

# AO ATENDENTE

## APRESENTAÇÃO

A **CARTILHA DE ORIENTAÇÕES** trata de um instrumento de conhecimento e experiências adquiridas na execução dos processos de conciliação ao longo dos últimos quatro anos, pelos Conciliadores da Divisão de Conciliação, a partir da análise das reclamações formuladas pelo Atendimento. Uma tentativa de intervir na prática dos Atendentes, no sentido de lhes oferecer informações necessárias à qualidade na instrução dos processos.

O documento é dividido em tópicos de forma esclarecedora, para fácil compreensão de quem a manusear, com as informações no estilo procedimento-orientação enriquecidas de detalhes.

Apresenta uma versão semi-comentada da Lei 8.078 de 11 de setembro de 1990 – Código de Proteção e Defesa do Consumidor. Todavia, não se destina apenas a orientar o Atendente na formulação do registro e organização do Processo, mas na maneira de como se comportar ao atender o consumidor.

É um esforço da DICON de contribuir com o trabalho do PROCON, que seja bem aproveitada na elucidação das suas dúvidas.

# ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR

## ORIENTAÇÕES E PROCEDIMENTOS ADMINISTRATIVOS

### 1. OBJETIVOS

#### Geral

Possibilitar a todos o acesso as informações através de instrumento construtivo e facilitador para **eficiência** na elaboração das reclamações e **eficácia** no atendimento ao consumidor, atenuando o estresse diário no trabalho com consumidores e servidores.

#### Específico

Estabelecer orientações que norteiem a conduta dos servidores atendentes responsáveis pelo registro de reclamações de consumidores, visando à formatação de registros adequados, claros e compatíveis com as reclamações efetuadas.

### 2. ABRANGÊNCIA

Aplica-se a todos os servidores do PROCON que atendem aos consumidores e registram as ocorrências reclamadas.

## 3 – DISPOSIÇÕES GERAIS

### 3.1 – Quanto ao Registro de Endereços

3.1.1 - Antes de registrar endereços – fornecedor/consumidor, não se limitar em registrar o endereço que consta no comprovante de residência. Consultar o consumidor sobre a possibilidade de o endereço registrado necessitar de maiores esclarecimentos, de forma a minimizar as possibilidades de retorno da correspondência por motivo de conterem dados insuficientes evitando assim os desperdícios de recursos e serviços.

3.1.2 – Ao solicitar a inclusão no cadastro do SINDEC de endereços de fornecedores, devem-se registrar todas as informações relacionadas ao fornecedor, tais como: endereço completo, CNPJ, nome fantasia, Caixa Postal, assim como pontos de referências etc.

3.1.3 – Ao registrar números de telefones, consultar com o reclamante sobre as condições de funcionamento dos telefones registrados.

3.1.4 – Solicitar, em todas as reclamações, cópia do comprovante de residência. Sendo o comprovante emitido pela Rede Celpa, observar bem o endereço registrado e, se necessário, solicitar informações complementares ao consumidor.

### 3.2 – Quanto à apresentação de documentos fotocopiados

3.2.1 - Ao receber documentos fotocopiados, principalmente tratando-se de faturas, verificar se o comprovante de pagamento **não está ocultando informações importantes para a análise do documento.**

3.2.2 – Tratando-se de faturas de água, energia elétrica, telefone e, principalmente, de cartões de crédito, solicitar a apresentação **de todas as faturas referentes ao período reclamado** e analisar

se há necessidade de solicitar de períodos anteriores para que se conheça a situação existente antes da reclamação.

3.2.3 – Por em ordem todas as faturas apresentadas, cronologicamente, preferencialmente da mais recente para a mais antiga.

### 3.3 – Quanto à Abertura de Reclamação

3.3.1 – Não abrir processos que não seja **relação de consumo**, como: relação trabalhista, ato cartorial, reclamações oriundas de programas do governo federal (relação a benefícios) e condomínio, quando a reclamação for do condômino para o síndico.

3.3.2 – Após concluir a digitação da reclamação, fazer a leitura para identificar o sentido lógico da reclamação;

3.3.3 – Redigir, de forma clara, explicativa e objetiva, evitando expressões desnecessárias e que nada acrescentam ao objeto da reclamação. Evitar registrar o estado emocional do consumidor, situação de estresse, etc. Assim fazendo, ampliam-se as possibilidades de acordo por ocasião do envio da CIP;

3.3.4 – **Analisar sempre** as respostas de CIP e informar ao Consumidor. Havendo necessidade de efetuar a Abertura de Reclamação, observar a necessidade/importância de efetuar alterações no texto da reclamação e/ou fazer os registros em **Anotações no SINDEC** expondo os motivos que levaram à abertura da reclamação.

3.3.5 – Orientar os reclamantes para que apresentem, no dia da audiência, todos os **novos** documentos/ informações obtidos entre a data em que efetuou a reclamação e a audiência.

3.3.6 – **NÃO** orientar o consumidor a:

✓ DEIXAR de pagar faturas quando há valores reconhecidos pelo Consumidor;

✓ RETIRAR o produto da Assistência Técnica considerando a garantia dos seus direitos após os 30 dias.

✓ ESPERAR mais de 30 dias para fazer a procura pelo produto.

### 3.3.7 – Reclamações relacionadas a produtos

É importante descrever nas reclamações, com relação ao vício apresentado no produto:

✓ o nome do fornecedor

✓ dados do produto (data da aquisição, Nota Fiscal, Valor, marca e modelo, etc)

✓ o nome CORRETO do fabricante

✓ a descrição do tipo de vício apresentado.

✓ o nome da Assistência Técnica e as Ordens de Serviços

✓ as datas de entradas e saídas da Assistência Técnica

### 3.3.8 – Reclamações relacionadas a serviços

✓ Fraudes em cartões – orientar o consumidor para efetuar sempre o pagamento dos valores constantes nas faturas que reconhece como devidos.

✓ Solicitar sempre cópias de contrato, faturas e contracheques referentes aos meses anteriores, do período e posteriores ao objeto da reclamação.

✓ Faturas de contas telefônicas – quando os valores são abusivos, descrever e identificar o que é abusivo, inclusive números de telefone que não reconhece;

✓ Ao atender o consumidor, verifique a necessidade de analisar nota fiscal, pedidos, certificados de garantia, contrato,

recibos e outros documentos que possa ajudar a resolver o problema.

## 4. ATENDIMENTO

Atendimento significa dar atenção, tomar em consideração, acolher bem, ouvir devidamente, esclarecer e encaminhar aquele que busca a instituição para solucionar algum problema.

Os conhecimentos exigidos para o bom atendimento são muito diversificados, em função do tipo de atendimento e da variedade de assuntos atendidos pela instituição. Por conta disso, o atendente deve conhecer bem as atribuições da instituição, as características das tarefas que deve desenvolver e estar constantemente atualizado. Além disso, deve ser paciente, sociável, comunicativo e capaz de manter relacionamento interpessoal e trabalhar em equipe, mostrando-se seguro ao prestar a informação.

### 4.1 – Diretrizes para um bom atendimento

#### I) Urbanidade, atenção, cortesia e respeito

O cidadão deve receber, na chegada, uma senha e ser convidado a sentar-se antes de ser chamado ao cadastro e à sala de atendimento.

Adote sempre, com todos os cidadãos, procedimento único para prestar serviços da mesma natureza. Deixe claro que no PROCON, todos recebem o mesmo tratamento padrão de atendimento.

Seja proativo: esteja atento àqueles cidadãos que lhe parecem “desorientados” e ofereça sua orientação. À medida que as

As pessoas adentram na instituição o Atendente deve tomar a iniciativa de atendimento, explicando os tipos de serviços prestados e os requisitos para que sejam atendidos, informando o tempo de espera e o tempo previsto para a solução do problema.

## **II) Atendimento por ordem de chegada, assegurando atendimentos prioritários**

Não dê atendimento privilegiado a ninguém, excetuados os atendimentos preferenciais aos idosos, gestantes, pessoas portadoras de deficiência física e **peças com criança de colo**.

Não ceda às solicitações de senha feita por pessoas que alegam amizade especial ou posição hierárquica. Educadamente, negue o privilégio, afirmando que o sistema de senhas foi criado para garantir que se respeite a ordem de chegada.

## **III) Igualdade de tratamento, estando vedado qualquer tipo de discriminação**

Trate todo cidadão sem discriminar cor, sexo, raça, idade, classe social, religião, partido, cargo, função pública ou privada.

Não aceite, em qualquer hipótese, qualquer tipo de recompensa ou presente pelo seu atendimento. Se você receber algo, recuse educadamente, mas com firmeza. Aceitar presentes, além de ilegal, gera mal-entendido, compromete o serviço prestado e abala a imagem do agente público.

## **IV) Tempo de espera para informação deve ser apenas o essencial, bem como aquele do atendimento e cumprimento do serviço.**

O cidadão deve sair ciente do tempo necessário para a prestação dos serviços e das providências necessárias.

Nenhum cidadão deve ir embora sem ter sido orientado ou informado.

O cidadão dirigiu-se ao PROCON porque deseja a solução de algum problema. Se nós não pudermos resolver a questão, por estar fora de nosso âmbito de atuação, devemos encaminhá-lo ao órgão que poderá atendê-lo adequadamente.

Ressalta-se que a informação deve ser precisa e correta, evitando perda de tempo do cidadão e descrédito da nossa instituição.

## **V) Comunicação com o usuário**

Resolva rapidamente os problemas surgidos inesperadamente, a fim de evitar tumultos no ambiente. Comunique o cidadão dos problemas ocorridos e estime o tempo razoável de espera. Empenhe-se para que o ambiente volte à normalidade.

## **VI) Reclamações**

No caso de reclamações dos nossos serviços, oriente o cidadão a entrar em contato com o coordenador da unidade ou com a Ouvidoria-Geral.

## **VII) Identificação dos Atendentes**

Identificação dos Atendentes deve ser feita por crachás e os atendimentos por telefone devem ser com nome identificado.

## **VIII) Cumprimento de prazos e normas**

Tente informar os prazos e as normas envolvidas nos procedimentos buscados pelo cidadão, conferindo transparência aos serviços prestados e afastando ansiedade do cidadão para a solução do problema que pode ser demorada, dependendo do caso.

### **IX) Fixação e observância de horário e normas compatíveis com o bom atendimento**

Observe o horário fixado para o atendimento ao público, estando em posição de atendimento na hora determinada para o início dos trabalhos.

### **X) Adoção de medidas de proteção à saúde e segurança dos usuários**

Observe o ambiente de acolhimento e atendimento e caso note alguma anormalidade, comunique as chefias para que estas possam tomar as providências necessárias.

### **XI) Resposta de CIP**

**É de imperiosa necessidade que o Atendente analise as respostas de CIP enviadas ao Atendimento, uma vez que elas podem trazer a solução para a reclamação, informando o resultado ao consumidor.** Assim como, registrar no SINDEC os procedimentos realizados.

### **4.2 - Atitudes e habilidades no atendimento.**

Para facilitar o atendimento, fornecemos alguns parâmetros de tratamento ao cidadão:

- ✓ trabalhe de forma organizada;
- ✓ mantenha aparência bem cuidada;
- ✓ cumprimentar cordialmente o cidadão;
- ✓ olhe diretamente para o cidadão e dê-lhe atendimento personalizado;
- ✓ pratique a tolerância;
- ✓ saiba escutar o consumidor;

- ✓ procure entender a solicitação do cidadão;
- ✓ atenda de forma ágil e rápida;
- ✓ dê orientações com vocabulário adequado, evitando os termos jurídicos e, nas dificuldades encontradas, busque orientação;
- ✓ focalize suas atenções somente àquele atendimento, não se deixando envolver com a pressão dos outros consumidores;
- ✓ certifique-se de que o cidadão entendeu perfeitamente as informações prestadas;
- ✓ certifique-se de que o registrado está de acordo com o informado;
- ✓ em caso de anormalidade, comunique a Chefia;
- ✓ no caso de cidadão irritado e descontrolado, lembre-se que a raiva dele não é dirigida a você. Separe os fatos e a interpretação. Não interrompa a fala do cidadão.
- ✓ deixe-o liberar toda a raiva e ouça-o com atenção e interesse. Demonstre empatia e interesse pelo problema. Nunca perca o controle, mantenha-se calmo. Faça perguntas abertas para que o cidadão reflita acerca do problema e para que você compreenda a situação de forma completa. Não pergunte diretamente se ele entendeu, pois isso pode reiniciar o ciclo de raiva;
- ✓ finalize o atendimento perguntando se o cidadão possui alguma dúvida ou se gostaria de ter mais alguma informação;
- ✓ despeça-se do cidadão cordialmente e estimule-o a manifestar-se na caixa de sugestões;
- ✓ tão logo esteja desocupado, chame o próximo cidadão;

- ✓ mantenha o clima agradável de trabalho;
- ✓ cumpra com o determinado;
- ✓ tente desenvolver suas habilidades de relacionamento interpessoal;
- ✓ evite tratar de assuntos particulares no trabalho;
- ✓ crie um clima harmonioso entre os colegas e tudo fluirá melhor.

## 5- CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

### 5.1- O que é

Para entender este assunto é preciso saber primeiro o significado de algumas palavras.

Conhecendo bem estas palavras, você irá entender melhor as informações que estão nestas orientações.

### 5.2- Consumidor (Art. 2º, CDC)

É qualquer pessoa que compra um produto ou que contrata um serviço para satisfazer suas necessidades pessoais ou familiares. Também é considerado consumidor as vítimas de acidentes causados por produtos defeituosos, mesmo que não os tenha adquirido (**Art. 17, CDC**), bem ainda as pessoas expostas às práticas abusivas previstas no Código do Consumidor, como, por exemplo, publicidade enganosa ou abusiva (**Arts. 37 e 39, CDC**).

### 5.3- Fornecedor (Art. 3º, CDC)

São pessoas, (físicas ou jurídicas) empresas públicas ou particulares, nacionais ou estrangeiras que oferecem produtos ou serviços para os consumidores. Estas pessoas ou empresas que produzem, montam, criam, transformam, importam, exportam, distribuem ou vendem produtos ou serviços para os consumidores.

#### 5.3.1-Responsabilidades do fornecedor (Arts. 12 a 25, CDC)

Um produto ou um serviço é defeituoso quando não oferece a segurança que dele se espera (**Art. 12, § 1º**).

Existem vícios de qualidade e quantidade do produto. Os vícios de qualidade dividem-se em **vícios por inadequação** (o produto é inadequado ao fim que se destina) e **por insegurança** (de defeito).

Os fornecedores são responsáveis pelos vícios de qualidade ou quantidade do produto (**Art. 18, CDC**).

Os vícios nos produtos e nos serviços podem causar danos físicos aos consumidores, colocando em risco sua segurança.

Estes danos decorrem dos chamados acidentes de consumo, ou seja, acidentes causados pelo produto defeituoso (**Art. 12, CDC**).

O fornecedor, independentemente da existência de culpa, é responsável pelos danos causados pelo produto defeituoso ou por não ter dado informações suficientes e adequadas sobre a utilização do produto e riscos que ele oferece.

Todas as vezes que um produto ou serviço causar um acidente os responsáveis são (**Art. 12, CDC**):

- ✓ o fabricante ou produtor;

- ✓ o construtor;
- ✓ o importador;
- ✓ o prestador de serviço;
- ✓ o comerciante é também responsável pelos danos quando (**Art. 13, CDC**):
- ✓ o fabricante, construtor, produtor ou importador não forem encontrados;
- ✓ o produto não tiver a identificação clara do fabricante, produtor, construtor ou importador;
- ✓ não conservar os produtos perecíveis como se deve.

#### 5.4- Produto (Art. 3º, CDC)

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 dente

#### Você pode exigir...

Se o defeito for de fabricação do produto, o fornecedor tem **30** dias para corrigi-lo ou saná-lo.

Depois desse prazo, se o produto ficar com problemas ou aparecer novamente o mesmo vício após o conserto, você pode exigir (**Art. 18, CDC**):

- ✓ a troca do produto, ou
- ✓ o abatimento no preço, ou
- ✓ o dinheiro de volta, com correção.

Se o problema é a quantidade do produto, você tem o direito de exigir (**Art. 19, CDC**):

- ✓ a troca do produto, ou;
- ✓ o abatimento no preço, ou;
- ✓ que a quantidade seja completada de acordo com que está escrito na embalagem ou com o que você pediu, ou;
- ✓ o dinheiro de volta, com correção.

#### 5.5- Serviço

É tudo o que você paga para ser feito: corte de cabelo, conserto de carro, de eletrodoméstico, serviço bancário, serviço de seguros, serviços públicos...

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, uma prótese dentária, são produtos duráveis.

**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.

#### Você pode exigir...

Quando existe 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;
- ✓ devolução do que você pagou, em dinheiro, com correção.

## 5.6 - Serviço Público (Art. 22, CDC)

É todo aquele prestado pela administração pública. São os serviços de saúde, educação, transporte coletivo, água, luz, esgoto, limpeza pública, asfalto...

Os serviços públicos são prestados pelo próprio governo ou o governo contrata empresas particulares que prestam esses serviços que podem ser permissionárias ou concessionárias. São obrigados a prestar serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.

## 5.7- Relação de Consumo

Para alguém vender é preciso ter pessoas interessadas em comprar. Ou o contrário: para alguém comprar um produto é preciso ter alguém para vender.

**Essa troca de dinheiro por produto ou serviço, entre o fornecedor e o consumidor, se constitui uma relação de consumo.**

**Agora que você já sabe o que é consumidor, fornecedor, produto, serviço e relação de consumo, fica mais fácil compreender o Código de Defesa do Consumidor.**

**O Código de Defesa do Consumidor é um conjunto de normas que regulam as relações de consumo, protegendo o consumidor e colocando os órgãos e entidades de defesa do consumidor a seu serviço.**

## 5.8- São direitos básicos do consumidor

Os direitos básicos do consumidor, conforme estabelece o próprio Código de Defesa do Consumidor, são:

### 5.8.1- Proteção da vida, saúde e segurança(Art. 6º, I e Artigos 8, 9 e 10 do CDC)

Alguns produtos podem oferecer riscos ao consumidor.

É direito seu ser protegido contra produtos que possam ser perigosos:

- ✓ um alimento não pode conter uma substância que pode fazer mal à saúde ou estar fora do prazo de validade;
- ✓ um açougue não pode vender carnes embrulhadas em sacos de lixo ou papel de jornal;
- ✓ um remédio que causa dependência não pode ser vendido livremente, sem receita médica.

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

Se o fornecedor, depois que colocar o produto no mercado, descobrir que ele faz mal à saúde, precisa anunciar aos consumidores, alertando-os sobre o perigo.

Esse anúncio deve ser feito pelos jornais, rádio e televisão.

Além disso, o fornecedor também tem a obrigação de retirar o produto do comércio, trocar os que já foram vendidos ou devolver o valor pago pelo consumidor.



### 5.8.2 - Educação para o consumo

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

### 5.8.3 - Liberdade de escolha de produtos e serviços

Você tem todo o direito de escolher o produto ou serviço que achar melhor.

### 5.8.4 - Informação

Todo produto deve trazer informações claras sobre sua quantidade, peso, composição, preço, riscos que apresenta e sobre o modo de utilizá-lo.

Antes de contratar um serviço você tem direito a todas as informações de que necessitar.

### 5.8.5 - Proteção contra publicidade enganosa e abusiva (Artigos. 30, 35, 36, 37, 38, CDC)

Publicidade é a propaganda de um produto ou serviço. Toda publicidade deve ser fácil de entender.

O Código proíbe publicidade enganosa ou abusiva.

#### Publicidade enganosa

É aquela que contém informações falsas e/ou deixa faltar informações importantes sobre um produto ou serviço, que induz o consumidor à comprar.

Estas informações podem ser sobre:

- ✓ características;
- ✓ quantidade;
- ✓ origem;
- ✓ preço;

- ✓ propriedades.

**A publicidade enganosa e a abusiva são proibidas pelo Código de Defesa do Consumidor. São consideradas crime (Art. 67, CDC).**

#### Publicidade abusiva

Uma publicidade é abusiva se:

- ✓ gerar discriminação;
- ✓ provocar violência;
- ✓ explorar medo ou superstição;
- ✓ aproveitar-se da falta de experiência da criança;
- ✓ desrespeitar valores ambientais;
- ✓ induzir a um comportamento prejudicial à saúde e à segurança.

Tudo o que for anunciado deve ser cumprido, exatamente como foi anunciado.

**As informações da propaganda fazem parte do contrato.**

### 5.8.6 - Indenização

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

O consumidor tem o direito de exigir que tudo o que for anunciado seja cumprido.

Se o que foi prometido no anúncio não for cumprido, o consumidor tem direito de cancelar o contrato e receber a devolução da quantia que havia pagado.

### 5.8.7- Acesso à Justiça

O consumidor que tiver os seus direitos violados pode recorrer à Justiça Especial ou Comum (a depender do caso) e pedir ao juiz o que pleiteia por danos morais, materiais ou financeiro.

### 5.8.8 - Facilitação da defesa dos seus direitos

O Código de Defesa do Consumidor facilitou a defesa dos direitos do consumidor, permitindo até mesmo que, em certos casos, seja invertido o ônus de provar os fatos.

### 5.8.9 - Qualidade dos serviços públicos (Art.22,CDC)

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

### 5.8.10 – Garantia sobre Produtos e serviços (Artigos 26 e 27, CDC).

No Código de Defesa do Consumidor existem dois tipos de garantia:

- **A garantia legal** não depende do contrato que foi feito, pois já está prevista na lei

- ✓ **trinta dias**, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos não duráveis;
- ✓ **noventa dias**, tratando-se de fornecimento de serviço e de produtos duráveis.

-**A garantia contratual** completa a legal e é dada pelo próprio fornecedor. Chama-se termo de garantia prevista no Art. 50 do CDC.

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

*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 de produto em linguagem didática, com ilustrações.*

Ficar atento que, às vezes, há prazos de garantias diferenciadas cobrindo partes específicas de um mesmo produto.

**O termo de garantia deve ser acompanhado de um manual de instrução ilustrado, em português e fácil de entender. Não entregar termo de garantia, devidamente preenchido é crime (Art. 74, CDC).**

### **-Fique atento!**

O prazo para você reclamar de vícios fáceis de observar em produtos ou serviços é de:

- ✓ **30** (trinta) dias para produtos ou serviços não duráveis. Por exemplo: alimentos, serviço de lavagem de roupa numa lavanderia.
- ✓ **90** (noventa) dias para produtos ou serviços duráveis. Por exemplo: eletrodomésticos, reforma de uma casa, pintura de carro.

Estes prazos são contados a partir da data que você recebeu o produto ou que o serviço terminou.

Se o defeito for difícil de notar (vício oculto), os prazos começam a ser contados da data em que o vício apareceu.

### 5.8.11 – Apresentação do produto ou serviço (Art.31)

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

Quando você compra um produto nacional ou importado, o fabricante ou o importador deve garantir a troca de peças enquanto o produto estiver sendo fabricado ou importado.

A oferta de peças deve continuar por certo tempo, mesmo depois de o produto deixar de ser fabricado ou importado (**Art. 32, CDC**).

Na oferta ou venda por telefone e reembolso postal é preciso ter o nome do fabricante e endereço (**Art. 33, CDC**):

- ✓ na embalagem;
- ✓ na publicidade;
- ✓ em todos os impressos usados na compra.

Quando o fornecedor não cumprir o que prometeu ou anunciou, o consumidor poderá (**Art. 35, CDC**):

- ✓ exigir o cumprimento do que foi anunciado;
- ✓ aceitar outro produto ou prestação de serviço de valor igual, ou;
- ✓ desfazer o contrato, com direito a receber o valor pago com correção, e ser indenizado pelas perdas e danos.

O fornecedor deve informar, nas embalagens, rótulos ou publicidade, sobre os riscos do produto à saúde do consumidor

### 5.9 - Práticas abusivas (Art. 39, CDC)

Existem muitas coisas que o fornecedor não pode fazer, porque são proibidas por lei.

**Aqui estão algumas delas:**

- ✓ O fornecedor não pode condicionar a venda de um produto à compra de outro produto, ou seja, para levar um produto, você não pode ser obrigado a comprar outro. Por exemplo, para levar o pão, você tem de comprar um litro de leite ou, para obter um financiamento, precisa fazer um seguro correspondente. Isto se chama **VENDA CASADA** e é proibido por lei. **É crime: Lei nº 8.137/90, art. 5º, II e CDC – Art. 39, I.**
- ✓ É proibido ao fornecedor esconder um produto e dizer que o produto está em falta.
- ✓ Se algum fornecedor enviar-lhe um produto que você não pediu, não se preocupe. Receba como se fosse uma amostra grátis. E se alguém prestar a você um serviço que não foi contratado, não pague. É considerado amostra grátis. A lei garante que você não é obrigado a pagar (**Art. 39, parágrafo único, CDC**).
- ✓ O fornecedor não pode prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou posição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços(**Art. 39 inciso IV, CDC**).
- ✓ O fornecedor não pode exigir do consumidor vantagens exageradas ou desproporcionais em relação ao compromisso que ele esteja assumindo na compra de um produto ou na

contratação de um serviço. Antes de comprar, pesquise o preço em outras lojas (**Art. 39 inciso V, CDC**).

- ✓ Quem vai prestar-lhe um serviço é obrigado a apresentar, antes da realização do trabalho, um orçamento. (**Art. 40, CDC**). Neste orçamento tem de estar escrito o preço da mão-de-obra, o material a ser usado, a forma de pagamento, a data da entrega e qualquer outro custo.
- ✓ O fornecedor não pode difamar o consumidor só porque ele praticou um ato no exercício de um direito seu. (**Art. 39 inciso V, CDC**)
- ✓ O fornecedor não pode elevar, sem justa causa, os preços de produtos e serviços. (**Art. 39 inciso X, CDC**).
- ✓ O fornecedor é obrigado a marcar um prazo para entregar um produto ou terminar um serviço. (**Art. 39 inciso XII, CDC**).
- ✓ O fornecedor poderá aumentar o preço de um produto ou serviço apenas se houver uma razão justificada para o aumento.
- ✓ O fornecedor é obrigado a obedecer ao valor do contrato que foi feito. Não pode aumentar o valor do produto ou serviço se o aumento não estiver previsto no contrato.

#### **5.10 - Cobranças de dividas (Art. 42, CDC)**

O Código não permite que o fornecedor, na cobrança de dívida, ameace ou faça o consumidor passar vergonha em público. Não permite, também, que o fornecedor, sem motivo justo, cobre o consumidor no seu local de trabalho.

**É crime ameaçar, expor ao ridículo ou, injustificadamente, interferir no trabalho ou lazer do consumidor para cobrar uma dívida (art. 71, CDC).**

Se o fornecedor cobrar quantia indevida (o que já foi pago ou pagou mais do que o devido), o consumidor terá direito de receber o que pagou, em dobro, com juros e correção monetária.

#### **5.11 – Proteção contratual (Capítulo VI, Artigos 46, 47, 48, 49 e 50, CDC).**

Contrato é um acordo por escrito que duas ou mais pessoas fazem. Quando se faz um contrato, são relacionados os direitos e os deveres do fornecedor e do consumidor.

As regras estabelecidas nos contratos são chamadas cláusulas.

Todo contrato deve ter:

- ✓ letras em tamanho de fácil leitura;
- ✓ linguagem simples;
- ✓ **as cláusulas que limitem os direitos do consumidor bem destacadas.**

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.

#### **5.11.1- Direito de arrependimento (Art. 49, CDC)**

O arrependimento acontece quando você compra um produto ou contrata um serviço e depois resolve não ficar com o produto ou não deseja mais fazer o serviço.

**Você só tem direito de se arrepender e desistir do contrato se o negócio for realizado FORA DO ESTABELECIMENTO COMERCIAL** (vendas por telefone, telemarketing, internet, etc.)

**Você tem o prazo de 7 (sete) dias para se arrepender de compras feitas por reembolso postal, por telefone ou em domicílio.**

**Preste atenção, pois este prazo é contado a partir da assinatura do contrato ou do recebimento do produto ou serviço.**

No caso de arrependimento, você deverá devolver o produto ou mandar parar o serviço.

Assim terá direito a receber o que você já pagou com juros e correção monetária, inclusive o reembolso das despesas pagas pelo envio do produto à sua residência.

#### **5.12 - Cláusulas abusivas e proibidas (Art. 51 do CDC)**

As cláusulas abusivas são aquelas que geram desvantagem ou prejuízo para o consumidor em benefício do fornecedor. Essas cláusulas são nulas de pleno direito. O consumidor pode requerer ao juiz que cancele essas cláusulas do contrato

#### **Orientações**

Não assine um contrato que tiver cláusulas abusivas, como, por exemplo, as que:

- ✓ diminuam a responsabilidade do fornecedor, no caso de dano ao consumidor;

- ✓ proibam o consumidor de devolver o produto ou receber o dinheiro de volta quando o produto ou o serviço não for de boa qualidade;
- ✓ estabeleçam obrigações para outras pessoas, além do fornecedor ou consumidor. O contrato é só entre o fornecedor e o consumidor;
- ✓ coloquem o consumidor em desvantagem exagerada;
- ✓ obriguem somente o consumidor a apresentar prova, no caso de um processo judicial;
- ✓ proibam o consumidor de recorrer diretamente à Justiça sem antes recorrer ao fornecedor;
- ✓ autorizem o fornecedor a alterar o preço;
- ✓ permitam ao fornecedor modificar o contrato sem a autorização do consumidor;
- ✓ façam o consumidor perder as prestações já pagas, no caso de não obedecer ao contrato e quando já estiver prevista a retomada do produto.

#### **5.13- Concessão de crédito ao consumidor (Art. 52, CDC)**

Quando você for comprar à prestação, utilizando ou não os serviços de uma financeira, o fornecedor tem a obrigação de informar:

- ✓ o preço do produto ou serviço em moeda nacional, os valores dos juros de mora e a taxa de juros do financiamento;
- ✓ os acréscimos previstos por lei;
- ✓ a quantidade e a data de vencimento das prestações;
- ✓ o total a ser pago à vista ou financiado.

A multa por falta de pagamento não pode ser maior do que 2% do valor da prestação.

Você pode adiantar o pagamento da dívida toda ou de parte dela, com direito à redução proporcional dos juros e outros acréscimos.

#### **5.14- Contrato de Adesão (Art. 54 do CDC)**

É aquele que o fornecedor entrega já pronto ao consumidor. O consumidor não tem possibilidade de discutir as cláusulas ou regras do contrato, que foram redigidas pelo fornecedor. Tal contrato passa a existir a partir do momento em que o consumidor assina o formulário padronizado que lhe é apresentado pelo fornecedor.

#### **5.15- Cadastro do consumidor(Art.43, 44,DCDC)**

As informações que o consumidor colocar na ficha não podem ser usadas pela empresa para outras finalidades.

O Código, para evitar que estas informações sejam usadas para outros fins, assegura ao consumidor:

- ✓ o direito de corrigir os dados incorretos;
- ✓ a retirada das informações negativas após um período de 5(cinco) anos;
- ✓ o conhecimento das informações sobre o consumidor que estejam no cadastro (se for recusado, cabe Habeas Data);
- ✓ a comunicação de abertura de ficha cadastral quando o consumidor não tiver pedido que seu cadastro seja aberto.

## **PARA PENSAR E REFLETIR**

Temos uma boca e dois ouvidos, mas jamais nos comportamos proporcionalmente.

### **Provérbio popular**

A única forma de vencer uma discussão é evitá-la.

### **Dale Carnegie**