

Cartilha do

Fornecedor Responsável



EXPEDIENTE

Superintendente do Procon Goiás

Alex Augusto Vaz Rodrigues

Assessoras de Imprensa do Procon Goiás

Gabriela Louredo | Ludmila Lima

Coordenadora do Núcleo de Atendimento aos Superendividados do Procon Goiás

Marinez Souza Luz

Coordenador do Setor de Trâmite Recursal e da Escola Estadual de Defesa dos Consumidores do Procon Goiás

Murilo Soares Teixeira

Estagiária do Setor de Trâmite Recursal do Procon Goiás

Adriele Martins Alves

Servidora do Setor de Trâmite Recursal do Procon Goiás

Maristela Souza Luz

Servidor do Setor de Trâmite Recursal do Procon Goiás

Yan Glebb Pinheiro Silva

Revisão e Diagramação

Casa 204 Studio Design



SUMÁRIO

SUMÁRIO	03
PREFÁCIO	06
PROCON GOIÁS	08
Canais de atendimento.....	10
Como acessar o Procon WEB.....	12
FUNDO DE DEFESA DE DIREITOS DIFUSOS (FDD)	16
Secretaria Nacional do Consumidor	17
CONCEITOS BÁSICOS	18
Consumidor	18
Fornecedor	19
Produto.....	20
Serviço	20
Produtos e serviços essenciais	21
Serviços públicos	21
Relação de consumo.....	22
DIREITOS DO CONSUMIDOR	23
Proteção da vida, saúde e segurança	23
Liberdade de escolha de produtos e serviços	23
Direito à educação sobre o consumo	23
Direito à informação.....	24
Proteção contra publicidade enganosa e abusiva	24
Direito à adequada e eficaz prestação dos serviços públicos.....	24
Direito de arrependimento.....	25
Direito à indenização.....	25
Proteção contratual.....	26
Direito de acesso à Justiça e aos órgãos administrativos	26
Facilitação de defesa dos seus direitos.....	26

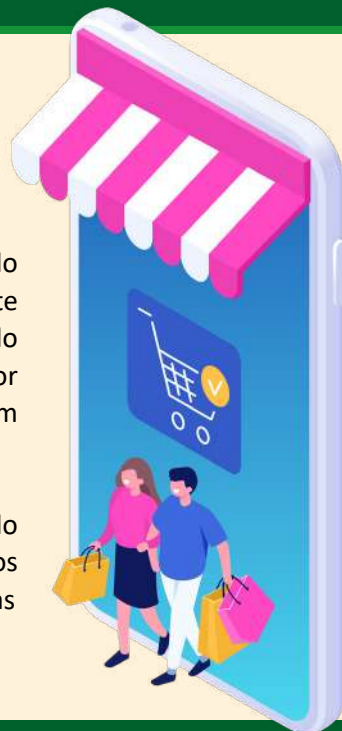
PRÁTICAS ABUSIVAS NAS RELAÇÕES DE CONSUMO	27
Venda casada.....	27
Ausência de prazo para cumprimento da obrigação do fornecedor	27
Envio de produtos e serviços sem solicitação prévia.....	28
Aumento de preços sem justificativa	28
Produtos e serviços sem especificação legal	28
Recusa de demandas dos consumidores.....	29
Cobrança indevida	29
Empréstimos consignados não autorizados pelo consumidor	30
COBRANÇA INDEVIDA.....	32
Do que trata a cobrança indevida?.....	32
Foi vítima de cobrança indevida?	33
O que fazer em casos de erros na cobrança?	34
DESCUMPRIMENTO DE OFERTA	35
O que é descumprimento de oferta?	36
Quais são os casos mais frequentes?	37
FILA DE BANCO	38
MÁ PRESTAÇÃO DE SERVIÇO.....	40
Assim como os produtos, os serviços podem ser duráveis e não duráveis	42
Consertos e reparos após a conclusão	43
Os prazos para reclamar (art. 26, cdc).....	43
Cuidados específicos na contratação de empréstimo consignado	44
Cuidados específicos na contratação do serviço de telefonia	45
DESOBEDIÊNCIA	47
SERVIÇOS DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO.....	49
CADASTRO POSITIVO	52
SUPERENDIVIDAMENTO	55
Lei nº 14.181, de 1º de julho de 2021 - Lei do Superendividamento	55
Recolhimento do superendividamento como uma questão social	55

Reconhecimento de direito básico e fundamental ao consumidor.....	56
Da política pública de prevenção e tratamento do superendividamento	57
Quem pode ser beneficiado com a legislação do superendividamento?.....	58
Débitos incluídos no superendividamento.....	59
Débitos/dívidas excluídas do superendividamento	59
Do fornecimento de crédito responsável	60
Obrigatoriedade no fornecimento de crédito (art. 54-b do CDC).....	62
Dúvida: o que é custo efetivo total da operação?	63
Proibições no fornecimento de crédito	64
Da conciliação e repactuação no superendividamento.....	65
Da conciliação em superendividamento	68
Núcleo de apoio e atendimento aos superendividados (NAS)	70
PLANO NACIONAL DE RESÍDUOS SÓLIDOS	71
LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS (LGPD)	76
Dados protegidos	77
Consentimento	77
Finalidade	78
Transparência	78
Oposição.....	78
Segurança	79
Anonimação	79
Exclusão.....	79
Portabilidade	80
LGPD - a quem se aplica?	81
Como minha empresa pode se adequar a essa nova lei?.....	82
O que acontece se minha empresa não conseguir se adequar?	83
Como garantir que minha empresa irá se adequar de forma segura e eficaz?	83
LEI Nº 8.078 COMENTADA (CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR)	84
LEI Nº 19.221 (FIXA DATA E TURNO PARA ENTREGA DE PRODUTOS EM GOIÁS)	136
DECRETO Nº 6.523 (FIXA NORMAS SOBRE O SAC)	138
BIBLIOGRAFIA	144

PREFÁCIO

A missão institucional dos órgãos de defesa do consumidor, como o Procon Goiás, é assegurar efetivamente o cumprimento dos direitos dos consumidores, de acordo com o que prevê o Código de Defesa do Consumidor (CDC). Vale destacar que as relações de consumo devem ser balizadas pelo princípio da harmonia e do equilíbrio.

O CDC parte da prerrogativa da vulnerabilidade do consumidor, diante do poder econômico constituído pelos fornecedores. No entanto, pressupõe-se que ambas as partes se pautem pela boa-fé em suas transações.



Há que se ressaltar, no entanto, que para além de sua ação repressiva contra as infrações consumeristas resultantes em autuações e aplicações de multas e demais sanções administrativas, os Procons também buscam atuar ativamente em outra frente: promover a educação e a conscientização dos consumidores e fornecedores (empresas), como forma de prevenir possíveis irregularidades. E assim, evitar a abertura de processos e a judicialização de conflitos neste segmento.

Fruto de convênio federal firmado entre o Procon Goiás e o Ministério da Justiça, e custeada com recursos do Fundo de Defesa de Direitos Difusos (FDD), esta cartilha foi elaborada especialmente para conscientizar os fornecedores sobre a importância de terem acesso à legislação e sobre as práticas abusivas mais recorrentes registradas pelos consumidores junto ao Procon Goiás. Com a publicação desta cartilha, a intenção é colaborar para a construção de uma relação saudável, de confiança e de credibilidade com a clientela.

Os fornecedores devem agir com responsabilidade e transparência, prestando informações claras e objetivas aos consumidores, principalmente no que diz respeito aos preços e características dos produtos e serviços. Outra preocupação relevante é concernente à política empresarial voltada para a preservação do meio ambiente, o futuro do nosso planeta.

A cartilha aborda as obrigações que devem ser cumpridas pelos fornecedores no âmbito do Plano Nacional de Resíduos Sólidos que trata da gestão integrada e o gerenciamento de resíduos sólidos, definindo as responsabilidades dos geradores e do poder público. Tal política contempla etapas desde a coleta até a destinação final dos resíduos sólidos adequada sob o ponto de vista ambiental.

A cartilha também traz outros conteúdos importantes da atualidade, aos quais as empresas devem se atentar para respeitar a privacidade e a segurança dos dados pessoais dos consumidores. A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD – Lei 13.079) visa proteger os cidadãos de vazamentos de dados que possam resultar em fraudes irreparáveis. Caso não se adequem à legislação, as empresas estão sujeitas ao pagamento de multas que podem chegar a R\$ 50 milhões.

Por fim, esta cartilha se propõe a promover a conscientização e fazer um alerta aos fornecedores para garantir a manutenção de uma boa relação com o consumidor, baseada na confiança e credibilidade.

Boa sorte nesta jornada!

Alex Vaz

Superintendente do Procon Goiás



PROCON GOIÁS



Criada em 1986, a Superintendência de Proteção aos Direitos do Consumidor do Estado de Goiás (Procon Goiás) é um órgão estadual de proteção e defesa do consumidor, com competência, no âmbito de sua jurisdição, ou seja, no território do Estado de Goiás, para exercer as atribuições estabelecidas pela Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, e pelo Decreto nº 2.181/97.

O Procon Goiás faz o atendimento direto dos consumidores, monitora o mercado de consumo estadual, recebe denúncias e reclamações, apura irregularidades e de forma complementar cumpre os objetivos da Política Nacional de Defesa do Consumidor, promovendo a proteção e defesa dos consumidores goianos.

Dentre as ações estruturantes desta Superintendência, destaca-se o Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec), que compõe todo o banco de dados das demandas registradas no órgão, sendo essencial para a estatística estadual e nacional e conseqüentemente para a elaboração de estratégias de atuação.

Atualmente, a Unidade de Atendimento está localizada na sede do órgão, localizada na Rua 08, nº 242, Qd. 05, Lt. 36, Ed. Torres, Setor Central, Goiânia-Goiás. O Procon Goiás também está presente em Unidades Fixas de Atendimento Vapt Vupt na região metropolitana. O órgão também firma convênios com o Poder Executivo Municipal, para instalação de 33 (trinta e três) Procons Municipais, que, por sua vez, integram o Sindec e oferecem atendimento presencial aos consumidores daqueles municípios.

O Procon Goiás ainda está presente em todas as Unidades Fixas de Atendimento Vapt Vupt que não contam com Procons Municipais, disponibilizando atendimento não presencial através da plataforma de atendimento eletrônico denominada Procon Web.

Paralelo a todas as atividades desenvolvidas visando à prestação de serviços de qualidade, o Procon Goiás, em 2014, criou a Escola Estadual de Defesa do Consumidor (EEDC). A unidade desenvolve ações de educação e orientação para o consumo e promove treinamentos e cursos de capacitação para consumidores e fornecedores em geral, além dos servidores do Procon Goiás e dos Procons Municipais conveniados.



CANAIS DE ATENDIMENTO DO PROCON GOIÁS

A Unidade de Atendimento localizada na sede do Procon Goiás, em Goiânia, funciona:

das 8h às 17h

de segunda a sexta-feira

ATENÇÃO

Durante a pandemia da Covid-19, o atendimento passou a ser realizado por meio de agendamento pelo Procon Web (proconweb.ssp.go.gov.br), de acordo com todos os protocolos de segurança necessários para evitar a disseminação da doença.



O atendimento telefônico para denúncias e orientações de consumo é feito pelo:

número 151

de segunda a sexta-feira

das 7 às 18 h

Não há atendimento em feriados e pontos facultativos (a ligação é tarifada conforme operadora telefônica do consumidor e restrita ao município de Goiânia).

Consumidores de outras cidades podem ligar
(a ligação é tarifada, conforme tabela da operadora) para:

o número
(62) 3201-7124

de segunda a sexta-feira

das 7 às 18 h

A plataforma virtual Procon Web também pode ser utilizada para o registro de denúncias, reclamações, solicitação de cálculos e bloqueio de telemarketing.

COMO ACESSAR O PROCON WEB

O Procon Web é uma plataforma virtual que permite o registro de denúncias e/ou reclamações, bloqueio de telemarketing, solicitação de cálculos e atendimento aos consumidores superendividados.

Basta acessar o endereço proconweb.ssp.go.gov.br ou clicar em Procon Web na aba superior do site do Procon Goiás (procon.go.gov.br). O consumidor não precisa sair de casa ou do trabalho, enfrentar filas ou trânsito para registrar sua reclamação.

Por meio deste atendimento não presencial é feita uma análise sobre as demandas apresentadas pelos consumidores. Ao acessar o site, o consumidor deverá cadastrar-se como consumidor e preencher os dados obrigatórios de identificação, criando login e senha de acesso para efetuar o registro da demanda.

Em seguida, ela será analisada pelos técnicos do Procon Goiás e receberá a tratativa adequada. Contudo, caso não seja enviada a documentação pertinente à reclamação registrada, ela será devolvida com as devidas orientações.

O fornecedor terá o prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos para resposta e encaminhará resposta diretamente ao consumidor, inserindo o número de protocolo de atendimento.

Caso não haja resposta, e/ou o consumidor não concorde com ela, e/ou não aceite o acordo proposto pelo fornecedor, ou ainda haja descumprimento do acordo, o consumidor poderá manifestar através do campo “interagir” e a demanda será novamente analisada pelo Procon Goiás. Em caso de infração aos direitos consumeristas, ocorrerá o envio do Termo de Abertura da Reclamação para a instauração de Processo Administrativo.

>> Documentos necessários

Pessoa Física: RG e CPF; Comprovante de endereço; Procuração (para representar o consumidor).

(Quando for consumidor Pessoa Jurídica: contrato social ou documento equivalente de constituição da pessoa jurídica, Comprovante de adesão ao SIMPLES; Procuração (não sendo o proprietário).

>> Documentos conforme o tipo de reclamação

Comprovante da compra / contratação, comprovante de pagamento, comprovante das reclamações no fornecedor, Termo de garantia (reclamação versando sobre vício de produto); Ordens de serviço (se necessário); Contrato (se necessário); Faturas (se necessário); Nota fiscal, cupom fiscal, nota fiscal de serviços (se necessário); Boletos de pagamentos (se necessário); Recibos (se necessário); Outros documentos relacionados à demanda.

>> Solicitações de Cálculo

O consumidor poderá pedir que o órgão elabore cálculos de suas dívidas em atraso para verificar se os juros cobrados são legais ou abusivos. Desta forma, ele poderá analisar a melhor forma de quitar o débito. Além disso, com o intermédio do Procon, o consumidor poderá apresentar uma proposta de acordo ao fornecedor, de forma mais vantajosa e de acordo com sua capacidade de pagamento.

>> Bloqueio de Telemarketing

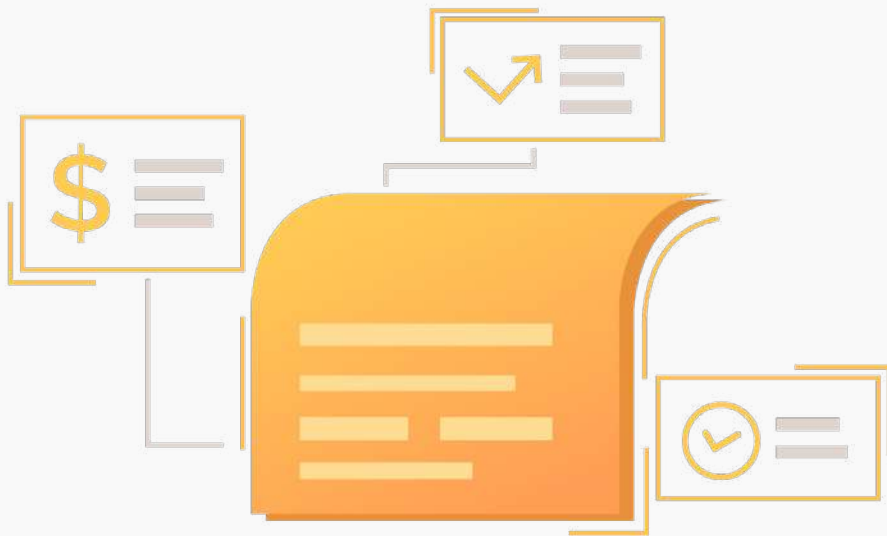
Em cumprimento à Lei Estadual nº 17.424/11, o consumidor pode escolher se quer ou não receber ligações telefônicas que ofereçam produtos e serviços, o chamado telemarketing. Para isso, basta registrar até três números inscritos em seu CPF para deixar de receber ligações indesejadas. As empresas têm o prazo de 1 mês para respeitar o bloqueio. Caso contrário, serão autuadas.

>> Consumidores superendividados

O objetivo do Núcleo de Atendimento aos Superendividados (NAS) é auxiliar os consumidores superendividados (que não conseguem quitar suas despesas sem comprometer o básico para sobreviverem) e promover a renegociação de dívidas, a fim de garantir a conciliação e a mediação de conflitos, nos termos da nova Lei do Superendividamento (Lei 14.181/2021).

O Núcleo poderá realizar audiências de conciliação entre consumidores e credores, com a proposta de repactuação das dívidas. O NAS se propõe à renegociação de dívidas limitadas a 20 (vinte) salários mínimos, por intermédio de audiências conciliatórias individuais ou globais com o limite de até 7 credores.

O NAS não incluirá no plano de pagamento as dívidas com garantia real, dos financiamentos imobiliários, as contraídas por indenizações judiciais, dívidas alimentícias, dívidas fiscais, dívidas de condomínio, dívidas rurais e de aluguel.



O consumidor interessado neste serviço deverá comparecer ao órgão com os seguintes documentos:

I – Cópia da identidade e CPF;

II- Cópia de comprovante de residência;

III- Comprovantes da renda individual, complementar e familiar;

IV – Comprovantes das despesas;

V – Demonstrativos das dívidas.

O atendimento precisa ser agendado pelo Procon Web (**proconweb.ssp.go.gov.br**).

proconweb.ssp.go.gov.br



FUNDO DE DEFESA DE DIREITOS DIFUSOS (FDD)



Elaborado a partir da sanção da Lei da Ação Civil Pública (Lei 7.347/85) e regulamentado pela Lei n.º 9.008/95, o Fundo de Defesa de Direitos Difusos tem por finalidade a reparação dos danos causados ao meio ambiente, ao consumidor, a bens e direitos de valor artístico, estético, histórico, turístico, paisagístico, por infração à ordem econômica e a outros interesses difusos e coletivos.

Composto por receitas provenientes de processos - judiciais ou administrativos - iniciados quando constatada a lesão a direito difuso ou coletivo, devem ser empregadas em projetos que previnam ou recomponham danos ao meio ambiente, ao patrimônio histórico e artístico, ao consumidor, à ordem econômica, ao trabalhador, às pessoas idosas ou portadoras de deficiências e ao patrimônio público e social, conforme consta no art. 1º da Lei n.º 7.347/85.

Ou seja, as verbas que formam o Fundo derivam da ocorrência de dano a direito difuso ou coletivo, direcionadas pelo Ministério Público (Federal, do Trabalho, Estadual e Distrital), pela Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) e pelo Conselho Administrativo de Defesa Econômica (CADE).

O FDD é gerido pelo Conselho Federal Gestor do Fundo de Defesa de Direitos Difusos (CFDD), mas as atividades administrativas do fundo são realizadas através da Secretaria Nacional do Consumidor e do Ministério da Justiça e Segurança Pública.

>> SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR

A Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) é o braço do Ministério da Justiça e Segurança Pública, responsável pelo planejamento, elaboração, coordenação e execução da Política Nacional das Relações de Consumo. Seus objetivos são: a garantia da proteção e do exercício dos direitos dos consumidores; a harmonização das relações de consumo; a integração e a atuação conjunta dos membros do Sistema Nacional do Consumidor (SNDC). Fazem parte do SNDC: os Procons, o Ministério Público, a Defensoria Pública, as Delegacias de Defesa do Consumidor e as Organizações Civas de defesa do consumidor.



CONCEITOS BÁSICOS

>> CONSUMIDOR:

De acordo com o Art. 2º do Código de Defesa do Consumidor (CDC), o consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço, quando é destinatário final, sendo também considerado consumidor as pessoas afetadas pela relação de consumo, ainda que indetermináveis.



Pessoa física:
todo ser humano
enquanto indivíduo.



Pessoa jurídica:
empresas, associações,
sociedades.

É CONSUMIDOR:

Quem compra um litro de leite;

Quem adquire um livro;

Quem contrata um serviço.



>> FORNECEDOR:

É a pessoa física ou jurídica (pública ou privada) que desenvolve atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços, inserindo-os no mercado, tendo como público os consumidores.



É FORNECEDOR:

- A concessionária dos serviços públicos de luz, água e telefone;
- O fabricante da máquina de lavar e da televisão;
- A livraria onde se vende material escolar;
- A empresa que vende o botijão de gás;
- A construtora de imóveis;
- A loja de brinquedos;
- A montadora do carro.



>> PRODUTO:

É toda mercadoria colocada à venda no comércio: automóvel, roupa, casa, alimentos. Os produtos podem ser de dois tipos:

Produto durável é aquele que não desaparece com o seu uso. Por exemplo, um carro, uma geladeira, uma casa...

Produto não durável é aquele que acaba logo após o uso: os alimentos, um sabonete, uma pasta de dentes.



>> SERVIÇO:

Segundo o artigo 3º, §2º, do CDC, serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.

Serviço durável é aquele que não desaparece com a utilização: pintura de casa, costura, consertos de eletrodomésticos, etc.

Serviço não durável é aquele que acaba depressa. A lavagem de uma roupa na lavanderia é um serviço não durável pois a roupa suja logo após o uso. Outros exemplos são os serviços de jardinagem e faxina, que precisam ser feitos constantemente.



>> PRODUTOS E SERVIÇOS ESSENCIAIS:

São aqueles considerados indispensáveis às necessidades básicas das pessoas. São considerados serviços essenciais, por exemplo:

Tratamento e abastecimento de água;

Produção e distribuição de energia elétrica, gás e combustíveis;

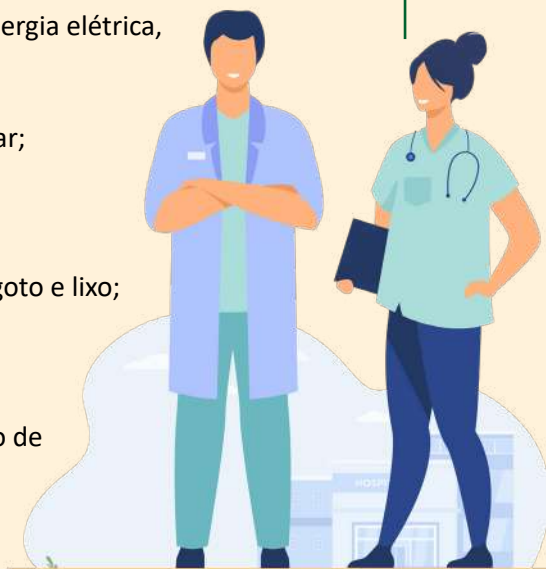
Assistência médica e hospitalar;

Transporte coletivo;

Captação e tratamento de esgoto e lixo;

Telecomunicações;

Distribuição e comercialização de medicamentos e alimentos.



>> SERVIÇOS PÚBLICOS:

São os serviços colocados à disposição da população pelos quais o consumidor paga para poder usar: fornecimento de água, luz, ônibus, metrô, etc.



>> **RELAÇÃO DE CONSUMO:**

É a relação existente entre o consumidor e o fornecedor. É quando o consumidor compra produtos ou contrata serviços de algum fornecedor para seu uso. Para vender é preciso ter pessoas interessadas em comprar. Por outro lado, para comprar um produto é preciso ter alguém que o venda. Essa troca de dinheiro por produto ou serviço, entre o fornecedor e o consumidor, é uma relação de consumo.



ATENÇÃO

As relações trabalhistas não se enquadram como relação de consumo. Portanto, **quando um empregador fornece um produto para o seu empregado (um uniforme ou uma ferramenta, por exemplo) este fornecimento não indica uma relação de consumo.**



DIREITOS DO CONSUMIDOR

O Código de Defesa do Consumidor garante alguns direitos básicos na hora de comprar ou contratar um serviço, zelando assim, pela proteção da vida, da saúde e da segurança do consumidor, obrigando o fornecedor a colocar no mercado de consumo produtos e serviços seguros. Vejamos os principais (Art. 6º, CDC):



>> PROTEÇÃO DA VIDA, SAÚDE E SEGURANÇA:

Antes de comprar um produto ou de utilizar um serviço, você deve ser avisado, pelo fornecedor, dos possíveis riscos que eles podem oferecer à sua saúde ou segurança.



>> LIBERDADE DE ESCOLHA DE PRODUTOS E SERVIÇOS:

O consumidor tem o direito de escolher livremente o que comprar ou contratar. Assim, as empresas não podem obrigar o consumidor a adquirir seus produtos ou condicionar o fornecimento de um produto ou serviço a outro produto ou serviço (venda casada).



>> DIREITO À EDUCAÇÃO SOBRE O CONSUMO:

O consumidor tem o direito de receber orientação sobre o consumo adequado e correto dos produtos e serviços. O consumidor é a parte mais vulnerável na relação de consumo. Essa vulnerabilidade ocorre principalmente pelo fato de o consumidor não ter conhecimento técnico acerca da qualidade e especificações dos serviços e produtos.



>> DIREITO À INFORMAÇÃO:

Todo produto deve trazer informações claras sobre sua quantidade, peso, composição, preço, riscos que apresenta e sobre o modo de utilizá-lo. Os serviços oferecidos também devem conter todas as informações sobre suas características, de forma clara e correta.

Por esse motivo também, é que ao contratar um serviço, o consumidor tem direito a um orçamento detalhado por escrito contendo, dentre outras, informações sobre início e prazo para conclusão.



>> PROTEÇÃO CONTRA PUBLICIDADE ENGANOSA E ABUSIVA:

O consumidor tem o direito de exigir o cumprimento de qualquer anúncio. A publicidade enganosa é aquela que passa informações falsas sobre produtos ou serviços ou deixa de dar informações importantes, fazendo com que o consumidor se engane sobre as características do que está sendo anunciado.

Já a publicidade abusiva é aquela que faz discriminação, provoca atitudes de violência e se vale de alguma fragilidade do consumidor (medo, superstição, inocência, etc.), transmitindo mensagens que podem fazer com que ele se comporte de forma que prejudique sua saúde ou sua segurança.



>> DIREITO À ADEQUADA E EFICAZ PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS:

Existem normas no Código de Defesa do Consumidor que asseguram a prestação de serviços públicos de qualidade, assim como o bom atendimento dos consumidores pelos órgãos públicos ou empresas concessionárias desses serviços.

**>> DIREITO DE ARREPENDIMENTO:**

O consumidor que comprar um produto ou contratar um serviço fora da loja, ou seja, na porta da sua casa, pelo telefone, por catálogo ou pela internet, tem o direito de desistir da compra ou da contratação do serviço no prazo de até 7 (sete) dias contados da assinatura do contrato ou do recebimento do produto ou serviço, e receber a devolução dos valores que pagou. O pedido de cancelamento deve ser feito por escrito e o consumidor deve devolver o produto.

ATENÇÃO

Quando o cliente se dirige à loja física e efetua a compra diretamente, ele não tem direito ao arrependimento. Afinal, nesta situação, presume-se que o mesmo refletiu antes de comprar e teve contato direto com o produto.

É importante observar que, mesmo depois deste prazo ou mesmo sem direito ao arrependimento, o consumidor tem direito à revisão ou cancelamento da compra com o ressarcimento de danos quando comprovada alguma prática abusiva e legalmente proibida por parte do vendedor ou fornecedor de serviços.

**>> DIREITO À INDENIZAÇÃO:**

Quando o consumidor for prejudicado, tem o direito de ser indenizado por quem lhe vendeu o produto ou lhe prestou o serviço, inclusive por danos morais.



>> PROTEÇÃO CONTRATUAL:

Quando duas ou mais pessoas assinam um acordo ou um formulário com cláusulas pré-redigidas por uma delas, concluem um contrato, assumindo obrigações. O Código protege o consumidor quando as cláusulas do contrato não forem cumpridas ou quando forem prejudiciais ao consumidor. Neste caso, as cláusulas podem ser anuladas ou modificadas por um juiz. O contrato não obriga o consumidor caso este não tome conhecimento do que nele está escrito.



>> DIREITO DE ACESSO À JUSTIÇA E AOS ÓRGÃOS ADMINISTRATIVOS:

Ao se sentirem prejudicados, os consumidores devem procurar o fornecedor (alguns têm Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) ou Ouvidoria), que devem atendê-los com qualidade e eficiência. Caso o problema não seja resolvido, seus direitos estiverem ameaçados ou desrespeitados, qualquer consumidor pode procurar os órgãos de proteção aos direitos do consumidor (Procon, por exemplo) e/ou recorrer à Justiça.



>> FACILITAÇÃO DE DEFESA DE SEUS DIREITOS:

O CDC também prevê a figura da “inversão do ônus da prova”. A regra geral é que quem entra com ação deve trazer provas do que é alegado. Contudo, muitas vezes o consumidor não tem os requisitos técnicos para trazer as provas à justiça. Nesses casos, o consumidor pode requisitar ao juiz a inversão do ônus da prova e a empresa terá que provar que o que está sendo alegado não ocorreu.



PRÁTICAS ABUSIVAS MAIS COMUNS NAS RELAÇÕES DE CONSUMO

>> VENDA CASADA:

É uma prática muito comum, na qual o fornecedor condiciona a venda de um produto ou serviço à compra de outro, ou seja, para levar um produto, o consumidor é obrigado a comprar outro.



>> AUSÊNCIA DE PRAZO PARA CUMPRIMENTO DA OBRIGAÇÃO DO FORNECEDOR:

O fornecedor é obrigado a marcar um prazo para entregar um produto ou concluir um serviço.

>> ENVIO DE PRODUTOS E SERVIÇOS SEM SOLICITAÇÃO PRÉVIA:

Em algumas situações, fornecedores enviam produtos para a casa do cliente sem autorização ou solicitação prévia. O consumidor acredita que se trata de uma amostra grátis ou cortesia, mas depois é surpreendido por uma cobrança.



>> AUMENTO DE PREÇOS SEM JUSTIFICATIVA:

O aumento repentino no preço de produtos e serviços é extremamente prejudicial ao consumidor, especialmente quando a necessidade de aquisição é recorrente.

>> PRODUTOS E SERVIÇOS SEM ESPECIFICAÇÃO LEGAL:

Não poderá o fornecedor de produtos ou serviços colocar no mercado a comercialização desses sem a sua especificação legal. Tal prática configura a violação à saúde, à vida, à segurança e à integridade dos consumidores, assim como violará o direito à informação clara.



>> RECUSA DE DEMANDAS DOS CONSUMIDORES:

Esta prática ocorre quando o fornecedor se recusa a atender determinado consumidor. Mesmo tendo a condição de prestar o serviço ou tendo o produto em estoque, acaba discriminando o consumidor em razão da sua condição social, cor da pele ou mesmo julgando sua aparência.



>> COBRANÇA INDEVIDA:

Ocorre quando o consumidor pagou valor a mais do que realmente era devido. Assim, ele tem o direito de buscar o ressarcimento daquilo que lhe é devido em razão do prejuízo. O valor deve ser pago em dobro, acrescido de correção monetária e juros legais.

ATENÇÃO

O Artigo 42 do CDC dispõe que na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça, o código pune os excessos e os constrangimentos, tornando prática totalmente inadmissível nas relações de consumos.

>> EMPRÉSTIMOS CONSIGNADOS NÃO AUTORIZADOS PELO CONSUMIDOR:

Trata-se de conduta abusiva tipificada no art. 39, III, do CDC. Configura o denominado "golpes do consignado", prática abusiva que tem se tornado comum nos dias atuais, perpetrada por instituições financeiras que conseguem os dados, não se sabe como, de pessoas recém-aposentadas, de pensionistas ou servidores públicos, em violação da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) - Lei nº 13.709/2018 -, com o escopo de levar a efeito o intento criminoso, com vistas a lesar o consumidor.



>> PRÁTICAS MAIS COMUNS EM EMPRÉSTIMO CONSIGNADO NÃO SOLICITADO:

- Contratos em branco;
- Assinaturas falsificadas;
- Fraudes na operação digital.



ATENÇÃO

Você sabia que "informar preço por direct" é considerada prática abusiva e vedada pelo Código de Defesa do Consumidor?



O CDC exige que todos os produtos tenham seus preços informados de maneira fácil e visível.



As propagandas na web devem apresentar, de forma clara e objetiva, quanto custam os produtos e/ou serviços anunciados.



Ocultar o preço do produto divulgado em redes sociais, obrigando o consumidor a entrar em contato via mensagem privada (o chamado direct) é uma das violações mais comuns praticadas em vendas on-line.



O consumidor pode denunciar lojas que praticam a informação de preço por inbox.



COBRANÇA INDEVIDA

>> DO QUE TRATA A COBRANÇA INDEVIDA?

A cobrança indevida é uma situação sofrida por consumidores frequentemente, o que pode gerar diversos transtornos, dentre elas: negativação indevida, duplicidade de pagamento, enriquecimento ilícito, dentre outras problemáticas.

Deste modo, a cobrança indevida é de total responsabilidade do fornecedor, afinal, como o próprio nome ressalta, ela é indevida. Neste caso, o consumidor terá direito ao pagamento do valor em dobro, acrescido de juros e correção monetária.

- **Art. 42.** Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.
- **Parágrafo único.** O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável.



>> FOI VÍTIMA DE UMA COBRANÇA INDEVIDA?

Como o nome já diz, a cobrança indevida acontece quando uma empresa/fornecedor te cobra por algo pelo qual não tenha consumido ou que já tenha sido pago anteriormente.

Vejam os principais motivos em que pode acontecer:

Cobrança de dívida já paga;

Cobrança extra de taxas e serviços bancários não autorizados;

Débito automático não autorizado;

Golpes e fraudes em cartões de crédito, contas bancárias e contratos, como no caso de cartões clonados e uso do CPF do cliente por estelionatários;

Tarifas cobradas indevidamente em financiamentos, seguros e serviços de corretagem;

Serviços não contratados ou quando não existe vínculo algum com a empresa;

Tarifas telefônicas;

Quebra de contrato.

Portanto, os resultados de uma cobrança indevida merecem atenção, pois trazem diversas consequências negativas para os fornecedores. Afinal, quem gosta de ser cobrado por algo que não consumiu? A prática da cobrança indevida abala diretamente a relação de consumo com o cliente/consumidor, além de afetar a reputação da empresa e poder gerar demandas judiciais.



>> O QUE FAZER EM CASOS DE ERROS NA COBRANÇA?

O mais indicado ao fornecedor, quando identificar um erro na cobrança, é providenciar brevemente uma reparação do dano causado, entrando em contato com o consumidor para solucionar o problema.

No entanto, os fornecedores geralmente só descobrem o ocorrido quando comunicados pelos consumidores. Recomenda-se, nestes casos, um atendimento eficiente para demonstrar que o cliente receberá os devidos esclarecimentos para obter a melhor solução para seu caso.

DESCUMPRIMENTO DE OFERTA

Como previsto no Código de Defesa do Consumidor, em casos que o fornecedor/ estabelecimento não cumpra com a oferta informada, seja ela por meio de rádio, televisão, jornal, sites e outros meios de comunicação, o consumidor tem o direito de exigir o cumprimento forçado da oferta em três possibilidades, conforme os artigos 30 e 35, I, II e III. Vejamos:

— **Art. 30.** Toda informação ou publicidade, suficientemente precisa, veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação com relação a produtos e serviços oferecidos ou apresentados, obriga o fornecedor que a fizer veicular ou dela se utilizar e integra o contrato que vier a ser celebrado.

— **Art. 35.** Se o fornecedor de produtos ou serviços recusar cumprimento à oferta, apresentação ou publicidade, o consumidor poderá, alternativamente e à sua livre escolha:

I - exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade;

II - aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente;

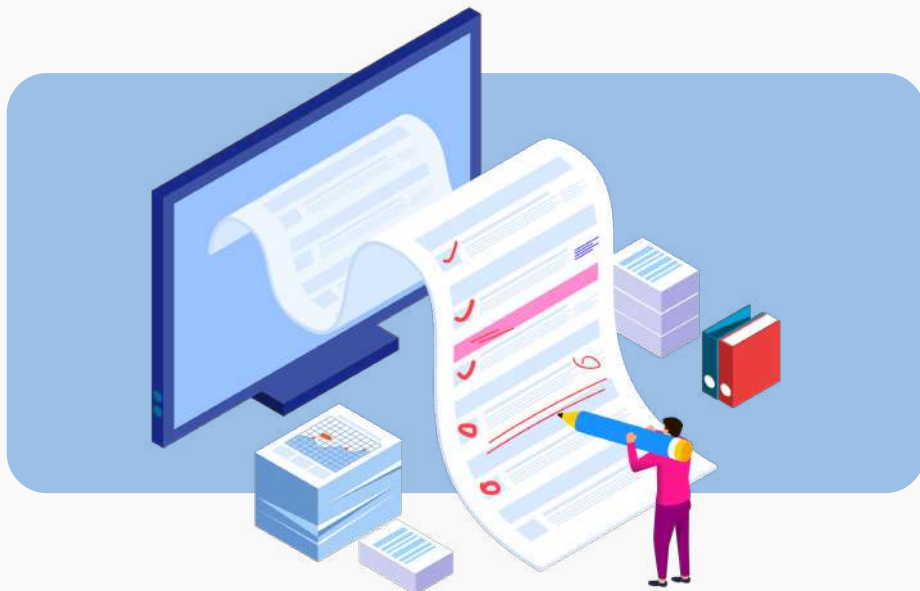
III - rescindir o contrato, com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e a perdas e danos.

>> O QUE É DESCUMPRIMENTO DE OFERTA?

A oferta é o ato de disponibilizar e colocar em circulação um produto ou serviço no mercado de consumo e ao alcance do consumidor. Portanto, toda oferta deve ser cumprida nos exatos termos em que foi exposta ao consumidor, em respeito ao princípio da boa-fé, de forma clara, suficientemente precisa, veiculada por qualquer meio de comunicação e integra o contrato que vier a ser celebrado em respeito ao princípio de vinculação.



Em síntese, se trata de uma relação direta do consumidor com o fornecedor ao descumprir o prazo da entrega do produto ou prestação do serviço ou, ainda, entregar produto diverso do adquirido, o consumidor pode exigir o cumprimento forçado do pedido ou pode aceitar outro produto equivalente ou, ainda, cancelar a compra/contrato com a devolução do valor pago, monetariamente atualizado, conforme o art. 35 do CDC acima descrito.



>> QUAIS SÃO OS CASOS MAIS FREQUENTES?

Os resultados nas ações de fiscalização do Procon Goiás mostram que os casos mais frequentes de descumprimento de oferta são:

Descumprimento de contrato de seguro;

Atraso na entrega de produtos;

Não cumprir oferta, apresentação ou publicidade de produto;

Descumprimento de oferta de telefonia.



FILA DE BANCO

A espera excessiva em filas de bancos é uma realidade vivenciada por diversos consumidores. Quando se fala sobre o assunto, trata-se basicamente da má prestação consubstanciada no tempo demasiado de espera em filas de bancos, em muitos casos, já regulamentado por legislação municipal. Fato este que evidencia desrespeito ao que prevê o art. 20, § 2º, do Código de Defesa do Consumidor (CDC):

- **Art. 20.** O fornecedor de serviços responde pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:
- **§ 2º** São impróprios os serviços que se mostrem inadequados para os fins que razoavelmente deles se esperam, bem como aqueles que não atendam as normas regulamentares de prestabilidade.



Os anseios básicos dos cidadãos foram acolhidos em diversas legislações municipais, que, em regra, estipulam o tempo máximo tolerável para a espera de atendimento bancário. A título de exemplo, veja o que prevê a legislação do município de Goiânia (GO):

Lei Municipal de Goiânia n.º 7.867/99

- **Art. 1º** Ficam as agências bancárias, no âmbito do Município, obrigadas a colocar à disposição dos usuários pessoal suficiente para que o atendimento seja efetuado em tempo razoável.
- **Art. 2º** Para os efeitos desta Lei, entende-se como tempo razoável para atendimento:
 - I - até 20 (vinte) minutos em dias normais;
 - II - até 30 (trinta) minutos em vésperas de, ou após feriados prolongados.

Deste modo, o tempo excessivo em filas de bancos nada mais é que uma prática abusiva que desrespeita normas regulamentadoras causando prejuízos evidentes aos consumidores. O consumidor é afetado no sentido emocional, além da perda do tempo útil, pelo descaso na qualidade do serviço prestado, além de ter violado um dos princípios mais importantes do nosso ordenamento jurídico, que é a dignidade da pessoa humana.

MÁ PRESTAÇÃO DE SERVIÇO



De acordo com o Código de Defesa do Consumidor:

- **Art. 3º § 2º** - Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.

Dicas para evitar problemas na hora em que o consumidor contratar prestadores de serviço:



Busque referências e indicações com pessoas conhecidas, parentes, vizinhos e amigos;

Antes da contratação, peça pelo menos três orçamentos de profissionais ou firmas especializadas;



Também antes da contratação, solicite a opinião do profissional sobre a prestação do serviço, o número de profissionais envolvidos e o material necessário;

Informe de forma bem detalhada ao prestador de serviço qual é o problema apresentado e qual é o serviço que deve ser efetuado por ele;



Exija o orçamento por escrito, com a discriminação do valor, do prazo e da garantia, além da especificação sobre a forma de cobrança, se será por empreitada, por dia ou hora;

Exija o recibo de todo o pagamento efetuado, além da nota fiscal de serviço do material utilizado;



Nunca efetue o pagamento antecipado. Caso o prestador de serviços exija um adiantamento, nunca pague mais que 50% do valor combinado.

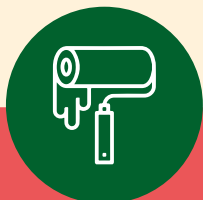
Quando existir vício na prestação do serviço, você pode exigir (Art. 20, CDC):

Que o serviço seja feito novamente sem pagar nada ou

Abatimento no preço ou

A devolução do que você pagou, em dinheiro, com correção.

ASSIM COMO OS PRODUTOS, OS SERVIÇOS PODEM SER DURÁVEIS E NÃO DURÁVEIS



Serviço durável é aquele que custa a desaparecer com o uso. A pintura ou construção de uma casa ou uma prótese dentária são produtos duráveis.



Serviço não durável é aquele que acaba depressa, como o salão de beleza, a lavagem de uma roupa na lavanderia, serviço de jardinagem e faxina.

>> CONSERTOS E REPAROS APÓS A CONCLUSÃO

Caso o conserto ou reparo não seja feito ou o serviço ficar inacabado, o consumidor deve agir da seguinte forma:

Busque uma solução amigável através de acordo;

Caso não obtenha êxito, recorra aos órgãos de defesa do consumidor.



>> OS PRAZOS PARA RECLAMAR (ART. 26, CDC)

O prazo para você reclamar de vícios fáceis de notar nos serviços é de:

30 (trinta) dias para serviços não duráveis;

90 (noventa) dias para serviços duráveis.



>> CUIDADOS ESPECÍFICOS NA CONTRATAÇÃO DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO

Dinheiro só com bancos ou instituições financeiras;

Faça simulações e pesquise antes;

Desconfie das ofertas de dinheiro fácil;

Certifique-se sobre a segurança antes de informar seus dados;

Não assine nada sem ler antes;

Não pague nenhum valor para garantir o seu crédito;

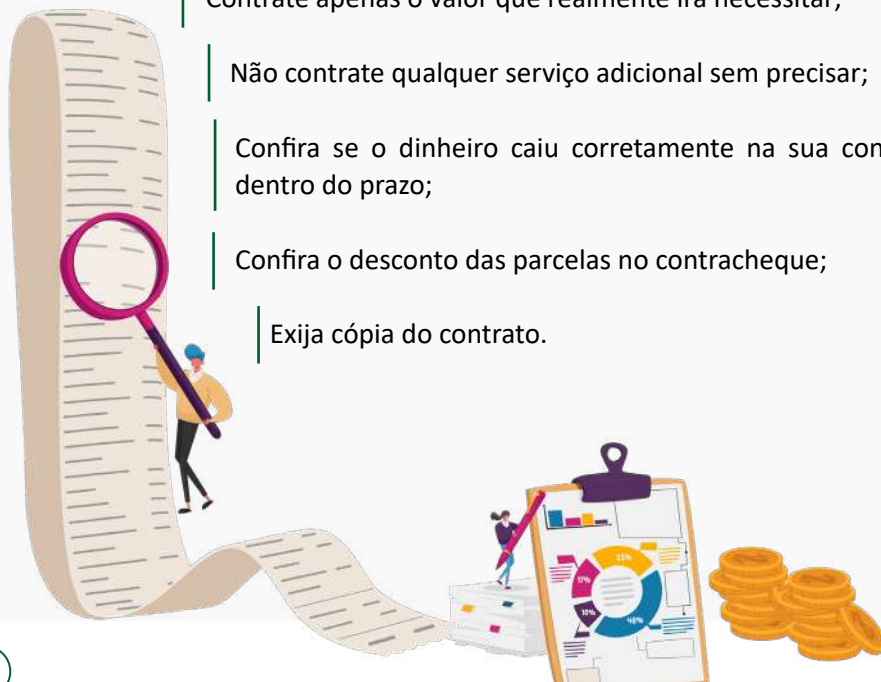
Contrate apenas o valor que realmente irá necessitar;

Não contrate qualquer serviço adicional sem precisar;

Confira se o dinheiro caiu corretamente na sua conta, dentro do prazo;

Confira o desconto das parcelas no contracheque;

Exija cópia do contrato.



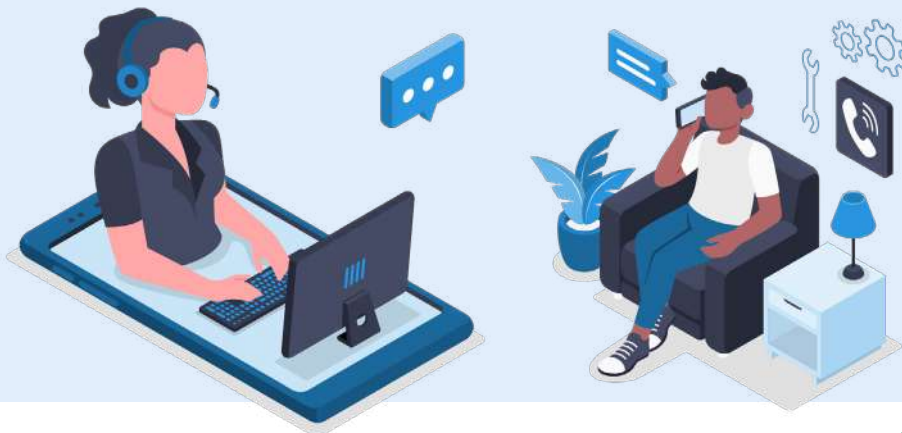
>> CUIDADOS ESPECÍFICOS NA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇO DE TELEFONIA

O consumidor deve, no momento da compra, anotar o número de protocolo da ligação e solicitar o sumário da contratação, que reúne as principais características do serviço que está contratando. O consumidor pode solicitar uma cópia da gravação do atendimento.

É importante perguntar o valor a ser pago por mês, e se está vinculando-se a alguma promoção. Neste caso, o consumidor deve estar ciente quando a promoção vai acabar e quanto será pago com o término da promoção.

Também cabe indagar sobre as regras de reajustes de pacotes e prazos de fidelização, bem como multas por cancelamento do contrato antes do prazo acordado e preços dos planos sem fidelização.

Quando forem contratados serviços de voz pelo celular deve-se tomar ciência sobre a franquia de minutos e qual é o valor cobrado a mais caso se utilize toda a franquia. No momento da contratação de internet móvel também deve-se estar ciente da franquia de dados e quanto vai se pagar a mais com a utilização de toda a franquia.



Na compra de serviços de banda larga de internet fixa, deve-se atentar para qual velocidade dos serviços que se está contratando, bem como a velocidade mínima de conexão.

O consumidor deve saber se está pagando taxa de instalação e deve solicitar informações sobre a franquia de dados e quanto será pago a mais no caso de utilização de toda franquia.

Deve pedir para ter acesso ao contrato de prestação de serviço, independentemente se for para plano de telefonia, internet ou TV por assinatura, e verificar se constam as promessas feitas pelo vendedor e pelo material publicitário. Caso não esteja no contrato, o consumidor pode pedir para que sejam inseridas, além de pesquisar todas as empresas que realizam o mesmo serviço para comparar os preços e conhecer as condições de promoções.



DESOBEDIÊNCIA

(CDC e DECRETO Nº 2.181/97)

>> DIREITO

A legalidade da convocação para comparecimento do fornecedor de produtos e serviços ao órgão de defesa do consumidor decorre da norma extrapenal inscrita no §4º do art. 55, da Lei nº 8.078/90, que expressamente ressalva o concurso das sanções administrativas e penal pelo descumprimento do dever de prestar informações sobre questões de interesse do consumidor.

— **§ 4º** Os órgãos oficiais poderão expedir notificações aos fornecedores para que, sob pena de desobediência, prestem informações sobre questões de interesse do consumidor, resguardado o segredo industrial.

O Decreto nº 2.181/97, art. 33, também trata sobre a matéria:

— **§ 2º** A recusa à prestação das informações ou o desrespeito às determinações e convocações dos órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC) caracterizam desobediência, na forma do art. 330 do Código Penal, ficando a autoridade administrativa com poderes para determinar a imediata cessação da prática, além da imposição das sanções administrativas e civis cabíveis.

Não cabe ao fornecedor a possibilidade de eleger o meio pelo qual prestará as informações, recusando-se a comparecer ao órgão de defesa do consumidor acaso convocado, sob pena de manifesta e desaconselhável interferência no exercício do poder de polícia.

É prerrogativa discricionária da Administração Pública e eleição dos meios pelos quais as informações previstas no Código de Defesa do Consumidor, Art. 55, §4º, serão prestadas, nos termos do Decreto nº 2.181/97, que regulamenta o Capítulo VII do Título I, da lei 9.078/90, estabelecendo as normas gerais de aplicação das sanções administrativas, ou seja, regulando o processo administrativo respectivo.

À luz do disposto no § 4º do artigo 55 da Lei Federal 8.078/90 e no § 2º do artigo 33 do Decreto Federal 2.181/97, torna-se evidente que o Procon incumbido de processar reclamações e denúncias sobre relações de consumo, bem como de aplicar as devidas sanções administrativas, possui as prerrogativas de, no devido processo administrativo, requisitar informações de fornecedores e fazer determinações e convocações. Neste ponto, ressalte-se, as “determinações” e “convocações” são aquelas pertinentes e necessárias ao bom andamento do feito administrativo.

A interpretação da norma do Art. 55, §4º do CDC c/c Art. 33, §2º do Decreto nº 2.181/97, indica que o Poder Público conte com instrumentos eficazes de pacificação de conflitos como forma de promover a harmonia, inclusão social e proteção dos consumidores na realização dos novos direitos fundamentais preconizados pela Constituição Federal.

Os objetivos visados pela norma de ordem pública reforçam o papel conciliador que sempre desempenham os órgãos de defesa do consumidor, contribuindo com a pacificação social e evitando que um maior número de demandas sejam destinadas ao Poder Judiciário.

SERVIÇOS DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO

Os Serviços de Proteção ao Crédito são instrumentos de compartilhamento de informações sobre os cidadãos, inseridos nas relações de consumo, que fornecem dados sobre a “saúde” de crédito destes consumidores.

Nestes bancos de dados, armazenam-se informações sobre inadimplência, dívidas em atraso, protestos de títulos, ações judiciais e cheques sem o devido pagamento.

A título de exemplo, citam-se órgãos de proteção ao crédito, como Serviço de Proteção ao Crédito (SPC), Serasa, Cadastro de Inadimplência (CADIN), Serviço Central de Proteção ao Crédito (SCPC) e Cadastro de Emitentes de Cheques Sem Fundo (CCF).

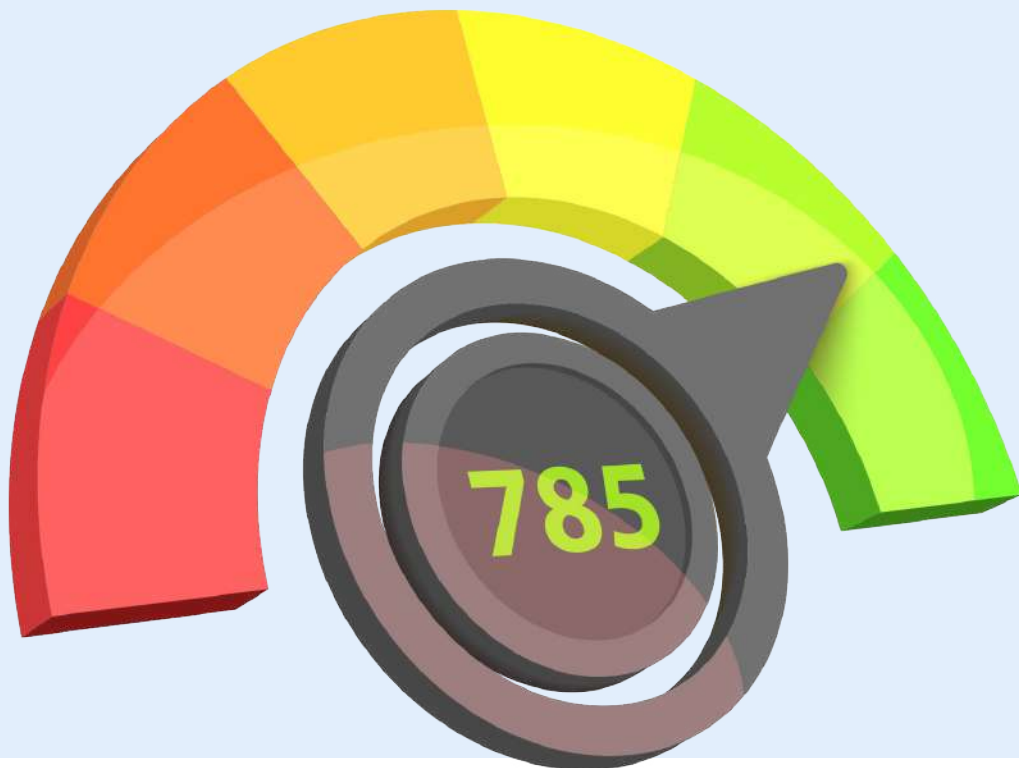
As informações que constam nestes cadastros devem ser objetivas, claras, verdadeiras, de cunho não vexatório ou constrangedor, em linguagem de fácil compreensão. Isto porque, embora haja o direito legítimo do credor em receber o que lhe é devido, há de se levar em conta, dentre outros fatores, a vedação do uso arbitrário das próprias razões, a dignidade da pessoa humana, bem como o fato de que estes cadastros dificultam e tornam muito mais cuidadosa a concessão e o acesso ao crédito e a negócios.

Importante destacar o período em que o nome pode ficar “negativado”. De acordo com a Súmula 323 do Superior Tribunal de Justiça (STJ), a inscrição do nome do devedor pode ser mantida nos serviços de proteção ao crédito até o prazo máximo de 5 (cinco) anos.



Além disso, cabe frisar que a notificação do devedor antes de proceder à inscrição constitui atribuição do órgão mantenedor do cadastro de inadimplência (Súmula 359 do STJ).

Por fim, observa-se que a inscrição indevida de um consumidor, de forma injustificada ou sem comunicação prévia, gera o direito à indenização por danos morais. Não é necessária a apresentação de provas que demonstrem a ofensa moral da pessoa, uma vez que o dano é presumido. Importante, no entanto, destacar que embora haja a necessidade de carta de comunicação ao consumidor sobre a negatificação de seu nome em bancos de dados e cadastros, não é preciso que tenha o aviso de recebimento (A/R).



**FIQUE ATENTO:**

A exclusão do registro da dívida em nome do devedor no cadastro de inadimplentes é um dever do CREDOR, e deve ser realizada no prazo de até 05 (cinco) dias úteis, a contar do integral e efetivo pagamento do débito (Súmula 548 do STJ).

**SE LIGA!**

Caso seja realizada a anotação irregular em cadastro de proteção ao crédito, não cabe indenização por dano moral se houver uma outra legítima inscrição preexistente. Observa-se, contudo, que neste caso o direito ao cancelamento da inscrição irregular deverá ser resguardado (Súmula 385 do STJ).

CADASTRO POSITIVO

O Cadastro Positivo é uma base de informações que possibilita o acesso ao comportamento dos consumidores no que tange ao adimplimento de seus débitos. Isto é, uma estimativa de serem saldadas suas dívidas como, por exemplo, água, energia, internet, telefone; empréstimos, consórcios, financiamentos, seguros, cartão de crédito. Permite, assim, uma análise mais detalhada ao se fazer a concessão de um crédito, empréstimo ou financiamento. O Cadastro Positivo tem um peso importante para o cálculo de uma pontuação chamada de “score de crédito”. O histórico de pagamentos em dia tende a favorecer a busca por crédito. As informações positivas são cada vez mais importantes para o mercado e podem representar mais de 60% do cálculo do Score.

Cita-se como exemplo de informações disponibilizadas o comportamento do consumidor quanto ao pagamento de contas, incluindo-se valores e datas. Observa-se, contudo, que valores de salários, contracheque, holerite são dados sigilosos e não podem ser fornecidos por meio deste tipo de cadastro.

Avalia-se, portanto, o consumidor por meio de fórmulas matemáticas, sendo consideradas diversas variáveis como idade, sexo, estado civil, profissão, renda, dependentes, finalidade da obtenção do crédito, por exemplo.

O Cadastro Positivo possibilita que seja diagnosticada a capacidade do consumidor de saldar suas dívidas, mesmo que por um descuido ou por uma situação atípica ou não prevista, torne-se inadimplente, mas se mostre responsável no sentido de resolver a situação. O que é valorizado pelo mercado. É o chamado “bom pagador”.



Observa-se que, inicialmente, o cadastro era facultativo, isto é, o consumidor permitia sua inclusão. Todavia, atualmente, passou a ser automático. As informações são inseridas neste Cadastro Positivo automaticamente, independentemente do aval do consumidor. E embora não haja a necessidade de autorização do consumidor avaliado, devem ser respeitados a privacidade e a máxima transparência nas relações negociais.

Portanto, o consumidor pode solicitar explicações sobre quais dados foram avaliados no seu pedido de análise de crédito. Porém, não tem direito de exigir a descrição da metodologia do cálculo, pois a fórmula utilizada constitui segredo da atividade empresarial, advinda de estudos e investimentos.

Por fim, importante destacar que são proibidas as anotações de informações excessivas, isto é, aquelas que não estiverem vinculadas à análise de risco de crédito ao consumidor, bem como informações sensíveis, assim consideradas: origem social e étnica, saúde, informação genética, orientação sexual e convicções políticas, religiosas e filosóficas.





SE LIGA!

As informações sobre o histórico de crédito devem respeitar o limite temporal de até 15 (quinze) anos, conforme previsto no art. 14 da Lei n. 12.414/2011, sob pena de configurar abuso de direito.



SE LIGA!

O score de crédito não é considerado um cadastro ou banco de dados de consumidores. É, portanto, considerado um método estatístico de avaliação de risco de crédito. Além disso, não necessita do consentimento do consumidor. Todavia, ele terá o direito de solicitar esclarecimentos sobre quais informações pessoais estão valoradas e quais as fontes dos dados estão sendo consideradas no respectivo cálculo (Súmula 385 do STJ).



SE LIGA!

A escala do “score” varia de 0 a 1000 (zero a mil). Quanto mais próximo de zero, menor a chance de obter crédito no mercado. Por outro lado, quanto mais próximo de 1.000 (mil), mais confiável é este consumidor. Consequentemente, maior a chance de obter créditos, pois é considerado como “bom pagador”.

SUPERENDIVIDAMENTO



>> LEI Nº 14.181, DE 1º DE JULHO DE 2021 LEI DO SUPERENDIVIDAMENTO



Altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), e a Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003 (Estatuto do Idoso), para aperfeiçoar a disciplina do crédito ao consumidor e dispor sobre a prevenção e o tratamento do superendividamento.

>> RECONHECIMENTO DO SUPERENDIVIDAMENTO COMO UMA QUESTÃO SOCIAL

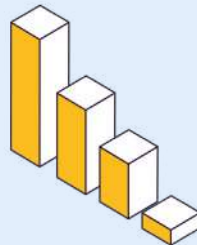
A Lei do Superendividamento complementa a Política Nacional das Relações de Consumo, que tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, princípios norteadores ao combate do superendividamento:



Fomento de ações direcionadas à educação financeira e ambiental dos consumidores;



Prevenção e tratamento do superendividamento como forma de evitar a exclusão social do consumidor.



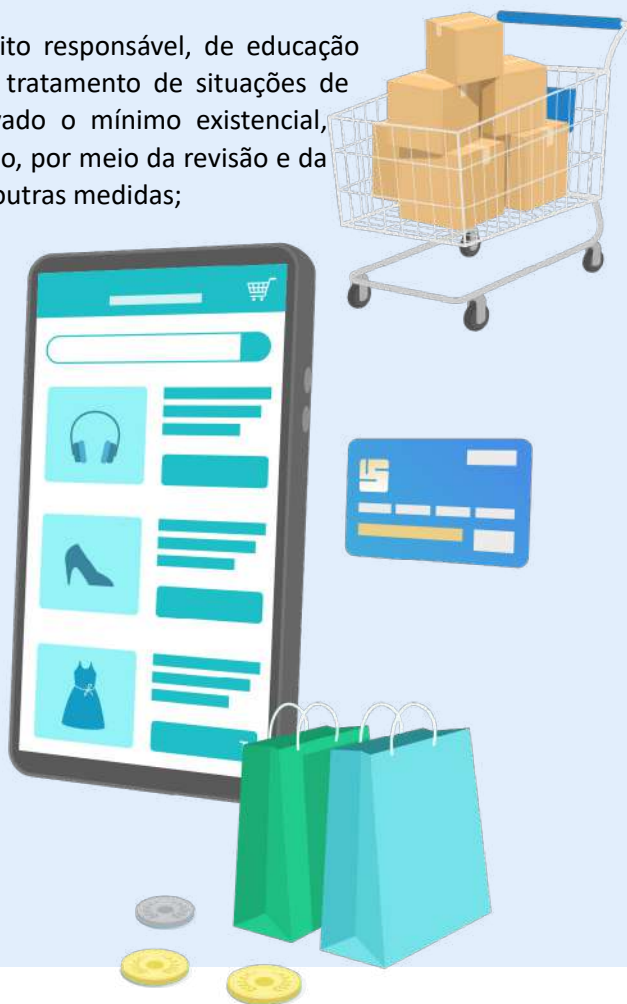
>> RECONHECIMENTO DE DIREITO BÁSICO E FUNDAMENTAL AO CONSUMIDOR

Fica assegurado ao consumidor como um direito básico e fundamental (art. 6º do CDC):

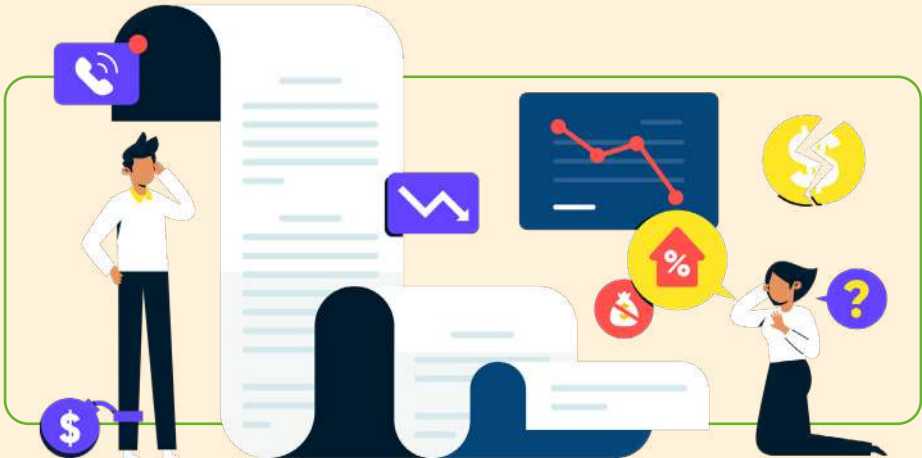
Garantia de práticas de crédito responsável, de educação financeira e de prevenção e tratamento de situações de superendividamento, preservado o mínimo existencial, nos termos da regulamentação, por meio da revisão e da repactuação da dívida, entre outras medidas;

Preservação do mínimo existencial, nos termos da regulamentação, na repactuação de dívidas e na concessão de crédito;

Divulgação das informações acerca dos preços dos produtos por unidade de medida, tal como por quilo, por litro, por metro ou por outra unidade, conforme o caso.



>> DA POLÍTICA PÚBLICA DE PREVENÇÃO E TRATAMENTO DO SUPERENDIVIDAMENTO



A redação do art. 5º do CDC prevê que, para a execução da Política Nacional das Relações de Consumo, contará o poder público com os seguintes instrumentos:

VI - instituição de mecanismos de prevenção e tratamento extrajudicial e judicial do superendividamento e de proteção do consumidor pessoa natural;

VII - instituição de núcleos de conciliação e mediação de conflitos oriundos de superendividamento.

Tais medidas têm por meta facilitar e tornar mais célere o acesso do consumidor aos instrumentos de solução de conflitos junto aos seus credores, criando instrumentos que o poder público utilizará e deverá fomentar.

>> QUEM PODE SER BENEFICIADO COM A LEGISLAÇÃO DO SUPERENDIVIDAMENTO?

— Art. 5º, §1º do CDC - Entende-se por superendividamento a impossibilidade manifesta de o consumidor pessoa natural, de boa-fé, pagar a totalidade de suas dívidas de consumo, exigíveis e vincendas, sem comprometer seu mínimo existencial, nos termos da regulamentação.

Para ser considerado superendividado e ser beneficiado pela Lei nº 14.181/21, devem ser observados os seguintes requisitos:

Somente é aplicável à pessoa física/natural, não podendo ser utilizado por pessoa jurídica (empresa);

O consumidor deve ter chegado à situação de impossibilidade de pagar a totalidade de suas dívidas com boa-fé;

Impossibilidade de pagar a totalidade de suas dívidas sem comprometer seu mínimo existencial (quantia necessária para o consumidor sobreviver).



>> DÉBITOS INCLUÍDOS NO SUPERENDIVIDAMENTO



As dívidas referidas no Art. 54-A, §1º do CDC englobam quaisquer compromissos financeiros assumidos decorrentes de relação de consumo, inclusive operações de crédito, compras a prazo e serviços de prestação continuada:

Relação de consumo: é a relação formada por consumidor, fornecedor e produto/serviço. Quando verificada a relação de consumo, as normas aplicadas são as do Código de Defesa do Consumidor (CDC).

>> DÉBITOS/DÍVIDAS EXCLUÍDAS DO SUPERENDIVIDAMENTO



Não se aplica a legislação do superendividamento, mesmo que ocorra a relação de consumo, quando os débitos foram constituídos nos seguintes termos:

Dívidas contraídas mediante fraude ou má-fé;

Oriundas de contratos celebrados intencionalmente com o propósito de não realizar o pagamento;

Decorram da aquisição ou contratação de produtos e serviços de luxo de alto valor;

Dívidas provenientes de contratos de crédito com garantia real, de financiamentos imobiliários e de crédito rural.

>> DO FORNECIMENTO DE CRÉDITO RESPONSÁVEL

Esta simples frase, que pode aparentar-se “inofensiva” pode incentivar a contratação de serviços financeiros que comprometam definitivamente o orçamento familiar.

Esta e outras situações com o objetivo de contratação de empréstimos, por exemplo, estão vedadas, objetivando ações mais responsáveis em relação ao crédito, voltadas para quem contrata e tentando evitar que este consumidor chegue a uma situação de superendividamento.

O crédito responsável deve ser uma busca constante do consumidor e fornecedor, para tanto deve-se recorrer à educação financeira e a normas que evitem o superendividamento.



Para concretizar a oferta de crédito responsável, evitando o superendividamento, o fornecedor ou o intermediário deverá previamente à contratação, entre outras condutas:



I - informar e esclarecer adequadamente o consumidor, considerada sua idade, sobre a natureza e a modalidade do crédito oferecido, sobre todos os custos incidentes, observado o disposto nos arts. 52 e 54-B do CDC, e sobre as consequências genéricas e específicas do inadimplemento;



II - avaliar, de forma responsável, as condições de crédito do consumidor, mediante análise das informações disponíveis em bancos de dados de proteção ao crédito, observado o disposto neste Código e na legislação sobre proteção de dados;



III - informar a identidade do agente financiador e entregar ao consumidor, ao garante e a outros coobrigados cópia do contrato de crédito.

>> OBRIGATORIEDADES NO FORNECIMENTO DE CRÉDITO (ART. 54-B DO CDC)

No fornecimento de crédito e na venda a prazo, além das informações obrigatórias previstas no art. 52 do CDC e na legislação aplicável à matéria, o fornecedor ou o intermediário deverá informar o consumidor, prévia e adequadamente, no momento da oferta, sobre:



Custo efetivo total e a descrição dos elementos que o compõem;



Taxa efetiva mensal de juros, bem como a taxa dos juros de mora e o total de encargos, de qualquer natureza, previstos para o atraso no pagamento;



Montante das prestações e o prazo de validade da oferta, que deve ser, no mínimo, de 2 (dois) dias;



Nome e o endereço, inclusive o eletrônico, do fornecedor;



Direito do consumidor à liquidação antecipada e não onerosa do débito, nos termos do § 2º do art. 52 deste Código e da regulamentação em vigor.

Estas informações devem constar de forma clara e resumida do próprio contrato, da fatura ou de instrumento apartado, de fácil acesso ao consumidor.

>> DÚVIDA: O QUE É CUSTO EFETIVO TOTAL DA OPERAÇÃO?

O custo efetivo total da operação de crédito ao consumidor consistirá em taxa percentual anual e compreenderá todos os valores cobrados do consumidor, sem prejuízo do cálculo padronizado pela autoridade reguladora do sistema financeiro.

O custo efetivo total é a soma de todos os tributos, taxas, seguros, encargos e outras tarifas que são pagas às instituições financeiras/fintechs/outras na contratação de um empréstimo para empresas ou financiamentos.

CURIOSIDADE

OBRIGATORIEDADE DE INFORMAR VALORES COM E SEM FINANCIAMENTO

Em casos de oferta de crédito ao consumidor e a oferta de venda a prazo, ou a fatura mensal, conforme o caso, devem indicar, no mínimo, o custo efetivo total, o agente financiador e a soma total a pagar, com e sem financiamento;

Deve ser apresentado ao consumidor o custo efetivo total nas duas modalidades, com e sem financiamento, ou seja, apresentar formalmente o valor à vista e financiado;

O fornecedor também deve informar e esclarecer adequadamente o consumidor, considerada sua idade, sobre a natureza e a modalidade do crédito oferecido, sobre todos os custos incidentes, observado o disposto nos arts. 52 e 54-B do CDC, e sobre as consequências genéricas e específicas da inadimplência.

>> PROIBIÇÕES NO FORNECIMENTO DE CRÉDITO

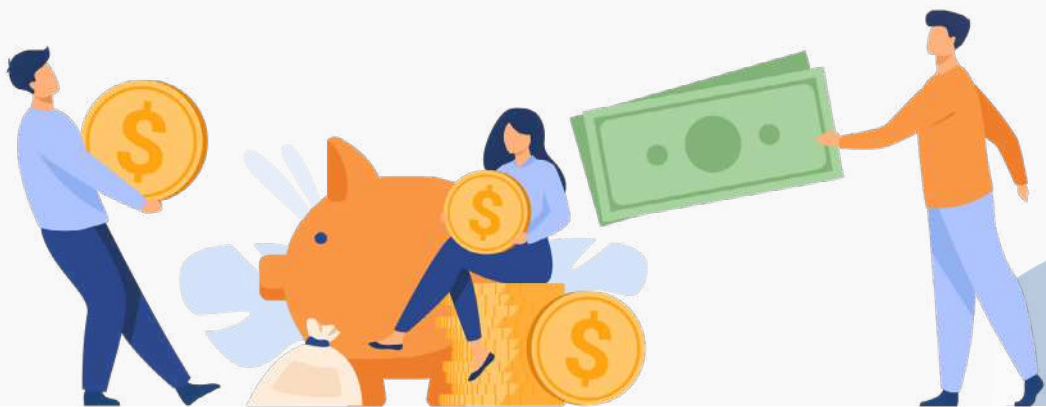
Objetivando o fornecimento de crédito consciente, é vedado (proibido), expressa ou implicitamente, na oferta de crédito ao consumidor, publicitária ou não (Art. 54-C do CDC):

Indicar que a operação de crédito poderá ser concluída sem consulta a serviços de proteção ao crédito ou sem avaliação da situação financeira do consumidor;

Ocultar ou dificultar a compreensão sobre os ônus e os riscos da contratação do crédito ou da venda a prazo;

Assediar ou pressionar o consumidor para contratar o fornecimento de produto, serviço ou crédito, principalmente se se tratar de consumidor idoso, analfabeto, doente ou em estado de vulnerabilidade agravada ou se a contratação envolver prêmio;

Condicionar o atendimento de pretensões do consumidor ou o início de tratativas à renúncia ou à desistência de demandas judiciais, ao pagamento de honorários advocatícios ou a depósitos judiciais.



ATENÇÃO

O descumprimento de qualquer dos deveres citados poderá acarretar em revisão judicial do contrato original, sem prejuízo de outras sanções e de indenização por perdas e danos, patrimoniais e morais, ao consumidor.

ATENÇÃO

O descumprimento de qualquer dos deveres previstos no caput deste artigo e nos arts. 52 e 54-C deste Código poderá acarretar judicialmente a redução dos juros, dos encargos ou de qualquer acréscimo ao principal e a dilação do prazo de pagamento previsto no contrato original, conforme a gravidade da conduta do fornecedor e as possibilidades financeiras do consumidor, sem prejuízo de outras sanções e de indenização por perdas e danos, patrimoniais e morais, ao consumidor.

>> DA CONCILIAÇÃO E REPACTUAÇÃO NO SUPERENDIVIDAMENTO

O consumidor superendividado poderá procurar o Judiciário para instaurar processo de repactuação de dívidas, com vistas à realização de audiência conciliatória.

A audiência conciliatória deverá ser realizada com a presença de todos os credores de dívidas previstas no art. 54-A do CDC, na qual o consumidor apresentará proposta de plano de pagamento com prazo máximo de 5 (cinco) anos, preservado o mínimo existencial.

ATENÇÃO

Excluem-se deste processo de repactuação as dívidas, débitos oriundos de contratos celebrados dolosamente sem o propósito de realizar pagamento, bem como as dívidas provenientes de contratos de crédito com garantia real, de financiamentos imobiliários e de crédito rural.

O não comparecimento injustificado de qualquer credor, ou de seu procurador, à audiência de conciliação de repactuação acarretará a suspensão da exigibilidade do débito e a interrupção dos encargos da mora, bem como a sujeição compulsória ao plano de pagamento da dívida se o montante devido ao credor ausente for certo e conhecido pelo consumidor, devendo o pagamento a esse credor ser estipulado para ocorrer apenas após o pagamento aos credores presentes à audiência conciliatória.

No caso de conciliação, com qualquer credor, a sentença judicial que homologar o acordo descreve o plano de pagamento da dívida e terá eficácia de título executivo e força de coisa julgada.

Constarão do plano de pagamento referido:

I - medidas de dilação dos prazos de pagamento e de redução dos encargos da dívida ou da remuneração do fornecedor, entre outras destinadas a facilitar o pagamento da dívida;

II - referência à suspensão ou à extinção das ações judiciais em curso;

III - data a partir da qual será providenciada a exclusão do consumidor de bancos de dados e de cadastros de inadimplentes;

IV - condicionamento de seus efeitos à abstenção, pelo consumidor, de condutas que importem no agravamento de sua situação de superendividamento.

ATENÇÃO

O respectivo pedido poderá ser repetido somente após decorrido o prazo de 2 (dois) anos, contado da liquidação das obrigações previstas no plano de pagamento homologado, sem prejuízo de eventual repactuação.

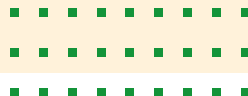
Se não houver êxito na conciliação em relação a quaisquer credores, o juiz, a pedido do consumidor, vai instaurar processo por superendividamento para revisão e integração dos contratos e repactuação das dívidas remanescentes mediante plano judicial compulsório e procederá à citação de todos os credores cujos créditos não tenham integrado o acordo porventura celebrado.

O juiz poderá nomear perito, o qual, no prazo de até 30 (trinta) dias, após cumpridas as diligências eventualmente necessárias, apresentará plano de pagamento que contemple medidas de temporização ou de atenuação dos encargos.

O plano judicial compulsório apresentado assegurará aos credores, no mínimo, o valor do principal devido, corrigido monetariamente por índices oficiais de preço, e preverá a liquidação total da dívida, após a quitação do plano de pagamento consensual previsto no art. 104-A do CDC, em, no máximo, 5 (cinco) anos, sendo que a primeira parcela será devida no prazo máximo de 180 (cento e oitenta) dias, contado de sua homologação judicial, e o restante do saldo será devido em parcelas mensais iguais e sucessivas.

>> DA CONCILIAÇÃO EM SUPERENDIVIDAMENTO

Compete concorrente e facultativamente aos órgãos públicos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor a fase conciliatória e preventiva do processo de repactuação de dívidas, com possibilidade de o processo ser regulado por convênios específicos celebrados entre os referidos órgãos e as instituições credoras ou suas associações.





Os consumidores que se encontram em situação de superendividamento poderão recorrer aos Procons para tentar negociar suas dívidas com todos os credores de uma única vez.

Em caso de conciliação administrativa para prevenir o superendividamento do consumidor pessoa natural, os órgãos públicos poderão promover, nas reclamações individuais, audiência global de conciliação com todos os credores e, em todos os casos, facilitar a elaboração de plano de pagamento, preservado o mínimo existencial, nos termos da regulamentação, sob a supervisão desses órgãos, sem prejuízo das demais atividades de reeducação financeira cabíveis.

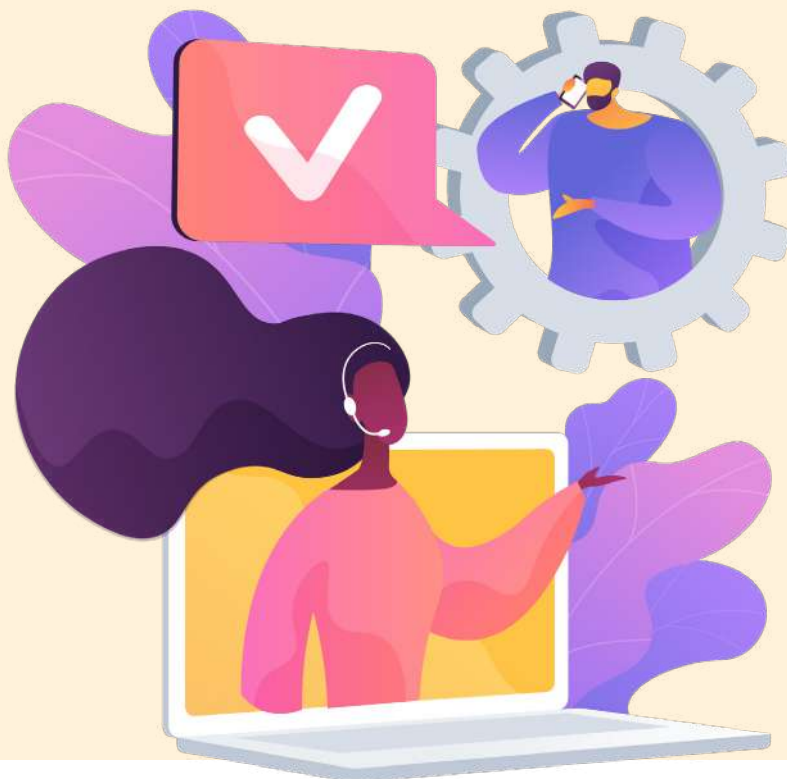
ATENÇÃO

O acordo firmado perante os órgãos públicos de defesa do consumidor, em caso de superendividamento do consumidor pessoa natural, incluirá a data a partir da qual será providenciada a exclusão do consumidor de bancos de dados e de cadastros de inadimplentes, bem como o condicionamento de seus efeitos à abstenção, pelo consumidor, de condutas que importem no agravamento de sua situação de superendividamento, especialmente a de contrair novas dívidas.

>> NÚCLEO DE APOIO E ATENDIMENTO AOS SUPERENDIVIDADOS (NAS)

Para isso, foi instituído o Núcleo de Apoio e Atendimento aos Superendividados (NAS) na estrutura do Procon Goiás.

O objetivo do NAS é auxiliar os consumidores superendividados (que não conseguem quitar suas despesas sem comprometer o básico para sobreviverem) e promover a renegociação de dívidas, a fim de garantir a conciliação e a mediação de conflitos, nos termos da nova Lei do Superendividamento (Lei 14.181/2021).



PLANO NACIONAL DE RESÍDUOS SÓLIDOS

A Política Nacional de Resíduos Sólidos, instituída pela Lei nº 12.305/2010, normatizou a gestão integrada e o gerenciamento de resíduos sólidos, incluídos os perigosos, as responsabilidades dos geradores e do poder público; definindo, por conseguinte, regras acerca do gerenciamento de resíduos sólidos, ações nas etapas de coleta, tratamento, transporte, transbordo, destinação e disposição final dos resíduos sólidos adequada sob o ponto de vista ambiental.

Neste cenário, o Plano Nacional de Resíduos Sólidos constitui-se como um dos principais instrumentos para a concretização desta política tão importante para a sociedade. Baseia-se no conceito da responsabilidade compartilhada, de modo que a sociedade como um todo, isto é, cidadãos, governos e o setor privado passem a ser os responsáveis pela gestão ambientalmente correta dos resíduos sólidos, desde a disposição correta dos resíduos à reincorporação e destinação final dos produtos. Busca-se, assim, identificar os problemas, apresentar alternativas de gestão e gerenciamento, indicar metas a serem alcançadas, programas e ações para mudanças positivas ao cenário atual.



De acordo com a Lei nº 12.305/2010, especificamente no art. 15, a União elaborará, sob a coordenação do Ministério do Meio Ambiente, o Plano Nacional de Resíduos Sólidos, com vigência por prazo indeterminado e horizonte de 20 (vinte) anos, a ser atualizado a cada 4 (quatro) anos. Neste sentido, órgãos licenciadores passaram a exigir o Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos, como instrumento necessário para emissão de alvarás e licenças. O plano deverá conter todas as informações do gerenciamento de resíduos. Caso contrário, pode levar a sanções, dentre outras, como multas, suspensão e até o cancelamento de registro, licença ou autorização.

Neste mesmo sentido, tem-se a elaboração do Plano Estadual de Resíduos Sólidos, como condição para os Estados acessarem recursos da União, ou por ela controlados, bem como benefícios de incentivos e financiamentos. Da mesma sorte, tem-se a criação do Plano Municipal de Gestão Integrada de Resíduos Sólidos como condição para o Distrito Federal e os municípios acessarem recursos da União destinados a empreendimentos e serviços relacionados à limpeza urbana e ao manejo de resíduos sólidos, bem como para incentivos e financiamentos.

O Plano é obrigatório para atividades da construção civil, industrial, agrossilvopastoril, transporte, serviços de saúde, serviços públicos de saneamento básico, atividades geradoras de resíduos perigosos e atividades geradoras de grandes volumes.



Ocorre que, em determinados casos, poderá haver a exigência por meio de legislações municipais ou estaduais. Abrange, por conseguinte, estratégias de coleta seletiva, recuperação e reciclagem, tratamento e destinação final dos resíduos sólidos, gestão de resíduos de construção civil, estabelecimentos comerciais e de prestação de serviços que gerem resíduos perigosos, industriais e de mineração, serviços de transporte, serviços de saúde, agrossilvopastoris e outros resíduos, a depender de suas peculiaridades.

Infere-se, dentro deste cenário, que fornecedores que desejem se inserir ou se manter no mercado deverão respeitar as responsabilidades ambientais e desenvolver práticas sustentáveis. Para tanto, um passo importante é comunicar-se e agir em conjunto com seus colaboradores, parceiros e clientes, a fim de buscar melhorias para a relação entre o mercado de consumo e o meio ambiente.

Destacam-se, por conseguinte, as certificações de sustentabilidade, por meio de eco-selos ou selos verdes, a fim de atestar o compromisso da empresa com o seu impacto sobre o meio ambiente, por exemplo, com energia, água, papéis, embalagens, armazenamento, transporte, descarte e reciclagem.

Por fim, conclui-se que a participação dos consumidores, desde a construção do Plano de Resíduos Sólidos até o monitoramento das ações, possibilita uma gestão participativa, bem como cria no cidadão um senso de responsabilidade e dever em conjunto com os setores públicos e os fornecedores; buscando-se, assim, o sucesso na destinação ambientalmente adequada dos resíduos sólidos.





SE LIGA!

A “Logística Reversa” consiste no princípio da responsabilidade compartilhada, no que diz respeito ao ciclo de vida dos produtos. Por meio da união entre consumidores e fornecedores, possibilita-se a coleta e a reconstituição de resíduos sólidos para reaproveitamento em seu ciclo ou em outros ciclos produtivos, por meio da reciclagem, ou outra destinação final respeitando-se o meio-ambiente e garantindo a diminuição do uso de recursos naturais.

A intenção é diminuir a poluição e o desperdício de materiais. Neste viés, destacam-se medidas de logística reversa em: embalagens de defensivos agrícolas, embalagens de óleos lubrificantes, pneus usados, lâmpadas fluorescentes de vapor de sódio e mercúrio, embalagens em geral, medicamentos vencidos ou em desuso, eletroeletrônicos e componentes, baterias de chumbo-ácido, embalagens de aço.

A conscientização e a contribuição dos consumidores e a promoção de políticas e estratégias por parte dos fornecedores incentivarão os consumidores a levarem os produtos aos pontos de coleta, localizados dentro de lojas ou em pontos estratégicos, viabilizando-se o descarte ambientalmente correto.



SE LIGA!

Dentre os programas e ações de resíduos sólidos fomentados pelo Plano Nacional de Resíduos Sólidos, destacam-se: o “Programa Temático Resíduos Sólidos”, que objetiva o aumento da reciclagem, o manejo de resíduos sólidos no Brasil e a inclusão socioeconômica de catadores de materiais recicláveis.



SE LIGA!

“Programa Temático Saneamento Básico”: este programa impacta diretamente em metas como a desativação de lixões, métodos de tratamento e disposição final de resíduos urbanos, especialmente, com soluções intermunicipais, recuperação ambiental de áreas degradadas por lixões, bem como promover a cultura da coleta seletiva. Outro objetivo é melhorar a qualidade dos serviços de saneamento, por meio de implantação, ampliação e melhorias estruturantes nos sistemas de abastecimento de água, esgotamento sanitário, drenagem e manejo de águas pluviais e resíduos sólidos urbanos.

LGPD – LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018), que foi publicada em 2018 e entrou em vigor no segundo semestre de 2020, disciplina o tratamento de dados por pessoas físicas ou jurídicas, do âmbito público ou privado, e prevê a criação de uma agência reguladora de tal atividade, a Agência Nacional de Proteção de Dados (ANPD). Sendo assim, todas as empresas que realizam o manuseio de dados pessoais estão sujeitas à incidência da lei e das respectivas penalidades, bem como à fiscalização por parte da agência reguladora, que passa a exercer suas funções ainda em 2021.



>> DADOS PROTEGIDOS:



Dados pessoais: A LGPD busca garantir a qualquer pessoa no Brasil o direito sobre seus dados pessoais (aqueles que podem identificar alguém), como o nome completo, números de documentos (RG, CPF, CNH, entre outros), endereço, data e local de nascimento, gênero, número de telefone, dados de localização.

Dados pessoais sensíveis: A lei também define o que considera dados pessoais sensíveis. Eles precisam de uma camada a mais de proteção por envolver informações como origem racial ou étnica, orientação sexual, biometria, dados genéticos e informações de saúde, religião, opiniões políticas, entre outros. Estes podem ser usados para fins de discriminação, por isso, contam com tratamento especial pela lei.

>> CONSENTIMENTO:

Os seus dados pertencem a você. Uma das regras previstas na lei é que o consentimento deve ser dado em vários casos (salvo exceções) antes que órgãos públicos e empresas possam utilizá-los. Você autoriza ou não o uso deles. Nesse processo, as organizações devem informar de modo claro o que será feito com os seus dados, se eles serão compartilhados com terceiros e para quem eles estão sendo exigidos.



>> FINALIDADE:

A lei deixa claro que qualquer tratamento de dados deve ser feito de acordo com uma finalidade específica e única. Qualquer órgão ou empresa que colha dados pessoais de uma pessoa no Brasil tem que deixar claro para quem aqueles dados serão utilizados. O uso não poderá extrapolar aquele fim especificado.



>> TRANSPARÊNCIA:

O princípio da transparência entre as pessoas no Brasil e empresa ou órgão público é assegurado pela lei. Com base nos tópicos acima, já ficou claro como as organizações devem proceder e as regras para que a gente se torne cada vez mais ciente sobre direitos de privacidade.



>> OPOSIÇÃO:

Outro direito básico que a LGPD garante é o de não ceder dados pessoais (salvo exceções previstas na íntegra da lei).

Veja um exemplo para este caso:

Uma loja virtual que peça uma foto na hora do cadastro para uma compra, por exemplo, pode ser questionada. O consumidor não é obrigado a ceder o dado.

>> SEGURANÇA:



O princípio da segurança dentro da LGPD também é um ponto muito importante, tanto no aspecto jurídico quanto técnico. As empresas deverão comprovar que estão usando técnicas para prevenir o vazamento de dados — a criptografia pode ser um exemplo.

>> ANONIMIZAÇÃO:

Um ponto muito importante da LGPD estabelece regras para uso de dados sensíveis. Caso esse tipo de dado precise ser usado, o responsável pela coleta deve garantir o processo de anonimização.



>> EXCLUSÃO:



Um direito extremamente importante assegurado pela lei é a possibilidade de exclusão de suas informações de um banco de dados. Mesmo que a pessoa tenha concordado em cedê-las, ela pode voltar atrás.

>> PORTABILIDADE:

Assim como você pode levar o número de telefone de uma operadora para outra, os seus dados também podem ser transferidos de uma empresa para outra, seguindo as regras da LGPD. Ao invés de preencher um novo cadastro em uma empresa concorrente fornecedora de algum serviço, o dono dos dados pode simplesmente pedir para que sejam transferidos — e a empresa deve sim colaborar.



IMPORTANTE

Além de mudar a maneira como instituições privadas coletam, armazenam e disponibilizam informações de usuários, a LGPD é destinada às instituições públicas — portanto, deve ser seguida por União, estados, Distrito Federal e municípios.

Logo após a publicação da LGPD, o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) editou a Recomendação 73/2020, que orientou os órgãos do Poder Judiciário a adotarem medidas para a adequação dos tribunais às disposições da legislação de proteção de dados.

LGPD - A QUEM SE APLICA?



A LGPD se aplica a qualquer pessoa física, empresa, entidade privada ou pública e a órgão público que realize coleta e tratamento de informações, ou seja, que tenha alguma atividade em que utilize dados pessoais seja por meio digital (on-line) ou físico (presencial).



A LGPD não se aplica ao tratamento de dados realizados para fins exclusivamente particulares e não econômicos, jornalísticos, artísticos, acadêmicos, de segurança pública, de defesa nacional, de segurança de Estado, de investigação ou repressão de infrações penais, entre outros.

>> COMO MINHA EMPRESA PODE SE ADEQUAR A ESTA NOVA LEI?

Como se trata de um assunto muito sério e de alta complexidade, o ideal é seguir uma série de passos para cumprir todas as exigências:

VEJA

Antes de sair pela empresa fazendo mudanças, informe-se sobre todos os aspectos da nova lei;

Envolva seus colaboradores: é preciso que todos saibam quais são as regras da nova LGPD para que ela faça parte da cultura da empresa, principalmente para quem trabalha com os dados;

Faça um levantamento de todos os dados coletados pela empresa, físicos e digitais: onde estão, quem tem acesso, como foram coletados e para que estão sendo utilizados;

Defina quem será seu Diretor de Proteção de Dados (DPO). Ele será o colaborador responsável pela proteção dos dados e será o contato da sua empresa com a Agência Nacional de Proteção de Dados (ANPD), que vai fiscalizar o cumprimento da lei;

Evite o vazamento de informações: cuide para que seus sistemas estejam bem protegidos dos ataques de hackers.

>> O QUE ACONTECE SE MINHA EMPRESA NÃO CONSEGUIR SE ADEQUAR?

Empresas que não cumprirem a LGPD estão sujeitas a várias penalidades administrativas, entre elas uma que mexe diretamente no bolso: o pagamento de multa que pode chegar a até R\$ 50 milhões.

>> COMO GARANTIR QUE MINHA EMPRESA IRÁ SE ADEQUAR DE FORMA SEGURA E EFICAZ?

Para evitar problemas com a lei e garantir o cumprimento da LGPD, o ideal é contratar uma empresa especializada nesta tarefa.



LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990

Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA, faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte lei:

TÍTULO I

DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º O presente código estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social, nos termos dos arts. 5º, inciso XXXII, 170, inciso V, da Constituição Federal e art. 48 de suas Disposições Transitórias.

Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

CONSUMIDOR: É qualquer pessoa física ou jurídica que adquire um produto ou que contrate um serviço, para satisfazer suas necessidades pessoais ou familiares, como destinatário final.

Também são considerados consumidores as vítimas de acidentes causados por produtos defeituosos, mesmo que não os tenham adquirido (art. 17, CDC), bem ainda as pessoas expostas às práticas abusivas previstas no Código do Consumidor, como, por exemplo, publicidade enganosa ou abusiva (art. 29, CDC).

Realizamos inúmeros atos de consumo diariamente, desde a compra de uma balinha até o serviço de um amolador de tesouras, por exemplo.

Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

§ 1º Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.

§ 2º Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.

FORNECEDOR: São pessoas, empresas públicas ou particulares, nacionais ou estrangeiras que oferecem produtos ou serviços para os consumidores.

Estas pessoas ou empresas produzem, montam, criam, transformam, importam, exportam, distribuem ou vendem produtos ou serviços para os consumidores.

CAPÍTULO II - DA POLÍTICA NACIONAL DE RELAÇÕES DE CONSUMO

Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios: (Redação dada pela Lei nº 9.008, de 21.3.1995)

- I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;
- II - ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor:
 - a) por iniciativa direta;

b) por incentivos à criação e desenvolvimento de associações representativas;
c) pela presença do Estado no mercado de consumo;
d) pela garantia dos produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho.

III - harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170, da Constituição Federal), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores;

IV - educação e informação de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo;

V - incentivo à criação pelos fornecedores de meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços, assim como de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo;

VI - coibição e repressão eficientes de todos os abusos praticados no mercado de consumo, inclusive a concorrência desleal e utilização indevida de inventos e criações industriais das marcas e nomes comerciais e signos distintivos, que possam causar prejuízos aos consumidores;

VII - racionalização e melhoria dos serviços públicos;

VIII - estudo constante das modificações do mercado de consumo.

IX - fomento de ações direcionadas à educação financeira e ambiental dos consumidores; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

X - prevenção e tratamento do superendividamento como forma de evitar a exclusão social do consumidor. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

Art. 5º Para a execução da Política Nacional das Relações de Consumo, contará o poder público com os seguintes instrumentos, entre outros:

I - manutenção de assistência jurídica, integral e gratuita para o consumidor carente;

II - instituição de Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor, no âmbito do Ministério Público;

CAO – CONSUMIDOR

A proteção dos interesses difusos e coletivos do consumidor destaca-se como uma das principais áreas de atuação do Ministério Público na sociedade moderna, cabendo aos Promotores de Justiça a propositura de medidas, de natureza civil e criminal, destinadas a manter equilíbrio nas relações de consumo.

A atuação do Centro de Apoio Operacional do Consumidor tem como base orientar, auxiliar e facilitar a atuação dos Promotores de Justiça do Consumidor no Estado através da realização de estudos, pesquisas, pareceres, além da coleta de informações sobre acontecimentos relevantes relacionados à defesa do consumidor, subsídios doutrinários, legislativos, jurisprudenciais, processuais, bem como sobre a atuação dos MP's na proteção ao consumidor em todo o país.

| Daniela Haun de Araújo Serafim
Coordenadora da área do Meio ambiente e Consumidor
Promotora de Justiça

<http://www.mpggo.mp.br/portal/pagina/consumidor-cao>

III - criação de delegacias de polícia especializadas no atendimento de consumidores vítimas de infrações penais de consumo;

Delegacia Estadual de Repressão a Crimes Contra o Consumidor – DECON

Delegado: Webert Leonardo Lopes da Silva Santos

Av. Independência, nº 2.716 ,Qd-E. Lt- 07 – St. Leste Vila Nova (1º Andar) – CEP:74645-010 – Goiânia-GO

Fones: (62) 3201-1527 / 1528 / 1529 / 1531 / 1533 / Fax: (62) 3201-1532

E-mail: decon-goiania@policiacivil.go.gov.br

IV - criação de Juizados Especiais de Pequenas Causas e Varas Especializadas para a solução de litígios de consumo;

V - concessão de estímulos à criação e desenvolvimento das Associações de Defesa do Consumidor.

VI - instituição de mecanismos de prevenção e tratamento extrajudicial e judicial do superendividamento e de proteção do consumidor pessoa natural; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

O Procon Goiás criou em sua estrutura administrativa o Núcleo de Apoio e Atendimento aos Superendividados (NAS), com o objetivo de auxiliar os consumidores superendividados, para orientar e promover a renegociação de dívidas com os seus credores.

VII - instituição de núcleos de conciliação e mediação de conflitos oriundos de superendividamento. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

Por intermédio do Núcleo de Apoio e Atendimento aos Superendividados – NAS, auxiliamos o consumidor em sua renegociação de dívidas com os seus credores, garantindo a conciliação e a mediação de conflitos oriundos do superendividamento, com preservação do mínimo existencial, por meio da revisão e repactuação da dívida, entre outras medidas de proteção do consumidor pessoa natural.

§ 1º (Vetado).

§ 2º (Vetado).

CAPÍTULO III - DOS DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

O artigo apresenta os direitos básicos e fundamentais do consumidor, estabelecendo normas de proteção e defesa ao consumidor para que o consumidor conviva no mercado com dignidade.

I - a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;

Essa proteção objetiva assegurar ao consumidor que este seja protegido contra produtos que possam ser perigosos a sua vida, saúde e segurança.

II - a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações;

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; (Redação dada pela Lei nº 12.741, de 2012) Vigência

IV - 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;

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

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

VII - 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;

VIII - 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;

IX - (Vetado);

X - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

XI - a garantia de práticas de crédito responsável, de educação financeira e de prevenção e tratamento de situações de superendividamento, preservado o mínimo existencial, nos termos da regulamentação, por meio da revisão e da repactuação da dívida, entre outras medidas; (Incluído pela

Lei nº 14.181, de 2021)

XII - a preservação do mínimo existencial, nos termos da regulamentação, na repactuação de dívidas e na concessão de crédito; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

XIII - a informação acerca dos preços dos produtos por unidade de medida, tal como por quilo, por litro, por metro ou por outra unidade, conforme o caso. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

Parágrafo único. A informação de que trata o inciso III do caput deste artigo deve ser acessível à pessoa com deficiência, observado o disposto em regulamento. (Incluído pela Lei nº 13.146, de 2015) (Vigência)

Art. 7º Os direitos previstos neste código não excluem outros decorrentes de tratados ou convenções internacionais de que o Brasil seja signatário, da legislação interna ordinária, de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes, bem como dos que derivem dos princípios gerais do direito, analogia, costumes e equidade.

Parágrafo único. Tendo mais de um autor a ofensa, todos responderão solidariamente pela reparação dos danos previstos nas normas de consumo.

CAPÍTULO IV - DA QUALIDADE DE PRODUTOS E SERVIÇOS, DA PREVENÇÃO E DA REPARAÇÃO DOS DANOS

| SEÇÃO I - Da Proteção à Saúde e Segurança

Art. 8º Os produtos e serviços colocados no mercado de consumo não acarretarão riscos à saúde ou segurança dos consumidores, exceto os considerados normais e previsíveis em decorrência de sua natureza e fruição, obrigando-se os fornecedores, em qualquer hipótese, a dar as informações necessárias e adequadas a seu respeito.

§ 1º Em se tratando de produto industrial, ao fabricante cabe prestar as informações a que se refere este artigo, através de impressos apropriados que devam acompanhar o produto. (Redação dada pela Lei nº 13.486, de 2017)

§ 2º O fornecedor deverá higienizar os equipamentos e utensílios utilizados no fornecimento de produtos ou serviços, ou colocados à disposição do consumidor, e informar, de maneira ostensiva e adequada, quando for o caso, sobre o risco de contaminação. (Incluído pela Lei nº 13.486, de 2017)

Art. 9º O fornecedor de produtos e serviços potencialmente nocivos ou perigosos à saúde ou segurança deverá informar, de maneira ostensiva e adequada, a respeito da sua nocividade ou periculosidade, sem prejuízo da adoção de outras medidas cabíveis em cada caso concreto.

O legislador teve precauções no sentido de assegurar, novamente, a defesa da proteção da vida, saúde e segurança do consumidor.

Art. 10. O fornecedor não poderá colocar no mercado de consumo produto ou serviço que sabe ou deveria saber apresentar alto grau de nocividade ou periculosidade à saúde ou segurança.

§ 1º O fornecedor de produtos e serviços que, posteriormente à sua introdução no mercado de consumo, tiver conhecimento da periculosidade que apresentem, deverá comunicar o fato imediatamente às autoridades competentes e aos consumidores, mediante anúncios publicitários.

§ 2º Os anúncios publicitários a que se refere o parágrafo anterior serão veiculados na imprensa, rádio e televisão, às expensas do fornecedor do produto ou serviço.

§ 3º Sempre que tiverem conhecimento de periculosidade de produtos ou serviços à saúde ou segurança dos consumidores, a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios deverão informá-los a respeito.

Art. 11. (Vetado).

| SEÇÃO II - Da Responsabilidade pelo Fato do Produto e do Serviço

Art. 12. O fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador respondem, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos.

§ 1º O produto é defeituoso quando não oferece a segurança que dele legitimamente se espera,

levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

- I - sua apresentação;
- II - o uso e os riscos que razoavelmente dele se esperam;
- III - a época em que foi colocado em circulação.

§ 2º O produto não é considerado defeituoso pelo fato de outro de melhor qualidade ter sido colocado no mercado.

§ 3º O fabricante, o construtor, o produtor ou importador só não será responsabilizado quando provar:

- I - que não colocou o produto no mercado;
- II - que, embora haja colocado o produto no mercado, o defeito inexiste;
- III - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Art. 13. O comerciante é igualmente responsável, nos termos do artigo anterior, quando:

- I - o fabricante, o construtor, o produtor ou o importador não puderem ser identificados;
- II - o produto for fornecido sem identificação clara do seu fabricante, produtor, construtor ou importador;
- III - não conservar adequadamente os produtos perecíveis.

Parágrafo único. Aquele que efetivar o pagamento ao prejudicado poderá exercer o direito de regresso contra os demais responsáveis, segundo sua participação na causação do evento danoso.

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

- I - o modo de seu fornecimento;
- II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;
- III - a época em que foi fornecido.

§ 2º O serviço não é considerado defeituoso pela adoção de novas técnicas.

§ 3º O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

- I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;
- II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

§ 4º A responsabilidade pessoal dos profissionais liberais será apurada mediante a verificação de culpa.

Art. 15. (Vetado).

Art. 16. (Vetado).

Art. 17. Para os efeitos desta Seção, equiparam-se aos consumidores todas as vítimas do evento.

| SEÇÃO III - Da Responsabilidade por Vício do Produto e do Serviço

Art. 18. Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com a indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas.

§ 1º Não sendo o vício sanado no prazo máximo de trinta dias, pode o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

I - a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso;

II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;

III - o abatimento proporcional do preço.

O fornecedor/fabricante tem o prazo máximo de 30 (trinta) dias para sanar o vício/defeito. Não sendo cumprido esse prazo, o consumidor pode, alternativamente, escolher um dos itens supracitados para que o fornecedor assim o cumpra.

§ 2º Poderão as partes convencionar a redução ou ampliação do prazo previsto no parágrafo anterior, não podendo ser inferior a sete nem superior a cento e oitenta dias. Nos contratos de adesão, a cláusula de prazo deverá ser convencionada em separado, por meio de manifestação expressa do consumidor.

§ 3º O consumidor poderá fazer uso imediato das alternativas do § 1º deste artigo sempre que, em razão da extensão do vício, a substituição das partes viciadas puder comprometer a qualidade ou características do produto, diminuir-lhe o valor ou se tratar de produto essencial.

§ 4º Tendo o consumidor optado pela alternativa do inciso I do § 1º deste artigo, e não sendo possível a substituição do bem, poderá haver substituição por outro de espécie, marca ou modelo diversos, mediante complementação ou restituição de eventual diferença de preço, sem prejuízo do disposto nos incisos II e III do § 1º deste artigo.

§ 5º No caso de fornecimento de produtos in natura, será responsável perante o consumidor o fornecedor imediato, exceto quando identificado claramente seu produtor.

§ 6º São impróprios ao uso e consumo:

- I - os produtos cujos prazos de validade estejam vencidos;
- II - os produtos deteriorados, alterados, adulterados, avariados, falsificados, corrompidos, fraudados, nocivos à vida ou à saúde, perigosos ou, ainda, aqueles em desacordo com as normas regulamentares de fabricação, distribuição ou apresentação;
- III - os produtos que, por qualquer motivo, se revelem inadequados ao fim a que se destinam.

Ao verificar que um alimento que comprou está estragado ou com a validade vencida, exija a troca do produto ou seu dinheiro de volta.

O alimento estragado/vencido não deve ser consumido e pode ser identificado por possuir algumas alterações em seu gosto, cheiro e cores diferentes do normal, podendo conter impurezas e ser prejudicial à saúde.

É crime contra as relações de consumo vender ou expor à venda produto impróprio para o consumo (Lei nº 8.137/90, art. 7º, IX).

Art. 19. Os fornecedores respondem solidariamente pelos vícios de quantidade do produto sempre que, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, seu conteúdo líquido for inferior às indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou de mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

I - o abatimento proporcional do preço;

II - complementação do peso ou medida;

III - a substituição do produto por outro da mesma espécie, marca ou modelo, sem os aludidos vícios;

IV - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos.

§ 1º Aplica-se a este artigo o disposto no § 4º do artigo anterior.

§ 2º O fornecedor imediato será responsável quando fizer a pesagem ou a medição e o instrumento utilizado não estiver aferido segundo os padrões oficiais.

Art. 20. O fornecedor de serviços responde pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

I - a reexecução dos serviços, sem custo adicional e quando cabível;

II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;

III - o abatimento proporcional do preço.

§ 1º A reexecução dos serviços poderá ser confiada a terceiros devidamente capacitados, por conta e risco do fornecedor.

§ 2º São impróprios os serviços que se mostrem inadequados para os fins que razoavelmente deles se esperam, bem como aqueles que não atendam as normas regulamentares de prestabilidade.

Art. 21. No fornecimento de serviços que tenham por objetivo a reparação de qualquer produto considerar-se-á implícita a obrigação do fornecedor de empregar componentes de reposição originais adequados e novos, ou que mantenham as especificações técnicas do fabricante, salvo, quanto a estes últimos, autorização em contrário do consumidor.

Art. 22. Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.

Parágrafo único. Nos casos de descumprimento, total ou parcial, das obrigações referidas neste artigo, serão as pessoas jurídicas compelidas a cumpri-las e a reparar os danos causados, na forma prevista neste código.

Art. 23. A ignorância do fornecedor sobre os vícios de qualidade por inadequação dos produtos e serviços não o exime de responsabilidade.

Art. 24. A garantia legal de adequação do produto ou serviço independe de termo expreso, vedada a exoneração contratual do fornecedor.

Art. 25. É vedada a estipulação contratual de cláusula que impossibilite, exonere ou atenua a obrigação de indenizar prevista nesta e nas seções anteriores.

§ 1º Havendo mais de um responsável pela causação do dano, todos responderão solidariamente pela reparação prevista nesta e nas seções anteriores.

§ 2º Sendo o dano causado por componente ou peça incorporada ao produto ou serviço, são responsáveis solidários seu fabricante, construtor ou importador e o que realizou a incorporação.

| SEÇÃO IV - Da Decadência e da Prescrição

Art. 26. O direito de reclamar pelos vícios aparentes ou de fácil constatação caduca em:

I - trinta dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos não duráveis;

II - noventa dias, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos duráveis.

§ 1º Inicia-se a contagem do prazo decadencial a partir da entrega efetiva do produto ou do término da execução dos serviços.

O art. 26 instituiu a garantia legal, que é independente de previsão em contrato, sendo de 30 dias para reclamar de problemas com o produto se ele não for durável (um alimento, por exemplo), ou 90 dias se for durável (uma máquina de lavar, por exemplo).

O prazo inicia sua contagem a partir do recebimento do produto.

No caso de um vício oculto - aquele defeito que só se mostra depois de um certo tempo de uso do produto -, o prazo da garantia legal começa a contar a partir do momento em que esse defeito é constatado.

§ 2º Obstat a decadência:

I - a reclamação comprovadamente formulada pelo consumidor perante o fornecedor de produtos e serviços até a resposta negativa correspondente, que deve ser transmitida de forma inequívoca;

II - (Vetado).

III - a instauração de inquérito civil, até seu encerramento.

§ 3º Tratando-se de vício oculto, o prazo decadencial inicia-se no momento em que ficar evidenciado o defeito.

Art. 27. Prescreve em cinco anos a pretensão à reparação pelos danos causados por fato do produto ou do serviço prevista na Seção II deste Capítulo, iniciando-se a contagem do prazo a partir do conhecimento do dano e de sua autoria.

Este é o prazo que o consumidor tem para pleitear judicialmente uma reparação pelos danos causados por fato do produto ou do serviço.

Parágrafo único. (Vetado).

| SEÇÃO V - Da Desconsideração da Personalidade Jurídica

Art. 28. O juiz poderá desconsiderar a personalidade jurídica da sociedade quando, em detrimento do consumidor, houver abuso de direito, excesso de poder, infração da lei, fato ou ato ilícito ou violação dos estatutos ou contrato social. A desconsideração também será efetivada quando houver falência, estado de insolvência, encerramento ou inatividade da pessoa jurídica provocados por má administração.

A desconsideração da personalidade jurídica é medida extrema e cirúrgica, que visa coibir a fraude ou o abuso de direito e permitir que o credor alcance os bens particulares dos sócios e administradores.

§ 1º (Vetado).

§ 2º As sociedades integrantes dos grupos societários e as sociedades controladas, são subsidiariamente responsáveis pelas obrigações decorrentes deste código.

§ 3º As sociedades consorciadas são solidariamente responsáveis pelas obrigações decorrentes deste código.

§ 4º As sociedades coligadas só responderão por culpa.

§ 5º Também poderá ser desconsiderada a pessoa jurídica sempre que sua personalidade for, de alguma forma, obstáculo ao ressarcimento de prejuízos causados aos consumidores.

CAPÍTULO V - DAS PRÁTICAS COMERCIAIS

| SEÇÃO I - Das Disposições Gerais

Art. 29. Para os fins deste Capítulo e do seguinte, equiparam-se aos consumidores todas as pessoas determináveis ou não, expostas às práticas nele previstas.

| SEÇÃO II - Da Oferta

Art. 30. Toda informação ou publicidade, suficientemente precisa, veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação com relação a produtos e serviços oferecidos ou apresentados, obriga o fornecedor que a fizer veicular ou dela se utilizar e integra o contrato que vier a ser celebrado.

Art. 31. A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores.

Parágrafo único. As informações de que trata este artigo, nos produtos refrigerados oferecidos ao consumidor, serão gravadas de forma indelével. (Incluído pela Lei nº 11.989, de 2009)

Art. 32. Os fabricantes e importadores deverão assegurar a oferta de componentes e peças de reposição enquanto não cessar a fabricação ou importação do produto.

Parágrafo único. Cessadas a produção ou importação, a oferta deverá ser mantida por período razoável de tempo, na forma da lei.

Art. 33. Em caso de oferta ou venda por telefone ou reembolso postal, deve constar o nome do fabricante e endereço na embalagem, publicidade e em todos os impressos utilizados na transação comercial.

Parágrafo único. É proibida a publicidade de bens e serviços por telefone, quando a chamada for onerosa ao consumidor que a origina. (Incluído pela Lei nº 11.800, de 2008).

Art. 34. O fornecedor do produto ou serviço é solidariamente responsável pelos atos de seus prepostos ou representantes autônomos.

Art. 35. Se o fornecedor de produtos ou serviços recusar cumprimento à oferta, apresentação ou publicidade, o consumidor poderá, alternativamente e à sua livre escolha:

I - exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade;

II - aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente;

III - rescindir o contrato, com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e a perdas e danos.

Em caso de recusa no cumprimento da oferta anunciada, o fornecedor é obrigado a cumprir um dos itens supracitados de acordo com a escolha do consumidor. Ex. Se anunciar um produto com desconto de 20%, o fornecedor é obrigado a cumprir com a oferta, se assim o consumidor exigir.

| SEÇÃO III - Da Publicidade

Art. 36. A publicidade deve ser veiculada de tal forma que o consumidor, fácil e imediatamente, a identifique como tal.

Atenção - Influenciadores digitais devem avisar quando um conteúdo que publicar/divulgar for realizado mediante algum tipo de remuneração.

Parágrafo único. O fornecedor, na publicidade de seus produtos ou serviços, manterá, em seu poder, para informação dos legítimos interessados, os dados fáticos, técnicos e científicos que dão sustentação à mensagem.

Art. 37. É proibida toda publicidade enganosa ou abusiva.

§ 1º É enganosa qualquer modalidade de informação ou comunicação de caráter publicitário, inteira ou parcialmente falsa, ou, por qualquer outro modo, mesmo por omissão, capaz de induzir em erro o consumidor a respeito da natureza, características, qualidade, quantidade, propriedades, origem, preço e quaisquer outros dados sobre produtos e serviços.

§ 2º É abusiva, dentre outras a publicidade discriminatória de qualquer natureza, a que incite à violência, explore o medo ou a superstição, se aproveite da deficiência de julgamento e experiência da criança, despreze valores ambientais, ou que seja capaz de induzir o consumidor a se comportar de forma prejudicial ou perigosa à sua saúde ou segurança.

§ 3º Para os efeitos deste código, a publicidade é enganosa por omissão quando deixar de informar sobre dado essencial do produto ou serviço.

§ 4º (Vetado).

Art. 38. O ônus da prova da veracidade e correção da informação ou comunicação publicitária cabe a quem as patrocina.

| SEÇÃO IV - Das Práticas Abusivas

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: (Redação dada pela Lei nº 8.884, de 11.6.1994)

I - condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos;

II - recusar atendimento às demandas dos consumidores, na exata medida de suas disponibilidades de estoque, e, ainda, de conformidade com os usos e costumes;

III - enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço;

IV - prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços;

V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

VI - executar serviços sem a prévia elaboração de orçamento e autorização expressa do consumidor, ressalvadas as decorrentes de práticas anteriores entre as partes;

VII - repassar informação depreciativa, referente a ato praticado pelo consumidor no exercício

de seus direitos;

VIII - colocar, no mercado de consumo, qualquer produto ou serviço em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes ou, se normas específicas não existirem, pela Associação Brasileira de Normas Técnicas ou outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Conmetro);

IX - recusar a venda de bens ou a prestação de serviços, diretamente a quem se disponha a adquiri-los mediante pronto pagamento, ressalvados os casos de intermediação regulados em leis especiais; (Redação dada pela Lei nº 8.884, de 11.6.1994)

X - elevar sem justa causa o preço de produtos ou serviços. (Incluído pela Lei nº 8.884, de 11.6.1994)

XI - Dispositivo incluído pela MPV nº 1.890-67, de 22.10.1999, transformado em inciso XIII, quando da conversão na Lei nº 9.870, de 23.11.1999

XII - deixar de estipular prazo para o cumprimento de sua obrigação ou deixar a fixação de seu termo inicial a seu exclusivo critério. (Incluído pela Lei nº 9.008, de 21.3.1995)

XIII - aplicar fórmula ou índice de reajuste diverso do legal ou contratualmente estabelecido. (Incluído pela Lei nº 9.870, de 23.11.1999)

XIV - permitir o ingresso em estabelecimentos comerciais ou de serviços de um número maior de consumidores que o fixado pela autoridade administrativa como máximo. (Incluído pela Lei nº 13.425, de 2017)

Parágrafo único. Os serviços prestados e os produtos remetidos ou entregues ao consumidor, na hipótese prevista no inciso III, equiparam-se às amostras grátis, inexistindo obrigação de pagamento.

Art. 40. O fornecedor de serviço será obrigado a entregar ao consumidor orçamento prévio discriminando o valor da mão-de-obra, dos materiais e equipamentos a serem empregados, as condições de pagamento, bem como as datas de início e término dos serviços.

O fornecedor de serviço deve apresentar orçamento prévio e discriminado, sendo vedada a cobrança para realização do respectivo orçamento.

Em alguns casos, é admitido que alguns prestadores de serviço cobrem pelo orçamento, sobretudo quando demande descolamento do fornecedor ou quando necessite de uma análise de maior complexidade, como por exemplo, com o desmonte do equipamento, o que torna razoável que se pague pelo trabalho realizado.

§ 1º Salvo estipulação em contrário, o valor orçado terá validade pelo prazo de dez dias, contado de seu recebimento pelo consumidor.

§ 2º Uma vez aprovado pelo consumidor, o orçamento obriga os contraentes e somente pode ser alterado mediante livre negociação das partes.

§ 3º O consumidor não responde por quaisquer ônus ou acréscimos decorrentes da contratação de serviços de terceiros não previstos no orçamento prévio.

Art. 41. No caso de fornecimento de produtos ou de serviços sujeitos ao regime de controle ou de tabelamento de preços, os fornecedores deverão respeitar os limites oficiais sob pena de não o fazendo, responderem pela restituição da quantia recebida em excesso, monetariamente atualizada, podendo o consumidor exigir à sua escolha, o desfazimento do negócio, sem prejuízo de outras sanções cabíveis.

| SEÇÃO V - Da Cobrança de Dívidas

Art. 42. Na cobrança de débitos, o consumidor inadimplente não será exposto a ridículo, nem será submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça.

É proibida a realização de cobranças abusivas em que ocorram ameaças, constrangimento físico ou moralmente para pagar o valor.

Parágrafo único. O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável.

Art. 42º-A Em todos os documentos de cobrança de débitos apresentados ao consumidor, deverão constar o nome, o endereço e o número de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas – CPF ou no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ do fornecedor do produto ou serviço correspondente. (Incluído pela Lei nº 12.039, de 2009)

| SEÇÃO VI - Dos Bancos de Dados e Cadastros de Consumidores

Art. 43. O consumidor, sem prejuízo do disposto no art. 86, terá acesso às informações existentes em cadastros, fichas, registros e dados pessoais e de consumo arquivados sobre ele, bem como sobre as suas respectivas fontes.

§ 1º Os cadastros e dados de consumidores devem ser objetivos, claros, verdadeiros e em linguagem de fácil compreensão, não podendo conter informações negativas referentes a período superior a cinco anos.

§ 2º A abertura de cadastro, ficha, registro e dados pessoais e de consumo deverá ser comunicada por escrito ao consumidor, quando não solicitada por ele.

§ 3º O consumidor, sempre que encontrar inexatidão nos seus dados e cadastros, poderá exigir sua imediata correção, devendo o arquivista, no prazo de cinco dias úteis, comunicar a alteração aos

eventuais destinatários das informações incorretas.

§ 4º Os bancos de dados e cadastros relativos a consumidores, os serviços de proteção ao crédito e congêneres são considerados entidades de caráter público.

§ 5º Consumada a prescrição relativa à cobrança de débitos do consumidor, não serão fornecidas, pelos respectivos Sistemas de Proteção ao Crédito, quaisquer informações que possam impedir ou dificultar novo acesso ao crédito junto aos fornecedores.

§ 6º Todas as informações de que trata o caput deste artigo devem ser disponibilizadas em formatos acessíveis, inclusive para a pessoa com deficiência, mediante solicitação do consumidor. (Incluído pela Lei nº 13.146, de 2015) (Vigência)

Art. 44. Os órgãos públicos de defesa do consumidor manterão cadastros atualizados de reclamações fundamentadas contra fornecedores de produtos e serviços, devendo divulgá-lo pública e anualmente. A divulgação indicará se a reclamação foi atendida ou não pelo fornecedor.

O Cadastro de Reclamações Fundamentadas é o cadastro formado pelas Reclamações finalizadas pelos Procons integrados ao Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec), no período de 12 meses. Ele representa ainda uma importante referência para órgãos de defesa do consumidor, imprensa, consumidores e para os próprios fornecedores.

A consolidação dos Cadastros publicados por estados e municípios de todas as regiões brasileiras é apresentada anualmente, concretizando o que determina o artigo 44 do Código de Defesa do Consumidor.

Os dados dos atendimentos estão disponíveis em <http://dados.gov.br/dataset/atendimentos-de-consumidores-nos-procons-sindec>

§ 1º É facultado o acesso às informações lá constantes para orientação e consulta por qualquer interessado.

§ 2º Aplicam-se a este artigo, no que couber, as mesmas regras enunciadas no artigo anterior e as do parágrafo único do art. 22 deste código.

Art. 45. (Vetado).

CAPÍTULO VI - DA PROTEÇÃO CONTRATUAL

| SEÇÃO I - Disposições Gerais

Art. 46. Os contratos que regulam as relações de consumo não obrigarão os consumidores, se não lhes for dada a oportunidade de tomar conhecimento prévio de seu conteúdo, ou se os respectivos instrumentos forem redigidos de modo a dificultar a compreensão de seu sentido e alcance.

Art. 47. As cláusulas contratuais serão interpretadas de maneira mais favorável ao consumidor.

Art. 48. As declarações de vontade constantes de escritos particulares, recibos e pré-contratos relativos às relações de consumo vinculam o fornecedor, ensejando inclusive execução específica, nos termos do art. 84 e parágrafos.

Art. 49. O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de 7 dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio.

O direito de arrependimento garante ao consumidor a possibilidade de devolver o produto que adquiriu sem a necessidade de qualquer justificativa para tanto, desde que a compra tenha sido realizada fora do estabelecimento comercial. Ex. compras em site, por telemarketing e revistas de venda.

Parágrafo único. Se o consumidor exercitar o direito de arrependimento previsto neste artigo, os valores eventualmente pagos, a qualquer título, durante o prazo de reflexão, serão devolvidos, de imediato, monetariamente atualizados.

Sendo acionado o Direito do Arrependimento, o Fornecedor deverá devolver todos os valores eventualmente pagos de forma imediata e monetariamente atualizados. Ex.: frete.

Art. 50. A garantia contratual é complementar à legal e será conferida mediante termo escrito.

A garantia contratual deve ser dada por escrito pelo próprio fornecedor (termo de garantia), e deve ser obrigatoriamente entregue ao consumidor no momento da compra.

Esta modalidade de garantia contratual é complementar à garantia legal e não é obrigatória. O fornecedor pode concedê-la ou não. Sendo assim, o consumidor deve questionar, no ato da compra, os termos da garantia e sua respectiva cobertura.

Parágrafo único. O termo de garantia ou equivalente deve ser padronizado e esclarecer, de maneira adequada em que consiste a mesma garantia, bem como a forma, o prazo e o lugar em que pode ser exercitada e os ônus a cargo do consumidor, devendo ser-lhe entregue, devidamente preenchido pelo fornecedor, no ato do fornecimento, acompanhado de manual de instrução, de instalação e uso do produto em linguagem didática, com ilustrações.

| SEÇÃO II - Das Cláusulas Abusivas

Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

I - impossibilitem, exonerem ou atenuem a responsabilidade do fornecedor por vícios de qualquer natureza dos produtos e serviços ou impliquem renúncia ou disposição de direitos. Nas relações de consumo entre o fornecedor e o consumidor pessoa jurídica, a indenização poderá ser limitada, em situações justificáveis;

II - subtraíam ao consumidor a opção de reembolso da quantia já paga, nos casos previstos neste código;

III - transfiram responsabilidades a terceiros;

IV - estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade;

V - (Vetado);

VI - estabeleçam inversão do ônus da prova em prejuízo do consumidor;

VII - determinem a utilização compulsória de arbitragem;

VIII - imponham representante para concluir ou realizar outro negócio jurídico pelo consumidor;

IX - deixem ao fornecedor a opção de concluir ou não o contrato, embora obrigando o consumidor;

X - permitam ao fornecedor, direta ou indiretamente, variação do preço de maneira unilateral;

XI - autorizem o fornecedor a cancelar o contrato unilateralmente, sem que igual direito seja conferido ao consumidor;

XII - obriguem o consumidor a ressarcir os custos de cobrança de sua obrigação, sem que igual direito lhe seja conferido contra o fornecedor;

XIII - autorizem o fornecedor a modificar unilateralmente o conteúdo ou a qualidade do contrato, após sua celebração;

XIV - infrinjam ou possibilitem a violação de normas ambientais;

XV - estejam em desacordo com o sistema de proteção ao consumidor;

XVI - possibilitem a renúncia do direito de indenização por benfeitorias necessárias.

XVII - condicionem ou limitem de qualquer forma o acesso aos órgãos do Poder Judiciário;

(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

XVIII - estabeleçam prazos de carência em caso de impontualidade das prestações mensais ou impeçam o restabelecimento integral dos direitos do consumidor e de seus meios de pagamento a partir da purgação da mora ou do acordo com os credores; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

XIX - (VETADO). (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 1º Presume-se exagerada, entre outros casos, a vantagem que:

I - ofende os princípios fundamentais do sistema jurídico a que pertence;

II - restringe direitos ou obrigações fundamentais inerentes à natureza do contrato, de tal modo a ameaçar seu objeto ou equilíbrio contratual;

III - se mostra excessivamente onerosa para o consumidor, considerando-se a natureza e conteúdo do contrato, o interesse das partes e outras circunstâncias peculiares ao caso.

§ 2º A nulidade de uma cláusula contratual abusiva não invalida o contrato, exceto quando de sua ausência, apesar dos esforços de integração, decorrer ônus excessivo a qualquer das partes.

§ 3º (Vetado).

§ 4º É facultado a qualquer consumidor ou entidade que o represente requerer ao Ministério Público que ajuíze a competente ação para ser declarada a nulidade de cláusula contratual que contrarie o disposto neste código ou de qualquer forma não assegure o justo equilíbrio entre direitos e obrigações das partes.

Art. 52. No fornecimento de produtos ou serviços que envolva outorga de crédito ou concessão de financiamento ao consumidor, o fornecedor deverá, entre outros requisitos, informá-lo prévia e adequadamente sobre:

I - preço do produto ou serviço em moeda corrente nacional;

II - montante dos juros de mora e da taxa efetiva anual de juros;

III - acréscimos legalmente previstos;

IV - número e periodicidade das prestações;

V - soma total a pagar, com e sem financiamento.

§ 1º As multas de mora decorrentes do inadimplemento de obrigações no seu termo não poderão ser superiores a dois por cento do valor da prestação. (Redação dada pela Lei nº 9.298, de 1º.8.1996)

§ 2º É assegurado ao consumidor a liquidação antecipada do débito, total ou parcialmente, mediante redução proporcional dos juros e demais acréscimos.

§ 3º (Vetado).

Art. 53. Nos contratos de compra e venda de móveis ou imóveis mediante pagamento em prestações, bem como nas alienações fiduciárias em garantia, consideram-se nulas de pleno direito as cláusulas que estabeleçam a perda total das prestações pagas em benefício do credor que, em razão do inadimplemento, pleitear a resolução do contrato e a retomada do produto alienado.

§ 1º (Vetado).

§ 2º Nos contratos do sistema de consórcio de produtos duráveis, a compensação ou a restituição das parcelas quitadas, na forma deste artigo, terá descontada, além da vantagem econômica auferida com a fruição, os prejuízos que o desistente ou inadimplente causar ao grupo.

§ 3º Os contratos de que trata o caput deste artigo serão expressos em moeda corrente nacional.

| SEÇÃO III - Dos Contratos de Adesão

Art. 54. Contrato de adesão é aquele cujas cláusulas tenham sido aprovadas pela autoridade competente ou estabelecidas unilateralmente pelo fornecedor de produtos ou serviços, sem que o consumidor possa discutir ou modificar substancialmente seu conteúdo.

Os contratos de adesão são os contratos escritos, preparados e impressos com anterioridade pelo fornecedor, sendo possível alterar somente os dados pessoais do comprador, do bem ou serviços e objeto do contrato.

Neste tipo de contrato não é permitido ao consumidor modificar substancialmente o conteúdo do contrato escrito. Esses tipos de contrato trazem, em sua maioria das vezes, vantagens as empresas, e prejuízos e perigos para os contratantes hipossuficientes ou consumidores.

§ 1º A inserção de cláusula no formulário não desfigura a natureza de adesão do contrato.

§ 2º Nos contratos de adesão admite-se cláusula resolutória, desde que a alternativa, cabendo a escolha ao consumidor, ressalvando-se o disposto no § 2º do artigo anterior.

§ 3º Os contratos de adesão escritos serão redigidos em termos claros e com caracteres ostensivos e legíveis, cujo tamanho da fonte não será inferior ao corpo doze, de modo a facilitar sua compreensão pelo consumidor. (Redação dada pela nº 11.785, de 2008)

§ 4º As cláusulas que implicarem limitação de direito do consumidor deverão ser redigidas com destaque, permitindo sua imediata e fácil compreensão.

§ 5º (Vetado)

CAPÍTULO VI-A - DA PREVENÇÃO E DO TRATAMENTO DO SUPERENDIVIDAMENTO

(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

Art. 54-A. Este Capítulo dispõe sobre a prevenção do superendividamento da pessoa natural, sobre o crédito responsável e sobre a educação financeira do consumidor. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 1º Entende-se por superendividamento a impossibilidade manifesta de o consumidor pessoa natural, de boa-fé, pagar a totalidade de suas dívidas de consumo, exigíveis e vincendas, sem comprometer seu mínimo existencial, nos termos da regulamentação. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 2º As dívidas referidas no § 1º deste artigo englobam quaisquer compromissos financeiros assumidos decorrentes de relação de consumo, inclusive operações de crédito, compras a prazo e serviços de prestação continuada. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 3º O disposto neste Capítulo não se aplica ao consumidor cujas dívidas tenham sido contraídas mediante fraude ou má-fé, sejam oriundas de contratos celebrados dolosamente com o propósito de não realizar o pagamento ou decorram da aquisição ou contratação de produtos e serviços de luxo de alto valor. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

Art. 54-B. No fornecimento de crédito e na venda a prazo, além das informações obrigatórias previstas no art. 52 deste Código e na legislação aplicável à matéria, o fornecedor ou o intermediário deverá informar o consumidor, prévia e adequadamente, no momento da oferta, sobre: (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

I - o custo efetivo total e a descrição dos elementos que o compõem; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

II - a taxa efetiva mensal de juros, bem como a taxa dos juros de mora e o total de encargos, de qualquer natureza, previstos para o atraso no pagamento; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

III - o montante das prestações e o prazo de validade da oferta, que deve ser, no mínimo, de 2 (dois) dias; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

IV - o nome e o endereço, inclusive o eletrônico, do fornecedor; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

V - o direito do consumidor à liquidação antecipada e não onerosa do débito, nos termos do § 2º de art. 52 deste Código e da regulamentação em vigor. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 1º As informações referidas no art. 52 deste Código e no caput deste artigo devem constar de forma clara e resumida do próprio contrato, da fatura ou de instrumento apartado, de fácil acesso ao consumidor. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 2º Para efeitos deste Código, o custo efetivo total da operação de crédito ao consumidor consistirá em taxa percentual anual e compreenderá todos os valores cobrados do consumidor, sem prejuízo do cálculo padronizado pela autoridade reguladora do sistema financeiro. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 3º Sem prejuízo do disposto no art. 37 deste Código, a oferta de crédito ao consumidor e a oferta de venda a prazo, ou a fatura mensal, conforme o caso, devem indicar, no mínimo, o custo efetivo total, o agente financiador e a soma total a pagar, com e sem financiamento. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

Art. 54-C. É vedado, expressa ou implicitamente, na oferta de crédito ao consumidor, publicitária ou não: (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

I - (VETADO); (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

II - indicar que a operação de crédito poderá ser concluída sem consulta a serviços de proteção ao crédito ou sem avaliação da situação financeira do consumidor; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

É proibido à instituição financeira ofertar crédito com publicidade informando que não faz consulta aos serviços de proteção ao crédito (SPC e/ou SERASA)

III - ocultar ou dificultar a compreensão sobre os ônus e os riscos da contratação do crédito ou da venda a prazo; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

IV - assediar ou pressionar o consumidor para contratar o fornecimento de produto, serviço ou crédito, principalmente se se tratar de consumidor idoso, analfabeto, doente ou em estado de vulnerabilidade agravada ou se a contratação envolver prêmio; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

V - condicionar o atendimento de pretensões do consumidor ou o início de tratativas à renúncia ou à desistência de demandas judiciais, ao pagamento de honorários advocatícios ou a depósitos judiciais. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

Parágrafo único. (VETADO). (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

Art. 54-D. Na oferta de crédito, previamente à contratação, o fornecedor ou o intermediário deverá, entre outras condutas: (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

I - informar e esclarecer adequadamente o consumidor, considerada sua idade, sobre a natureza e a modalidade do crédito oferecido, sobre todos os custos incidentes, observado o disposto nos arts. 52 e 54-B deste Código, e sobre as consequências genéricas e específicas do inadimplemento; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

II - avaliar, de forma responsável, as condições de crédito do consumidor, mediante análise das informações disponíveis em bancos de dados de proteção ao crédito, observado o disposto neste Código e na legislação sobre proteção de dados; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

III - informar a identidade do agente financiador e entregar ao consumidor, ao garante e a outros coobrigados cópia do contrato de crédito. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

Parágrafo único. O descumprimento de qualquer dos deveres previstos no caput deste artigo e nos arts. 52 e 54-C deste Código poderá acarretar judicialmente a redução dos juros, dos encargos ou de qualquer acréscimo ao principal e a dilação do prazo de pagamento previsto no contrato original, conforme a gravidade da conduta do fornecedor e as possibilidades financeiras do consumidor, sem prejuízo de outras sanções e de indenização por perdas e danos, patrimoniais e morais, ao consumidor. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

Art. 54-E. (VETADO). (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

Art. 54-F. São conexos, coligados ou interdependentes, entre outros, o contrato principal de fornecimento de produto ou serviço e os contratos acessórios de crédito que lhe garantam o financiamento quando o fornecedor de crédito: (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

I - recorrer aos serviços do fornecedor de produto ou serviço para a preparação ou a conclusão do contrato de crédito; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

II - oferecer o crédito no local da atividade empresarial do fornecedor de produto ou serviço financiado ou onde o contrato principal for celebrado. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 1º O exercício do direito de arrependimento nas hipóteses previstas neste Código, no contrato principal ou no contrato de crédito, implica a resolução de pleno direito do contrato que lhe seja conexo. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 2º Nos casos dos incisos I e II do caput deste artigo, se houver inexecução de qualquer das obrigações e deveres do fornecedor de produto ou serviço, o consumidor poderá requerer a rescisão do contrato não cumprido contra o fornecedor do crédito. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 3º O direito previsto no § 2º deste artigo caberá igualmente ao consumidor: (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

I - contra o portador de cheque pós-datado emitido para aquisição de produto ou serviço a prazo; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

II - contra o administrador ou o emitente de cartão de crédito ou similar quando o cartão de crédito ou similar e o produto ou serviço forem fornecidos pelo mesmo fornecedor ou por entidades pertencentes a um mesmo grupo econômico. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 4º A invalidade ou a ineficácia do contrato principal implicará, de pleno direito, a do contrato de crédito que lhe seja conexo, nos termos do caput deste artigo, ressalvado ao fornecedor do crédito o direito de obter do fornecedor do produto ou serviço a devolução dos valores entregues, inclusive relativamente a tributos. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

Art. 54-G. Sem prejuízo do disposto no art. 39 deste Código e na legislação aplicável à matéria, é vedado ao fornecedor de produto ou serviço que envolva crédito, entre outras condutas: (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

I - realizar ou proceder à cobrança ou ao débito em conta de qualquer quantia que houver sido contestada pelo consumidor em compra realizada com cartão de crédito ou similar, enquanto não for adequadamente solucionada a controvérsia, desde que o consumidor haja notificado a administradora do cartão com antecedência de pelo menos 10 (dez) dias contados da data de vencimento da fatura, vedada a manutenção do valor na fatura seguinte e assegurado ao consumidor o direito de deduzir do total da fatura o valor em disputa e efetuar o pagamento da parte não contestada, podendo o emissor lançar como crédito em confiança o valor idêntico ao da transação contestada que tenha sido cobrada, enquanto não encerrada a apuração da contestação; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

II - recusar ou não entregar ao consumidor, ao garante e aos outros coobrigados cópia da minuta do contrato principal de consumo ou do contrato de crédito, em papel ou outro suporte duradouro, disponível e acessível, e, após a conclusão, cópia do contrato; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

III - impedir ou dificultar, em caso de utilização fraudulenta do cartão de crédito ou similar, que o consumidor peça e obtenha, quando aplicável, a anulação ou o imediato bloqueio do pagamento, ou ainda a restituição dos valores indevidamente recebidos. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 1º Sem prejuízo do dever de informação e esclarecimento do consumidor e de entrega da minuta do contrato, no empréstimo cuja liquidação seja feita mediante consignação em folha de pagamento, a formalização e a entrega da cópia do contrato ou do instrumento de contratação ocorrerão após o fornecedor do crédito obter da fonte pagadora a indicação sobre a existência de margem consignável. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 2º Nos contratos de adesão, o fornecedor deve prestar ao consumidor, previamente, as informações de que tratam o art. 52 e o caput do art. 54-B deste Código, além de outras porventura determinadas na legislação em vigor, e fica obrigado a entregar ao consumidor cópia do contrato, após a sua conclusão (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

CAPÍTULO VII - DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

(Vide Lei nº 8.656, de 1993)

Art. 55. A União, os Estados e o Distrito Federal, em caráter concorrente e nas suas respectivas áreas de atuação administrativa, baixarão normas relativas à produção, industrialização, distribuição e consumo de produtos e serviços.

§ 1º A União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios fiscalizarão e controlarão a produção, industrialização, distribuição, a publicidade de produtos e serviços e o mercado de consumo, no interesse da preservação da vida, da saúde, da segurança, da informação e do bem-estar do consumidor, baixando as normas que se fizerem necessárias.

§ 2º (Vetado).

§ 3º Os órgãos federais, estaduais, do Distrito Federal e municipais com atribuições para fiscalizar e controlar o mercado de consumo manterão comissões permanentes para elaboração, revisão e atualização das normas referidas no § 1º, sendo obrigatória a participação dos consumidores e fornecedores.

§ 4º Os órgãos oficiais poderão expedir notificações aos fornecedores para que, sob pena de desobediência, prestem informações sobre questões de interesse do consumidor, resguardado o segredo industrial.

Atribuiu legitimidade aos Procon's o poder de multar os fornecedores por infração às normas de defesa do consumidor. O fornecedor que não prestar as informações solicitadas pode ser responsabilizado pelo crime de desobediência, por descumprimento do dever de revelar informações relevantes ao consumidor.

Art. 56. As infrações das normas de defesa do consumidor ficam sujeitas, conforme o caso, às seguintes sanções administrativas, sem prejuízo das de natureza civil, penal e das definidas em normas específicas:

I - multa;

- II - apreensão do produto;
- III - inutilização do produto;
- IV - cassação do registro do produto junto ao órgão competente;
- V - proibição de fabricação do produto;
- VI - suspensão de fornecimento de produtos ou serviço;
- VII - suspensão temporária de atividade;
- VIII - revogação de concessão ou permissão de uso;
- IX - cassação de licença do estabelecimento ou de atividade;
- X - interdição, total ou parcial, de estabelecimento, de obra ou de atividade;
- XI - intervenção administrativa;
- XII - imposição de contrapropaganda.

Parágrafo único. As sanções previstas neste artigo serão aplicadas pela autoridade administrativa, no âmbito de sua atribuição, podendo ser aplicadas cumulativamente, inclusive por medida cautelar, antecedente ou incidente de procedimento administrativo.

Art. 57. A pena de multa, graduada de acordo com a gravidade da infração, a vantagem auferida e a condição econômica do fornecedor, será aplicada mediante procedimento administrativo, revertendo para o Fundo de que trata a Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, os valores cabíveis à União, ou para os Fundos estaduais ou municipais de proteção ao consumidor nos demais casos. (Redação dada pela Lei nº 8.656, de 21.5.1993)

Parágrafo único. A multa será em montante não inferior a duzentas e não superior a três milhões de vezes o valor da Unidade Fiscal de Referência (Ufir), ou índice equivalente que venha a substituí-lo. (Parágrafo acrescentado pela Lei nº 8.703, de 6.9.1993)

Art. 58. As penas de apreensão, de inutilização de produtos, de proibição de fabricação de produtos, de suspensão do fornecimento de produto ou serviço, de cassação do registro do produto e revogação da concessão ou permissão de uso serão aplicadas pela administração, mediante procedimento administrativo, assegurada ampla defesa, quando forem constatados vícios de quantidade ou de qualidade por inadequação ou insegurança do produto ou serviço.

Art. 59. As penas de cassação de alvará de licença, de interdição e de suspensão temporária da atividade, bem como a de intervenção administrativa, serão aplicadas mediante procedimento

administrativo, assegurada ampla defesa, quando o fornecedor reincidir na prática das infrações de maior gravidade previstas neste código e na legislação de consumo.

§ 1º A pena de cassação da concessão será aplicada à concessionária de serviço público, quando violar obrigação legal ou contratual.

§ 2º A pena de intervenção administrativa será aplicada sempre que as circunstâncias de fato desaconselharem a cassação de licença, a interdição ou suspensão da atividade.

§ 3º Pendendo ação judicial na qual se discuta a imposição de penalidade administrativa, não haverá reincidência até o trânsito em julgado da sentença.

Art. 60. A imposição de contrapropaganda será cominada quando o fornecedor incorrer na prática de publicidade enganosa ou abusiva, nos termos do art. 36 e seus parágrafos, sempre às expensas do infrator.

§ 1º A contrapropaganda será divulgada pelo responsável da mesma forma, frequência e dimensão e, preferencialmente no mesmo veículo, local, espaço e horário, de forma capaz de desfazer o malefício da publicidade enganosa ou abusiva.

§ 2º (Vetado).

§ 3º (Vetado).

TÍTULO II

Das Infrações Penais

Art. 61. Constituem crimes contra as relações de consumo previstas neste código, sem prejuízo do disposto no Código Penal e leis especiais, as condutas tipificadas nos artigos seguintes.

Art. 62. (Vetado).

Art. 63. Omitir dizeres ou sinais ostensivos sobre a nocividade ou periculosidade de produtos, nas embalagens, nos invólucros, recipientes ou publicidade:

Pena - Detenção de seis meses a dois anos e multa.

§ 1º Incurrerá nas mesmas penas quem deixar de alertar, mediante recomendações escritas ostensivas, sobre a periculosidade do serviço a ser prestado.

§ 2º Se o crime é culposo:

Pena Detenção de um a seis meses ou multa.

Art. 64. Deixar de comunicar à autoridade competente e aos consumidores a nocividade ou periculosidade de produtos cujo conhecimento seja posterior à sua colocação no mercado:

Pena - Detenção de seis meses a dois anos e multa.

Parágrafo único. Incorrerá nas mesmas penas quem deixar de retirar do mercado, imediatamente quando determinado pela autoridade competente, os produtos nocivos ou perigosos, na forma deste artigo.

Art. 65. Executar serviço de alto grau de periculosidade, contrariando determinação de autoridade competente:

Pena Detenção de seis meses a dois anos e multa.

§ 1º As penas deste artigo são aplicáveis sem prejuízo das correspondentes à lesão corporal e à morte. (Redação dada pela Lei nº 13.425, de 2017)

§ 2º A prática do disposto no inciso XIV do art. 39 desta Lei também caracteriza o crime previsto no caput deste artigo. (Incluído pela Lei nº 13.425, de 2017)

Art. 66. Fazer afirmação falsa ou enganosa, ou omitir informação relevante sobre a natureza, característica, qualidade, quantidade, segurança, desempenho, durabilidade, preço ou garantia de produtos ou serviços:

Pena - Detenção de três meses a um ano e multa.

§ 1º Incorrerá nas mesmas penas quem patrocinar a oferta.

§ 2º Se o crime é culposos;

Pena Detenção de um a seis meses ou multa.

Art. 67. Fazer ou promover publicidade que sabe ou deveria saber ser enganosa ou abusiva:

Pena Detenção de três meses a um ano e multa.

Parágrafo único. (Vetado).

Art. 68. Fazer ou promover publicidade que sabe ou deveria saber ser capaz de induzir o consumidor a se comportar de forma prejudicial ou perigosa a sua saúde ou segurança:

Pena - Detenção de seis meses a dois anos e multa:

Parágrafo único. (Vetado).

Art. 69. Deixar de organizar dados fáticos, técnicos e científicos que dão base à publicidade:

Pena Detenção de um a seis meses ou multa.

Art. 70. Empregar na reparação de produtos, peça ou componentes de reposição usados, sem autorização do consumidor:

Pena Detenção de três meses a um ano e multa.

Art. 71. Utilizar, na cobrança de dívidas, de ameaça, coação, constrangimento físico ou moral, afirmações falsas incorretas ou enganosas ou de qualquer outro procedimento que exponha o consumidor, injustificadamente, a ridículo ou interfira com seu trabalho, descanso ou lazer:

Pena Detenção de três meses a um ano e multa.

Art. 72. Impedir ou dificultar o acesso do consumidor às informações que sobre ele constem em cadastros, banco de dados, fichas e registros:

Pena Detenção de seis meses a um ano ou multa.

Art. 73. Deixar de corrigir imediatamente informação sobre consumidor constante de cadastro, banco de dados, fichas ou registros que sabe ou deveria saber ser inexata:

Pena Detenção de um a seis meses ou multa.

Art. 74. Deixar de entregar ao consumidor o termo de garantia adequadamente preenchido e com especificação clara de seu conteúdo;

Pena Detenção de um a seis meses ou multa.

Art. 75. Quem, de qualquer forma, concorrer para os crimes referidos neste código, incide as penas a esses cominadas na medida de sua culpabilidade, bem como o diretor, administrador ou gerente da pessoa jurídica que promover, permitir ou por qualquer modo aprovar o fornecimento, oferta, exposição à venda ou manutenção em depósito de produtos ou a oferta e prestação de serviços nas condições por ele proibidas.

Art. 76. São circunstâncias agravantes dos crimes tipificados neste código:

I - serem cometidos em época de grave crise econômica ou por ocasião de calamidade;

- II - ocasionarem grave dano individual ou coletivo;
- III - dissimular-se a natureza ilícita do procedimento;
- IV - quando cometidos:

a) por servidor público, ou por pessoa cuja condição econômico-social seja manifestamente superior à da vítima;

b) em detrimento de operário ou rurícola; de menor de dezoito ou maior de sessenta anos ou de pessoas portadoras de deficiência mental interditadas ou não;

V - serem praticados em operações que envolvam alimentos, medicamentos ou quaisquer outros produtos ou serviços essenciais .

Art. 77. A pena pecuniária prevista nesta Seção será fixada em dias-multa, correspondente ao mínimo e ao máximo de dias de duração da pena privativa da liberdade cominada ao crime. Na individualização desta multa, o juiz observará o disposto no art. 60, §1º do Código Penal.

Art. 78. Além das penas privativas de liberdade e de multa, podem ser impostas, cumulativa ou alternadamente, observado o disposto nos arts. 44 a 47, do Código Penal:

I - a interdição temporária de direitos;

II - a publicação em órgãos de comunicação de grande circulação ou audiência, às expensas do condenado, de notícia sobre os fatos e a condenação;

III - a prestação de serviços à comunidade.

Art. 79. O valor da fiança, nas infrações de que trata este código, será fixado pelo juiz, ou pela autoridade que presidir o inquérito, entre cem e duzentas mil vezes o valor do Bônus do Tesouro Nacional (BTN), ou índice equivalente que venha a substituí-lo.

Parágrafo único. Se assim recomendar a situação econômica do indiciado ou réu, a fiança poderá ser:

a) reduzida até a metade do seu valor mínimo;

b) aumentada pelo juiz até vinte vezes.

Art. 80. No processo penal atinente aos crimes previstos neste código, bem como a outros crimes e contravenções que envolvam relações de consumo, poderão intervir, como assistentes do Ministério Público, os legitimados indicados no art. 82, inciso III e IV, aos quais também é facultado propor ação penal subsidiária, se a denúncia não for oferecida no prazo legal.

TÍTULO III

Da Defesa do Consumidor em Juízo

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 81. A defesa dos interesses e direitos dos consumidores e das vítimas poderá ser exercida em juízo individualmente, ou a título coletivo.

Parágrafo único. A defesa coletiva será exercida quando se tratar de:

I - interesses ou direitos difusos, assim entendidos, para efeitos deste código, os transindividuais, de natureza indivisível, de que sejam titulares pessoas indeterminadas e ligadas por circunstâncias de fato;

II - interesses ou direitos coletivos, assim entendidos, para efeitos deste código, os transindividuais, de natureza indivisível de que seja titular grupo, categoria ou classe de pessoas ligadas entre si ou com a parte contrária por uma relação jurídica base;

III - interesses ou direitos individuais homogêneos, assim entendidos os decorrentes de origem comum.

- Os interesses difusos possuem um grupo de sujeitos indetermináveis. O objeto é indivisível e a relação entre os sujeitos se estabelece a partir de uma situação de fato. São exemplos de direitos difusos os direitos a um meio ambiente sadio, à vedação à propaganda enganosa e o direito à segurança pública

- Em relação aos interesses coletivos, embora o objeto também seja indivisível, o grupo é determinável e o ponto de intersecção entre os sujeitos é uma relação jurídica. São exemplos de direitos coletivos os direitos dos consumidores de receber serviços de boa qualidade das prestadoras de serviços públicos essenciais, como de telefonia, de abastecimento de água e de energia elétrica.

- Os interesses individuais homogêneos, apesar de possuírem sujeitos determináveis assim como os coletivos, o objeto é divisível e a relação se estabelece a partir de uma origem comum, sendo direitos individuais que recebem proteção

coletiva no propósito de otimizar o acesso à Justiça e a economia processual. Exemplo - o reajuste de mensalidades de escolas, oriundas de contratos por adesão, em razão da grande repercussão social da questão, já que afeta uma quantidade considerável de consumidores lesionados por cláusulas contratuais abusivas

Art. 82. Para os fins do art. 81, parágrafo único, são legitimados concorrentemente: (Redação dada pela Lei nº 9.008, de 21.3.1995)

I - o Ministério Público,

II - a União, os Estados, os Municípios e o Distrito Federal;

III - as entidades e órgãos da Administração Pública, direta ou indireta, ainda que sem personalidade jurídica, especificamente destinados à defesa dos interesses e direitos protegidos por este código;

IV - as associações legalmente constituídas há pelo menos um ano e que incluam entre seus fins institucionais a defesa dos interesses e direitos protegidos por este código, dispensada a autorização assemblear.

§ 1º O requisito da pré-constituição pode ser dispensado pelo juiz, nas ações previstas nos arts. 91 e seguintes, quando haja manifesto interesse social evidenciado pela dimensão ou característica do dano, ou pela relevância do bem jurídico a ser protegido.

§ 2º (Vetado).

§ 3º (Vetado).

Art. 83. Para a defesa dos direitos e interesses protegidos por este código são admissíveis todas as espécies de ações capazes de propiciar sua adequada e efetiva tutela.

Parágrafo único. (Vetado).

Art. 84. Na ação que tenha por objeto o cumprimento da obrigação de fazer ou não fazer, o juiz concederá a tutela específica da obrigação ou determinará providências que assegurem o resultado prático equivalente ao do adimplemento.

§ 1º A conversão da obrigação em perdas e danos somente será admissível se por elas optar o autor ou se impossível a tutela específica ou a obtenção do resultado prático correspondente.

§ 2º A indenização por perdas e danos se fará sem prejuízo da multa (art. 287, do Código de Processo Civil).

§ 3º Sendo relevante o fundamento da demanda e havendo justificado receio de ineficácia do

provimento final, é lícito ao juiz conceder a tutela liminarmente ou após justificação prévia, citado o réu.

§ 4º O juiz poderá, na hipótese do § 3º ou na sentença, impor multa diária ao réu, independentemente de pedido do autor, se for suficiente ou compatível com a obrigação, fixando prazo razoável para o cumprimento do preceito.

§ 5º Para a tutela específica ou para a obtenção do resultado prático equivalente, poderá o juiz determinar as medidas necessárias, tais como busca e apreensão, remoção de coisas e pessoas, desfazimento de obra, impedimento de atividade nociva, além de requisição de força policial.

Art. 85. (Vetado).

Art. 86. (Vetado).

Art. 87. Nas ações coletivas de que trata este código não haverá adiantamento de custas, emolumentos, honorários periciais e quaisquer outras despesas, nem condenação da associação autora, salvo comprovada má-fé, em honorários de advogados, custas e despesas processuais.

Parágrafo único. Em caso de litigância de má-fé, a associação autora e os diretores responsáveis pela propositura da ação serão solidariamente condenados em honorários advocatícios e ao décuplo das custas, sem prejuízo da responsabilidade por perdas e danos.

Art. 88. Na hipótese do art. 13, parágrafo único deste código, a ação de regresso poderá ser ajuizada em processo autônomo, facultada a possibilidade de prosseguir-se nos mesmos autos, vedada a denúncia da lide.

Art. 89. (Vetado)

Art. 90. Aplicam-se às ações previstas neste título as normas do Código de Processo Civil e da Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, inclusive no que respeita ao inquérito civil, naquilo que não contrariar suas disposições.

CAPÍTULO II - DAS AÇÕES COLETIVAS PARA A DEFESA DE INTERESSES INDIVIDUAIS HOMOGÊNEOS

Art. 91. Os legitimados de que trata o art. 82 poderão propor, em nome próprio e no interesse das vítimas ou seus sucessores, ação civil coletiva de responsabilidade pelos danos individualmente sofridos, de acordo com o disposto nos artigos seguintes. (Redação dada pela Lei nº 9.008, de 21.3.1995)

Art. 92. O Ministério Público, se não ajuizar a ação, atuará sempre como fiscal da lei.

Parágrafo único. (Vetado).

Art. 93. Ressalvada a competência da Justiça Federal, é competente para a causa a justiça local:

I - no foro do lugar onde ocorreu ou deva ocorrer o dano, quando de âmbito local;

II - no foro da Capital do Estado ou no do Distrito Federal, para os danos de âmbito nacional ou regional, aplicando-se as regras do Código de Processo Civil aos casos de competência concorrente.

Art. 94. Proposta a ação, será publicado edital no órgão oficial, a fim de que os interessados possam intervir no processo como litisconsortes, sem prejuízo de ampla divulgação pelos meios de comunicação social por parte dos órgãos de defesa do consumidor.

Art. 95. Em caso de procedência do pedido, a condenação será genérica, fixando a responsabilidade do réu pelos danos causados.

Art. 96. (Vetado).

Art. 97. A liquidação e a execução de sentença poderão ser promovidas pela vítima e seus sucessores, assim como pelos legitimados de que trata o art. 82.

Parágrafo único. (Vetado).

Art. 98. A execução poderá ser coletiva, sendo promovida pelos legitimados de que trata o art. 82, abrangendo as vítimas cujas indenizações já tiveram sido fixadas em sentença de liquidação, sem prejuízo do ajuizamento de outras execuções. (Redação dada pela Lei nº 9.008, de 21.3.1995)

§ 1º A execução coletiva far-se-á com base em certidão das sentenças de liquidação, da qual deverá constar a ocorrência ou não do trânsito em julgado.

§ 2º É competente para a execução o juízo:

- I - da liquidação da sentença ou da ação condenatória, no caso de execução individual;
- II - da ação condenatória, quando coletiva a execução.

Art. 99. Em caso de concurso de créditos decorrentes de condenação prevista na Lei n.º 7.347, de 24 de julho de 1985 e de indenizações pelos prejuízos individuais resultantes do mesmo evento danoso, estas terão preferência no pagamento.

Parágrafo único. Para efeito do disposto neste artigo, a destinação da importância recolhida ao fundo criado pela Lei nº7.347 de 24 de julho de 1985, ficará sustada enquanto pendentes de decisão de segundo grau as ações de indenização pelos danos individuais, salvo na hipótese de o patrimônio do devedor ser manifestamente suficiente para responder pela integralidade das dívidas.

Art. 100. Decorrido o prazo de um ano sem habilitação de interessados em número compatível com a gravidade do dano, poderão os legitimados do art. 82 promover a liquidação e execução da indenização devida.

Parágrafo único. O produto da indenização devida reverterá para o fundo criado pela Lei n.º 7.347, de 24 de julho de 1985.

CAPÍTULO III - DAS AÇÕES DE RESPONSABILIDADE DO FORNECEDOR DE PRODUTOS E SERVIÇOS

Art. 101. Na ação de responsabilidade civil do fornecedor de produtos e serviços, sem prejuízo do disposto nos Capítulos I e II deste título, serão observadas as seguintes normas:

- I - a ação pode ser proposta no domicílio do autor;
- II - o réu que houver contratado seguro de responsabilidade poderá chamar ao processo o segurador, vedada a integração do contraditório pelo Instituto de Resseguros do Brasil. Nesta hipótese, a sentença que julgar procedente o pedido condenará o réu nos termos do art. 80 do Código de Processo Civil. Se o réu houver sido declarado falido, o síndico será intimado a informar a existência de seguro de responsabilidade, facultando-se, em caso afirmativo, o ajuizamento de ação de indenização diretamente contra o segurador, vedada a denunciação da lide ao Instituto de Resseguros do Brasil e dispensado o litisconsórcio obrigatório com este.

Art. 102. Os legitimados a agir na forma deste código poderão propor ação visando compelir o Poder Público competente a proibir, em todo o território nacional, a produção, divulgação distribuição ou

venda, ou a determinar a alteração na composição, estrutura, fórmula ou acondicionamento de produto, cujo uso ou consumo regular se revele nocivo ou perigoso à saúde pública e à incolumidade pessoal.

§ 1º (Vetado).

§ 2º (Vetado).

CAPÍTULO IV - DA COISA JULGADA

Art. 103. Nas ações coletivas de que trata este código, a sentença fará coisa julgada:

I - erga omnes, exceto se o pedido for julgado improcedente por insuficiência de provas, hipótese em que qualquer legitimado poderá intentar outra ação, com idêntico fundamento valendo-se de nova prova, na hipótese do inciso I do parágrafo único do art. 81;

II - ultra partes, mas limitadamente ao grupo, categoria ou classe, salvo improcedência por insuficiência de provas, nos termos do inciso anterior, quando se tratar da hipótese prevista no inciso II do parágrafo único do art. 81;

III - erga omnes, apenas no caso de procedência do pedido, para beneficiar todas as vítimas e seus sucessores, na hipótese do inciso III do parágrafo único do art. 81.

§ 1º Os efeitos da coisa julgada previstos nos incisos I e II não prejudicarão interesses e direitos individuais dos integrantes da coletividade, do grupo, categoria ou classe.

§ 2º Na hipótese prevista no inciso III, em caso de improcedência do pedido, os interessados que não tiverem intervindo no processo como litisconsortes poderão propor ação de indenização a título individual.

§ 3º Os efeitos da coisa julgada de que cuida o art. 16, combinado com o art. 13 da Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, não prejudicarão as ações de indenização por danos pessoalmente sofridos, propostas individualmente ou na forma prevista neste código, mas, se procedente o pedido, beneficiarão as vítimas e seus sucessores, que poderão proceder à liquidação e à execução, nos termos dos arts. 96 a 99.

§ 4º Aplica-se o disposto no parágrafo anterior à sentença penal condenatória.

Art. 104. As ações coletivas, previstas nos incisos I e II e do parágrafo único do art. 81, não induzem litispendência para as ações individuais, mas os efeitos da coisa julgada erga omnes ou ultra partes a que aludem os incisos II e III do artigo anterior não beneficiarão os autores das ações individuais, se não for requerida sua suspensão no prazo de trinta dias, a contar da ciência nos autos do ajuizamento da ação coletiva.

CAPÍTULO V - DA CONCILIAÇÃO NO SUPERENDIVIDAMENTO

(Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

Art. 104-A. A requerimento do consumidor superendividado pessoa natural, o juiz poderá instaurar processo de repactuação de dívidas, com vistas à realização de audiência conciliatória, presidida por ele ou por conciliador credenciado no juízo, com a presença de todos os credores de dívidas previstas no art. 54-A deste Código, na qual o consumidor apresentará proposta de plano de pagamento com prazo máximo de 5 (cinco) anos, preservados o mínimo existencial, nos termos da regulamentação, e as garantias e as formas de pagamento originalmente pactuadas. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

Este procedimento foi criado pela Lei do Superendividamento, prevendo a possibilidade de o consumidor procurar o judiciário para ingressar com processo de repactuação de dívidas, devendo ser designada uma audiência de conciliação. O objetivo é a renegociação dos débitos de acordo com a conveniência para as partes, desde que respeitadas as condições do mínimo existencial do consumidor.

§ 1º Excluem-se do processo de repactuação as dívidas, ainda que decorrentes de relações de consumo, oriundas de contratos celebrados dolosamente sem o propósito de realizar pagamento, bem como as dívidas provenientes de contratos de crédito com garantia real, de financiamentos imobiliários e de crédito rural. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 2º O não comparecimento injustificado de qualquer credor, ou de seu procurador com poderes especiais e plenos para transigir, à audiência de conciliação de que trata o caput deste artigo acarretará a suspensão da exigibilidade do débito e a interrupção dos encargos da mora, bem como a sujeição compulsória ao plano de pagamento da dívida se o montante devido ao credor ausente for certo e conhecido pelo consumidor, devendo o pagamento a esse credor ser estipulado para ocorrer apenas após o pagamento aos credores presentes à audiência conciliatória. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021).

§ 3º No caso de conciliação, com qualquer credor, a sentença judicial que homologar o acordo descreverá o plano de pagamento da dívida e terá eficácia de título executivo e força de coisa julgada. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 4º Constarão do plano de pagamento referido no § 3º deste artigo: (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

I - medidas de dilação dos prazos de pagamento e de redução dos encargos da dívida ou da remuneração do fornecedor, entre outras destinadas a facilitar o pagamento da dívida; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

II - referência à suspensão ou à extinção das ações judiciais em curso; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

III - data a partir da qual será providenciada a exclusão do consumidor de bancos de dados e de cadastros de inadimplentes; (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

IV - condicionamento de seus efeitos à abstenção, pelo consumidor, de condutas que importem no agravamento de sua situação de superendividamento. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 5º O pedido do consumidor a que se refere o caput deste artigo não importará em declaração de insolvência civil e poderá ser repetido somente após decorrido o prazo de 2 (dois) anos, contado da liquidação das obrigações previstas no plano de pagamento homologado, sem prejuízo de eventual repactuação. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

Art. 104-B. Se não houver êxito na conciliação em relação a quaisquer credores, o juiz, a pedido do consumidor, instaurará processo por superendividamento para revisão e integração dos contratos e repactuação das dívidas remanescentes mediante plano judicial compulsório e procederá à citação de todos os credores cujos créditos não tenham integrado o acordo porventura celebrado. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

Se não houver êxito na conciliação em relação a quaisquer credores, poderá ser instaurado o “processo por superendividamento”, que é um processo similar a uma recuperação judicial empresarial.

§ 1º Serão considerados no processo por superendividamento, se for o caso, os documentos e as informações prestadas em audiência. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 2º No prazo de 15 (quinze) dias, os credores citados juntarão documentos e as razões da negativa de aceder ao plano voluntário ou de renegociar. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 3º O juiz poderá nomear administrador, desde que isso não onere as partes, o qual, no prazo de até 30 (trinta) dias, após cumpridas as diligências eventualmente necessárias, apresentará plano de pagamento que contemple medidas de temporização ou de atenuação dos encargos. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 4º O plano judicial compulsório assegurará aos credores, no mínimo, o valor do principal devido, corrigido monetariamente por índices oficiais de preço, e preverá a liquidação total da dívida, após a quitação do plano de pagamento consensual previsto no art. 104-A deste Código, em, no máximo, 5 (cinco) anos, sendo que a primeira parcela será devida no prazo máximo de 180 (cento e oitenta) dias, contado de sua homologação judicial, e o restante do saldo será devido em parcelas mensais iguais e sucessivas. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

Art. 104-C. Compete concorrente e facultativamente aos órgãos públicos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor a fase conciliatória e preventiva do processo de repactuação de dívidas, nos moldes do art. 104-A deste Código, no que couber, com possibilidade de o processo ser regulado por convênios específicos celebrados entre os referidos órgãos e as instituições credoras ou suas associações. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 1º Em caso de conciliação administrativa para prevenir o superendividamento do consumidor pessoa natural, os órgãos públicos poderão promover, nas reclamações individuais, audiência global de conciliação com todos os credores e, em todos os casos, facilitar a elaboração de plano de pagamento, preservado o mínimo existencial, nos termos da regulamentação, sob a supervisão desses órgãos, sem prejuízo das demais atividades de reeducação financeira cabíveis. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

§ 2º O acordo firmado perante os órgãos públicos de defesa do consumidor, em caso de superendividamento do consumidor pessoa natural, incluirá a data a partir da qual será providenciada a exclusão do consumidor de bancos de dados e de cadastros de inadimplentes, bem como o condicionamento de seus efeitos à abstenção, pelo consumidor, de condutas que importem no agravamento de sua situação de superendividamento, especialmente a de contrair novas dívidas. (Incluído pela Lei nº 14.181, de 2021)

TÍTULO IV

Do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor

Art. 105. Integram o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), os órgãos federais, estaduais, do Distrito Federal e municipais e as entidades privadas de defesa do consumidor.

O Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC) congrega Procons, Ministério Público, Defensoria Pública e entidades civis de defesa do consumidor, que atuam de forma articulada e integrada com a Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon).

O SNDC se reúne trimestralmente para analisar conjuntamente os desafios enfrentados pelos consumidores e para a formulação de estratégias de ação, tais como fiscalizações conjuntas, harmonização de entendimentos e elaboração de políticas públicas de proteção e defesa do consumidor.

Art. 106. O Departamento Nacional de Defesa do Consumidor, da Secretaria Nacional de Direito Econômico (MJ), ou órgão federal que venha substituí-lo, é organismo de coordenação da política do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, cabendo-lhe:

- I - planejar, elaborar, propor, coordenar e executar a política nacional de proteção ao consumidor;
- II - receber, analisar, avaliar e encaminhar consultas, denúncias ou sugestões apresentadas por entidades representativas ou pessoas jurídicas de direito público ou privado;
- III - prestar aos consumidores orientação permanente sobre seus direitos e garantias;
- IV - informar, conscientizar e motivar o consumidor através dos diferentes meios de comunicação;
- V - solicitar à polícia judiciária a instauração de inquérito policial para a apreciação de delito contra os consumidores, nos termos da legislação vigente;
- VI - representar ao Ministério Público competente para fins de adoção de medidas processuais no âmbito de suas atribuições;
- VII - levar ao conhecimento dos órgãos competentes as infrações de ordem administrativa que

violarem os interesses difusos, coletivos, ou individuais dos consumidores;

VIII - solicitar o concurso de órgãos e entidades da União, Estados, do Distrito Federal e Municípios, bem como auxiliar a fiscalização de preços, abastecimento, quantidade e segurança de bens e serviços;

IX - incentivar, inclusive com recursos financeiros e outros programas especiais, a formação de entidades de defesa do consumidor pela população e pelos órgãos públicos estaduais e municipais;

X - (Vetado).

XI - (Vetado).

XII - (Vetado)

XIII - desenvolver outras atividades compatíveis com suas finalidades.

Parágrafo único. Para a consecução de seus objetivos, o Departamento Nacional de Defesa do Consumidor poderá solicitar o concurso de órgãos e entidades de notória especialização técnico-científica.

TÍTULO V

Da Convenção Coletiva de Consumo

Art. 107. As entidades civis de consumidores e as associações de fornecedores ou sindicatos de categoria econômica podem regular, por convenção escrita, relações de consumo que tenham por objeto estabelecer condições relativas ao preço, à qualidade, à quantidade, à garantia e características de produtos e serviços, bem como à reclamação e composição do conflito de consumo.

§ 1º A convenção tornar-se-á obrigatória a partir do registro do instrumento no cartório de títulos e documentos.

§ 2º A convenção somente obrigará os filiados às entidades signatárias.

§ 3º Não se exime de cumprir a convenção o fornecedor que se desligar da entidade em data posterior ao registro do instrumento.

Art. 108. (Vetado).

TÍTULO VI

Disposições Finais

Art. 109. (Vetado).

Art. 110. Acrescente-se o seguinte inciso IV ao art. 1º da Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985:

“IV - a qualquer outro interesse difuso ou coletivo”.

Art. 111. O inciso II do art. 5º da Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, passa a ter a seguinte redação:

“II - inclua, entre suas finalidades institucionais, a proteção ao meio ambiente, ao consumidor, ao patrimônio artístico, estético, histórico, turístico e paisagístico, ou a qualquer outro interesse difuso ou coletivo”.

Art. 112. O § 3º do art. 5º da Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, passa a ter a seguinte redação:

“§ 3º Em caso de desistência infundada ou abandono da ação por associação legitimada, o Ministério Público ou outro legitimado assumirá a titularidade ativa”.

Art. 113. Acrescente-se os seguintes §§ 4º, 5º e 6º ao art. 5º da Lei n.º 7.347, de 24 de julho de 1985:

“§ 4.º O requisito da pré-constituição poderá ser dispensado pelo juiz, quando haja manifesto interesse social evidenciado pela dimensão ou característica do dano, ou pela relevância do bem jurídico a ser protegido.

§ 5.º Admitir-se-á o litisconsórcio facultativo entre os Ministérios Públicos da União, do Distrito Federal e dos Estados na defesa dos interesses e direitos de que cuida esta lei.

§ 6º Os órgãos públicos legitimados poderão tomar dos interessados compromisso de ajustamento de sua conduta às exigências legais, mediante combinações, que terá eficácia de título executivo extrajudicial”.

Art. 114. O art. 15 da Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, passa a ter a seguinte redação:

“Art. 15. Decorridos sessenta dias do trânsito em julgado da sentença condenatória, sem que a associação autora lhe promova a execução, deverá fazê-lo o Ministério Público, facultada igual iniciativa aos demais legitimados”.

Art. 115. Suprima-se o caput do art. 17 da Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, passando o parágrafo único a constituir o caput, com a seguinte redação:

“Art. 17. “Art. 17. Em caso de litigância de má-fé, a associação autora e os diretores responsáveis pela propositura da ação serão solidariamente condenados em honorários advocatícios e ao décuplo das custas, sem prejuízo da responsabilidade por perdas e danos”.

Art. 116. Dê-se a seguinte redação ao art. 18 da Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985:

“Art. 18. Nas ações de que trata esta lei, não haverá adiantamento de custas, emolumentos, honorários periciais e quaisquer outras despesas, nem condenação da associação autora, salvo comprovada má-fé, em honorários de advogado, custas e despesas processuais”.

Art. 117. Acrescente-se à Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, o seguinte dispositivo, renumerando-se os seguintes:

“Art. 21. Aplicam-se à defesa dos direitos e interesses difusos, coletivos e individuais, no que for cabível, os dispositivos do Título III da lei que instituiu o Código de Defesa do Consumidor”.

Art. 118. Este código entrará em vigor dentro de cento e oitenta dias a contar de sua publicação.

Art. 119. Revogam-se as disposições em contrário.

Brasília, 11 de setembro de 1990; 169º da Independência e 102º da República.

FERNANDO COLLOR

Bernardo Cabral | Zélia M. Cardoso de Mello | Ozires Silva

Comentários: Alex Augusto Vaz Rodrigues
Superintendente do Procon Goiás

LEI Nº 19.221, DE 11 DE JANEIRO DE 2016

Dispõe sobre a obrigatoriedade dos fornecedores de bens e serviços de fixar data e turno para realização dos serviços ou entrega de produtos aos consumidores.

A ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE GOIÁS, nos termos do art. 10 da Constituição Estadual, decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º Ficam os fornecedores de bens e serviços que atuam no mercado de consumo, no âmbito do Estado, obrigados a fixar data e turno para a realização dos serviços ou entrega dos produtos, sem qualquer ônus adicional aos consumidores.

Art. 2º Os fornecedores de bens e serviços deverão estipular, antes da contratação e no momento de sua finalização, o cumprimento das suas obrigações nos turnos da manhã, tarde ou noite, em conformidade com os seguintes horários, sendo assegurado ao consumidor o direito de escolher entre as opções oferecidas:

- I – turno da manhã: compreende o período entre 7h00 e 11h00 (sete e onze horas);
- II – turno da tarde: compreende o período entre 12h00 e 18h00 (doze e dezoito horas);
- III – turno da noite: compreende o período entre 19h00 e 23h00 (dezenove e vinte e três horas).

§ 1º No ato de finalização da contratação de fornecimento de bens ou prestação de serviços, o fornecedor entregará ao consumidor documento por escrito contendo as seguintes informações:

I – identificação do estabelecimento, da qual conste a razão social, o nome de fantasia, o número de inscrição no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica do Ministério da Fazenda (CNPJ/MF), o endereço e o número do telefone para contato;

II – descrição do produto a ser entregue ou do serviço a ser prestado;

III – data e turno em que o produto deverá ser entregue ou realizado o serviço;

IV – endereço onde deverá ser entregue o produto ou prestado o serviço.

V – identificação do funcionário que irá prestar o serviço ou entregar o produto.

- Acrescido pela Lei nº 19.600, de 13-02-2017 - Esta Lei entra em vigor decorridos 90 (noventa dias) de sua publicação.

§ 2º No caso de comércio à distância ou não presencial, o documento a que se refere o parágrafo

anterior deverá ser enviado ao consumidor, previamente, à entrega do produto ou prestação do serviço, por meio de mensagem eletrônica, fac-símile, correio ou outro meio adequado.

Art. 3º Os estabelecimentos comerciais deverão afixar em local visível e de fácil acesso, placa, cartaz ou adesivo com os seguintes dizeres:

"ESTE ESTABELECIMENTO CUMPRE A LEI _____ - LEI DA ENTREGA COM HORA MARCADA.

CONSUMIDOR: ESCOLHA O SEU TURNO DE ENTREGA DE PRODUTOS/PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS:

I – MANHÃ: DAS 7H ÀS 11H;

II – TARDE: DAS 12H ÀS 18H;

III – NOITE: DAS 19H ÀS 23H."

§ 1º Para os efeitos desta Lei, considera-se estabelecimento aquele que desenvolve atividade de distribuição e comercialização de mercadorias para consumo final ou prestação de serviços.

Art. 4º Os fornecedores que ofereçam seus produtos e/ou serviços em lojas virtuais e sites de vendas pela internet deverão apresentar de forma clara e ostensiva, em sua página principal de acesso, campo com o teor tratado no art. 3º.

Art. 5º O descumprimento do disposto nesta Lei sujeitará o infrator às sanções estabelecidas no Código de Defesa e Proteção ao Consumidor, Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

Art. 6º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

PALÁCIO DO GOVERNO DO ESTADO DE GOIÁS, em Goiânia, 11 de janeiro de 2016, 128º da República.
MARCONI FERREIRA PERILLO JÚNIOR

DECRETO Nº 6.523, DE 31 DE JULHO DE 2008

Regulamenta a Lei no 8.078, de 11 de setembro de 1990, para fixar normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA, no uso da atribuição que lhe confere o art. 84, inciso IV, da Constituição, e tendo em vista o disposto na Lei no 8.078, de 11 de setembro de 1990,

DECRETA:

Art. 1º Este Decreto regulamenta a Lei no 8.078, de 11 de setembro de 1990, e fixa normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC por telefone, no âmbito dos fornecedores de serviços regulados pelo Poder Público federal, com vistas à observância dos direitos básicos do consumidor de obter informação adequada e clara sobre os serviços que contratar e de manter-se protegido contra práticas abusivas ou ilegais impostas no fornecimento desses serviços.

CAPÍTULO I - DO ÂMBITO DA APLICAÇÃO

Art. 2º Para os fins deste Decreto, compreende-se por SAC o serviço de atendimento telefônico das prestadoras de serviços regulados que tenham como finalidade resolver as demandas dos consumidores sobre informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços.

Parágrafo único. Excluem-se do âmbito de aplicação deste Decreto a oferta e a contratação de produtos e serviços realizadas por telefone.

CAPÍTULO II - DA ACESSIBILIDADE DO SERVIÇO

Art. 3º As ligações para o SAC serão gratuitas e o atendimento das solicitações e demandas previsto neste Decreto não deverá resultar em qualquer ônus para o consumidor.

Art. 4º O SAC garantirá ao consumidor, no primeiro menu eletrônico, as opções de contato com o

atendente, de reclamação e de cancelamento de contratos e serviços.

§ 1º A opção de contatar o atendimento pessoal constará de todas as subdivisões do menu eletrônico.

§ 2º O consumidor não terá a sua ligação finalizada pelo fornecedor antes da conclusão do atendimento.

§ 3º O acesso inicial ao atendente não será condicionado ao prévio fornecimento de dados pelo consumidor.

§ 4º Regulamentação específica tratará do tempo máximo necessário para o contato direto com o atendente, quando essa opção for selecionada.

Art. 5º O SAC estará disponível, ininterruptamente, durante vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana, ressalvado o disposto em normas específicas.

Art. 6º O acesso das pessoas com deficiência auditiva ou de fala será garantido pelo SAC, em caráter preferencial, facultado à empresa atribuir número telefônico específico para este fim.

Art. 7º O número do SAC constará de forma clara e objetiva em todos os documentos e materiais impressos entregues ao consumidor no momento da contratação do serviço e durante o seu fornecimento, bem como na página eletrônica da empresa na INTERNET.

Parágrafo único. No caso de empresa ou grupo empresarial que ofereça serviços conjuntamente, será garantido ao consumidor o acesso, ainda que por meio de diversos números de telefone, a canal único que possibilite o atendimento de demanda relativa a qualquer um dos serviços oferecidos.

CAPÍTULO III - DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO

Art. 8º O SAC obedecerá aos princípios da dignidade, boa-fé, transparência, eficiência, eficácia, celeridade e cordialidade.

Art. 9º O atendente, para exercer suas funções no SAC, deve ser capacitado com as habilidades técnicas e procedimentais necessárias para realizar o adequado atendimento ao consumidor, em linguagem clara.

Art. 10. Ressalvados os casos de reclamação e de cancelamento de serviços, o SAC garantirá a transferência imediata ao setor competente para atendimento definitivo da demanda, caso o primeiro atendente não tenha essa atribuição.

§ 1º A transferência dessa ligação será efetivada em até sessenta segundos.

§ 2º Nos casos de reclamação e cancelamento de serviço, não será admitida a transferência da ligação, devendo todos os atendentes possuir atribuições para executar essas funções.

§ 3º O sistema informatizado garantirá ao atendente o acesso ao histórico de demandas do consumidor.

Art. 11. Os dados pessoais do consumidor serão preservados, mantidos em sigilo e utilizados exclusivamente para os fins do atendimento.

Art. 12. É vedado solicitar a repetição da demanda do consumidor após seu registro pelo primeiro atendente.

Art. 13. O sistema informatizado deve ser programado tecnicamente de modo a garantir a agilidade, a segurança das informações e o respeito ao consumidor.

Art. 14. É vedada a veiculação de mensagens publicitárias durante o tempo de espera para o atendimento, salvo se houver prévio consentimento do consumidor.

CAPÍTULO IV - DO ACOMPANHAMENTO DE DEMANDAS

Art. 15. Será permitido o acompanhamento pelo consumidor de todas as suas demandas por meio de registro numérico, que lhe será informado no início do atendimento.

§ 1º Para fins do disposto no caput, será utilizada seqüência numérica única para identificar todos os atendimentos.

§ 2º O registro numérico, com data, hora e objeto da demanda, será informado ao consumidor e, se por este solicitado, enviado por correspondência ou por meio eletrônico, a critério do consumidor.

§ 3º É obrigatória a manutenção da gravação das chamadas efetuadas para o SAC, pelo prazo mínimo de noventa dias, durante o qual o consumidor poderá requerer acesso ao seu conteúdo.

§ 4º O registro eletrônico do atendimento será mantido à disposição do consumidor e do órgão

ou entidade fiscalizadora por um período mínimo de dois anos após a solução da demanda.

Art. 16. O consumidor terá direito de acesso ao conteúdo do histórico de suas demandas, que lhe será enviado, quando solicitado, no prazo máximo de setenta e duas horas, por correspondência ou por meio eletrônico, a seu critério.

CAPÍTULO V - DO PROCEDIMENTO PARA A RESOLUÇÃO DE DEMANDAS

Art. 17. As informações solicitadas pelo consumidor serão prestadas imediatamente e suas reclamações, resolvidas no prazo máximo de cinco dias úteis a contar do registro.

§ 1º O consumidor será informado sobre a resolução de sua demanda e, sempre que solicitar, será enviada a comprovação pertinente por correspondência ou por meio eletrônico, a seu critério.

§ 2º A resposta do fornecedor será clara e objetiva e deverá abordar todos os pontos da demanda do consumidor.

§ 3º Quando a demanda versar sobre serviço não solicitado ou cobrança indevida, a cobrança será suspensa imediatamente, salvo se o fornecedor indicar o instrumento por meio do qual o serviço foi contratado e comprovar que o valor é efetivamente devido.

CAPÍTULO VI - DO PEDIDO DE CANCELAMENTO DO SERVIÇO

Art. 18. O SAC receberá e processará imediatamente o pedido de cancelamento de serviço feito pelo consumidor.

§ 1º O pedido de cancelamento será permitido e assegurado ao consumidor por todos os meios disponíveis para a contratação do serviço.

§ 2º Os efeitos do cancelamento serão imediatos à solicitação do consumidor, ainda que o seu processamento técnico necessite de prazo, e independe de seu adimplemento contratual.

§ 3º O comprovante do pedido de cancelamento será expedido por correspondência ou por meio eletrônico, a critério do consumidor.

CAPÍTULO VII - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 19. A inobservância das condutas descritas neste Decreto ensejará aplicação das sanções previstas

no art. 56 da Lei no 8.078, de 1990, sem prejuízo das constantes dos regulamentos específicos dos órgãos e entidades reguladoras.

Art. 20. Os órgãos competentes, quando necessário, expedirão normas complementares e específicas para execução do disposto neste Decreto.

Art. 21. Os direitos previstos neste Decreto não excluem outros, decorrentes de regulamentações expedidas pelos órgãos e entidades reguladoras, desde que mais benéficos para o consumidor.

Art. 22. Este Decreto entra em vigor em 1º de dezembro de 2008.

Brasília, 31 de julho de 2008; 187 º da Independência e 120º da República.

LUIZ INÁCIO LULA DA SILVA

Tarso Genro

Este texto não substitui o publicado no DOU de 1º.8.2008

BIBLIOGRAFIA

BALLAM, Mara. Logística reversa no Brasil: como reciclar sem onerar a cadeia produtiva. Exame, 18 jun. 2021. Disponível em: <<https://exame.com/bussola/logistica-reversa-no-brasil-como-reciclar-sem-onerar-a-cadeia-produtiva/>>. Acesso em: 27 ago. 2021.

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm>. Acesso em: 03 set. 2021.

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/l8078compilado.htm>. Acesso em: 02 set. 2021.

BRASIL. Lei nº 12.305, de 2 de agosto de 2010. Institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos; altera a Lei nº 9.605, de 12 de fevereiro de 1998; e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2010/lei/l12305.htm>. Acesso em: 26 ago. 2021.

BRASIL. Decreto nº 2.181, de 20 de março de 1997. Dispõe sobre a organização do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor - SNDC, estabelece as normas gerais de aplicação das sanções administrativas previstas na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, revoga o Decreto Nº 861, de 9 julho de 1993, e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d2181.htm>. Acesso em: 30 out. 2021.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. Súmulas 323, 359, 385 e 548. Disponível em: <<https://scon.stj.jus.br/SCON/sumstj/toc.jsp?tipo=sumula+ou+su>>. Acesso em: 02 set. 2021.

BRASIL. Lei nº 20.116, de 08 de junho de 2018 Obriga os estabelecimentos públicos e privados a inserir nas placas de atendimento prioritário o símbolo mundial do autismo. Disponível em: <https://legisla.casacivil.go.gov.br/pesquisa_legislacao/99992/lei-20116>. Acesso em: 28 ago. 2021.

BRASIL. Lei nº 19.232, de 16 de março de 2016. Obriga estabelecimentos comerciais a devolverem o troco integral ao consumidor, e em espécie, e dá outras providências. Disponível em: <https://legisla.casacivil.go.gov.br/pesquisa_legislacao/98543/lei-19232>. Acesso em: 28 ago. 2021.

BRASIL. Lei nº 12.291, de 20 de julho de 2010. Torna obrigatória a manutenção de exemplar do Código de Defesa do Consumidor nos estabelecimentos comerciais e de prestação de serviços. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2010/lei/l12291.htm>. Acesso em: 28 ago. 2021.

BRASIL. Decreto nº 5.903, de 20 de setembro de 2006. Regulamenta a Lei no 10.962, de 11 de outubro de 2004, e a Lei no 8.078, de 11 de setembro de 1990. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2006/decreto/d5903.htm>. Acesso em: 29 ago. 2021.

BRASIL. Lei nº 10.962, de 11 de outubro de 2004. Dispõe sobre a oferta e as formas de afixação de preços de produtos e serviços para o consumidor. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/lei/l10.962.htm>. Acesso em: 28 ago. 2021.

BRASIL. Lei nº 14.181, DE 1º DE JULHO DE 2021. Altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), e a Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003 (Estatuto do Idoso), para aperfeiçoar a disciplina do crédito ao consumidor e dispor sobre a prevenção e o tratamento do superendividamento. Disponível em : <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/lei-n-14.181-de-1-de-julho-de-2021-329476499>.

DAMASCENO, Giovanna. Cobrança indevida: Como resolver?. Blog Resolvvi, 11 ago. 2021. Disponível em: <https://blog.resolvvi.com/cobranca-indevida-como-resolver/>. Acesso em: 30 ago. 2021.

DAU, Gabriel. Direitos do consumidor em relação a inscrições em órgãos de restrição ao crédito. Rede Jornal Contábil, 09 dez. 2020. Disponível em: <https://www.jornalcontabil.com.br/direitos-do-consumidor-em-relacao-a-inscricoes-em-orgaos-de-restricao-ao-credito/>. Acesso em: 25 ago. 2021.

GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO. Lei Geral de Proteção de Dados - O que você precisa saber. Disponível em: https://www.procon.sp.gov.br/wp-content/uploads/2020/12/Cartilha-LGPD-2020_11dez.pdf. Acesso em: 10 ago. 2021.

FERRARI, Gustavo. Cobrança indevida no CDC - Todos os direitos dos consumidores. Migalhas, 18 jan. 2021. Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/depeso/339011/cobranca-indevida-no-cdc---todos-os-direitos-dos-consumidores>. Acesso em: 30 ago. 2021.

GARCIA, Leonardo de Medeiros. Direito do Consumidor: Código Comentado e Jurisprudência. Salvador: Juspodivm, 2012.

GIANCOLI, Brunno Pandori. Direito do Consumidor. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2009.

GUIA DE BOAS PRÁTICAS LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD). Gov.br, Agosto/2020. Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/seguranca-e-protecao-de-dados/guias/guia_lgpd.pdf>. Acesso em: 25 ago. 2021.

HENDGES, Antonio Silvio. Logística Reversa e Reciclagem no Brasil 2010-2019. EcoDebate, 17 jun. 2021. Disponível em: <<https://www.ecodebate.com.br/2021/06/17/logistica-reversa-e-reciclagem-no-brasil-2010-2019/>>. Acesso em: 27 ago. 2021.

IDEC, Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor. Home page. Disponível em: <https://idec.org.br/>. Acesso em: 10 set. 2021.

MARQUES, Cláudia Lima. Comentários ao Código de Defesa do Consumidor. São Paulo: RT, 2004.

NOTA TÉCNICA n° 220/2003. Comparecimento obrigatório à audiência de conciliação – crime de desobediência. Disponível em: < https://www.defesadoconsumidor.gov.br/images/manuais/notas_tecnicas/procon-sjc-desobediencia.pdf>. Acesso em: 25 ago . 2021.

OLIVEIRA, Larissa. Assessoria de Imprensa. Procon Goiás orienta sobre filas de banco e divulga as fiscalizações realizadas. Site Procon Goiás. Disponível em: <<https://www.procon.go.gov.br/noticias/procon-goias-orienta-sobre-filas-de-banco-e-divulga-as-fiscalizacoes-realizadas.html>>. Acesso em: 02 set. 2021.

TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim Assumpção. Manual de direito do consumidor: direito material e processual. 6. ed. rev., atual. e ampl. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: MÉTODO, 2017.

SILVANO, Simone. Como o Cadastro Positivo pode ser um aliado para quem concede crédito?. Deps, 11 set. 2020. Disponível em: <<https://deps.com.br/como-o-cadastro-positivo-pode-ser-um-aliado-para-quem-concede-credito/>>. Acesso em: 25 ago. 2021.

SPACEMONEY, Redação. O que é e como funciona o Cadastro Positivo. Disponível em: <https://www.spacemoney.com.br/geral/o-que-e-e-como-funciona-o-cadastro-positivo/166958/>. Acesso em: 10 set. 2021.

SUSTENTABILIDADE, Redação Falando de. Entenda o que é responsabilidade ambiental corporativa e saiba o que fazer para sua empresa se destacar. G1, 08 jan. 2019. Disponível em: <<https://g1.globo.com/sc/santa-catarina/especial-publicitario/falando-de-sustentabilidade/noticia/2019/01/08/entenda-o-que-e-responsabilidade-ambiental-corporativa-e-saiba-o-que-fazer-para-sua-empresa-se-destacar.ghtml>>. Acesso em: 26 ago. 2021.

Cartilha do

Fornecedor Responsável



SSP
Secretaria de
Estado da
Segurança
Pública



fdd Fundo de
Defesa de
Direitos
Difusos

MINISTÉRIO DA
JUSTIÇA E
SEGURANÇA PÚBLICA

