

15 Direitos do Consumidor que você precisa saber

EBOOK GRATUITO

"Guia com direitos básicos do consumidor que todos deveriam saber."

-Victor Habib Lantyer de Mello



Navida Editora

www.navidaeditora.com
contato@navidaeditora.com
@navidaeditora

<https://doi.org/10.51968/NAVIDA.DireitosdoConsumidor>

**Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
(Câmara Brasileira do Livro, SP, Brasil)**

Mello, Victor Habib Lantyer de
15 direitos do consumidor que você precisa
saber [livro eletrônico] / Victor Habib Lantyer de
Mello. -- Salvador, BA : Navida, 2021.

PDF

ISBN 978-65-89020-08-0

1. Consumidores - Leis e legislação 2. Direito do
consumidor 3. Direito do consumidor - Brasil
I. Título.

21-69221

CDU-34:381.6(81)

Índices para catálogo sistemático:

1. Direito do consumidor : Brasil 34:381.6(81)

Cibele Maria Dias - Bibliotecária - CRB-8/9427

Súmarío

Introdução	02
Tópico 1 — Direitos Básicos do Consumidor.	03
Tópico 2 — Arrependimento	04
Tópico 3 — Consumo Mínima.	05
Tópico 4 — Venda Casada.	06
Tópico 5 — Cobrança Indevida.	07
Tópico 6 — Garantia de Produto.	08
Tópico 7 — Couvert Artístico.	09
Tópico 8 — Viagem.	10
Tópico 9 — Comida no Cinema.	11
Tópico 10 — Suspensão de Serviços.	12
Tópico 11 — Contrato de Adesão - Cláusulas Abusivas.	13
Tópico 12 — Responsabilidade do Fornecedor.	14
Tópico 13 — Propaganda Enganosa.	15
Tópico 14 — Negativação Indevida nos órgãos de proteção ao crédito.	16
Tópico 15 — Comanda.	17



Introdução

As relações de consumo estão presentes em nossa vida todo o tempo, desde quando vamos no cinema; no supermercado; no restaurante; quando assinamos algum serviço: seja de internet fixa e móvel, de revisão do carro, de streaming, de seguro do carro, ou bancário.

O entendimento acerca dos nossos direitos é essencial para evitar problemas, e para impedir que sejamos enganados eventualmente. Ter pleno conhecimento deles é estar no controle de nossas ações, possibilitando uma maior autonomia.

Dito isto, vamos elencar aqui alguns direitos do consumidor mais corriqueiros, e que todos deveriam saber.

Inicialmente, cabe dizer que **consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final**

. Em regra, **o consumidor é aquele que adquire serviço ou produto com intuito de consumi-lo, sem qualquer fim lucrativo. O Código de Defesa do Consumidor também considera consumidor, a vítima de produto defeituoso, mesmo que não o tenha adquirido.**

Já **o fornecedor é toda pessoa jurídica ou natural, nacional ou estrangeira, que oferte produtos e serviços para os consumidores.**

Entender quem é o consumidor na relação é importante face a sua situação de vulnerabilidade perante o fornecedor do produto ou serviço.

1. Direitos Básicos do Consumidor.



Nosso Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990), logo no início, estabelece no artigo 6º uma série de direitos básicos:

- **✓ Proteção a vida, saúde e segurança** - o Fornecedor deve alertar os consumidores acerca de possíveis riscos a vida, saúde ou segurança, decorrente de seu produto ou serviço.

- **✓ Educação** - O Fornecedor deve divulgar e educar acerca do consumo adequado dos seus produtos/serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações;

- **✓ Informações** - O Fornecedor deve garantir informações claras e precisas aos consumidores sobre seus produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem.

- **✓ Publicidade** - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

- **✓ Cláusulas Contratuais** - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas;

- **✓ Direito a Indenização** - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos

- **✓ Acesso a órgãos judiciais e administrativos** - o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção Jurídica, administrativa e técnica aos necessitados;

- **✓ Inversão do ônus da prova** - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;



2. Arrependimento

O Código de Defesa do Consumidor, no seu art. 49, estabelece **o direito do consumidor de desistir, de se arrepender da compra do produto ou do serviço, no prazo de 7 dias, a partir da data de assinatura do contrato de consumo ou do recebimento do bem ou serviço, sempre que a contratação ocorrer fora do estabelecimento comercial, seja por telefone ou a domicilio.**

Assim, qualquer valor eventualmente pago, deve ser devolvida integralmente ao consumidor, atualizado monetariamente.

Neste aspecto, compras na internet, que são extremamente comuns hoje em dia, **garantem o direito ao consumidor de se arrependerem no prazo de 7 dias do recebimento do produto ou serviço. Claro, que cada caso deve ser observado com suas peculiaridades.**



3. Consumo Mínima

Provavelmente você já foi em algum restaurante ou bar que cobrava uma consumação mínima ou consumação obrigatória dos clientes. **Trata-se de uma taxa mínima, definida pelo próprio estabelecimento, que os clientes devem pagar ao entrar.**

Trata-se de medida abusiva praticada por alguns estabelecimentos, pois o fornecedor não pode impor ao consumidor o quanto gastar, cabendo aplicação de multa nestes casos.

Se o estabelecimento, apesar de alertado, insistir na cobrança da consumação mínima, **exija que conste na nota fiscal a referência a consumação mínima. Com esta prova, você poderá pedir indenização por danos morais e materiais, bem como poderá realizar denuncia no Procon da sua cidade.**



4. Venda Casada

Esta é uma prática que **consiste na venda de um produto associado a outro, ou seja, é quando o consumidor está condicionado a adquirir algo ou a contratar um serviço apenas se concordar com a aquisição de outro.**

Contudo, esta é uma prática **PROIBIDA!** A **venda casa** constitui **crime** contra as relações de consumo, com penas de detenção **aos infratores de 2 a 5 anos ou multa.** ✘

Caso se depare com uma situação dessas, **procure fazer prova do ocorrido e denuncie ao Procon da sua cidade.**



5. Cobrança Indevida

O Consumidor cobrado indevidamente terá direito a devolução do valor até o dobro do que pagou em excesso, salvo na hipótese de engano justificável, conforme parágrafo único do art. 42 do Código de Defesa do Consumidor.

Assim, para aplicação do art. 42 do CDC, é necessário que **exista uma relação de consumo entre as partes, que o consumidor pague essa quantia indevida e que não haja um engano justificável pelo credor.**

Essa cobrança indevida geralmente ocorre quando o fornecedor de produto ou serviço envia para pagamento pelo consumidor, um débito inexistente ou que já foi quitado. Mesmos nos casos em que a cobrança é legítima, **se o estabelecimento o fizer colocando o cliente em situação vexatória, que atente contra sua imagem e honra, caberá indenização em favor do ofendido.**

6. Garantia de Produto.



O Código de Defesa do Consumidor (CDC) estabelece três tipos de garantia acerca da durabilidade, qualidade e eficiência do produto ou serviço: a **garantia legal, contratual** e a **estendida**.

a) **GARANTIA LEGAL**

Essa garantia é prevista no art. 26 do Código de Defesa do Consumidor, sendo obrigatória, aplicável independentemente de previsão contratual no momento da compra, e não pode ser afastada pela vontade das partes.

Para produtos ou serviços não duráveis, como alimentos perecíveis, existe a garantia de 30 dias para o consumidor poder reclamar de possível vício. No caso de fornecimento de bens ou serviços duráveis, como uma TV ou um celular, existe o prazo de 90 dias para o consumidor reclamar de potencial defeito.

Esse prazo se inicia a partir do recebimento do produto ou do término da execução dos serviços prestados, então é muito importante consumidor ficar atento a isso.

Cabe ressaltar que para defeitos ocultos no produto ou serviço, que não seriam facilmente detectados, teremos os mesmos prazos de produtos duráveis e não duráveis, com a contagem a partir do momento em que ficar evidenciada sua existência, levando em consideração a vida útil do produto.

Fabricante e Fornecedores do produto terão o prazo máximo de 30 dias para poder sanar o vício apontado pelo consumidor. No caso de descumprimento, o consumidor poderá exigir alternativamente:

- 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;
- O abatimento proporcional do preço.

b) **GARANTIA CONTRATUAL**

O fornecedor ou fabricante acrescenta opcionalmente uma garantia a mais no momento da venda do produto ou serviço, com prazos e condições estipuladas por elas no contrato.

O art. 50 do CDC estipula que a garantia contratual é complementar a garantia legal. Ou seja, os prazos serão somados. A contagem do prazo legal iniciará após o término do prazo da garantia contratual, então é importante ficar atento a isso.

c) **GARANTIA ESTENDIDA**

A garantia estendida é uma prática comum no comércio, pela qual é ofertado um serviço extra, mediante pagamento, para prolongar o prazo de garantia sobre o produto ou serviço. Contudo, o CDC já prevê uma garantia para vícios ocultos durante a vida útil do bem, não sendo vantagem a compra deste tipo de serviço.



7. Couvert Artístico

O Couvert é a taxa cobrada individualmente dos clientes por estabelecimentos, em razão do fornecimento de shows, apresentações artísticas e músicas ao vivo. Trata-se de **cobrança legal, desde que exista informação clara, precisa e prévia ao consumidor, assim como que o valor seja proporcional e razoável.**

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

(...)III – a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;

Exibição de shows e jogos em telão, bem como música ambiente, **não autorizam a cobrança do couvert artístico. Na hipótese de você ser cobrado nestes casos, você terá o direito de ser restituído. Você também poderá fazer uma denúncia no Procon ou no site:**

www.consumidor.gov.br.



8. Viagem

A relação do hospede com o hotel, e do passageiro com a companhia aérea ou de ônibus, são protegidas pelo Código de Defesa do Consumidor.

Na hipótese de você reservar um quarto de hotel, as informações sobre o quarto e o hotel devem ser claras, precisas, transparentes. Caso se verifique que o hotel e o quarto não correspondem ao anunciado, o consumidor terá o direito de:

- Exigir o cumprimento do anunciado;
- Pleitear a substituição por outro produto ou serviço nas mesmas condições acordadas;
- Cancelar a reserva com a consequente restituição do valor pago, mais perdas e danos.

Já referente a companhias aéreas e de ônibus, elas tem responsabilidade caso ocorra qualquer atraso na viagem, bem como deverão indenizar nas hipóteses de extravio ou danos na bagagem.

Qualquer eventual problema, denuncie no Procon da sua cidade ou no site www.consumidor.gov.br.

As empresas costumam tentar resolver o problema com celeridade depois de feita a denúncia.



9. Cinema

Os cinemas **não podem restringir a entrada de bebidas e alimentos de outros estabelecimentos**. Neste sentido, obrigar o público a apenas consumir os produtos do cinema configura venda casada, prática vedada pelo Código de Defesa do Consumidor.



10. Suspensão de Serviços

No período de férias, em que você resolva viajar, **é possível suspender temporariamente os serviços de telefonia, internet fixa ou móvel, TV por assinatura, que você não vá usar.**

- Essa gratuidade só valerá se a suspensão temporária for de no mínimo 30 dias e de no máximo 120 dias (4 meses);
- A empresa terá o prazo de 24 h para suspender o serviço após o pedido do cliente;
 - Essa suspensão só pode ser feita uma vez a cada 12 meses (1 ano);
- O consumidor tem de estar adimplente, isto é, deve estar com as contas em dia.
- A empresa terá também 24 h para reativar o serviço suspenso após o pedido do cliente;
 - O pedido de retomada do serviço pode ser feita a qualquer momento.

11. Contrato de Adesão - Cláusulas Abusivas



O mestre Orlando Gomes leciona que o que caracteriza o contrato de adesão é que a parte que necessita daquele serviço ou produto tem que aceitar as cláusulas pré-estabelecidas pela outra parte¹.

Neste sentido, de acordo com ele, uma pessoa que precisa viajar, provavelmente se submeterá as condições estipuladas pela empresa transportadora, pois não lhe resta outra possibilidade. Estas circunstâncias influenciam na interpretação de suas cláusulas².

Nos deparamos cotidianamente com contratos de adesão, e sua formação ocorre de acordo com a vontade de apenas uma das partes do negócio jurídico, geralmente do fornecedor, já vindo pronto apenas para o consumidor apenas aderir cláusulas e termos gerias pré-estabelecidos, não havendo qualquer colaboração.

O contrato de adesão caracteriza-se por permite que seu conteúdo seja pré-construído por uma das partes, eliminando a livre discussão que precede normalmente a formação de um contrato³.

Ademais, o Código de Defesa do Consumidor também conceitua o contrato de adesão como aquele estabelecido unilateralmente pelo fornecedor de produtos e serviços, sem que o consumidor possa modificar ou discutir seu conteúdo.

• Desta forma, o CDC ainda estabelece que **as cláusulas contratuais devem ser interpretadas de maneira mais favorável ao consumidor, a parte mais vulnerável da relação.**

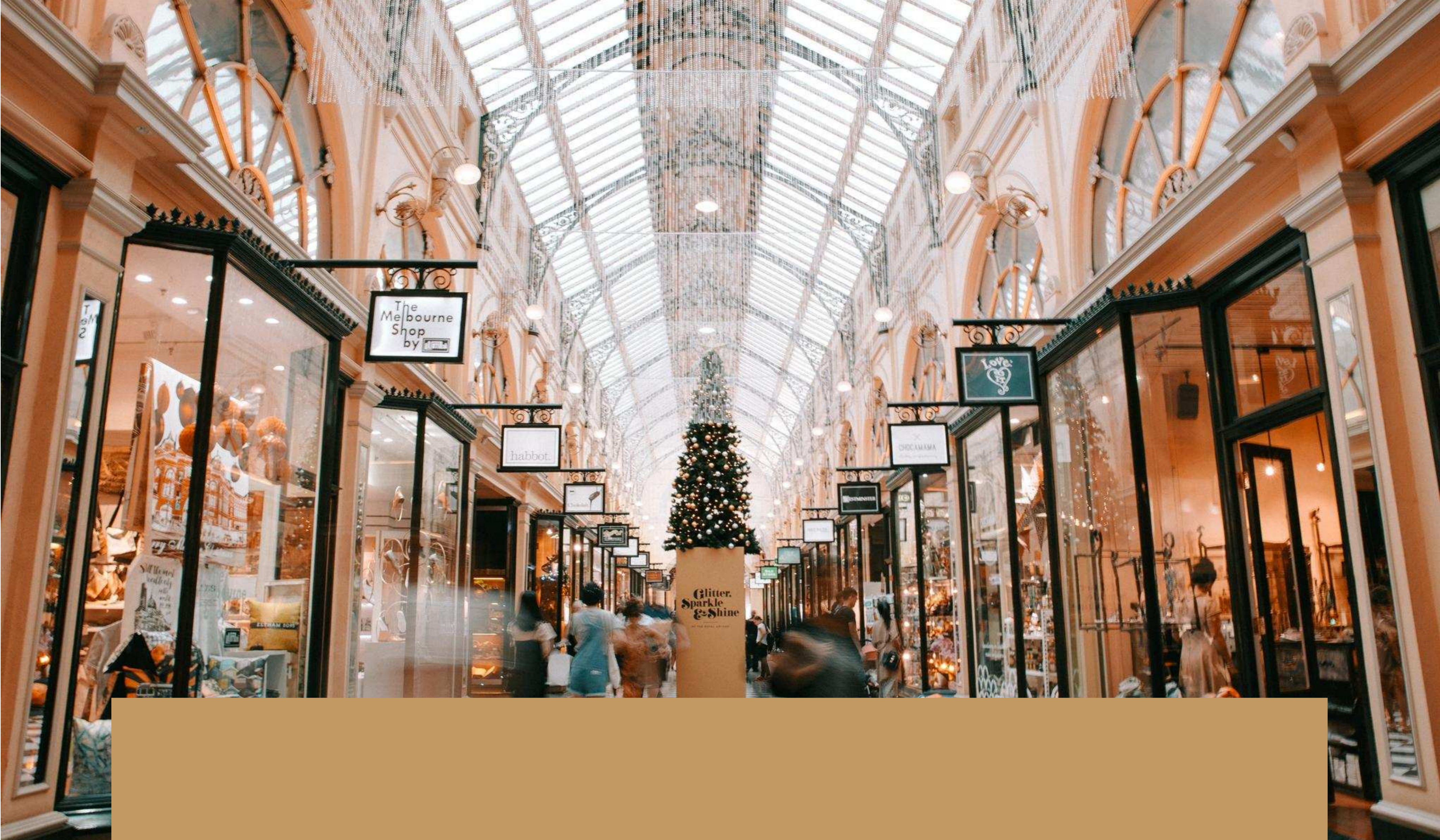
• **A cláusula contratual mal redigida, ambígua ou abusiva deve ser interpretada em desfavor da parte que redigiu.**

• Estipula ainda que são nulas de pleno direito **cláusulas abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé, de forma que todas as informações devem ser claras e transparentes ao consumidor.**

¹ GOMES, Orlando. Contratos. 26. ed. rev. atual. e aum. Rio de Janeiro: Forense, 2007. ISBN 978-85-309-2520-8. p. 128

² Ibidem, p. 376

³ Ibidem, p. 128



12. Responsabilidade do Fornecedor

Os fornecedores de produtos duráveis e não duráveis respondem de forma solidária pelos vícios de qualidade ou de quantidade que os tornem impróprios ou inadequado para o consumo. Isto significa que, caso você compre um produto com algum defeito, seja na qualidade ou na quantidade, você pode responsabilizar tanto o comerciante, quanto a fabricante do produto.

- **✓ O fabricante, produtor, construtor, nacional ou estrangeiro, assim como o importador, respondem, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, formulação, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos, bem como informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos.**



13. Propaganda Enganosa

Eventualmente você já comprou algum produto que não correspondia ao que foi anunciado. Pois saiba que se trata de uma prática abusiva, vedada pelo Código de Defesa do Consumidor.

O fornecedor/vendedor tem a obrigação de prestar informações claras e precisas acerca dos seus produtos e serviços, demonstrando especificações técnicas, qualidade, quantidade, composição, características, preço, garantia, prazo de validade e origem, modos de uso, tributos incidentes sobre o preço, os riscos atrelados, dentre outros.

✓ **Qualquer modalidade de informação ou comunicação publicitária que induza, mesmo que por omissão, o consumidor em erro a respeito de qualquer dado acerca do produto ou serviço é considerada enganosa.**

✓ **Inclusive, fazer afirmação enganosa ou falsa, ou até mesmo omitir informações relevantes sobre o produto ou serviço, como por exemplo características, qualidade, quantidade, segurança, desempenho, preço, durabilidade, dentre outros, configura infração penal.**

Caso se depare com uma situação assim, procure o Procon da sua cidade e faça uma denúncia. Caberá também o ajuizamento de ação na Justiça para pleitear possíveis perdas e danos.



14. Negativação Indevida

Já imaginou ter seu nome inscrito nos órgãos de proteção ao crédito (SPC, Serasa, e outros) indevidamente? Por mais absurdo que pareça, isso acontece mais do que pensamos.

Você deve estar se perguntando o que fazer nesse caso? Confira abaixo:

- A empresa não pode negativar o nome do consumidor sem antes notificá-lo, seja por e-mail, por mensagem, carta, dentre outros meios.
- Para começar, entre contato com a empresa que lhe negativou, explique a situação e demonstre sua boa-fé. Em caso de não resolução do problema, então você deve buscar o judiciário para ter seu direito satisfeito.
- O consumidor que foi negativado por uma dívida indevida, pode acionar a justiça solicitando a retirada do seu nome dos cadastros de proteção ao crédito.
- Além disso, é possível também solicitar reparação a título de danos morais, tendo em vista o prejuízo que precisou suportar durante o tempo que permaneceu com seu nome negativado.

Para consultar gratuitamente se seu nome está inscrito nos órgãos de proteção ao crédito, acesse os sites:

• <https://www.serasa.com.br>

• <https://loja.spcbrasil.org.br/pessoa-fisica/consultar-cpf/consulta-cpf-spc-serasa.html>



15. Comanda

A Comanda existe para ajudar o cliente a controlar os gastos, sendo uma anotação de tudo que foi consumido. Por sua vez, o estabelecimento deve ter controle próprio dos gastos feitos pelo cliente, independente da comanda fornecida a ele.

✓ No caso de perda da comanda, configura-se ilegal a cobrança de qualquer multa a este título, já que o Código de Defesa do Consumidor, em seus art. 39 e 51, vedam exigências ao consumidor de obrigações excessivas e abusivas.

Caso você se depare com uma situação de cobrança pela perda da comanda, busque conversar com o Estabelecimento, mostrando os artigos da lei citados acima (é obrigatório que o estabelecimento tenha uma cópia do Código de Defesa do Consumidor).

Se ainda sim, for exigida a multa, você pode chamar a polícia para evitar o pagamento ou pagá-la, exigindo a discriminação na nota fiscal que se tratou de uma multa por perda da comanda.

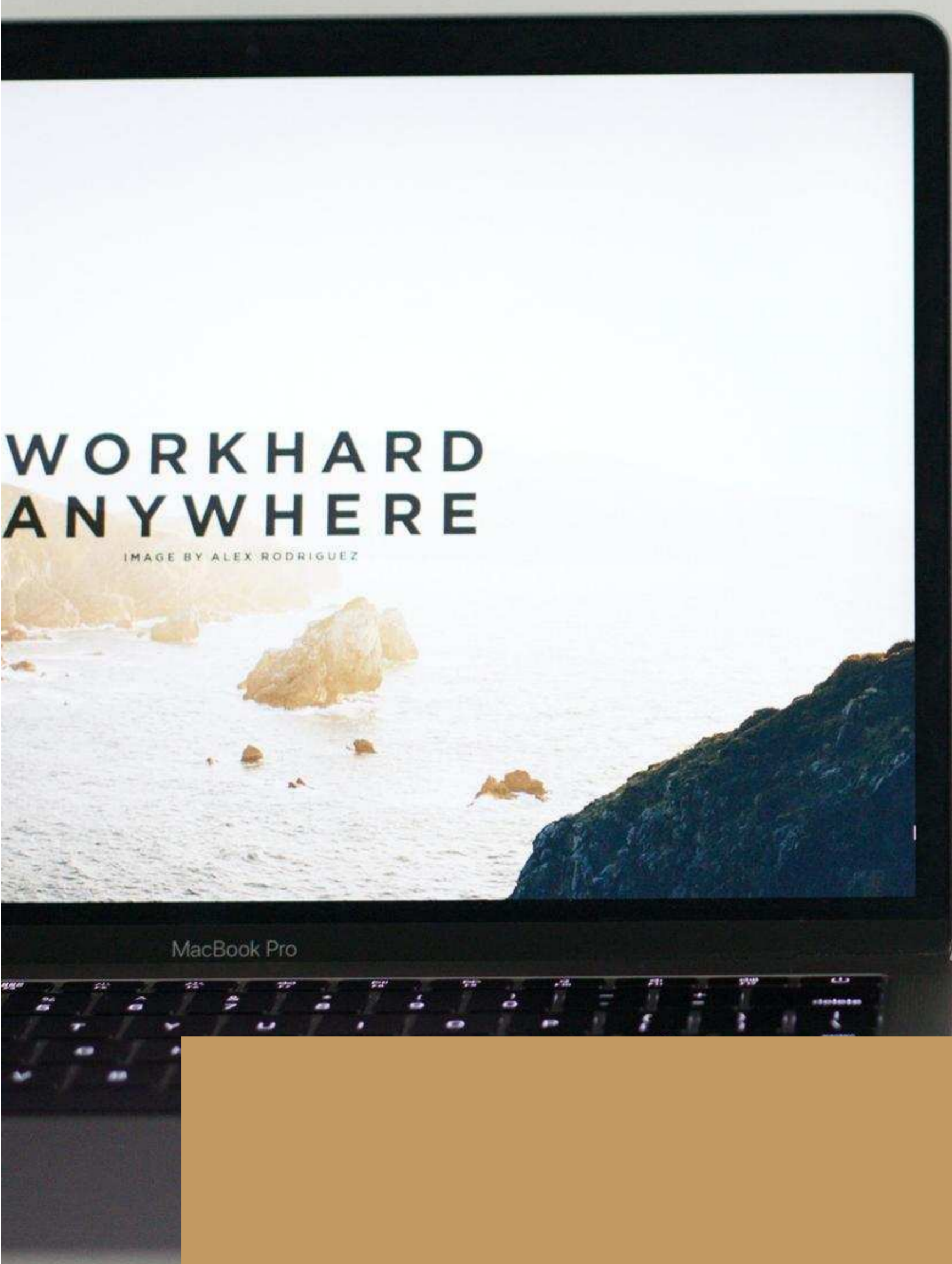
Com a nota fiscal em mãos, você poderá denunciar o estabelecimento no Procon da sua cidade, que poderá ocasionar em multa ao lugar. Também será cabível uma indenização por danos morais e ressarcimento do valor pago.



Referências Bibliográficas

BRASIL. Lei no. 8.078, de 11 de setembro de 1990. Código de Defesa do Consumidor. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8078.htm

GOMES, Orlando. Contratos. 26. ed. rev. atual. e aum. Rio de Janeiro: Forense, 2007. ISBN 978-85-309-2520-8.



Muito Obrigado!

Somos uma plataforma voltada para disseminação do conhecimento jurídico, através de cursos, livros, publicação de artigos e dicas legais.

Acreditamos que os assuntos jurídicos podem sim ser de entendimento simples e para todos. É exatamente isso que você irá encontrar no Lantyer Educacional, conteúdos relevantes apresentados de forma democrática, colaborativa e de linguagem fácil.

Simple, fácil e democrático.

✓ **Acesse: www.lantyer.com.br**

Victor Habib Lantyer de Mello
Advogado. Criador do Lantyer Educacional

