

CONHEÇA **SEUS DIREITOS** DE CONSUMIDOR



FRENTE PARLAMENTAR DE
DEFESA DO CONSUMIDOR



São Paulo, junho de 2015

Licença Creative Commons

Atribuição - Sem Derivações: CC BY-ND

Esta licença permite cópia e a redistribuição, comercial e não comercial, desde que o trabalho seja distribuído inalterado e no seu todo, com crédito atribuído citando a fonte.

Textos:

Deputado Estadual Jorge Wilson - Xerife do Consumidor - Líder do PRB/SP
e Assessoria Jurídica Parlamentar

Revisão:

Deputado Federal Celso Russomanno - Líder do PRB/DF

Capa, ilustrações e diagramação:

Assessoria de Comunicação

Amigo leitor,

É com imenso prazer que apresento a você este instrumento de cidadania em forma de cartilha que traz um resumo das situações mais comuns de infração aos seus direitos de consumidor. Nosso objetivo é lhe oferecer, através de uma linguagem mais prática, uma ferramenta de prevenção para o dia a dia.

Este material marca o início dos trabalhos da recém-criada **FRENTE PARLAMENTAR DE DEFESA DO CONSUMIDOR** da Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo.

Esta frente parlamentar representa mais um avanço na luta por um Estado mais justo e com mais respeito ao cidadão. Desta maneira, firmamos aqui um compromisso ético com a valorização e o bem-estar da população paulista.

Boa leitura,



Jorge Wilson - Xerife do Consumidor
Deputado Estadual - Líder do PRB

DEFINIÇÃO DE CONSUMIDOR

O artigo 2º do Código de Proteção e Defesa do Consumidor define que **CONSUMIDOR** é toda pessoa, física ou jurídica, que compra um produto ou que contrata um serviço para consumo próprio ou de sua família.

Qualquer produto que você utilize e/ou contrate como destinatário final, o torna CONSUMIDOR, dando-lhe direitos e impondo obrigações para quem te vendeu ou prestou o serviço.

QUEM SÃO OS CHAMADOS FORNECEDORES DE PRODUTOS E SERVIÇOS

De acordo com o artigo 3º do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, **FORNECEDOR** é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, que desenvolve atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços, enfim, todos aqueles que desenvolvem atividades econômicas.

PRAZO PARA EFETUAR A RECLAMAÇÃO

Os prazos para o consumidor reclamar estão previstos no artigo 26 do Código de Proteção e Defesa do Consumidor - Lei 8.078 de 11 de setembro de 1990, são eles:

- 30 (trinta) dias, para produtos ou serviços não duráveis. Por exemplo: alimentos, serviços de lavagem de roupas etc.

- 90 (noventa) dias, para produtos ou serviços duráveis. Como no caso de eletrodomésticos, móveis, reforma de casa, pintura de carro etc.

Os prazos mencionados têm início com a efetiva entrega do

produto ou do término da prestação do serviço.

Os vícios (defeito do produto) de difícil constatação são denominados VÍCIOS OCULTOS e o prazo decadencial começará a contar a partir do momento em que ficar evidenciado o defeito.

Prescreve em cinco anos a pretensão à reparação pelos danos causados por fato do produto ou do serviço, iniciando-se a contagem do prazo a partir do conhecimento do dano e de sua autoria.

DA GARANTIA

No Código de Proteção e Defesa do Consumidor existem dois tipos de garantias: a legal e a contratual.

A garantia legal é aquela que já está prevista na própria lei. É obrigatória, portanto, independe de contrato escrito ou verbal (artigo 24 do CDC). Seu prazo de validade é de 30 dias, para bens não duráveis e de 90 dias para bens duráveis (artigo 26 do CDC).

No caso da garantia contratual, esta depende de contrato e seu prazo será estipulado pelo fornecedor, podendo variar a critério deste.

A garantia contratual é complementar à legal e será conferida mediante termo escrito (TERMO DE GARANTIA), artigo 50 do CDC.

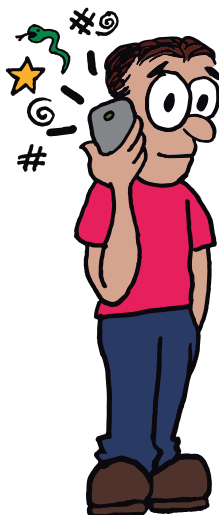
O Termo de Garantia deve conter as seguintes informações:

- O que está sendo garantido;
- Qual o prazo da garantia;
- Qual o lugar onde ela deve ser exigida.

O Termo de Garantia também deve vir acompanhado de um manual de instruções ilustrado, em português, e de fácil entendimento.

É considerado crime não entregar ao consumidor o Termo de Garantia preenchido (artigo 74 do CDC).

COBRANÇA DE DÍVIDA



O Artigo 42 do CDC proíbe que o fornecedor, na cobrança de dívida, ameace, exponha ao ridículo ou submeta o consumidor a qualquer tipo de constrangimento.

Se o fornecedor cobrar alguma quantia já devidamente quitada, o consumidor terá o direito de receber, administrativamente ou em juízo, o valor que pagou em dobro, com juros e correção monetária, salvo hipótese de engano justificável pelo fornecedor.

É crime ameaçar, expor ao ridículo ou, injustificadamente, interferir no trabalho ou lazer do consumidor para cobrar uma dívida (artigo 71 do CDC).

DIREITO DE ARREPENDIMENTO

O direito de arrependimento está previsto no artigo 49 do Código de Proteção e Defesa do Consumidor. O consumidor poderá exercer o direito de arrependimento quando a compra ou o negócio celebrado ocorrer fora do estabelecimento comercial, como nos casos de vendas por telefone, à domicílio, catálogo, internet etc.

O prazo para arrependimento é de 7 (sete) dias, contados a partir da assinatura do contrato ou do recebimento do produto ou serviço.

No caso de arrependimento, o consumidor deverá solicitar o cancelamento da compra ou do serviço, bem como, requerer a devolução da quantia paga de imediato e monetariamente atualizada.

ATRASO NA ENTREGA OU NA INSTALAÇÃO

Pelo Código de Proteção e Defesa do Consumidor, o fornecedor será obrigado a cumprir o prazo de entrega, instalação ou montagem de qualquer produto que tenha sido ofertado ao consumidor como parte integrante da compra.



Exija documento impresso discriminando o prazo combinado para a entrega do produto e guarde a nota do pedido e o recibo. Vale lembrar que a Lei Estadual 13.747/2009, Lei da Entrega, alterada pela Lei 14.951/2013, estabelece que o consumidor tem direito de agendamento prévio, podendo escolher data, turno e o local de entrega, sem qualquer cobrança adicional.

Se o produto encomendado não for entregue ou instalado no prazo combinado, o consumidor poderá forçar o cumprimento da obrigação ou exigir a restituição da quantia paga (artigo 35 do CDC). Para isso, faça uma reclamação escrita ao fornecedor com comprovante de recebimento, comunicando o ocorrido.

Caso não seja atendido, procure um Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor ou entre com uma Ação Judicial (artigo 83 do CDC).

PRODUTO ENTREGUE DIFERENTE DO PEDIDO

Se o fornecedor entregar um produto diferente do que foi escolhido na compra e o consumidor perceber o engano na hora da entrega do produto, este poderá recusar-se a receber a mercadoria, devendo escrever os motivos de sua recusa na nota de entrega.

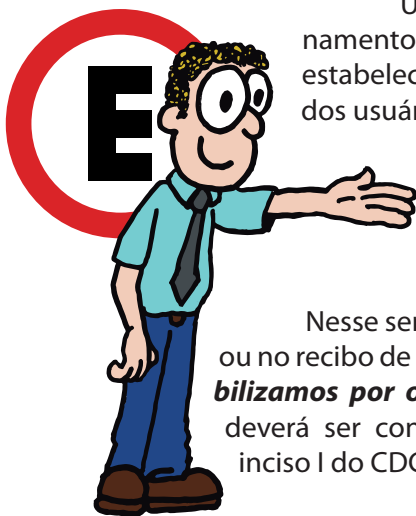
Se o consumidor não estava em casa quando o produto errado chegou e alguém recebeu a mercadoria por



ele, este consumidor deverá enviar uma reclamação por escrito juntamente com o comprovante de recebimento (carta registrada, e-mail, telegrama) ao fornecedor solicitando a substituição do produto.

O consumidor tem a opção de devolver o produto e pedir a restituição da quantia paga.

FURTOS E DANOS EM ESTACIONAMENTOS



Uma vez disponibilizado o serviço de estacionamento e/ou manobrista (valet) para o consumidor, o estabelecimento é obrigado a garantir a segurança dos usuários. Assim, qualquer evento danoso ocorrido no veículo, dentro das dependências do local, o fornecedor por sua vez está obrigado a indenizar o consumidor conforme artigo 14 do CDC.

Nesse sentido, qualquer declaração contida em placas ou no recibo de estacionamento do tipo: ***“Não nos responsabilizamos por objetos deixados no interior dos veículos”***, deverá ser considerada nula de pleno direito (artigo 51, inciso I do CDC).

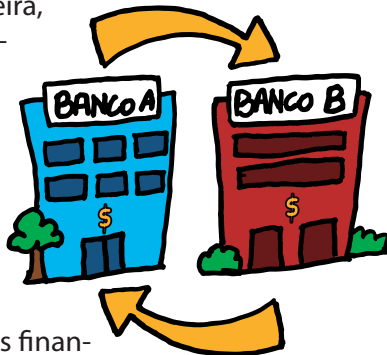
PORTABILIDADE BANCÁRIA OU PORTABILIDADE DE DÍVIDA

Em razão da Resolução 4.292/2013 do Banco Central, é possível migrar as suas operações financeiras para outras instituições que lhes ofereçam melhores opções de crédito e financiamentos.

A portabilidade permite ao consumidor que tem débito com determinada instituição financeira, transferir esta dívida para outra que lhe ofereça melhores condições, como por exemplo, melhores taxas, prazos etc.

Importante salientar que, na portabilidade de crédito, não é cobrado o IOF (imposto sobre operações financeiras), bem como, é proibida a cobrança de custos relacionados à troca de informações e à transferência de recursos entre as instituições financeiras. O procedimento é simples, basta preencher um formulário específico no banco em que foi feito o empréstimo, sendo este encaminhado ao banco de escolha do consumidor para finalizar a portabilidade. Assim, o novo banco quita a dívida do cliente e faz um novo financiamento para o consumidor com taxas mais atrativas.

Caso seja negada a portabilidade de dívida, o consumidor deverá formalizar denúncia junto ao Banco Central e aos Órgãos de Proteção e Defesa do Consumidor.



OBRIGATORIEDADE DE CADA ESTABELECIMENTO COMERCIAL EM MANTER O EXEMPLAR DO CDC



A Lei Federal 12.291/2010 prevê a obrigatoriedade de cada estabelecimento comercial e de prestação de serviços em manter o exemplar do Código de Proteção e Defesa do Consumidor para a consulta em local visível e de fácil acesso.

A penalidade do fornecedor ou prestador de serviços que descumprir a referida lei é o pagamento de multa no valor de R\$ 1.064,10 (mil e sessenta e quatro reais e dez centavos) e cabe ao consumidor, quando entrar no estabelecimento e tiver dúvidas, solicitar o exemplar a fim de consultá-lo.

ILEGALIDADE DA “VENDA CASADA”

Ocorre quando o fornecimento de um produto ou serviço é condicionado à compra de outro produto ou serviço.

Esta prática é considerada abusiva (artigo 39, inciso I do CDC), sendo também conhecida no mercado de consumo como **“venda casada”** ou **“compra condicionada”**. É uma prática constantemente adotada também pelas instituições financeiras, como por exemplo, quando o consumidor contrata um empréstimo sendo forçado a fazer um seguro.

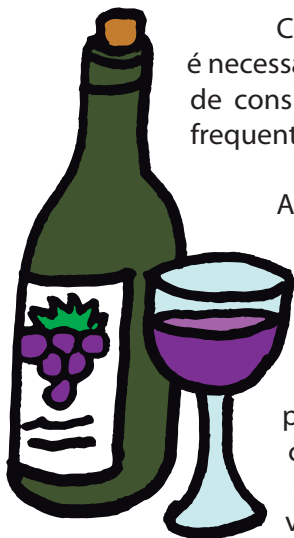
Da mesma forma, se no cinema for imposto que, dentro de suas salas, só poderão ser consumidos produtos adquiridos nas dependências do estabelecimento, neste caso, ficará caracterizada a venda casada. Portanto, o cidadão poderá levar de casa ou comprar em outro fornecedor a pipoca ou qualquer outro produto de sua escolha.



Outro exemplo prático ocorre na aquisição de produtos vendidos por comércio varejista em pacotes fechados, como no caso do sabão em pedra com várias unidades no mesmo pacote. O consumidor tem o direito de comprar somente o que necessita e utiliza, ou seja, uma pedra de sabão ou uma caixa de fósforos, não tendo necessariamente que adquirir o pacote fechado. Tal prática imposta configura a negativa de venda à granel pelo estabelecimento que vende à varejo, em desacordo com o Código de Proteção e Defesa do Consumidor.



CONSUMAÇÃO MÍNIMA



Consumidor que frequenta bares, casas noturnas etc, é necessário ficar atento pois, apesar da lei proibir a cobrança de consumo mínima, infelizmente esta prática ainda é frequente em inúmeros estabelecimentos.

A cobrança de consumo mínima configura infração à Lei Estadual 11.886/2005 e ao Código de Proteção e Defesa do Consumidor, devendo o consumidor denunciar tal prática.

Vale lembrar, a cobrança de taxas ou multas pela perda de comandas de consumo também são consideradas práticas abusivas, pois cabe ao fornecedor a gestão eficiente de sua contabilização de vendas.

CARTÃO DE CRÉDITO

Você sabia que repassar ao consumidor valores de encargos cobrados do fornecedor pela administradora de cartões de crédito é prática abusiva?

Ela é comum nos estabelecimentos comerciais que costumam cobrar taxa ou porcentagem sobre a compra realizada, com o objetivo de transferir aos consumidores os encargos cobrados pelas operadoras das máquinas de cartões. Essa prática é considerada abusiva, nos termos do artigo 39, inciso V do CDC.



O estabelecimento poderá aceitar ou não pagamento com cartão de crédito, mas este tipo de transação é considerada pagamento à vista e não pode ser cobrada nenhuma taxa extra, nem estabelecido valor mínimo para compras.



FRENTE PARLAMENTAR DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Coordenador

Deputado Estadual Jorge Wilson - Xerife do Consumidor (PRB)

Membros Titulares

- | | |
|------------------------|--------------------------|
| - Carlos Cezar (PSB) | - Ricardo Madalena (PR) |
| - Ed Thomas (PSB) | - Sebastião Santos (PRB) |
| - Gilmaci Santos (PRB) | - Wellington Moura (PRB) |