

# Direito do Consumidor

**José Eduardo Tavolieri Oliveira**

Presidente da Comissão de Direito e Relações de Consumo



**Comissão de Direito e  
Relações de Consumo**



**ORDEM DOS ADVOGADOS DO BRASIL**

**Seção São Paulo**

# Direito do Consumidor

**COMISSÃO DE DIREITO E  
RELAÇÕES DE CONSUMO**

**Presidente  
JOSÉ EDUARDO TAVOLIERI DE OLIVEIRA**

**ORDEM DOS ADVOGADOS DO BRASIL  
SEÇÃO SÃO PAULO**

**MARCOS DA COSTA  
PRESIDENTE EM EXERCÍCIO  
GESTÃO 2010/2012**

**Editora da OAB-SP  
PRODUÇÃO  
KACO BOVI**



## SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	pág. 5
NOÇÕES BÁSICAS	pág. 7
QUANDO APLICAR O CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR	pág. 7
VÍCIO E DEFEITO EM PRODUTOS E SERVIÇOS	pág. 8
DO VÍCIO EM PRODUTOS E SERVIÇOS	pág. 9
GARANTIA	pág. 10
PRAZOS DE RECLAMAÇÃO	pág. 10
MODELO - CARTA DE RECLAMAÇÃO	pág. 11
A QUEM RECLAMAR	pág. 11
CUIDADOS COM A ENTREGA	pág. 11
ARREPENDIMENTO DA COMPRA EFETUADA POR TELEFONE OU INTERNET	pág. 12
VENDAS EM DOMICÍLIO	pág. 12
PEÇAS DE REPOSIÇÃO	pág. 12
ORÇAMENTO	pág. 12
PROMOÇÕES	pág. 13
PRODUTOS “NO ESTADO”	pág. 13
CONTRATOS	pág. 14
COMO RECLAMAR	pág. 14

## APRESENTAÇÃO

A marca da sociedade atual é o consumo. Alguns produtos e serviços compramos para sobreviver e outros para trazer mais conforto e lazer. Difícil seria imaginar nossa vida sem o consumo.

O livre mercado é composto de consumidores e fornecedores. Na ponta do consumo, há um elemento fraco, reconhecido como a parte vulnerável da relação. É o receptor dos modelos de produção unilateralmente definidos e impostos pelos fornecedores, devendo por isso ser protegido.

A liberdade do consumidor é adquirir ou não o produto. Desde que seja bem informado, pois somente podemos tomar atitudes corretas se estivermos cientes dos nossos direitos e deveres.

Com esse intuito de informar o consumidor sobre os seus direitos asseguramos a cidadania, caminho percorrido há anos pela COMISSÃO DE DIREITO E RELAÇÕES DE CONSUMO da ORDEM DOS ADVOGADOS DO BRASIL – SECCIONAL DE SÃO PAULO.

**Marcos da Costa**

*Presidente em exercício da OAB-SP*

**José Eduardo Tavolieri Oliveira**

*Presidente da Comissão Direito e Relações de Consumo da OAB-SP*

**Felipe Terranova**

*Membro da Comissão Direito e Relações de Consumo da OAB-SP*

**OAB-SP – Gestão 2010-2012**

---

**Luiz Flávio Borges D'Urso**

*Presidente*

**Marcos da Costa**

*Presidente em exercício*

**Braz Martins Neto**

*Secretário-Geral*

**Clemencia Beatriz Wolthers**

*Secretária-Geral Adjunta*

**José Maria Dias Neto**

*Tesoureiro*

**Tallulah Kobayashi de Andrade Carvalho**

*Diretora Adjunta*

**Comissão de Relação de Consumo da OAB-SP**

---

**José Eduardo Tavolieri de Oliveira**

*Presidente*

**Sandro Bonucci**

*Secretário-geral*

**Membros efetivos**

Alexandre Corrêa Lima

Antonio Baptista Gonçalves

Fábio Lopes Soares

Laurady Thereza Figueiredo

Manuel Vila Ramirez

Marcos de Almeida Villaça Azevedo

Nelson Hiroyuki Nakamura

Rodrigo Eterovic Vicente

Vitor Moraes de Andrade

Caio Teixeira de Carvalho

Carolina Gladyer Rabelo

Celso Luis Simões Filho

Douglas Belanda

Evelin Sofia Rosenberg Konig

Fábio Fernandes Figueira

Felipe Terranova

Fernando Ferreira Pastore

Ivan Firmino da Silva

José Maria Franco de Godoi Neto

Juliana Nicolau da Silva

Keli Cristina Silvestre da Silva

Marcelo de Jesus Mateus

Marcelo Eduardo Calvo Roque

Marco Aurélio Silva

Mário Sérgio Ferreira da Silva

Mônica Rodrigues Villani

Odilon Martins Neto

Thais Dorta Santiago Dalle Lucca

Vanessa Moscan da Silva

Werner Guelber Barreto

## 1. NOÇÕES BÁSICAS

Todo o cidadão brasileiro possui direitos e deveres. Os estrangeiros que estiverem no país também. Nosso sistema jurídico é formado por diversas leis que são aprovadas pelas casas legislativas, o Congresso Nacional, as assembleias legislativas dos estados e as câmaras municipais.

Outras regras são complementadas pelos órgãos do governo, ministérios, agências reguladoras e por certas entidades.

A Constituição Federal de 1988 é a lei maior, nenhuma outra norma pode alterá-la. Isso significa que qualquer lei nova não pode descumprir os princípios e regras constitucionais. O artigo 5º, inciso XXXII da Constituição determina que *“o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor”*. Tal preceito refere-se a todos os poderes: Judiciário, Legislativo e Executivo e seus órgãos e empresas públicas, como também em todos os níveis, sejam da União, dos estados ou dos municípios.

Em outra oportunidade, prevê o inciso V, do art. 170 da Constituição: *“A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios: (...) V - defesa do consumidor”*.

Veja que entre outros valores que o texto consagra, o consumidor encontra-se amparado e protegido pela Constituição.

Dada a importância do tema, a própria Constituição determinou que o Congresso Nacional elaborasse um Código de Defesa do Consumidor em 180 dias, e assim foi feito com atraso. Surgiu então a Lei nº 8.078 de 11 de setembro de 1990 – chamado de Código de Defesa do Consumidor, cuja sigla utilizada é CDC ou CODECON.

## 2. QUANDO APLICAR O CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Quando o consumidor compra produtos ou contrata serviços para uso próprio que é fornecido ou prestado por um fornecedor habitual, aplica-se o Código de Defesa do Consumidor. Aquele que compra um presente para outro também está protegido pelo Código, assim como a pessoa que foi presenteada. O que importa é retirar o produto do mercado como “destinatário final”, atingindo o fim do ciclo de produção. Não está garantido pelo Código aquele que compra produtos para revender.

Vale lembrar que as empresas também podem ser consideradas consumidoras ao adquirir produtos e serviços, mediante o exame da vulnerabilidade e quando a natureza do bem não for a especialidade da empresa. Assim, se uma loja de cosméticos adquiriu um veículo para o diretor da empresa, aplica-se o CDC.

O fornecedor deve ser habitual, ou seja, prestar serviços ou vender produtos à população em geral mediante o pagamento do valor ajustado, de forma organizada e contínua. Por exemplo, não é relação de consumo o caso do médico que vendeu seu veículo para um cidadão. Porém, se esse médico empreender esforços para a comercialização de diversos veículos de forma contínua e organizada com o fim de obter lucro passará a ser um fornecedor.

A relação de consumo se configura quando de um lado está o consumidor que adquiriu ou utilizou produtos e serviços, e do outro lado o fornecedor que vendeu o produto ou prestou o serviço.

Ao adquirir um sapato, por exemplo, está formada a relação de consumo, mesmo sem perceber.

O Código inclui outras hipóteses como “a coletividade de pessoas”, as vítimas de acidentes de consumo que são equiparados aos consumidores, bem como as pessoas que estão expostas as práticas comerciais.

Lembre-se que o fornecedor não pode tentar afastar a aplicação do CDC ao inserir cláusula específica no contrato. Sendo relação de consumo, a aplicação do Código é obrigatória.

Os **serviços públicos de fornecimento de água, energia elétrica, telecomunicações e transporte coletivo** também são considerados abrangidos pelo CDC, pois há remuneração direta. Já segurança pública, saúde e educação, tipicamente fornecidos pelo Estado, não incidem o CDC.

### 3. VÍCIO E DEFEITO EM PRODUTOS E SERVIÇOS

O CDC contempla duas formas de responsabilidade civil do fornecedor, o vício e o defeito em produtos ou serviços.

O vício abrange somente o produto adquirido ou o serviço contratado pelo consumidor. A responsabilidade do fornecedor é restrita à própria coisa, não atinge diretamente o consumidor.

Como exemplo de vício, podemos mencionar o *recall* dos automóveis, que constituem um vício do produto, o qual ainda não se transformou em defeito, ainda não atingiu o patrimônio jurídico do consumidor.

Já o defeito, pressupõe a existência de um vício, que causa uma lesão não só quanto ao bem ou serviço adquirido, mas, também, lesão ao patrimônio jurídico material e moral do consumidor. É um vício exteriorizado que causa um acidente ao consumidor. A existência de um dano caracteriza o acidente de consumo, às vezes chamado de fato do produto ou do serviço.

Considera-se defeituoso o produto ou o serviço quando não oferece a segurança que dele se espera, levando-se em consideração circunstâncias relevantes.

O uso e os riscos razoavelmente esperados dizem respeito à utilização normal do produto e do serviço, mas pode ocorrer a utilização anormal desde que legitimamente esperada. Subdividem-se em três classificações: defeito de concepção, fabricação, e comercialização.

Citamos como exemplo de acidente de consumo, certo produto alimentício contaminado que ingerido pelo consumidor causa morte. Existe vício no produto, o mesmo está contaminado, porém ao ser consumido pelo cidadão causa inúmeros danos patrimoniais e morais. Sem o consumo do alimento contaminado não há defeito.

Se o defeito for proveniente de peça ou componente inserido na montagem ou fabricação do produto ou utilizado na execução do serviço, o consumidor pode pedir a reparação dos danos ao fabricante, construtor, importador ou ao que realizou a montagem ou incorporação da peça.

A **ausência de informações** sobre os riscos dos produtos e serviços, configuram defeitos. Nos acidentes de consumo tem direito o consumidor a reparação integral dos danos materiais e morais. Deve ser indenizado o consumidor com despesas efetuadas comprovadamente e mais o que deixou de ganhar, além da reparação moral por sentimentos negativos e abalo à honra e imagem.

A responsabilidade dos fornecedores é objetiva, independe da existência de culpa. Ele somente não será responsabilizado caso comprove que não ocorreu o defeito, ou que a culpa seja exclusiva do consumidor ou de terceiro.

#### 4. DO VÍCIO EM PRODUTOS E SERVIÇOS

O vício do produto ou do serviço deve ser corrigido pelo fornecedor no prazo de 30 (trinta) dias. O consumidor deve levar o produto à loja, assistência técnica ou fabricante. A responsabilidade pode ser tanto do fabricante como do comerciante, quem escolhe é o consumidor. Não se esqueça de encaminhar uma carta (por Correio com aviso de recebimento ou pessoalmente) que descreva o problema, e guarde consigo uma cópia da reclamação acompanhado do comprovante de entrega.

Não sendo resolvido o problema no prazo de 30 dias, tem direito o consumidor a escolher as seguintes alternativas: pedir o dinheiro de volta, desconto proporcional no preço e a substituição do produto ou reexecução do serviço.

Importante lembrar que a escolha é do consumidor. Este pode optar por uma das três alternativas.

Para citar um exemplo, sr. José adquiriu um veículo à vista com problema de aquecimento. Por diversas vezes o consumidor se dirigiu à concessionária para o conserto. Tomou os cuidados de guardar formulários e carta de reclamação redigida à fabricante e concessionária. Passados 30 (trinta) dias sem qualquer solução, ele pediu seu dinheiro de volta e comprou um veículo de outra marca.

Se o consumidor pedir o **dinheiro de volta**, este deve ser corrigido pela inflação e juros de 1% ao mês, a partir do desembolso até a efetiva devolução do dinheiro. O produto deve ser devolvido ao fabricante.

O **desconto proporcional do preço** é uma forma de minimizar o prejuízo. Negocie com o fornecedor um bom desconto proporcional ao problema. Se o serviço foi incompleto (exemplo: funilaria de apenas uma porta ao invés das duas inicialmente contratadas), pague somente pela parte do serviço que foi efetuado.

Por óbvio o consumidor também pode preferir a **troca do produto** por outro novo, pagando ou recebendo o preço residual se o produto idêntico não estiver disponível. Mas se o custo for alto, peça seu dinheiro de volta ou um desconto.

Evite comprar em lojas que não garantem a troca. Os **comerciantes não são obrigados a efetuar a troca do produto sem vício**. Porém, ao estabelecer e divulgar sua política de troca, o comerciante deve cumprir o que prometeu e efetuar a troca por simples arrependimento do consumidor. Em nosso entendimento, é indevida a atitude de impor dias específicos para trocas, entre outras restrições.

Em alguns casos, o consumidor não precisa aguardar 30 (trinta) dias para o conserto e pode exigir de forma imediata o dinheiro de volta, um desconto ou a troca. É quando o produto atende necessidade primária do ser humano ou quando o conserto comprometer a qualidade ou característica do produto.

Problemas com a **quantidade** do produto, como exemplo, caso o peso da carne bovina informado na embalagem seja menor que o real, além dos direitos acima, o consumidor poderá exigir a complementação do peso ou medida.

Pelo nosso entendimento, nada impede, que o consumidor tenha direito à **indenização**



**por danos materiais e morais por mero vício** do produto ou serviço. Exemplo disso pode ser a existência de vício em microcomputador, na qual o fornecedor deve restituir o preço pago pelo produto, além da mensalidade do serviço de acesso à Internet não usufruído em razão do vício que privou o consumidor do uso do equipamento. Guarde os comprovantes de despesas e exija ressarcimento.

## 5. GARANTIA

A lei não fixa prazo de garantia. Devido a quantidade de produtos e serviços é impossível a lei especificar prazos idênticos, exemplo um chiclete e um automóvel, não tem como equiparar. Até entidades de defesa do consumidor ensinam de forma equivocada.

Temos dois tipos de garantia. A garantia contratual e a legal.

A **garantia contratual** é aquela que o fornecedor pode atribuir ao produto ou serviço, de forma complementar a garantia legal. É opcional, e o tempo da garantia é informado pelo fabricante ou prestador de serviço. A mesma pode ser identificada pelo certificado de garantia, impresso obrigatório que acompanha o produto ou serviço. Primeiro conta-se o prazo da garantia contratual oferecida pelo fornecedor e após começa a correr o prazo da garantia legal que como dissemos não tem prazo definido pela Lei.

A **garantia legal** é a expectativa legítima de qualidade, durabilidade e funcionamento. O consumidor, diante da boa-fé objetiva que o impulsiona, a agir na certeza de usar o produto ou gozar o serviço por período razoável variável conforme a natureza da coisa, segundo nosso entendimento.

A garantia legal de adequação do produto, está relacionada com a sua funcionalidade do produto. Assim, compete ao próprio fabricante definir o prazo de vida útil de determinado produto durável, para evitar controvérsias, e informar o consumidor, nos termos do arts. 6º, III, e 31 do CDC.

## 6. PRAZOS DE RECLAMAÇÃO

Dentro da garantia contratual não existe prazo para reclamação, porém, o consumidor deve exercer o direito de reclamar o mais breve possível.

Após o término da garantia contratual, o consumidor terá 30 (trinta) dias para bens não-duráveis ou 90 (noventa) dias para bens duráveis para reclamar pelos vícios de adequação surgidos no decorrer do período desta garantia.

Quando ocorre vício oculto, ou seja, aquele problema no produto ou serviço que não pode ser constatado por simples observação, o início do prazo para a reclamação ocorre no momento que o defeito for identificado. Exemplo: fundiu o motor do veículo em abril de 2011, após o término da garantia contratual de 1 (um) ano, é a partir daí (abril de 2011) que se inicia o prazo de 90 (noventa) dias para reclamar.

A lei determina que a reclamação seja comprovada. Após a reclamação o prazo fica obstando. A melhor maneira de comprovar a sua reclamação é por meio da carta escrita, via Correio com aviso de recebimento destinada à empresa. Pode-se também encaminhar pessoalmente.

A justiça tem reconhecido mensagens eletrônicas (*e-mail*) dos consumidores. O importante é que você consiga comprovar que encaminhou a reclamação e para isso é fundamental

guardar uma das vias da carta escrita e o comprovante de envio da mensagem. As ligações telefônicas são de difícil comprovação, e somente bancos, seguradoras, etc. definidos pela Lei dos SACs devem gravar as ligações telefônicas.

\*\*\*\*\*

## 7. MODELO - CARTA DE RECLAMAÇÃO

A (NOME COMPLETO DA EMPRESA)

Local e data

Prezados Senhores

Adquiri na data (data) um (descrever o produto) conforme cópia da Nota Fiscal anexa. Ocorre que o produto (ou serviço) não funcionou adequadamente pelo seguinte motivo (descrever qualquer que seja o problema, como exemplo, falta de entrega, motor fundiu, não liga, etc..)

Diante do exposto, com base no Código de Defesa do Consumidor, venho requerer (escreva com clareza seu pedido, como por exemplo, o conserto do produto dentro do prazo máximo de 30 dias, ou a devolução do seu dinheiro, ou ainda, a concessão de um desconto, etc.), aguardando a resposta de V.Sas. por escrito no prazo de 10 (dez) dias, sob pena das medidas judiciais cabíveis, sem prejuízo das perdas e danos.

Atenciosamente,  
(assinatura)

\*\*\*\*\*

## 8. A QUEM RECLAMAR

Em caso de vício em produto ou serviço a reclamação pode ser dirigida à fábrica ou prestador do serviço, como também ao comerciante. Portanto, não aceite a argumentação do estabelecimento comercial de que não é responsável. No entanto, não se esqueça que as empresas possuem prazo de 30 (trinta) dias para corrigir o problema.

Já os defeitos (acidentes de consumo) como o botijão de gás que explode destruindo a residência do consumidor, por um vício na válvula de segurança, em regra são de responsabilidade do fabricante. O comerciante somente será responsabilizado nos casos de defeitos se não for possível identificar o fabricante ou se não conservar adequadamente os produtos perecíveis.

## 9. CUIDADOS COM A ENTREGA

O consumidor é bem tratado na ocasião da compra, mas na entrega do produto ou na execução dos serviços a situação é diferente.

Se **atrasar a entrega de um produto** em relação ao prazo que foi combinado por escrito ou verbalmente fica caracterizado o não cumprimento da oferta, o que dá ao consumidor o direito às seguintes alternativas a sua escolha:

- exigir que o produto seja entregue imediatamente;
- aceitar produto equivalente;
- cancelar a compra e pedir o dinheiro de volta corrigido ou o cancelamento do pagamento pré-datado.

No caso de **entrega trocada**, sendo recebido outro produto que não o escolhido ou solicitado:

- confira a mercadoria durante a entrega e se possível, recusar o recebimento;
- devolva o produto, acompanhado de carta escrita de reclamação e solicite seu dinheiro de volta ou o cancelamento do pagamento pré-datado.
- aceita o produto e solicita um desconto.

Quando houver **entrega incompleta**, exemplo: falta peças, o consumidor pode receber assim mesmo ou devolver o produto. Também pode adotar os procedimentos da entrega atrasada acima.

Se o **produto tiver vício**: não liga, riscado, amassado, não funciona no todo ou em parte, siga os passos do item do vício em produtos e serviços acima.

## 10. ARREPENDIMENTO DA COMPRA EFETUADA POR TELEFONE OU INTERNET

Sempre que a compra do produto ou do serviço ocorrer fora do estabelecimento comercial, você pode desistir, ainda que o produto ou serviço não tenha qualquer problema, dentro do prazo de sete dias após o recebimento.

A lei garante a devolução do produto sem o pagamento de qualquer quantia ou devolução do valor pago. O consumidor deve efetuar a reclamação por escrito como já explicado acima. A desistência da compra não precisa ser motivada.

## 11. VENDAS EM DOMICÍLIO

A conhecida venda porta-a-porta exige atenção redobrada, as técnicas de vendas, envolvem o consumidor, lembre-se:

- talvez você não precise daquele produto ou serviço;
- peça ao vendedor para voltar outro dia, assim você pode pesquisar a utilidade, a qualidade, o preço, etc., não acredite nas expressões “somente hoje”; ou “últimas unidades”.
- produto ou serviço sem custo exige documento escrito contendo a mensagem “amostra grátis”;

A relação de consumo ocorre fora do estabelecimento comercial, e como já aprendemos no item acima o consumidor pode desistir do negócio.

## 12. PEÇAS DE REPOSIÇÃO

A Lei garante que os fornecedores mantenham peças de reposição das mercadorias em prazo razoável. Não existe prazo definido pela Lei, embora se entenda que o prazo mínimo seja 5 (cinco) anos. Inúmeros produtos importados não possuem peças de reposição, devido a esta falha nem sempre o preço mais baixo é vantajoso em relação ao preço mais caro do produto nacional.

Existe o entendimento que o fornecedor ou importador, deverá devolver seu dinheiro caso não disponha de peças de reposição.

## 13. ORÇAMENTO

O consumidor tem direito a um orçamento detalhado, que especifique o valor da mão

de obra e dos materiais, a forma de pagamento e o prazo para o término do serviço. Não havendo disposição em contrário, o orçamento vale por 10 (dez) dias.

O fornecedor não pode executar o serviço sem a apresentação de um orçamento e ainda exigir o pagamento daquilo que não foi aceito. Ou seja, o orçamento deve ser prévio. Se o consumidor não anuiu o orçamento ou recebeu produto não solicitado está dispensado do pagamento, a lei considera esse caso uma amostra grátis.

O orçamento não pode ser parcial, nem omitir todos os custos envolvidos, inclusive de juros e taxas.

Após a aprovação do consumidor o preço ajustado não pode aumentar. Exija que o mesmo seja efetuado por aquele valor constante do orçamento. Se for o caso pelos órgãos de proteção ao consumidor ou através de um advogado. Caso já tenha ocorrido o pagamento do valor não orçado, a Lei garante que a devolução em dobro do que você pagou.

#### 14. PROMOÇÕES

O consumo em períodos promocionais é uma alternativa, para efetiva economia nas compras. Planejamento é fundamental para ir pela contra-mão do consumo e adquirir aquilo que é necessário quando mais ninguém tem interesse, ocasião que o preço é mais baixo. Cautela é essencial nas liquidações, nem sempre o anúncio e a divulgação dos descontos são verdadeiros, devendo o consumidor identificar as ofertas e verificar se o item é realmente necessário.

Pesquise sempre em outros estabelecimentos comerciais.

Ao oferecer descontos nos preços os estabelecimentos estão obrigados a observarem integralmente toda a legislação que protege o consumidor. Mesmo adquirindo um produto ou serviço em oferta o consumidor tem direito a troca, devolução do dinheiro ou desconto no preço, caso o mesmo contenha um problema, descritos no item acima.

As trocas dos produtos sem defeito ficam garantidas caso o fornecedor declare possuir essa política de trocas no momento da compra, o consumidor deve ser informado se não haverá troca no caso de ofertas.

O valor promocional descrito em folhetos, internet, mala direta, etc.. deve ser mantido. O consumidor tem o direito de realizar a compra pelo valor anunciado.

No caso de erros de digitação em todos os meios que ofereça preços absurdamente inferiores e incompatíveis com a boa-fé, o anunciante deve fazer contra-propaganda extensiva e o consumidor não tem o direito de exigir o preço incompatível.

#### 15. PRODUTOS “NO ESTADO”

Os produtos “no estado”, de mostruário ou com pequenos vícios, exemplo, pequenos riscos, amassados, etc. o consumidor tem que ser informado da situação. Esses também possuem garantia (veja item acima), no entanto, aquele pequeno defeito já conhecido pelo consumidor não.

Para sua proteção peça para o fornecedor escrever mais do que a expressão comum “no estado”, o real defeito, exemplos “risco na porta”, “em perfeito funcionamento”, assim os outros problemas que surgirem no decorrer do uso poderão ser mais facilmente comprovados.

## 16. CONTRATOS

O contrato pode ser escrito ou verbal. Ao comprar um produto ou serviço, ainda que o consumidor não tenha assinado nada, nem recebido uma folha de papel contendo cláusulas escritas, a Lei reconhece como contrato o acordo verbal.

Os avisos, placas, *banners*, mensagens, a oferta verbal etc. que se lê ou ouve numa loja ou telefone, como as cláusulas de um contrato escrito, as cartas e formulários não podem contrariar certas regras impostas pelo Código de Defesa do Consumidor, não sendo permitido:

- condicionar o fornecimento de um produto ou serviço obrigando o consumidor a comprar outro;
- que o fornecedor alegue que a ele não se aplica o CDC;
- excluir a responsabilidade de indenização por danos causados aos consumidores;
- proibir a devolução do dinheiro;
- transferir a responsabilidade para terceiros;
- estabelecer obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloque o consumidor em desvantagem exagerada, e principalmente incompatíveis com a boa-fé;
- determinar que o consumidor prove suas alegações;
- impor que tribunais arbitrais sejam utilizados para resolver conflitos;
- obrigar o consumidor que contrate outra empresa ou pessoa para concluir ou realizar outra atividade;
- que permita ao fornecedor concluir ou não o negócio, ou cancelar o contrato, obrigando o consumidor;
- variação de preço unilateral;
- repassar os custos de cobrança ao consumidor, exemplo: cobrança pelo envio de boletos bancários;

Sempre com base na boa-fé as cláusulas contratuais ou os 'avisos' podem ser considerados nulos por um juiz de direito.

## 17. COMO RECLAMAR

Exercite seus direitos da seguinte forma:

1. Guarde sempre as notas fiscais, manual e termo de garantia.
2. Leia essa cartilha e procure saber quais são seus direitos conforme o problema que aconteceu.
3. Entre em contato imediatamente com o fornecedor para a solução do caso, acompanhado de uma carta escrita a ser entregue pessoalmente ou enviada via correio com aviso de recebimento, ou ainda, por *e-mail*. Guarde sempre uma cópia da reclamação e comprovante de entrega.
4. Nada sendo resolvido, procure um advogado de sua confiança, ou às entidades de defesa dos consumidores, ou ainda os Juizados Especiais.

**Exercite sua cidadania!**



**SÃO PAULO**

**Presidente em exercício  
Marcos da Costa**