

# proconRS

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

 **Banrisul**

Quem tem Banrisul tem tudo.



SECRETARIA DA JUSTIÇA  
E DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL

**Governo do Estado do  
Rio Grande do Sul**

**CARTILHA DO  
CONSUMIDOR**

**Trabalhando  
em prol da cidadania**



# Apresentação

O PROCON-RS através desta cartilha visa orientar de forma clara e simplificada os consumidores assistidos pelas políticas públicas do Sistema Estadual de Defesa do Consumidor-RS, sob a coordenação da Secretaria de Estado da Justiça e do Desenvolvimento Social / SJDS-RS, sobre os problemas mais comuns decorrentes das relações de consumo.

As informações foram selecionadas considerando-se as ocorrências mais frequentes e as práticas reiteradas trazidas pelos consumidores, verificadas nas relações de consumo e registradas pelos serviços de atendimento dos PROCONs.

O trabalho traduz, em linguagem objetiva, orientações sobre os direitos e os deveres dos consumidores e como estes podem proteger os seus interesses em relação às práticas abusivas eventualmente praticadas pelos fornecedores.

PROCON/RS

Secretaria da Justiça e do Desenvolvimento Social

# 1.

## O que representa o PROCON-RS

O Programa Estadual de Defesa do Consumidor / **PROCON-RS** é o órgão estadual coordenador das políticas públicas dotado dos meios e instrumentos legais para garantir a defesa do consumidor nos assuntos relativos às **relações de consumo**.

Isso significa que nem todos os acontecimentos que ocorrem no dia-a-dia podem ser atendidos no PROCON, **somente** as relações de consumo.

**Consumidor**



**Fornecedor**



## **Mas o que é uma relação de consumo?**

Em simples palavras: é aquela onde existe um fornecedor e um consumidor que adquiriu ou utilizou um produto ou serviço.

Exemplos: compra de produtos (eletrodomésticos, passagens, aparelhos eletrônicos...), serviços de telefonia, água e luz; serviços bancários; contratos de planos de saúde, entre outros.

Não são consideradas relações de consumo, ou seja, casos em que o PROCON não tem atribuições para orientar: questões de condomínio (rateios de despesas, prestação de contas...); divórcios, alimentos e guarda de filhos; inventários e partilhas de bens; aposentadorias, dívidas tributárias (IPTU, imposto de renda...), etc.



O PROCON é um órgão administrativo ligado à Secretaria da Justiça e do Desenvolvimento Social que foi criado por lei e trabalha orientando os consumidores, registrando suas reclamações, realizando a intermediação na busca de solução dos problemas (buscando um acordo entre o consumidor e o fornecedor), promovendo campanhas educativas, abrindo processos, fiscalizando, observando o cumprimento das leis que dizem respeito às relações de consumo, atuando e multando as empresas que desrespeitam as leis que protegem os consumidores.

É importante você saber que os valores das multas aplicadas são direcionados para o Fundo Estadual de Defesa do Consumidor e não para o consumidor que registrou sua reclamação no PROCON, pois assim é que a lei estabelece e porque o Órgão visa reflexos positivos para toda a comunidade consumidora e não apenas no plano individual. A multa tem, assim, um efeito pedagógico buscando com que o fornecedor não mais cometa a infração.

Outro fato importante para seu conhecimento é que, como o **PROCON é um órgão administrativo**, nada impede que você realize sua reclamação junto a ele e também ingresse com uma ação no Judiciário (nos Juizados Especiais Cíveis, conhecidos como “pequenas causas”, ou na Justiça Comum).



Além disso, se não for realizado um acordo no PROCON entre o consumidor e o fornecedor, é aconselhável, dependendo do caso, que este consumidor proponha uma ação perante o Poder Judiciário para buscar a sua indenização (ex.: danos materiais – a restituição de valor cobrado indevidamente e danos morais quando cabível no caso).

# 2. Consumidor- -cidadã

A principal lei que contém os direitos dos consumidores é o **Código de Proteção e Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90)**, e se você quiser obter uma cópia desta lei é muito fácil. Basta acessar, na *internet*, o *site*:

[www.presidencia.gov.br/legislacao/](http://www.presidencia.gov.br/legislacao/)

e procurar em "códigos".

No *site* do **PROCON-RS** você também poderá localizar o Código. Basta acessar:

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



O cidadão-consumidor que busca, de fato, exercer sua cidadania deverá fazer a “sua parte” na sociedade, buscando, por exemplo, estar informado sobre seus direitos e deveres, conhecendo, ainda que de forma simplificada, a lei que trata deste assunto.

A legislação não foi elaborada somente para técnicos do Direito, como advogados, juízes e promotores, mas foi feita para todos. Assim, é importante você conhecer seus direitos e deveres, até porque *“ninguém será obrigado a fazer ou deixar de fazer alguma coisa senão em virtude da lei”* (este, inclusive, é um dos Direitos Fundamentais previsto no art. 5º, II da Constituição Federal de 1988).

# 3

## Quem é considerado consumidor?

Consumidor é toda pessoa física (o cidadão) ou jurídica (uma empresa, por exemplo) que adquire ou utiliza produtos ou serviços, tais como: alimentos, medicamentos, materiais escolares e outros produtos (como ar-condicionado, fogão, televisão, etc.), serviços de atendimento médico ou odontológico, luz, água, telefonia, transportes aéreos ou rodoviários, entre outros, como **destinatário final**.



## Mas quem é considerado consumidor “destinatário final”?

O consumidor que compra ou utiliza um produto ou serviço sem o objetivo de obter lucro com o que adquiriu ou utilizou será considerado destinatário final, pois ele está “dando um fim” ao produto ou serviço. Ao contrário, se alguém comprar produtos (exemplo: calçados) para revender para outra pessoa, não será destinatário final.



Sobre a caracterização de “consumidor” no código de defesa do consumidor, veja o art. 2º, art. 17 e art. 29.

# 4.

## Como se identifica o fornecedor?





Os fornecedores são **pessoas** (por exemplo: médicos e dentistas), **empresas privadas ou públicas** (por exemplo: lojas de eletrodomésticos, vestuário, alimentos, operadoras de planos de saúde, prestadores de serviços de água, luz e telefonia), nacionais ou estrangeiras, que oferecem produtos ou serviços aos consumidores, realizando atividades de comercialização, produção, montagem, importação e venda.



Sobre a caracterização de "fornecedor" no código de defesa do consumidor, veja o art. 3º, "caput" (primeira parte).

# 5.

## Quais são os direitos básicos do consumidor?

Neste item vamos mostrar de forma bastante simplificada quais são seus direitos básicos como consumidor. Também indicaremos alguns artigos de Lei que constam no Código de Proteção e Defesa do Consumidor, pois, **caso você necessite reclamar e argumentar "por escrito" junto ao fornecedor**, você já saberá onde pesquisar na Lei. Seja um consumidor-cidadão participativo e consciente: conheça a Lei, pesquise e exerça seus direitos!

## Proteção da vida, saúde e segurança

A vida é nosso bem maior. Assim, o fornecedor deverá, ao máximo, ter cuidado nos produtos que produz ou expõe e os serviços que oferece, para que estes sejam seguros ao consumidor (ex.: não podem ser expostos para venda produtos com prazo de validade vencido).



No caso de produtos que sejam perigosos pela sua própria natureza, como por exemplo, os inseticidas domésticos, o consumidor deve ser ostensivamente (de forma chamativa) informado pelo fornecedor das cautelas necessárias quando no uso do produto, além de outras informações necessárias para preservação de sua saúde e segurança.



Se você quiser conferir este direito no código de defesa do consumidor, veja o art. 6º, inciso I, art. 8º, art. 9º, art. 10 e art. 18 § 6º, inciso I e II.

## Educação para o consumo

O consumidor tem o direito de receber orientação sobre o consumo adequado e correto dos produtos e serviços.



Se você quiser conferir este direito no código de defesa do consumidor, veja o art. 4º, inciso IV e art. 6º, inciso II.

## Liberdade de escolha de produtos e serviços

O consumidor tem todo o direito de escolher o produto ou serviço que achar melhor. **Condicionar a venda ou prestação de um serviço a outro, a chamada "venda casada", é prática proibida** (ex: uma instituição financeira exigir, para conceder um empréstimo, que seja também realizado um seguro de vida).



Se você quiser conferir este direito no código de defesa do consumidor, veja o art. 6º, inciso II. Sobre a proibição da "venda casada", veja o art. 39, inciso I.

## Informação

Todo produto ou serviço deve trazer informações claras sobre sua quantidade, peso, composição, preço, riscos que apresenta e o modo de utilização. Por isso, é importante que o vendedor informe sobre as características daquilo que está sendo comprado ou contratado e também que você leia o manual de instruções, as etiquetas, as bulas, as informações contidas nas embalagens para verificar se estas possuem informações **adequadas e claras**.

Quantidade, peso, composição, preço, riscos e modo de utilização.



Atenção ao prazo de validade.

Uma informação importante que os produtos (tais como: alimentos e medicamentos) devem conter é o prazo de validade. Observe **sempre** quando comprar se o produto não está "vencido". O Código de Proteção e Defesa do Consumidor deixa claro que os produtos com prazo de validade "vencido" não são próprios (adequados) para o consumo porque não são seguros para o consumidor, assim não poderão estar expostos nas prateleiras de mercados, supermercados, armazéns.



Se você quiser conferir este direito no código de defesa do consumidor, veja, por exemplo, o art. 6º, inciso III e o art. 31. Sobre "prazo de validade", veja o art. 18, § 6º, inciso I e art. 31.

## Proteção contra a publicidade enganosa e abusiva

Tanto a publicidade enganosa como a abusiva são proibidas pelo Código de Proteção e Defesa do Consumidor.

A **publicidade enganosa**, em geral, é aquela que se apresenta com conteúdo falso (ou seja, promete algo, mas na realidade não cumpre com o que anunciou) ou que omite dados importantes.

Caso o fornecedor não queira cumprir com o que foi anunciado na publicidade você poderá, alternativamente, escolher **uma** entre as opções abaixo (a escolha será sua):

- a) exigir o que foi anunciado;
- b) aceitar outro produto ou serviço semelhante;
- c) se você já havia celebrado um contrato em razão desta publicidade, terá direito à restituição, ou seja, receber de volta o que pagou de forma antecipada, devidamente corrigido.



Dica: Guarde com você o folheto/encarte da publicidade ou recorte a página inteira do jornal onde encontrou o anúncio. Isso será uma boa prova para a afirmação dos seus direitos.



Se você quiser conferir estes direitos no código de defesa do consumidor, veja o art. 6º, inciso IV, art. 35 e art. 37, § 1º.

A **publicidade abusiva** geralmente se apresenta como aquela que se mostra discriminatória, que estimula a violência, que desrespeita valores ambientais ou, ainda, que leva o consumidor a se comportar de forma perigosa à sua saúde ou segurança.



Se você quiser conferir este direito no código de defesa do consumidor, veja o art. 6º, inciso IV e art. 37, § 2º.

## Indenização

O consumidor tem direito à indenização (reparação) pelos prejuízos (perdas) sofridos em decorrência das relações de consumo.

Dica: Para buscar a indenização **algumas providências são muito importantes** para o consumidor observar:

a) Exija sempre e guarde consigo a nota fiscal da compra ou os recibos de pagamento, orçamentos, publicidades, contratos, promissórias e duplicatas pagas, ordens de serviço, etc. Eles são a sua "prova".

b) Não faça nada "na confiança", ou seja, evite contratar/comprar sem pedir e guardar os documentos necessários. Leia os documentos, mesmo que o atendente diga para você somente assinar onde estiver marcado um "x". Como já indicamos, é direito seu ter a informação. Caso não compreenda alguma coisa, solicite maiores explicações. Pergunte sempre!

c) Nunca esqueça de pedir uma cópia do que você assinou, incluindo também a assinatura do fornecedor. É direito seu e dever do fornecedor entregar as cópias ou segunda via.

d) Reclame junto ao fornecedor **por escrito**, ficando com uma cópia e a assinatura de recebimento comprovado para você.

Caso o fornecedor se negue a receber esta reclamação (o que é comum), faça pelos Correios com carta "AR" - Aviso de Recebimento. Não fique reclamando diversas vezes "de boca", isso é extremamente perigoso, pois a lei prevê prazos para o consumidor reclamar, em especial quanto a produtos ou serviços com vícios.

e) Os prazos para reclamação dos problemas (no Código estes "problemas" são chamados de **vícios**) de **fácil identificação** são de 30 e 90 dias, contados, do recebimento do produto ou do término dos serviços. Estes prazos de trinta e noventa dias são conhecidos como **garantia legal** porque a lei é que estipula os mesmos e o mais comum é você não receber eles por escrito, mas mesmo assim a lei estará lhe protegendo (não esqueça que também existe a garantia escrita do fornecedor que é conhecida como termo de **garantia contratual** – guarde este documento).

- PRAZO DE 30 DIAS  
**Produtos/serviços não duráveis.**  
Exemplo: Produtos alimentícios;  
serviços de lavanderia...

- PRAZO DE 90 DIAS  
**Produtos/serviços duráveis.**  
Exemplo: Produtos eletrônicos;  
serviços de marcenaria, grades  
de ferro...

## Na prática

Você mandou executar serviços de marcenaria (uma mesa e três cadeiras para sua sala). Os serviços (a mesa e as cadeiras) ficaram prontos no dia 22 de outubro do ano de 2008 e você assinou o recebimento dos móveis nesta mesma data (não esqueça de pedir os documentos do negócio, como o comprovante do recebimento dos móveis, o recibo daquilo que foi pago, orçamento, a nota fiscal e outros, conforme o caso).



Ao usar a mesa, uma semana após o serviço terminado e recebido, percebe que existe uma das tábuas de madeira do centro do móvel rachada. Sendo este um problema (vício) de fácil identificação em serviço durável, você terá um prazo de até **noventa dias** para reclamar junto ao fornecedor (o prestador de serviços de marcenaria), contando-se o início deste prazo, da data do término da realização dos serviços/recebimento dos móveis (22/10/2008).



Isso significa que seu prazo será até o dia 20 de janeiro de 2009 para fazer a reclamação. Não esqueça de realizar esta reclamação **por escrito** com comprovante de recebimento por parte do fornecedor de serviços! Se for o caso também procure o PROCON de sua cidade para maiores informações **levando todos os documentos**.



Se você quiser conferir este direito no código de defesa do consumidor, veja o art. 6º, inciso VI. Sobre "prazos de reclamações ou garantias" (vícios dos produtos/serviços), veja o art. 26.

## Proteção contratual

Praticamente todos os dias realizamos contratos de consumo e estes poderão não ser escritos (por exemplo, quando você pega um ônibus não irá preencher nenhum formulário, mas estará participando de um contrato de transporte) ou poderão ser escritos (por exemplo um contrato de empréstimo bancário).

Os contratos escritos ocorrem quando duas ou mais pessoas assinam um acordo ou um formulário com cláusulas pré-escritas (no Código estes contratos são chamados de "adesão") por uma delas, assumindo, as partes, obrigações (direitos e deveres).

O Código protege o fornecedor quando as cláusulas do contrato não forem cumpridas pelo consumidor, mas a lei também refere que, no caso do fornecedor incluir no contrato cláusulas abusivas (que são aquelas que prejudicam o consumidor e que são contrárias à Lei), estas não têm validade. Neste caso, as cláusulas podem ser anuladas.

O contrato não obriga o consumidor, caso este não tome conhecimento do que nele está escrito antes da contratação.

Uma novidade importante e que o Código de Proteção e Defesa do Consumidor agora prevê, é que nos contratos de adesão escritos o tamanho da letra não seja menor que “doze” para facilitar a leitura. Para saber qual é este tamanho, você poderá ter por base as letras do texto que está lendo agora, pois estas são do tamanho doze. Para comparar você pode observar as letras do indicador legal abaixo que estão escritas em tamanho nove.



Para você conferir este direito no código de defesa do consumidor, veja o art. 46. Sobre “cláusulas abusivas”, veja o art. 51, 52 e 53. Sobre contratos de adesão, veja o art. 54.

## **Acesso à justiça e aos órgãos administrativos de defesa do consumidor**

O consumidor tem direito, conforme o caso, de buscar auxílio para a defesa de seus direitos na justiça: no Fórum, junto aos Juizados Especiais Cíveis (conhecido como “pequenas causas”), na justiça comum, na Defensoria Pública, no Ministério Público (promotores de justiça). Também poderá buscar auxílio nos PROCONs, que são os Órgãos administrativos de defesa dos consumidores.



Para você conferir este direito no código de defesa do consumidor, veja o art. 6º, inciso VII.

# 6.

## O que é produto?

A Lei define produto como qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial posto à disposição dos consumidores no mercado.



Sobre a caracterização de "produto" no código de defesa do consumidor, veja o art. 3º, § 1º.

# 7

## O que é serviço?

Os serviços são definidos, segundo a legislação, como aquelas atividades fornecidas no mercado de consumo, quando você paga alguma coisa por eles, como por exemplo: serviços de telefonia, água, luz, transporte, etc.



Sobre a caracterização de "serviço" no código de defesa do consumidor, veja o art. 3º, § 2º.