

CARTILHA DO
**CONSUMIDOR
CONSCIENTE**

**PRO
CON**
GUARULHOS



**Gua
ru
lhos**



APRESENTAÇÃO

Conteúdo.

O Procon Guarulhos lança em versão digital a cartilha "Consumidor Consciente", contendo exemplos práticos do dia a dia e possibilitando que o consumidor realize uma consulta rápida, fácil e em qualquer lugar. A cartilha auxiliará o consumidor a saber como agir em situações de conflitos de consumo, fortalecendo o cumprimento da lei federal nº 8.078/1990 - Código de Defesa do Consumidor.

Importância. A lei federal 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) é considerada uma das mais avançadas e abrangentes do mundo. Ela estabelece uma sólida base legal para a proteção dos direitos dos consumidores, sendo reconhecida internacionalmente como referência para a população em geral.

Benefícios.

O CDC apresenta benefícios significativos ao assegurar:

- 1. Informação/escolha adequada:** garante que os consumidores recebam informações claras e completas sobre produtos e serviços, permitindo escolhas informadas.
- 2. Segurança e qualidade:** estabelece normas para a segurança e a qualidade de produtos e serviços, protegendo os consumidores contra itens defeituosos ou perigosos;
- 3. Boas práticas comerciais:** proíbe práticas abusivas, fraudulentas e coercitivas, promovendo relações comerciais mais justas e transparentes;
- 4. Direito ao arrependimento:** oferece o direito de arrependimento em compras realizadas fora do estabelecimento comercial, permitindo o cancelamento do contrato em um prazo determinado;
- 5. Responsabilidade solidária:** responsabiliza todos os participantes da cadeia de fornecimento, incluindo fabricantes, importadores, distribuidores e vendedores pelos produtos e serviços oferecidos;
- 6. Reparação de danos:** facilita a reparação de danos causados ao consumidor, seja por produtos defeituosos, serviços mal prestados ou informações enganosas;
- 7. Educação financeira:** oferece medidas de prevenção e formas de ajudar o consumidor superendividado;

8. Acesso à Justiça: simplifica procedimentos judiciais, possibilitando que consumidores busquem, de forma individual e coletiva, seus direitos de forma eficaz e sem custos. Boa leitura e exerça os seus direitos!

SEUS DIREITOS NA PRÁTICA

DOIS PREÇOS DIFERENTES – artigo 35, inciso I, do CDC

Oferta. O preço informado vincula a oferta e, portanto, pode ser exigido pelo consumidor. **Menor preço.** Se houver dois valores diferentes para uma mesma mercadoria, o menor prevalece, conforme dispõe o artigo 5º da lei federal 10.962/2004.

ORÇAMENTO PRÉVIO – artigo 39, inciso VI, e artigo 40 do CDC

ObrigaçãO. Os prestadores de serviços têm a obrigação de fornecer orçamento com antecedência para que o consumidor tome conhecimento do preço total que será cobrado, incluindo o detalhamento das peças que serão substituídas, podendo o consumidor optar por peças originais ou paralelas nos casos de manutenção de veículos, máquinas e equipamentos. Isso ajuda a garantir transparência e evitar mal-entendidos. **Importante.** Após a autorização do consumidor, ficam proibidas alterações de valores no pagamento final.

PRODUTOS DE MOSTRUÁRIO – artigo 18 do CDC

Responsabilidade. Todos os produtos possuem garantia legal, até mesmo estando expostos. Isso não exime o fornecedor de realizar possíveis reparos.

CUIDADO COM A PROMESSA DE EXAMES DE VISTA “GRÁTIS” – artigo 39, inciso I, e artigo 66 do CDC

Prática abusiva. Você deve ficar atento às ofertas utilizadas para atrair os consumidores, tais como exames de vista gratuitos, pois o cliente pode acabar pagando por isso no final. Caso faça o exame de vista em uma clínica e ela retenha a receita, liberando-a somente com a confecção dos óculos, trata-se de venda casada, proibida pelo CDC. Para um diagnóstico preciso do seu problema ocular, priorize a consulta com médico oftalmologista.

DEMORA NA FILA DOS BANCOS – artigo 20, § 2º do CDC, e lei municipal 5.376/1999

Limite. Na cidade de Guarulhos o tempo de espera nas agências bancárias deve ser de até 15 minutos em dias normais e de até 30 minutos em vésperas ou após feriados. A espera por tempo superior ao mencionado configura falha na prestação do serviço.

QUEBROU PAGOU – artigo 6º, inciso I, e artigos 12 e 39 do CDC

Responsabilidade. Impor aos consumidores o pagamento de objetos quebrados no estabelecimento é ilegal. A segurança dos seus produtos fica a cargo do próprio fornecedor, que deverá prover meios de evitar eventuais acidentes.

PRAZOS DE GARANTIA – artigo 26 do CDC

- 30 (trinta) dias: para bens não duráveis – Exemplo: alimentos vencidos;
- 90 (noventa) dias: para bens duráveis – Exemplo: televisor

PRAZO PARA A REPARAÇÃO DE PRODUTOS – artigo 18, § 1º, do CDC

Reparação. O Código de Defesa do Consumidor estabelece o prazo máximo de 30 (trinta) dias para o fornecedor sanar o vício do produto.

Alternativas. Caso não o faça, o consumidor possui direito: a) à substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso; b) à restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos; e/ou c) abatimento proporcional do preço.

VALOR MÍNIMO DO CARTÃO – artigo 39, inciso V

Prática abusiva. O estabelecimento não pode exigir um valor mínimo para que o consumidor pague a compra com cartão, nem colocar acréscimo no valor final. Por exemplo: pagamento mínimo de R\$ 10 e compra de cigarro com imposição de taxas. A prática é abusiva por exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva.

VENDA CASADA – artigo 39, inciso I, do CDC

Noção. A opção de comprar o produto é sua, mas o fornecedor diz que só vai vendê-lo se você adquirir outro item em conjunto: isso é considerado venda casada e é proibido pelo Código de Defesa do Consumidor, já que fere a liberdade de escolha do consumidor.

COBRANÇA MEDIANTE AMEAÇA – artigo 71 do CDC

Natureza jurídica. Qualquer cobrança mediante ameaça, intimidação ou exposição ao ridículo é proibida e considerada crime pelo Código de Defesa do Consumidor.

ISENÇÃO DE MULTA POR PERDA DE COMANDA – artigo 39, inciso V do CDC

Noção. O controle do consumo é de inteira responsabilidade do próprio estabelecimento, não dos clientes. É proibida a cobrança de taxa ou multa pela perda da comanda.

DIREITO A CONTA CORRENTE GRATUITA – artigo 39 do CDC e resolução do Bacen

Regulamentação. O Banco Central determina a possibilidade de abertura de conta sem pacote de serviço vinculado, apenas com os serviços essenciais disponíveis, e só ocorrerá o pagamento avulso caso sejam excedidos os números estipulados nas franquias gratuitas (resolução Bacen 3.910/2010).

ENTREGA DE PRODUTO SEM AUTORIZAÇÃO – artigo 39, inciso III, do CDC

Natureza jurídica. É prática abusiva enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto ou fornecer qualquer serviço. Exemplo: cartão de crédito, empréstimo consignado etc.

ARREPENDIMENTO DA COMPRA – artigo 49 do CDC

Compra a distância. Comprou o produto de um fornecedor por meio de site, telefone ou catálogo, ou seja, fora do estabelecimento comercial, e se arrependeu? O consumidor tem até 7 (sete) dias para cancelar a compra sem qualquer justificativa e receber de volta o valor integral pago por ele.

MULTA EXAGERADA – artigo 51, inciso IV

Cláusula abusiva. O contrato não pode estabelecer multa exagerada pela desistência ou cancelamento do ajuste. Exemplo: multa de 50%. A cláusula é considerada abusiva por estabelecer desvantagem exagerada ao consumidor.

DESCONTO DO FINANCIAMENTO BANCÁRIO – artigo 52, § 2º, do CDC

Garantia. É assegurada ao consumidor a liquidação antecipada do contrato bancário, total ou parcialmente, com a redução proporcional dos juros contratados.

PUBLICIDADE ENGANOSA DE CURSOS GRATUITOS – artigo 37, § 1º, do CDC

Importante. O consumidor deve ficar atento a falsas promessas. Muitas empresas de cursos profissionalizantes utilizam indevidamente cadastros de alunos para contatar os pais e responsáveis por telefone, WhatsApp e mídias sociais, oferecendo cursos gratuitos alegando convênio com órgãos públicos, mas na realidade cobram pelos cursos contratados e aplicam multas em caso de desistência, configurando publicidade enganosa.

DESISTÊNCIA DE COMPRA PELA INTERNET – artigo 49 do CDC

Prazo. Por se tratar de compra a distância, o direito de arrependimento garante 7 (sete) dias para solicitar o cancelamento a partir da entrega do produto. O reembolso deve ser total, incluindo o frete e outras taxas.

CUIDADO COM PERFUMES FALSOS – artigo 273 do Código Penal Brasileiro

Natureza jurídica. Os componentes adulterados são extremamente prejudiciais à saúde, pois podem ocasionar queimaduras, irritações, vermelhidão e alergias. A venda de perfumes falsificados é crime com pena de reclusão de dez a quinze anos, conforme o artigo 273 do Código Penal Brasileiro.

ATRASO E DESCUMPRIMENTO NA ENTREGA – artigo 35, inciso III, do CDC

Direito. Caso a empresa não cumpra os prazos ofertados no ato da compra, o consumidor poderá solicitar o cancelamento do pedido sem ônus.

DEVOLUÇÃO EM DOBRO – artigo 42, § único, do CDC

Pagamento indevido. O CDC determina que o consumidor cobrado em quantia indevida tem

direito a receber o dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais.

EMPRÉSTIMO CONSIGNADO – artigo 39, inciso III, do CDC

Importante. Fique atento ao contratar o consignado, evite a contratação por telefone e não envie a sua foto em hipótese alguma por telefone. Caso tenha recebido em sua conta um depósito com valores sem a sua solicitação, procure o banco imediatamente para solicitar o cancelamento!

COUVERT ARTÍSTICO NÃO É OBRIGATÓRIO – artigo 39 do CDC

Noção. O couvert é um atrativo do restaurante para atrair clientes e só pode ser cobrado se a informação estiver clara e visível ao consumidor antes de ele entrar no estabelecimento. Além disso, a cobrança dos petiscos servidos antes do prato principal sem que o consumidor tenha sido consultado se os desejava também é considerada prática abusiva.

PRODUTO VENCIDO – artigo 18 do CDC e lei 8.137/90.

Importante. Além de contrária ao que determina o CDC, a exposição para a venda de produtos com prazos de validade vencidos constitui crime contra as relações de consumo, passível de prisão em flagrante, nos termos do artigo 7, inciso IX, da lei 8.137/90, com pena de detenção de dois a cinco anos e multa.

ISENÇÃO DE MULTA POR FIDELIDADE – artigo 20, § 2º, e artigo 35, inciso III, do CDC

Garantia do consumidor. O consumidor poderá rescindir o contrato de telefonia fixa, móvel e de banda larga móvel em virtude da má qualidade do serviço sem precisar pagar multa por quebra de fidelidade.

RESPONSABILIDADE POR ROUBO OU FURTO DE VEÍCULO NOS ESTACIONAMENTOS – artigo 14 do CDC

Cuidado. A famosa frase “Atenção! Não nos responsabilizamos por objetos deixados no interior dos veículos” não se aplica ao direito do consumidor, uma vez que os estacionamentos têm a responsabilidade pela guarda do veículo.

DIREITO AO MÍNIMO EXISTENCIAL – Art. 54-A, §1º, do CDC

Noção. O consumidor que, de boa-fé, não conseguir pagar todas as suas dívidas sem comprometer seu “mínimo existencial” é considerado superendividado e possui condições especiais asseguradas pelo CDC para sair dessa situação.

RENEGOCIAÇÃO DE DÍVIDAS – artigo 104-A do CDC

Superendividamento. Ao consumidor considerado superendividado é assegurado o direito de renegociar suas dívidas mediante a apresentação de um “plano de pagamento” de até 5 (cinco) anos, por meio de uma ação judicial.

SERVIÇOS DISPONÍVEIS NO PROCON GUARULHOS

- **ABERTURA DE PROCESSOS (CARTA DE INFORMAÇÃO PRELIMINAR – CIP):** o consumidor que for desrespeitado em seus direitos poderá abrir reclamação contra as empresas que desrespeitam o Código de Defesa do Consumidor. Após a abertura, ocorre a imediata notificação do fornecedor para que resolva o problema do consumidor no prazo de até dez dias, de forma amigável, no âmbito administrativo, garantindo o cumprimento da legislação e a solução rápida do conflito.
- **PROCON DIGITAL:** o serviço é benéfico ao consumidor, pois este poderá denunciar as irregularidades dos fornecedores de forma online, não sendo necessário ausentar-se do trabalho ou alterar a sua rotina para ter acesso ao serviço. Ele irá ainda reduzir gastos com transportes, cópias, correspondências etc. O consumidor que se sentir lesado poderá solicitar a abertura de reclamações de forma fácil e ágil por meio do site procon.guarulhos.sp.gov.br. O serviço é disponibilizado 24 horas por dia.
- **DISQUE 151:** é um canal criado para o consumidor buscar orientações sobre os seus direitos, bem como denunciar os maus fornecedores. As denúncias apresentadas pelo Disque 151 geram ações fiscalizatórias e em alguns casos os fiscais vão ao local para apurar o ocorrido. O serviço apresentou um índice de 100% de solução nas denúncias apresentadas e está disponível de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h.
- **AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO:** o Procon tem poder legal de intimar a empresa para audiência realizada diretamente no órgão de forma presencial ou por videoconferência, na qual as partes envolvidas (consumidor e empresa) buscam um acordo para a solução do conflito.
- **PROCON ITINERANTE:** o Procon Guarulhos visita diversos bairros do município com sua van equipada e equipe treinada de técnicos. O consumidor atendido na unidade móvel poderá registrar denúncias, receber orientações e esclarecimentos sobre compras e contratações de serviços, desbloquear o acesso ao site da Nota Fiscal Paulista e ainda abrir reclamações de consumo.
- **AÇÕES FISCALIZATÓRIAS:** o Procon realiza fiscalização in loco em todo o comércio do município de Guarulhos, anulando, em cumprimento à lei 8.078/1990, práticas comerciais abusivas detectadas pelos próprios agentes fiscais do Procon ou denunciadas pelos consumidores. Além disso, as ações de fiscalização podem decorrer da análise de reclamações registradas no Procon que foram finalizadas como não atendidas mesmo após terem sido concedidos ao fornecedor reclamado prazo e oportunidade de solução do problema. Em decorrência da gravidade da ofensa praticada pelo fornecedor à norma de proteção e defesa do consumidor prevista na lei federal 8.078/1990, o Procon poderá

promover a abertura de processo administrativo sancionatório e aplicar multa à empresa infratora.

- **DESBLOQUEIO DE NOTA FISCAL PAULISTA:** A Nota Fiscal Paulista é um programa criado em 2007 pelo qual o consumidor recebe de volta parte do imposto cobrado nos produtos. Caso o consumidor tenha bloqueado o seu acesso ao sistema, poderá comparecer a qualquer unidade do Procon com RG e CPF originais e preencher o formulário disponibilizado pelo órgão para realizar o desbloqueio de seu acesso.
- **PROCON NAS ESCOLAS:** Palestras educativas visando à formação de consumidores responsáveis e à construção de um mercado de consumo mais justo, transparente e igualitário por meio da apresentação do Código de Proteção e Defesa do Consumidor aos alunos da rede municipal, estadual e particular de ensino.