

Lei nº 8.078/90
Código de Defesa do
Consumidor

PRODUTO

É toda MERCADORIA colocada à venda no comércio.
(automóvel, casa, caneta)

Produto durável: que não desaparece com seu uso.
(celular, roupa, cadeira)

Produto não durável: que acaba logo após o uso.
(sabonete, alimentos, pasta de dentes).

SERVIÇO

É o que se paga para ser feito.
(corte de cabelo, serviços bancários, conserto de carro)

Serviço durável: demora desaparecer com o uso.
(prótese dentária, pintura de uma casa).

Serviço não durável.(serviços de jardinagem, lavagem de roupas).

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

O objetivo é satisfazer as necessidades pessoais ou familiares.

Por exemplo: Se eu, Hélvia, pessoa física, compro produtos da Mary Kay para meu uso, sou considerada uma consumidora, entretanto, se compro estes produtos para revendê-los, não sou consumidora, sou comerciante/empresária.

Se um salão de beleza compra uma caixa de copos descartáveis para uso dos clientes, a empresa é considerada consumidora, entretanto, se compra uma caixa de shampoo que será utilizado na prestação dos serviços e, conseqüentemente, vai gerar lucro, a empresa está exercendo sua atividade de comércio/serviço e não é considerada consumidora.

Consumidor com equiparação (se iguala ao consumidor)

Segundo o art. 17 do CDC, também é considerado consumidor as vítimas de acidentes causados por produtos defeituosos, mesmo que não os tenha adquirido.

Por exemplo: Você compra um celular que se incendia enquanto está sendo carregado. O incêndio se espalha e atinge a casa do seu vizinho. A empresa fabricante do aparelho terá que ressarcir-lo dos prejuízos também.

O art. 29 do CDC diz que também serão consideradas consumidoras aquelas pessoas que estejam expostas às práticas abusivas previstas no CDC, como por exemplo, publicidade enganosa ou abusiva.

Art. 6º - Direitos básicos do Consumidor

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

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;

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.

SAÚDE E SEGURANÇA DO CONSUMIDOR

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.

DEFEITO NO PRODUTO OU SERVIÇO

Art. 12º - 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.

DEFEITO NO PRODUTO OU SERVIÇO

Art. 12, § 3º, CDC - 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.

DEFEITO NO PRODUTO OU SERVIÇO

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.

VÍCIO (Arts. 18 a 25, CDC)

Ocorre quando o produto ou o serviço não se apresenta com a qualidade ou quantidade que se esperava diante das informações contidas no recipiente, na embalagem ou na mensagem publicitária.

O vício é um mau funcionamento do produto ou serviço.

Ex: você compra uma bicicleta e o freio fica travando ou compra um liquidificador cuja a lâmina não está amolada o suficiente para triturar os alimentos.

DEFEITO (Arts. 12 a 17, CDC)

Ocorre quando, em decorrência de um vício no produto ou no serviço, o consumidor vem a sofrer danos materiais e/ou morais.

O defeito compromete a segurança do produto ou serviço.

Ex: devido ao vício na bicicleta comprada, o consumidor sofre um acidente ou a lâmina do liquidificador se solta do aparelho e decepá o dedo do consumidor.



O consumidor pode pedir:

- a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso;
- a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada;
- o abatimento proporcional do preço.
- complementação do peso ou medida;
- seu direito diante de eventuais perdas e danos.

PRAZOS PARA RECLAMAR

30 DIAS

Para o fornecimento de produtos e serviços não duráveis

90 DIAS

Tratando-se de fornecimento de produtos e serviços duráveis.

A contagem do prazo se inicia a partir da entrega efetiva do produto ou do término da execução dos serviços.

PRAZOS PARA RECLAMAR

Se o vício for oculto, o prazo para reclamação inicia-se no momento em que o defeito ficar evidenciado.

O cliente tem até 5 anos para pedir reparação pelos danos causados por problemas no produto ou serviço.

DIA DO CONSUMIDOR

...O FRANGO
CONGELADO QUE
COMPRI ESTÁ
CHEIO D'ÁGUA!

SENHOR,
COLOQUE BATATAS
E FAÇA UMA CANJA,
E NÃO PRECISA
ÁGUA!



BLACK FRIDAY NO BRASIL

OS PREÇOS ESTÃO PELA
METADE MESMO?

SIM, MAS ANTES
A GENTE MULTIPLICA
POR DOIS!!



PUBLICIDADE E OFERTA

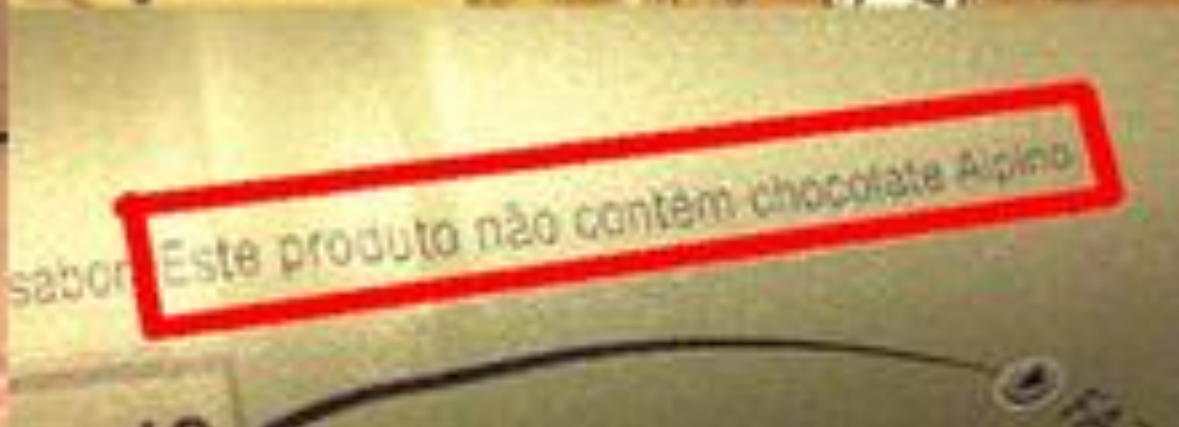
Art. 30. Toda informação ou publicidade, suficientemente precisa, veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação com relação a produtos e serviços oferecidos ou apresentados, obriga o fornecedor que a fizer veicular ou dela se utilizar e integra o contrato que vier a ser celebrado.

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.





ERROSDEMARKETING.COM.BR



Leve mais
por menos

**ROUPAS DE INFERNO
INFANTIL**

R\$ 2,99 CADA

Todo o dia é dia de economizar



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

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, desrespeita valores ambientais, ou que seja capaz de induzir o consumidor a se comportar de forma prejudicial ou perigosa à sua saúde ou segurança.

Qual a diferença entre propaganda enganosa e abusiva?

Propaganda Enganosa

Induz o consumidor ao erro.



Reduziu a quantidade nas embalagens, de 600 ml para 500 ml, sem informar ao consumidor.

Propaganda Abusiva

Discriminatória, violenta



Propaganda da Benetton veiculada entre 1991/92.

**Código de Defesa do Consumidor. Cap. V Art. 37 Lei 8078/90 –
É proibida toda publicidade enganosa ou abusiva.**



**COMPRE QUE
EU DOU PRA VOCÊ**
o emplacamento grátis



RIVA 150
A MOTO
SENSAÇÃO
DO MOMENTO

12X

ENTRADA DE 50%
R\$ 2.750,00

R\$

275

MENSAIS FIXAS
NOS CARTÕES DE CRÉDITO

EMPLACAMENTO GRÁTIS PARA TODA A LINHA DAFRA EM ATÉ

24x

SEM ENTRADA

ACEITAMOS
CARTÃO DE CRÉDITO
DE TODOS OS
CONSORCIOS



PARTECIPAMOS EM
73³⁷

MACÉIO

3036.3400
Av. Romanão Lima, 3453 - Fátima

ARAPIRACA

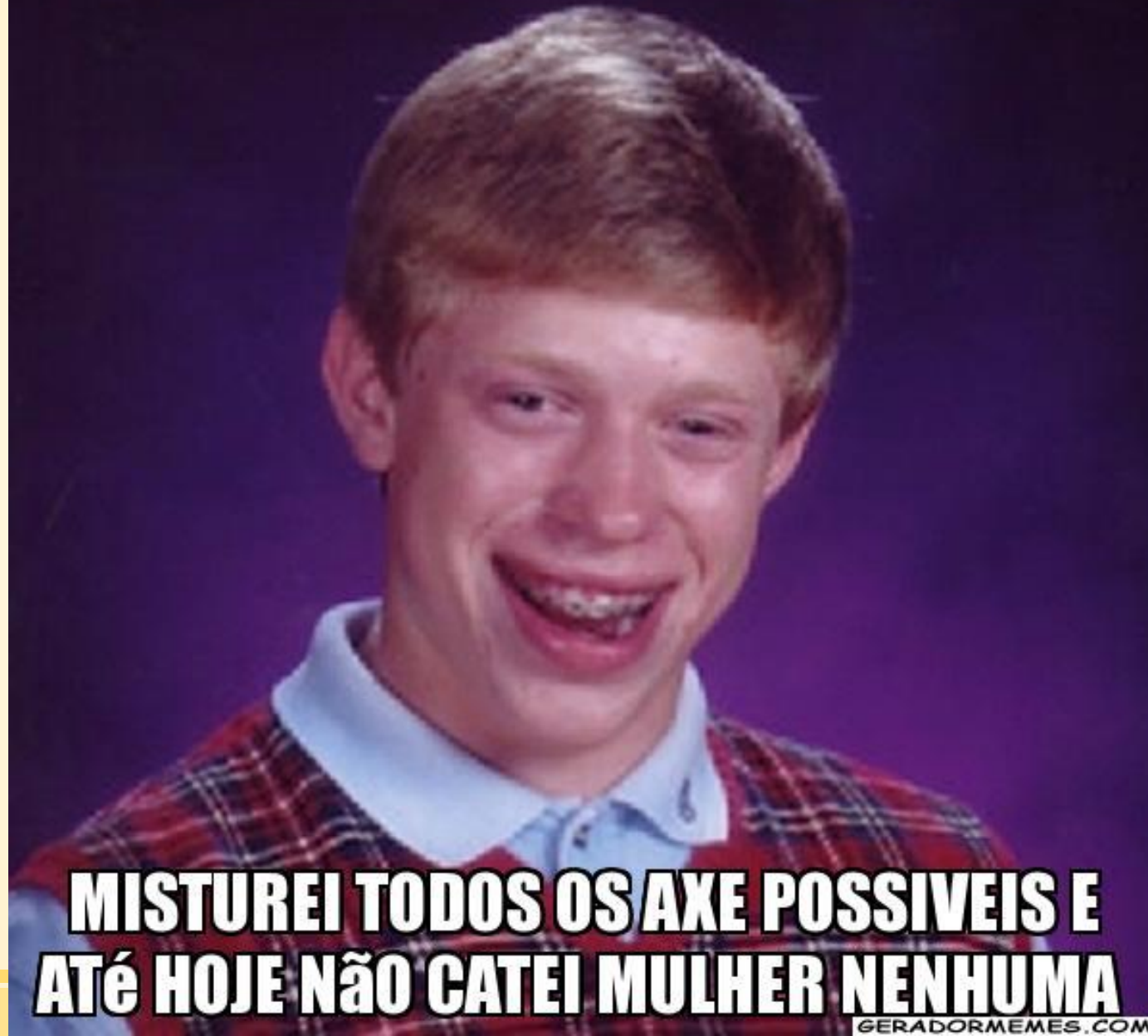
3482.3400
Rua 30 de Outubro, 183 - Centro

SAIBA MAIS ACESSANDO:
www.dafra.al



FIDUCIA - NOTA FIDUCIA

PROPAGANDA ENGANOSA:



**MISTUREI TODOS OS AXE POSSIVEIS E
ATÉ HOJE NÃO CATEI MULHER NENHUMA**

Colgate

A ÁGUA DO PLANETA
NÃO É INFINITA.
FECHE A TORNEIRA
ENQUANTO VOCÊ
ESCOVA OS DENTES.



NA COMPRA DE

1 creme
dental
Colgate



1 enxaguante
ou 1 escova
Colgate



1 outro
produto
Colgate*



Junte-se
à Colgate
para o uso
consciente
da água.

GANHE
UM EXCLUSIVO
COPO COLECIONÁVEL



*Qualquer versão de enxaguante Colgate Plax, exceto Colgate Plax 60 ml.
Qualquer versão de escova Colgate, exceto Colgate Classic e Colgate Premier
Clean. Qualquer versão de creme dental Colgate, exceto creme dental 50 g.
Imagens meramente ilustrativas. Promoção válida de 29/6/2010 a 29/6/2010.
Limite de 5 brindes por pessoa.

Colgate. Solução completa de higiene oral.

Colgate

A MARCA Nº 1 EM RECOMENDAÇÃO DOS DENTISTAS

www.colgate.com.br

Consulte regularmente o seu dentista.

**Campanha
“ecológica” com
copos de plástico
“coleccionáveis”?**

PRÁTICAS ABUSIVAS

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:

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;

X - elevar sem justa causa o preço de produtos ou serviços;

XII - deixar de estipular prazo para o cumprimento de sua obrigação ou deixar a fixação de seu termo inicial a seu exclusivo critério.

XIII - aplicar fórmula ou índice de reajuste diverso do legal ou contratualmente estabelecido.

DISPOSIÇÕES GERAIS

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

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**.

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.

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.

§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.