida – como, por exemplo, um financiamento –, seu nome também pode ser inscrito em cadastros e permanecer por um período de 5 anos. É o que chamamos de cadastros de proteção ao crédito (SCPC, Serasa). Nesse caso, o fornecedor não precisa de autorização para incluir seu nome, mas você tem os seguintes direitos:

- ser comunicado, por escrito, da inclusão de seu nome;
- ter acesso a todas as informações existentes no cadastro;
- exigir a correção dos dados, quando houver erros (os dados devem ser objetivos, claros e verdadeiros);
- exigir a retirada de informações negativas (“limpar o nome”) quando o pagamento integral da dívida já tiver sido efetuado, ou, ainda, a partir do pagamento da primeira parcela, no caso de acordo com parcelamento. O prazo máximo para essa exclusão é de 5 dias úteis.

Saiba mais em: <https://docs.google.com/viewer?url=https%3A%2F%2Fwww.procon.sp.gov.br%2Fwp-content%2Fuploads%2F2021%2F02%2FGuiadeDefesadoConsumidor.pdf>

## OUTRAS DICAS IMPORTANTES

- 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.
- Cuidado com as compras feitas no crediário. Geralmente o valor a prazo é muito mais alto do que à vista. Observe com atenção todos os custos envolvidos e leia com cuidado o contrato antes de assiná-lo.
- O juro do rotativo do cartão de crédito é muito alto. Evite pagar o valor mínimo da fatura, pois sua dívida vai aumentar bastante para o próximo mês. Procure pagar sempre o valor total, na data do vencimento.
- Lembre-se: se você tiver problemas com o produto ou serviço prestado, tente resolver com o fornecedor. Não obtendo êxito procure um órgão de defesa do consumidor. O simples fato de sustar o cheque ou deixar de pagar uma prestação do cartão ou boleto não é garantia de solução e seu nome ainda pode ser negativado.
- Pense bem antes de comprar um produto ou contratar um serviço. Evite dívidas desnecessárias.
- Consuma com responsabilidade. Evite o desperdício.



# COMO RECLAMAR

- Se você tiver algum problema de consumo, procure primeiro resolvê-lo diretamente com o fornecedor, sem se esquecer dos prazos para reclamação: 30 dias para produtos ou serviços não duráveis e 90 dias para os duráveis.
- Não conseguindo resolver o problema, procure um órgão de defesa do consumidor.

## Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor — Procon-SP Endereços e canais de atendimento



**site**  
[www.procon.sp.gov.br](http://www.procon.sp.gov.br)



**aplicativo**  
disponível para android e iOS



**YouTube**  
TV Procon-SP



**facebook**  
proconsp



**instagram**  
@proconsp



**twitter**  
@proconspoficial



**blog**  
[educaproconsp.blogspot.com.br](http://educaproconsp.blogspot.com.br)



**ligue 151 (capital) — ligação tarifada de 2ª a 6ª, das 8h às 17h**  
para orientações e consulta ao cadastro de reclamações fundamentadas



**por carta**  
caixa postal 152 — cep 01031-970



**atendimento pessoal — de 2ª a 6ª, das 7h às 19h — sábados, das 7h às 13h**

Itaquera	Santo Amaro	Sé
Av. do Contorno, 60	Rua Amador Bueno, 229, 2º andar	Praça do Carmo s/nº
Metrô Itaquera	Mais Shopping	Metrô Sé



**outros municípios**  
consulte a prefeitura de sua cidade ou o site do Procon-SP



**núcleos regionais — fiscalização, cursos, pesquisas, palestras e suporte aos Procons municipais**

Bauru — Campinas — Presidente Prudente — Ribeirão Preto — Santos — São José do Rio Preto — São José dos Campos — Sorocaba



**ouvidoria 0800 377 6266 — críticas, elogios e sugestões ao Procon-SP**  
Rua Barra Funda, 930 — Barra Funda — 01152 000 — São Paulo — SP  
[www.ouvidoria.sp.gov.br](http://www.ouvidoria.sp.gov.br)



[www.procon.sp.gov.br](http://www.procon.sp.gov.br)

