



**idec**

Instituto Brasileiro de  
Defesa do Consumidor

**PRODUTOS: FAÇA  
VALER SEUS DIREITOS  
NA HORA DA COMPRA E  
NO PÓS-VENDA!**



## **CUIDADOS AO COMPRAR UM PRODUTO**

Houve um tempo em que o consumidor se sentia desamparado na hora de adquirir um produto. Sem contar com uma legislação específica que lhe garantisse direitos, ele era muitas vezes vítima de todo tipo de abuso nas relações de consumo. Essa situação, porém, foi se modificando ao longo dos anos, graças à criação de órgãos de defesa do consumidor, como o Idec (Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor), e, sobretudo, a partir de 1990, com o surgimento do CDC (Código de Defesa do Consumidor).

Hoje, se ainda não vivemos uma relação harmoniosa nas relações de consumo, há uma consciência crescente dos consumidores acerca de seus direitos e uma disposição maior em reivindicá-los, até mesmo recorrendo à Justiça. Neste folheto, você terá algumas orientações sobre os cuidados que dever ter na hora de adquirir um produto e como deverá proceder se ocorrer qualquer problema no pós-venda.

### **Cumprimento de oferta**

Qualquer oferta feita pelo fornecedor, seja por meio de jornais, revistas, sites, panfletos ou anúncios no rádio ou na tevê, deve ser cumprida. No caso de o fornecedor se recusar a cumprir o prometido, o consumidor pode: exigir o cumprimento forçado da oferta; optar por outro produto equivalente; ou cancelar o contrato, com direito à devolução do valor pago antecipadamente, acrescido de correção monetária e eventuais perdas e danos. Para garantir esse direito, guarde o anúncio.

**Referência:** artigos 30; 34 e 35 do CDC


### **Direito à informação**


O consumidor tem direito à informação clara, ostensiva, precisa e de fácil compreensão a respeito do produto que está adquirindo. Por isso, no rótulo ou na embalagem devem constar a quantidade e as características do produto, composição, qualidade, garantia, origem, preço e eventuais riscos que este ofereça.

**Referência:** artigo 5º, XIV da Constituição Federal, artigos 6º, 12, 13, 14, 18, 20, 31, 46 e 54 do CDC.

### **Propaganda enganosa e abusiva**

Propaganda enganosa é aquela que divulga uma informação parcial ou totalmente falsa ou, por omissão de dados, induz o consumidor a um





erro de julgamento na hora de escolher o produto. Já a propaganda abusiva é a que se utiliza de meios antiéticos para atingir um público vulnerável (por exemplo, as crianças) e fere os valores sociais básicos. Ambas são proibidas pelo CDC e fica a cargo do fornecedor provar a veracidade das informações presentes na mensagem publicitária.

**Referência:** artigos 6º, VIII, 18, 37, 38, 66 e 67 do CDC.

## **Qualidade de atendimento**

De acordo com o CDC, o consumidor, no atendimento pessoal, tem o direito a uma informação adequada e clara sobre o produto que pretende comprar. Assim, o vendedor deve orientá-lo em relação às especificações do produto, bem como suas características e seus riscos.

**Lembre-se:** Todas as informações prestadas pelo vendedor fazem parte da oferta e devem ser cumpridas pelo fornecedor.

**Referência:** artigos 6º, III, VI, 12, 14, 18 e 20 do CDC.

## **Nota Fiscal**

A nota fiscal é uma prova de que o consumidor adquiriu determinado produto em um estabelecimento comercial específico. Com ela, ele poderá exigir seus direitos, em caso de problemas, aos fabricantes da mercadoria e também ao comerciante.

**Referência:** artigos 1º e 3º do Decreto nº 53.085 e artigo 1º, V, da Lei nº 8.137/90.

## **Prazo de entrega**

No caso de mercadorias que serão entregues em domicílio, solicite que o prazo de entrega seja registrado na nota fiscal ou no recibo, assim será mais fácil exigir seus direitos. Além do prazo de entrega, o consumidor tem o direito de saber se o produto já está disponibilizado no estoque da loja. Em caso negativo, a loja deverá informar quanto tempo levará para o produto ficar disponível.

**Referência:** artigo 35 do CDC e Lei Estadual nº 13.747/2009 (São Paulo).





# FORMAS DE PAGAMENTO, GARANTIAS E DIREITO DE ARREPENDIMENTO



## Formas de pagamento

**Compra com cheque:** a aceitação de cheques como meio de pagamento é uma liberalidade dos estabelecimentos. Porém, a partir do momento que o cheque é aceito, o lojista não pode fazer qualquer tipo de restrição, a não ser em relação a cheque de terceiros, administrativos ou de outras praças.

**Compra com cheques pré-datados:** nos pagamentos com cheques pré-datados, faça-os nominais à loja. Exija a forma de pagamento na nota fiscal, os números dos cheques utilizados e as datas dos depósitos. Dessa forma, o consumidor documenta-se caso o lojista deposite os cheques antes do combinado. Importante: A praxe comercial de emissão de cheques pré-datados é reconhecida pela Justiça, caracterizando dano moral sua apresentação antecipada.

**Compra a prazo:** nas compras a prazo, deve-se pesquisar as taxas praticadas entre as financeiras, pois os juros não são tabelados. O consumidor tem direito à informação prévia sobre o preço à vista em moeda corrente, montante de juros de mora, taxa efetiva anual de juros, acréscimos legalmente previstos, número e periodicidade das prestações e valor total a pagar, com e sem financiamento.


**Fique atento!** O comerciante não pode estabelecer valor mínimo para a utilização de cartão de crédito ou débito. Além disso, a prática de fixar preços diferenciados para um mesmo produto, conforme o pagamento seja feito por meio de cartão de crédito, de débito ou cheque, é considerada abusiva.

**Referência:** artigo 39, II e IX, do CDC.

## Garantias

Existem três formas de garantia: a legal, a contratual e a estendida.

**Garantia legal:** é a estabelecida pelo CDC e independe de previsão em contrato. O consumidor tem 30 dias para reclamar de problemas com o produto, caso este não seja durável (alimento, por exemplo), ou 90 dias, se ele é durável (eletrodomésticos, por exemplo). Em caso de vício oculto (aquele não aparente, que se manifesta depois de certo tempo de uso), o prazo para reclamação começa a ser contado do momento em que o defeito é constatado pelo consumidor.





**Referência:** artigos 24 e 26, I, II, §1º, §3º do CDC.

**Garantia contratual:** é aquela que o fabricante ou fornecedor acrescenta ao seu produto, e que vai além da garantia legal. Ela não é obrigatória. Sua vigência começa a partir da data de emissão da nota fiscal, com prazo e condições impostas pela empresa, e que estão estabelecidas no “termo de garantia”. Aliás, é considerado crime a não entrega do termo de garantia adequadamente preenchido e com especificação clara de seu conteúdo.

**Referência:** artigos 24, 26, §3º; 50 e 74 do CDC.

**Garantia estendida:** há três modalidades de garantia estendida. A original, cuja cobertura é igual à da garantia original de fábrica; a original ampliada, que possui acréscimos à original; e a diferenciada, menos abrangente que a original. A garantia estendida não desobriga o fornecedor a cumprir as normas previstas no CDC. O contrato de garantia estendida deve ser claro e o consumidor precisa ser informado sobre o tipo de modalidade contemplada pelo seguro adquirido.

**Referência:** Resoluções nº 122/05 e nº 146/06 do CNSP (Conselho Nacional de Seguros Privados).

## **Direito de arrependimento**

O CDC garante ao consumidor o direito de se arrepender de compras realizadas fora do estabelecimento comercial, como pelo telefone ou pela internet. Ele terá o prazo de sete dias para desistir do contrato a partir do ato de sua assinatura ou do recebimento do produto, sem necessidade de justificar o motivo, pagar taxa de devolução e ter retido qualquer valor pago antecipadamente ao fornecedor. Importante: o consumidor deve sempre registrar todas as tentativas de comunicação com o fornecedor, anotando os dias e horários das ligações, bem como os números dos protocolos de atendimento.

**Referência:** artigo 49 do CDC.



# PROBLEMAS APÓS A COMPRA DO PRODUTO

## Defeito

Qualquer problema que torne o produto inadequado ao uso ou que diminua seu valor é considerado um defeito. Incluem-se nessa relação desde produtos com validade vencida até os deteriorados, alterados, adulterados, avariados, falsificados, corrompidos, fraudados, nocivos à vida ou à saúde, perigosos ou aqueles em desacordo com as normas regulamentares de fabricação, distribuição ou apresentação. Após ser comunicado do problema, o fornecedor terá 30 dias para sanar o defeito. Caso contrário, o consumidor poderá escolher entre a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso; a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos; e o abatimento proporcional do preço.

**Referência:** artigos 18,19,20, 23 e 26 do CDC.

## Substituição imediata do produto

O consumidor poderá exigir a substituição imediata do produto com defeito de fabricação, sem ter que esperar os 30 dias para seu conserto, quando a troca das partes defeituosas comprometer a qualidade ou as características do objeto, diminuindo seu valor, ou quando se tratar de produto essencial. Apesar de o CDC não definir o que é produto essencial, entendem-se que sejam aqueles indispensáveis à vida do consumidor, como medicamentos e alimentos. Certos bens de grande utilidade também vêm sendo considerados essenciais, caso de fogões, geladeiras e celulares.

**Referência:** artigo 18, § 3º do CDC.

## Troca sem defeito

O CDC não obriga o fornecedor a trocar os produtos que não apresentem defeitos. Para garantir uma eventual troca de produto sem defeito, o consumidor deve solicitar esse compromisso por escrito na nota fiscal, por exemplo. Importante: ao efetuar a compra fora do estabelecimento comercial, o consumidor terá um prazo de reflexão de sete dias. Durante esse período é possível que ele desista da compra, obtendo a restituição do valor pago.

**Referência:** artigos 30 e 35 do CDC.

## Assistência Técnica

Ao utilizar a assistência técnica, o consumidor deve saber que o fornecedor do serviço é obrigado a entregar um orçamento prévio, discriminando o valor da mão de obra e dos materiais e equipamentos a serem empregados, assim como as condições de pagamento e datas de início e término do trabalho. A mera solicitação de um orçamento não obriga o consumidor a aceitá-lo.

No ato da entrega do aparelho à assistência técnica, é importante exigir um comprovante por escrito no qual devem constar todos os dados do produto (número de série, cor, modelo, marca, defeito apresentado). Ao retirar o aparelho, o consumidor deve testá-lo e pedir nota fiscal dos serviços realizados.

**Referência:** artigos 6º, 20, 21, 40, do CDC.

## Acidente de consumo

Além de tornar o produto inadequado ao uso, o acidente de consumo causa danos ao consumidor ou coloca em risco a sua vida, saúde ou segurança. Um exemplo é a venda de veículo com problema no sistema de freios. Nesses casos, o prazo para que o consumidor exija a reparação dos danos é de cinco anos a contar do conhecimento do dano ou da sua autoria.

**Referência:** artigos 12, 13, 14, 27 do CDC.

## Recall

Se após a colocação do produto no mercado for verificada a existência de periculosidade ou nocividade em seu uso, o fornecedor tem o dever de comunicar o fato às autoridades competentes e a todos os consumidores adquirentes deste produto. É o chamado recall. Dependendo do problema, é possível reparar ou substituir o produto - com a troca de uma peça, por exemplo - sem qualquer ônus ao consumidor. Caso o defeito apontado tenha gerado um acidente, o consumidor pode solicitar, na Justiça, reparação por danos morais e patrimoniais sofridos.

**Referência:** artigo 10, § 1º, §2º e § 3º da Portaria nº 789/2001 do Ministério da Justiça; Portaria Conjunta nº 69 do Departamento Nacional de Trânsito (Denatran) e da Secretaria de Direito Econômico do Ministério da Justiça.

## Endereços úteis

• **Inmetro - Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia:** <http://www.inmetro.gov.br/>

• **Anvisa - Agência Nacional de Vigilância Sanitária:** <http://portal.anvisa.org.br>

• **SENACON-MJ - Secretária Nacional do Consumidor - Ministério da Justiça:** <http://portal.mj.gov.br>

• **Procons** - acesse o portal do DPDC para localizar o Procon mais próximo de sua região: <http://portal.mj.gov.br/ControleProcon/frmLogon.aspx>

• **Idec - Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor:** [www.idec.org.br](http://www.idec.org.br)

### Realização

**idec**  
Instituto Brasileiro de  
Defesa do Consumidor

O Idec é a mais importante associação de consumidores do Brasil e, desde 1987, trabalha para promover a educação, a conscientização, a defesa dos direitos do consumidor e a ética nas relações de consumo, com total independência política e econômica. Esta independência é mantida por associações e doações de pessoas físicas, assinaturas da Revista do Idec, vendas de publicações, cursos e seminários, parcerias e projetos com outras organizações e fundações que sejam independentes de empresas.

Não tem vínculos com governos, partidos políticos ou empresas.

**O Idec é feito por pessoas como você! Associe-se.**  
[www.idec.org.br](http://www.idec.org.br)

**Endereço:** Rua Desembargador Guimarães, nº 21 - Água Branca;  
CEP 05002-050 - São Paulo - SP; Fax: (11) 3862-9844.