



Comissão do Direito  
do Consumidor

**Não caia em  
armadilhas!**

*Proteja-se das práticas abusivas  
no mês do consumidor*

Tire aqui suas dúvidas





Comissão do Direito  
do Consumidor

## **OAB ALAGOAS**

Presidente

**Vagner Paes Cavalcanti Filho**

Vice-Presidente

**Natália França Von Sohsten**

## **COMISSÃO DE DIREITO DO CONSUMIDOR**

### **DIRETORIA**

Presidente

**Maria Jordane Pereira de Almeida**

Vice-Presidente

**Erickson Lourenço Dantas**

Secretário-Geral Adjunto

**João José Melo Pereira Souza**

## **MEMBROS**

Adil Lins da Rocha

Adriane Cristine de Mendonça Cunha

Ayana Lessa

Bremmer Teixeira Canuto

Bruna Raphaela Tenorio Alves

Brunno Antônio Oliveira Azevedo

Chistiane Leite Lins

Ciro Marques Silva Junior

Daniel Wanderley de Santa Rita

Darliane Cezário Romão

Débora Maria Calheiros Barroca

Elisio Farias Duarte Oliveira

Geraldo Brito Chaves Leôncio

Júlia Sarah Fernandes E Souza

Juliana Bezerra da Silva

Jusileidy Gomes Santos

Jussara Gomes Tenório

Manoella da Costa Lins

Marcello Aguiar Vitorio

Nayanne Lays de Oliveira Lima

Rafaely Kelly Albuquerque Farias

Roussema Omena

Valber Frank Santos de Lima

# SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	4
DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR	5
PRÁTICAS ABUSIVAS	8
VENDA CASADA	9
RECUSA DE ATENDIMENTO	10
EXECUÇÃO DE SERVIÇO SEM ORÇAMENTO	11
PREVALECER-SE DA FRAQUEZA OU IGNORÂNCIA DO CONSUMIDOR	12
PROPAGANDA ENGANOSA E ABUSIVA	13
NÃO CUMPRIMENTO DA OFERTA	14
DÚVIDAS FREQUENTES	15
MENSAGEM DA COMISSÃO	19

# Olá, consumidor!

Você sabia que, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor (CDC), existem diversos direitos que você possui ao adquirir produtos e serviços?

No entanto, é importante estar atento às práticas abusivas que alguns fornecedores podem utilizar e que podem prejudicar a sua experiência de compra.

Este mês é conhecido como o mês do consumidor, e por isso, preparamos esta cartilha informativa para te ajudar a se proteger das armadilhas do mercado.

Continue lendo para conhecer seus direitos básicos e evitar problemas em suas compras.



# DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR

Art. 6º do CDC

O CDC possui princípios balizadores das relações de consumo. Um dos mais importantes é o princípio da informação, que é um direito básico que consiste em assegurar que o fornecedor disponha da informação adequada, ostensiva e clara sobre as características do produto ou serviço que estão oferecendo.



## **Além da informação, existem outros direitos básicos que todos os consumidores devem conhecer:**

A proteção contra publicidade enganosa e abusiva;

A facilitação da defesa de seus direitos;

A liberdade de escolha de produtos e serviços;

A proteção contratual, o acesso à justiça e indenização.

# DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR

Art. 6º do CDC



Todos esses direitos visam garantir uma relação de consumo equilibrada e segura para o consumidor.

É IMPORTANTE QUE VOCÊ ESTEJA ATENTO AOS SEUS DIREITOS BÁSICOS, principalmente às informações oferecidas pelos fornecedores.

# PRÁTICAS ABUSIVAS

Art.39 do CDC

As práticas abusivas são ações realizadas por empresas que violam os direitos dos clientes e os colocam em desvantagem. Essas práticas se caracterizam por tentativas de induzir o consumidor ao erro ou engano, geralmente mediante pressão ou trapaça, no momento da aquisição de produtos ou serviços.





# VENDA CASADA

Art. 39, inciso I do CDC

Uma das práticas abusivas mais conhecidas é a venda casada. Essa prática ocorre quando o fornecedor obriga o consumidor a adquirir dois produtos ou serviços juntos, sendo que o consumidor só está interessado em um deles.

Por exemplo, a empresa determinar que para ter acesso à internet, é necessário contratar um plano que inclua também TV e telefone.

Além disso, é proibido que o fornecedor condicione a compra a limites quantitativos sem justa causa. Por exemplo, exigir uma consumação mínima em bares e restaurantes.



# RECUSA DE ATENDIMENTO

Art. 39 inciso II do CDC

Outra prática é a recusa de atendimento, seja por motivos de preconceito relacionado à divergências políticas, religiosas, de gênero etc. ou para reter o produto em decorrência de escassez deste.

O fornecedor deve atender os consumidores na exata medida de suas disponibilidades de estoque não podendo recusar venda a quem se disponha a realizar a compra mediante pagamento.

Essas práticas são ilegais e podem gerar constrangimento e danos na esfera cível e criminal.

Por exemplo, se um cliente solicitar um determinado produto que está em estoque, o fornecedor não pode se recusar a vendê-lo sem justificativa válida.



# EXECUÇÃO DE SERVIÇO SEM ORÇAMENTO

Art. 39 inciso VI; art. 40, §1º, §2º e §3º



Antes de iniciar um serviço, a empresa ou prestador, deve apresentar um orçamento e obter a contratação do consumidor, esse orçamento normalmente tem prazo de validade de 10 dias e deve conter todas as informações sobre a execução, desde valores ao prazo de entrega.

O fornecedor não pode fazer alterações sem a autorização do cliente e, caso isso ocorra, deverá arcar com o valor adicional não previsto no orçamento original.

Por exemplo, quando um consumidor leva seu computador para avaliação e conserto, o serviço não pode ser realizado antes da apresentação do orçamento e da autorização do cliente.

# PREVALECER-SE DA FRAQUEZA OU IGNORÂNCIA DO CONSUMIDOR

Art. 39 inciso IV do CDC

O fornecedor não pode se valer da vulnerabilidade do consumidor, seja por sua idade, saúde, conhecimento ou posição social, para forçar a compra de mais produtos/serviços do que o consumidor deseja.

Por exemplo, um vendedor que tenta persuadir um idoso a comprar produtos desnecessários.



# PROPAGANDA ENGANOSA E ABUSIVA

Art 37 inciso do CDC



É importante que o consumidor saiba diferenciar a propaganda enganosa da abusiva.

Já a propaganda enganosa é aquela que contém informações falsas ou enganosas para promover a venda de produtos ou serviços.

Por exemplo, um panetone de natal que é anunciado como muito recheado, mas que na verdade tem pouco recheio.

A propaganda abusiva incita à violência, explora o medo, desrespeita valores ambientais ou pode levar o consumidor a comportamentos perigosos à saúde.

Por exemplo, um anúncio de "cigarrinhos de chocolate ao leite" que associa a imagem de uma criança ao tabagismo.

# NÃO CUMPRIMENTO DA OFERTA

Art. 35 do CDC

Se você já foi atraído por uma oferta ou propaganda que parecia muito boa, mas, ao chegar na loja, não era bem assim, ou comprou um produto e depois foi informado que ele não estava mais em estoque. Saiba que você pode exigir o cumprimento forçado da oferta.

Isso ocorre porque a oferta vincula o cumprimento, independente do meio de publicidade empregado, até mesmo na própria vitrine da loja.

O fornecedor pode ser obrigado a entregar ao consumidor exatamente aquilo que lhe foi ofertado, na mesma qualidade, quantidade e preço.

Por exemplo, uma loja que divulga uma TV com 50% de desconto, mas ao comprar você só recebe 30% de desconto. Você pode exigir o cumprimento da oferta de 50%.



# DÚVIDAS FREQUENTES

Em épocas de muitas promoções e ofertas é comum que surjam dúvidas. Estamos aqui para ajudar com algumas delas.



## **O QUE É O DIREITO DE TROCA?**

O CDC não obriga o fornecedor a fazer uma troca de produto por motivo de gosto, tamanho etc. O direito de troca nasce apenas quando o produto comprado apresente algum problema que não seja sanado pelo fornecedor no prazo de 30 dias. Esse direito surge como uma opção, dentre também a possibilidade de devolução do dinheiro pago e abatimento proporcional do preço.

Além disso é importante saber que esse direito deverá ser exercido no período da garantia do produto, seja ela contratual ou legal.

## **O QUE É GARANTIA LEGAL E CONTRATUAL? QUANDO POSSO USÁ-LAS?**

A garantia é uma previsão de um período para o consumidor reclamar de defeitos em produtos e serviços. Dependendo do tipo do produto, por exemplo, a garantia legal é de 30 dias se o bem for não durável, como os cosméticos, e 90 dias se o bem for durável, como eletrônicos.

Já a garantia contratual é aquela disponibilizada pelo fornecedor e que normalmente é oferecida pelo prazo de 12 meses.

A garantia deve ser acionada quando for constatado algum problema no produto ou serviço contratado.



# O QUE É DIREITO DE ARREPENDIMENTO?

O direito do arrependimento é uma previsão legal destinada a compras realizadas fora do estabelecimento comercial. Trata-se do prazo de 7 dias contados a partir do recebimento do produto para que o consumidor reflita sobre sua compra.

No entanto, esse direito não se aplica às compras em lojas físicas, pois se entende que neste ato o consumidor pode averiguar e analisar com mais cautela o produto que deseja adquirir. Exercendo esse direito, o consumidor deve ser restituído imediatamente pelos valores pagos.

## É POSSÍVEL DESISTIR DE UMA COMPRA FEITA NUMA LOJA FÍSICA?

O direito do arrependimento somente se aplica aos contratos de consumo realizados fora do estabelecimento comercial. Entretanto, algumas lojas possuem políticas internas de trocas e devoluções que são de mera liberalidade.

Caso uma loja ofereça essa possibilidade, deverá cumprir quando solicitado, sob pena de cometer uma prática abusiva.

# O QUE FAZER SE MEUS DIREITOS FOREM VIOLADOS?

Ao observar que na relação de consumo houve algum ilícito, como uma prática abusiva, o consumidor pode contatar o PROCON, a Comissão de Direito do Consumidor OAB/AL, acessar o site [www.consumidor.gov.br](http://www.consumidor.gov.br), ou buscar ajuda judicial, seja por meio dos juizados especiais cíveis ou contratado um advogado especialista em direito do consumidor.

# MENSAGEM DA COMISSÃO

Esperamos que essa cartilha tenha sido útil para você se proteger das práticas abusivas no mercado de consumo.

Lembre-se sempre de conhecer seus direitos como consumidor e exigir que sejam respeitados, denunciando qualquer irregularidade aos órgãos competentes.

Ao exercer seus direitos, você contribui para a construção de um mercado mais justo e equilibrado, garantindo assim uma relação de consumo saudável e transparente para todos.



Comissão do Direito  
do Consumidor