



Manual do Fornecedor



**Direitos e deveres dos
lojistas e fornecedores**

Direitos Básicos do Consumidor

Capítulo III - Art. 6º (CDC)

- 1** Garantia de que produtos e serviços não coloquem em risco a **vida**, a **saúde** ou a **segurança** do consumidor;
- 2** **Educação e divulgação** sobre o consumo adequado dos produtos e serviços;
- 3** **Informação adequada e clara** sobre os diferentes produtos e serviços com especificações de qualidade, preço, etc;
- 4** Defesa do consumidor contra propaganda **enganosa**, publicidade **abusiva**, práticas desleais e correlatos;
- 5** Direito de modificar cláusulas que causem **desequilíbrio** ou **prejuízo**;
- 6** **Prevenção e reparação** de danos patrimoniais, morais, entre outros;

7

Acesso aos **órgãos judiciais e administrativos**, assegurada a proteção jurídica, administrativa e técnica aos necessitados;

8

Facilidade da defesa de seus direitos, inclusive com a **inversão do ônus da prova**, a seu favor, no processo civil;

9

Prestação dos serviços públicos em geral de forma adequada e eficaz;

10

Garantia de práticas de crédito responsável, de educação financeira e apoio para prevenir e lidar com o **superendividamento**;

11

Preservação do **mínimo existencial**: na repactuação de dívidas e na concessão de crédito;

12

Informação dos preços dos produtos por **unidade de medida** (ex: por quilo, litro, metro ou outra unidade).



Direito à Informação



Artigo 6 (CDC)

O fornecedor deve se atentar que o direito à informação é resguardado ao consumidor no CDC, sendo considerado direito básico deste receber informações:

- ➔ Verdadeiras;
- ➔ Facilmente compreensíveis;
- ➔ Detalhadas (acerca do produto ou serviço).

Seu produto ou serviço deve **especificar**:

- Quantidade;
- Qualidades;
- Características;
- Tributos incidentes;
- Composição;
- Preço.

Nota Fiscal



Sempre forneça a nota fiscal, pois ela é a prova das condições da compra e será importante nos casos de troca ou conserto do produto.

Recusa de Atendimento



Artigo 39 (CDC)

O **fornecedor/lojista** deve atender os consumidores na medida de suas disponibilidades de estoque.

É **vedado ao fornecedor** recusar a venda a quem se disponha a realizar a compra mediante pagamento.

Ex: recusar-se a vender um produto **disponível** ou prestar um serviço oferecido **sem um motivo razoável**.



Propaganda enganosa



Artigo 6 (CDC)

A **propaganda enganosa** é aquela que passa informações falsas sobre produtos ou serviços ou deixa de dar informações importantes, fazendo com que o consumidor se **engane**.

Ex: Caso da empresa que fez propaganda de um “sanduíche de picanha”, mas que na verdade tinha apenas molho sabor picanha.



Publicidade abusiva

Artigo 6 (CDC)



A **publicidade abusiva** é aquela que faz discriminação, provoca atitudes de violência e se vale de alguma fragilidade do consumidor (medo, superstição, inocência, etc.).

Ex: Caso de cervejaria que objetificou a mulher negra em um anúncio com o slogan:



Cumprimento forçado da oferta

Artigo 35 (CDC)

O consumidor pode exigir o **cumprimento forçado da oferta** nos casos de:

- **Propaganda enganosa;**
- Aquisição de um produto e, após a compra, ser informado de que este **não** está mais em **estoque**.

Execução de serviço sem orçamento

Artigo 39 e 40 (CDC)

É vedado ao fornecedor executar serviços sem a elaboração de um orçamento prévio e expressa autorização do consumidor.

ORÇAMENTO

- Prazo de validade de, no mínimo, **10 dias**;
- Conter **todas as informações** sobre a execução, desde valores até o prazo de entrega.

Preços divergentes



Em casos de preços divergentes na mesma loja, é dever do **fornecedor/lojista** cumprir o preço anunciado e, no caso de dois preços diferentes para o mesmo produto, o que vale é o **menor**.

Venda Casada



Artigo 39 (CDC)

Na compra de produtos e serviços, o consumidor **NÃO** pode **ser obrigado** a **adquirir outros produtos e serviços vinculados** ao que está levando. Esta prática é denominada “venda casada” e é proibida pelo CDC.

O consumidor tem o direito de exigir o cumprimento de qualquer anúncio!



Contratos



Os contratos devem ser escritos em linguagem:

- Simples;
- Compreensível;
- Com letras legíveis;
- Com destaque para as cláusulas que possam ser **prejudiciais** aos interesses do consumidor.

O CDC garante ainda que o consumidor possa requerer a **modificação** das cláusulas contratuais consideradas **abusivas**, como por exemplo:

- Cláusulas que **proíbam** o **consumidor** de **devolver** o produto ou de **receber de volta** o que pagou em um produto/serviço defeituoso;
- Cláusulas que **autorizem** o **fornecedor** a **alterar** o preço e **modificar** partes do **contrato** sem o consentimento do consumidor.

TIPOS DE GARANTIA



Artigo 18 (CDC)

GARANTIA LEGAL

✓ É a previsão de um período que o consumidor tem para reclamar de defeitos

*BEM DURÁVEL: **30** dias

*BEM NÃO DURÁVEL: **90** dias

GARANTIA CONTRATUAL

✓ É o tipo de garantia disponibilizada pelo próprio fornecedor e que normalmente é oferecida por um prazo de **12 meses**.



Cobrança de Dívidas

Artigo 42 e 71 (CDC)



O consumidor **NÃO** pode ser exposto ao ridículo nem constrangido quando for cobrado de dívida contraída.

↪ O consumidor **NÃO** pode ser cobrado em seu **local de trabalho ou lazer**.

Cobranças Indevidas

Se o fornecedor de produto ou serviço efetuar uma cobrança indevida, por exemplo, o que já foi pago e está sendo cobrado de novo, o **consumidor** terá direito:

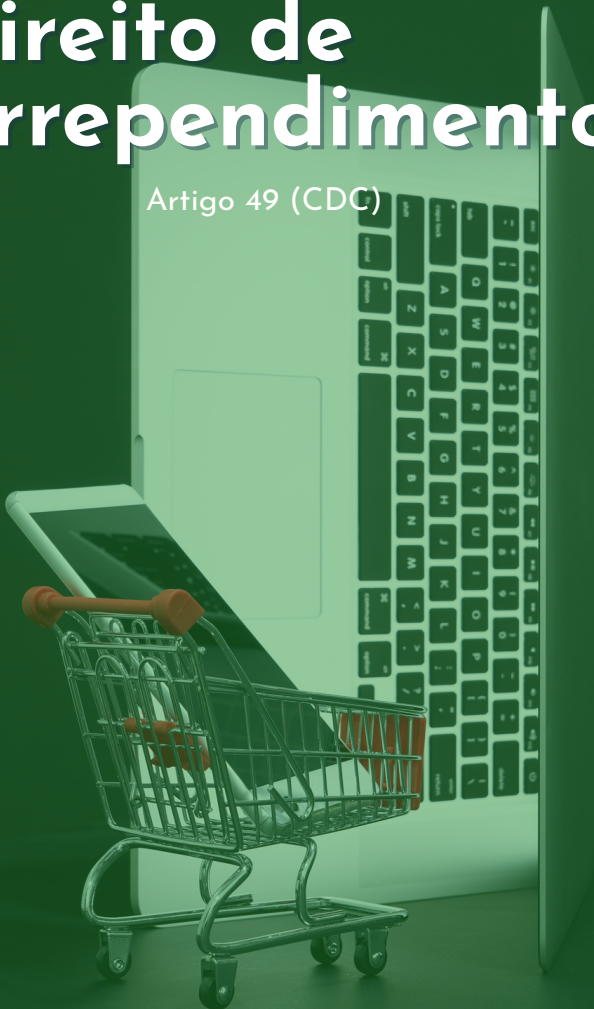


Ao ressarcimento do valor pago, em **dobro**, com **juros** e correção.



Direito de Arrependimento

Artigo 49 (CDC)



Caso seu produto seja comercializado pela **Internet**, por **telefone** ou à **domicílio**, fique atento:

O consumidor tem o direito de **desistir** da compra ou da contratação no prazo de **7 dias**, contados a partir do recebimento do produto ou da assinatura do contrato.

Quanto ao direito de arrependimento:

- ✓ Pode ser solicitado sem qualquer motivação legal, **independente** do produto apresentar defeito ou não.
- ✓ Os valores devem ser **devolvidos** ao consumidor de imediato e monetariamente atualizados.
- ✓ O direito de arrependimento **NÃO** é válido quando o cliente realiza a compra na loja física.



Direito de Troca

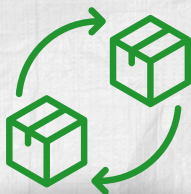
A background image showing two hands exchanging a shopping bag. The hands are positioned at the top, with one hand holding the bag's handle and the other reaching to take it. The bag is a simple, light-colored paper bag. The entire image is overlaid with a semi-transparent green filter.

Artigo 18 (CDC)

- ✓ Em caso de defeito em produto **durável**, o consumidor poderá buscar o fornecedor em até 90 dias. O fornecedor, então, deverá resolver o problema em até 30 dias, caso contrário o consumidor terá como opções o seguinte:

- **Troca do produto** com defeito;
- **Devolução** do dinheiro pago;
- **Abatimento proporcional** do preço.

- ✓ O fornecedor **NÃO** tem como obrigação **realizar a troca** de produto por gosto, tamanho, etc. Quanto ao cumprimento de garantias, existem 2 tipos:



Prazo não estabelecido



Artigo 39 (CDC)

A prática do fornecedor de **NÃO estipular prazo para o cumprimento de sua obrigação** ou deixar a fixação de seu termo inicial a seu exclusivo critério é considerada **abusiva**. Exemplos disso:

- 1 Não estabelecer quando vai **entregar o produto**;
- 2 Não estipular o prazo para **entrega de obra**, por exemplo.

Prevalecer da ignorância



Artigo 39 (CDC)

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

Prioridades



O consumidor idoso, gestantes e portadores de necessidades especiais gozam de alguns **direitos específicos**, que devem, obrigatoriamente, ser atendidos.

Ex: Os estabelecimentos privados devem **garantir** caixas preferenciais e atendimento qualificado.



Canais do Procon Goiás



Telefones 151 e (62) 3201-7124



SITE: goias.gov.br/procon

Procon Goiás



Fecomércio 
CNC Sesc Senac IEB
Sindicatos Empresariais