



**ASSEMBLEIA
LEGISLATIVA
DE MINAS GERAIS**

MANUAL E CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

**COMISSÃO DE DEFESA DO
CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE**

PROCON ASSEMBLEIA

8ª edição – Março de 2023

MANUAL E CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

COMISSÃO DE DEFESA DO
CONSUMIDOR E DO CONTRIBUINTE



8ª edição – Março de 2023

Ficha técnica

Fontes

- Cartilha do Consumidor – Brasília – Secretaria de Direito Econômico, Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, 1998
- Código de Defesa do Consumidor – Lei nº 8.078, de 1990
- Novo Código Civil
- Procon Assembleia

Revisão jurídica

Marcelo Rodrigo Barbosa e
Renato Dantés Macedo

Diagramação e revisão ortográfica

Gerência de Publicidade e
Comunicação Visual (GPCV)

Assembleia Legislativa do Estado de Minas Gerais

Rua Rodrigues Caldas, 30
Santo Agostinho – Belo Horizonte
MG – 30190-921
Telefone: (31) 2108-7000
www.almg.gov.br

Procon Assembleia Unidade Espaço Cidadania

Rua Martim de Carvalho, 94 – Térreo
Santo Agostinho – Belo Horizonte
MG – 30190-090
Telefone: (31) 2108-5500

Atendimento mediante agendamento na internet: www.almg.gov.br/procon

M294

Manual e Código de Defesa do Consumidor / Comissão de Defesa do Consumidor e do Contribuinte, Procon Assembleia. – 8. ed. – Belo Horizonte : Assembleia Legislativa do Estado de Minas Gerais, 2023.
105 p.

1. Proteção e defesa do consumidor – Brasil. 2. Direito do consumidor – Brasil. I. Brasil. [Código de proteção e defesa do consumidor (1990)]. II. Minas Gerais. Assembleia Legislativa. Comissão de Defesa do Consumidor e do Contribuinte. III. Minas Gerais. Assembleia Legislativa. Procon.

CDU: 347.451.031(81)

Mesa da Assembleia

Biênio 2023-2025 (1º/2/23 a 31/1/25)

Deputado Tadeu Martins Leite

Presidente

Deputada Leninha

1ª-vice-presidente

Deputado Duarte Bechir

2º-vice-presidente

Deputado Betinho Pinto Coelho

3º-vice-presidente

Deputado Antonio Carlos Arantes

1º-secretário

Deputado Alencar da Silveira Jr.

2º-secretário

Deputado João Vitor Xavier

3º-secretário

Secretaria

Cristiano Felix dos Santos Silva

Diretor-geral

Luíza Homen Oliveira

Secretária-geral da Mesa

Wamberto Dias da Silva

Diretor-geral adjunto

Marcelo Rodrigo Barbosa

Gerente-geral do Espaço Cidadania

Comissão de Defesa do Consumidor e do Contribuinte

Deputado Adriano Alvarenga (presidente)

Deputado Douglas Melo (vice-presidente)

Deputado Eduardo Azevedo

Deputado Elismar Prado

Deputado Neilando Pimenta

Sumário

APRESENTAÇÃO	11
1 – Saiba o que a lei quer dizer quando o assunto é.....	12
2 – Onde o direito começa.....	12
3 – Conheça os direitos básicos do consumidor	13
3.1 – Proteção da vida e da saúde	13
3.2 – Educação para o consumo	13
3.3 – Liberdade de escolha de produtos e serviços	13
3.4 – Igualdade nas contratações	13
3.5 – Informação	13
3.6 – Proteção contra publicidade enganosa e abusiva.....	14
3.7 – Proteção contratual	14
3.8 – Indenização.....	14
3.9 – Acesso à Justiça	14
3.10 – Facilitação da defesa dos seus direitos	14
3.11 – Qualidade dos serviços públicos.....	14
3.12 – Preservação do mínimo existencial	14
3.13 – Educação financeira	15
4 – Quando a alternativa é reclamar	15
Como e onde reclamar	15
Prazos para reclamar	16
Cadastro de reclamações contra fornecedores	16
Cadastros pessoais	16
5 – Dicas de como agir e economizar	17
Alimentação	17
Vestuário	17
Estabelecimentos de ensino	17

Energia	18
Cuidados na compra de eletrodomésticos	19
Dicas de segurança	20
Telefone fixo, telefone móvel, TV por assinatura e banda larga (internet)	20
Água	21
Móveis	21
Orçamento.....	22
Serviços bancários, financeiros e de crédito	22
Empréstimos.....	22
Compras pela internet	23
6 – Fique vivo na hora da compra.....	25
À vista	25
A prazo.....	25
Cheque	25
Furto ou roubo de cheques ou cartões.....	26
Cartão de crédito.....	27
7 – Produtos e serviços que merecem atenção especial	28
Compras pela internet	28
Consórcios.....	29
Financiamento habitacional	30
Imóvel	30
Seguro de vida	31
Seguro de automóvel.....	31
Pacotes turísticos.....	32
Planos de saúde.....	32
8 – Dez artigos do Código de Defesa do Consumidor que todos devem conhecer	34
Responsabilidade por vício do produto (art. 18)	34

Responsabilidade por vício do serviço (art. 20)	34
Prazos para reclamar (art. 26).....	34
Oferta e contrato (art. 30)	35
Oferta e informações (art. 31)	35
Recusa ao cumprimento da oferta (art. 35)	35
Cobrança de dívidas (art. 42)	35
Contratos (art. 46).....	36
Direito de arrependimento (art. 49).....	36
Garantia (art. 50).....	36
9 – Outras leis que defendem o consumidor	37
10 – Pesquisa de preços: garantia de economia	38
11 – Telefones úteis.....	39
12 – Procon Assembleia: sempre pronto para atender	40
Nosso telefone é:	41
LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990	42
TÍTULO I	
Dos Direitos do Consumidor	42
CAPÍTULO I	42
Disposições Gerais	42
CAPÍTULO II	
Da Política Nacional de Relações de Consumo	43
CAPÍTULO III	
Dos Direitos Básicos do Consumidor.....	45
CAPÍTULO IV	
Da Qualidade de Produtos e Serviços, da Prevenção e da Reparação dos Danos.....	47
SEÇÃO I	
Da Proteção à Saúde e Segurança	47

SEÇÃO II	
Da Responsabilidade pelo Fato do Produto e do Serviço	48
SEÇÃO III	
Da Responsabilidade por Vício do Produto e do Serviço	50
SEÇÃO IV	
Da Decadência e da Prescrição	53
SEÇÃO V	
Da Desconsideração da Personalidade Jurídica	54
CAPÍTULO V	
Das Práticas Comerciais	55
SEÇÃO I	
Das Disposições Gerais	55
SEÇÃO II	
Da Oferta	55
SEÇÃO III	
Da Publicidade	56
SEÇÃO IV	
Das Práticas Abusivas	57
SEÇÃO V	
Da Cobrança de Dívidas	59
SEÇÃO VI	
Dos Bancos de Dados e Cadastros de Consumidores	60
CAPÍTULO VI	
Da Proteção Contratual	61
SEÇÃO I	
Disposições Gerais	61
SEÇÃO II	
Das Cláusulas Abusivas	62

SEÇÃO III	
Dos Contratos de Adesão.....	65
CAPÍTULO VI-A	
Da prevenção e do Tratamento do Superendividamento	66
CAPÍTULO VII	
Das Sanções Administrativas.....	70
TÍTULO II	
Das Infrações Penais.....	73
TÍTULO III	
Da Defesa do Consumidor em Juízo	77
CAPÍTULO I	
Disposições Gerais	77
CAPÍTULO II	
Das Ações Coletivas para a Defesa de Interesses Individuais Homogêneos.....	79
CAPÍTULO III	
Das Ações de Responsabilidade do Fornecedor de Produtos e Serviços.....	82
CAPÍTULO IV	
Da Coisa Julgada	82
CAPÍTULO V	
Da Conciliação no Superendividamento	84
TÍTULO IV	
Do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor	86
TÍTULO V	
Da Convenção Coletiva de Consumo.....	88
TÍTULO VI	
Disposições Finais.....	88
Índice temático do Código de Defesa do Consumidor	91

APRESENTAÇÃO

Defender o direito do consumidor é uma das pautas da Assembleia Legislativa. Nesse sentido, o fortalecimento de iniciativas que facilitem a vida do cidadão deve estar constantemente sob o foco desta Casa, por meio de práticas e ações para o exercício pleno da cidadania, em consonância com o Direcionamento Estratégico Assembleia 2030.

A criação do Código de Defesa do Consumidor, por meio da Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, trouxe inúmeras conquistas tanto para a garantia do direito à informação e à proteção dos consumidores quanto para a viabilidade de políticas públicas voltadas para o equilíbrio nas relações de consumo.

Este manual se apresenta como um instrumento facilitador desse processo de suporte e assistência, por conter dados, informações e direcionamentos importantes para educar, proteger e orientar a população. Produzido pelo Procon Assembleia, ele reforça sua missão de proporcionar mais cidadania aos consumidores, explicitar as melhores práticas das relações de consumo e aproximar ainda mais o Legislativo do cidadão mineiro.

A Assembleia Legislativa voltou os olhos para o futuro quando criou, em 1997, o Procon Assembleia como órgão administrativo, atualmente vinculado à Diretoria-Geral Adjunta. De lá pra cá, ele vem conduzindo de forma eficiente as relações entre consumidor e fornecedor, com mais de 2 milhões de atendimentos realizados e com um índice médio de acordos que passa dos 80%.

Políticas, leis e regulamentos de proteção ajudam a aumentar o bem-estar do consumidor. Nesse sentido, a Assembleia Legislativa de Minas Gerais atua fortemente ao criar instrumentos, produzir leis e apresentar respostas eficientes na garantia dos direitos dos consumidores mineiros, por meio da atuação conjunta da Comissão de Defesa do Consumidor e do Contribuinte e do Procon Assembleia.

O direito à informação é o ponto de partida para o exercício pleno da cidadania, e facilitar tal acesso é o que o Poder Legislativo busca com a edição deste manual.

Tadeu Martins Leite

*Presidente da Assembleia Legislativa
do Estado de Minas Gerais*

1 – Saiba o que a lei quer dizer quando o assunto é...

Consumidor: é toda pessoa, física ou jurídica, que adquire ou utiliza produtos ou serviços como destinatário final.

Fornecedor: é toda pessoa, física ou jurídica, que oferece com habitualidade, no mercado de consumo, produtos e/ou serviços mediante pagamento.

Produto: é todo bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial, posto no mercado de consumo. Pode ser de dois tipos: durável ou não durável.

Produto durável: é aquele cujo consumo é prolongado, como os automóveis e eletrodomésticos.

Produto não durável: é aquele que se extingue rapidamente com a utilização ou o consumo, como alimentos e medicamentos.

Serviço: é tudo o que você paga para ser feito, do conserto da geladeira ao plano de saúde. Também pode ser de dois tipos: durável ou não durável.

Serviço durável: é aquele cujo benefício não termina depressa, como a construção de uma casa.

Serviço não durável: é aquele cujo benefício termina logo, como a lavagem de uma roupa.

Serviço público: é todo serviço prestado diretamente pela administração pública ou por particulares mediante autorização, permissão, concessão ou delegação do poder público, como os relacionados a educação, saúde, transporte coletivo, água, luz, esgoto, limpeza pública, etc.

Relação de consumo: ocorre quando o consumidor adquire produtos ou serviços de um fornecedor para uso final.

2 – Onde o direito começa

Você sabia que é direito de cada cidadão brasileiro, na condição de consumidor, ser defendido pelo Estado? Esse direito está previsto no art. 5º, XXXII, da Constituição Federal. E essa mesma Constituição ordenou a elaboração de uma lei que efetivamente protegesse o consumidor. Daí o surgimento do Código de Defesa do Consumidor – Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Essa lei garante os

seus direitos de consumidor, que fazem parte dos seus direitos de cidadão. É importante você conhecer o Código de Defesa do Consumidor para saber como exigir os seus direitos na hora de comprar algum produto, contratar algum serviço e também na hora de reclamar.

3 – Conheça os direitos básicos do consumidor

O art. 6º do Código de Defesa do Consumidor enumera 11 direitos básicos, reproduzidos a seguir. Cada um deles vem acompanhado de um comentário para que você possa entendê-lo melhor e argumentar em sua própria defesa.

3.1 – Proteção da vida e da saúde

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

3.2 – Educação para o consumo

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

3.3 – Liberdade de escolha de produtos e serviços

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

3.4 – Igualdade nas contratações

O Código de Defesa do Consumidor prima pela igualdade de direitos e obrigações entre consumidor e fornecedor, como desdobramento do princípio da harmonia das relações de consumo.

3.5 – Informação

Todo produto deve trazer informações claras sobre quantidade, características, peso, composição, qualidade, data de fabricação, prazo de validade, preço, possíveis riscos que possa causar e modo de utilização.

Ademais, o contrato de consumo não cria obrigações para o consumidor caso este não tenha a prévia oportunidade de conhecer seu conteúdo.

3.6 – Proteção contra publicidade enganosa e abusiva

O consumidor tem direito de exigir que tudo o que for anunciado seja cumprido. A publicidade enganosa e a publicidade abusiva são proibidas pelo Código de Defesa do Consumidor e são consideradas crimes.

3.7 – Proteção contratual

O Código protege o consumidor quando as cláusulas do contrato não forem cumpridas ou quando forem prejudiciais a ele.

3.8 – 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.

3.9 – Acesso à Justiça

O consumidor que tiver seus direitos violados tem seu acesso facilitado perante o Poder Judiciário. Poderá procurar o Juizado Especial das Relações de Consumo, sem advogado, nas causas de até 20 salários-mínimos.

3.10 – 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.

3.11 – Qualidade dos serviços públicos

Existem normas no Código de Defesa do Consumidor que asseguram a prestação de serviços públicos de qualidade e impõem limites às empresas públicas e privadas que os exploram.

3.12 – Preservação do mínimo existencial

Na repactuação de dívidas, o consumidor tem direito ao mínimo existencial, isto é, a garantia de que as prestações não irão comprometer as condições básicas de sobrevivência para si e sua família.

3.13 – Educação financeira

O Código de Defesa do Consumidor impõe às instituições financeiras práticas de crédito responsável, de educação financeira e de prevenção e tratamento de situações de superendividamento.

4 – Quando a alternativa é reclamar

Como e onde reclamar

Procure o fornecedor ou o prestador de serviços. Leve a nota fiscal e outros documentos que tiver. Guarde sempre com você a comprovação de sua queixa: protocolo, código de reclamação, etc. Muitas empresas já possuem o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), que atende às reclamações e procura resolver os problemas. Você pode encontrar o telefone do SAC nas embalagens dos produtos.

Se você não resolver seu problema com o fornecedor de um produto ou serviço, procure o Procon. Sempre que fizer uma reclamação, forneça seus dados pessoais e os do fornecedor (nome, endereço, telefone). Leve com você dados ou documentos relativos à aquisição do produto ou à contratação do serviço.

Só em último caso procure o Poder Judiciário. Os Juizados Especiais atendem às causas que não ultrapassem 40 salários-mínimos, sendo que até 20 salários-mínimos não é necessária a presença do advogado.

Se não houver serviço do Procon em sua cidade, dirija-se ao Juizado Especial, no fórum da comarca da localidade. Ligue antes para se informar sobre o horário de funcionamento do órgão e os documentos que deverá apresentar.

Vale lembrar que hoje existem as chamadas agências reguladoras que também recebem reclamações dos consumidores e cuidam da defesa de seus interesses em algumas áreas específicas, tais como energia elétrica (Aneel), telefonia (Anatel), combustíveis (ANP), planos de saúde (ANS), seguros (Susep), vigilância sanitária (Anvisa), entre outras. Os telefones dessas e de outras entidades de defesa do consumidor se encontram no final deste manual.

Prazos para reclamar

O prazo para você reclamar é de 30 dias para produtos ou serviços não duráveis (alimento, serviço de lavanderia, etc.) e de 90 dias para produtos ou serviços duráveis (eletrodomésticos, reforma de casa, pintura de carro, etc.).

Contudo, prescreve em cinco anos o direito de reclamar a reparação pelos danos causados por fato de produto ou de serviço, assim denominados os acidentes de consumo decorrentes de defeitos de fabricação, montagem, etc.

É bom lembrar que os fornecedores podem oferecer prazos maiores de garantia, por meio do termo de garantia. Por isso, não se esqueça de exigir o termo de garantia juntamente com a nota fiscal e o manual de instruções (em português).

Cadastro de reclamações contra fornecedores

Os órgãos públicos de defesa do consumidor são obrigados pelo Código a manter cadastro das reclamações fundamentadas. As reclamações são contra os maus fornecedores de produtos e serviços, e o cadastro pode ser consultado a qualquer momento pelos interessados.

Cadastros pessoais

Toda ficha preenchida pelo consumidor no momento da compra forma um cadastro e as informações que o consumidor fornecer não podem ser usadas pela empresa para outra finalidade.

São direitos do consumidor: solicitar a correção de dados incorretos; solicitar aos órgãos de proteção do crédito (SPC e Serasa) a exclusão de informações negativas após um período de cinco anos; ter acesso às informações existentes em cadastros, fichas, registros e dados pessoais e de consumo arquivados a seu respeito; e ser comunicado previamente sobre o envio de seu nome aos órgãos de proteção ao crédito.

5 – Dicas de como agir e economizar

Exerça sua cidadania. Exija sempre a nota fiscal.

Alimentação

Nos supermercados, fique atento à disposição dos produtos nas prateleiras. Normalmente, os supérfluos e os itens mais caros são colocados em lugares de acesso mais fácil.

Antes de ir ao supermercado, elabore uma lista de tudo o que você precisa. Dessa forma, evitará gastos desnecessários. E lembre-se de que as pessoas tendem a comprar produtos supérfluos quando vão ao supermercado com fome.

Leia com atenção as embalagens dos produtos, que devem trazer informações sobre data de fabricação, prazo de validade, composição, peso, modo de usar, advertências sobre riscos, serviços de atendimento ao consumidor e outros dados essenciais.

Nunca deixe alimentos enlatados em latas já abertas, nem mesmo sob refrigeração. Retire o produto da lata e o coloque numa vasilha limpa, seca e com tampa, na geladeira.

Ao encontrar produto com data de validade vencida sendo comercializado, denuncie, pois é crime previsto na Lei nº 8.137, de 1990.

Vestuário

Não compre por impulso. Pesquise! O mesmo produto pode ser encontrado em diversas lojas a preços diferenciados. Cuidado com as promoções. Nem sempre elas são tão vantajosas quanto aparentam.

É importante verificar sempre as instruções de uso contidas nas etiquetas. Certifique-se das condições de troca antes de adquirir o produto.

Estabelecimentos de ensino

As escolas particulares têm o preço de suas mensalidades regulado pelo governo federal por meio de lei (Lei nº 9.870, de 1999). As tabelas de mensalidades devem

ficar em lugares visíveis. O valor das mensalidades deve ser o mesmo todos os meses do ano. É muito importante que os próprios alunos ou seus responsáveis acompanhem o processo de cálculo das mensalidades para que eles possam negociar os aumentos com a direção da escola.

Pela Lei nº 9.870, de 1999, são proibidas a suspensão de provas escolares, a retenção de documentos escolares ou a aplicação de quaisquer outras penalidades pedagógicas por motivo de inadimplência.

Energia

• *Lâmpadas*

Aproveite a iluminação natural, abrindo janelas e cortinas. Locais que não estão sendo usados dispensam lâmpadas acesas. Em locais de grande circulação (cozinha, área de serviço, banheiro), procure utilizar lâmpadas fluorescentes ou de *LED*, que duram mais e reduzem o gasto de energia. Não deixe lâmpadas acesas sem necessidade.

• *Geladeira e freezer*

Mantenha os aparelhos afastados de móveis ou paredes, em local arejado, e distantes de fontes de calor (fogão, luz solar, etc.). Evite o abre-fecha das portas, que provoca grande consumo de energia, e não as deixe abertas por longo tempo. Descongele os equipamentos periodicamente, caso não possuam a tecnologia *frost free*. No inverno, regule o termostato na menor potência, pois, nesse período, a temperatura não precisa permanecer tão baixa. Saiba que não se deve pendurar roupas na parte traseira do refrigerador. Verifique se a borracha de vedação da porta está em perfeito estado. Não coloque alimentos quentes no interior da geladeira, nem forre prateleiras com toalhas, tábuas, plásticos, etc.

• *Ferro de passar*

Acumule a maior quantidade possível de roupas e passe-as de uma só vez, evitando ligar o ferro constantemente. Antes de terminar o trabalho, desligue-o, aproveitando o calor restante para passar peças leves e pequenas.

• **Chuveiro elétrico**

Evite banhos demorados, pois consomem 37% da energia de uso doméstico. Enquanto estiver se ensaboando, deixe a torneira do chuveiro fechada. Limpe os orifícios de saída de água regularmente. Mude a chave do chuveiro, de inverno para verão, nos dias quentes, com o aparelho desligado.

• **Televisor**

Desligue o televisor quando ninguém estiver assistindo à sua programação. Não durma com o aparelho ligado. Caso a TV disponha de timer, programe-o adequadamente.

• **Máquinas de lavar e secar**

Utilize-as em sua capacidade máxima, porém sem sobrecarregá-las. Mantenha os filtros limpos e os aparelhos nivelados em relação ao chão.

• **Torneira elétrica**

Ao lavar as mãos, roupas ou louças, mantenha a torneira fechada na hora de ensaboar.

Cuidados na compra de eletrodomésticos

- Compare os preços, as marcas e os modelos. Teste o funcionamento e o desempenho do produto na loja.
- Peça ao vendedor que demonstre como se usa o produto.
- Observe se a voltagem é a mesma que a de sua residência.
- Verifique as condições de pagamento, inclusive o preço a prazo, o número de parcelas, os juros (no caso de financiamento), bem como o valor da multa em caso de atraso. Compare os preços a prazo e à vista. Confira se não vale mais a pena economizar comprando à vista.
- Exija o documento que comprove a data de entrega do produto.
- Exija a nota do pedido, na qual deverá constar modelo, marca, cor, valor e data de entrega. Se for levar o produto no ato da compra, exija a nota fiscal e guarde o pedido.
- O produto importado deve ter o manual de funcionamento traduzido para o português (art. 31 do CDC).

Dicas de segurança

- Quando for fazer algum reparo na instalação elétrica de sua casa, desligue o disjuntor ou a chave geral.
- Não ligue muitos aparelhos na mesma tomada utilizando adaptadores conhecidos por “benjamins”. Isso provoca aquecimento dos fios e, consequentemente, desperdício de energia e risco de curto-circuito.
- Evite choques. Nunca mexa no interior do televisor, mesmo que esteja desligado.
- Quando for cozinhar, coloque as panelas com o cabo voltado para dentro do fogão. Isso evita acidentes, principalmente com crianças.
- Guarde materiais de limpeza e outros igualmente perigosos fora do alcance das crianças.
- Não mexa em aparelhos elétricos quando as mãos ou os pés estiverem molhados.
- Ao trocar uma lâmpada, não toque na parte metálica.
- Não coloque facas, garfos ou qualquer outro objeto de metal dentro de aparelhos elétricos ligados.
- Caso você tenha crianças em casa, todo cuidado é pouco. Não deixe que elas mexam em aparelhos elétricos ligados nem que toquem em fios. Utilize protetores nas tomadas para evitar que elas coloquem os dedos nos terminais e tomem choque.

Telefone fixo, telefone móvel, TV por assinatura e banda larga (internet)

Devem ser utilizados conscientemente. Pesquise os planos oferecidos pelas operadoras de cada serviço, que, inclusive, podem ser comprados em conjunto (combos). Após uma análise prévia cautelosa de condições e preços, contrate o serviço que mais se adapte ao seu perfil de usuário. Agindo assim, você economizará. Em caso de dúvida em relação ao valor das tarifas cobradas, ligue para a sua operadora. A ligação é gratuita.

Sempre que fizer uma ligação, tenha papel e caneta em mãos e faça um planejamento antecipado das informações que deseja. Assim, sua ligação não ultrapassará o tempo necessário. Exija sempre o protocolo de atendimento.

A utilização da internet pode ocasionar um aumento significativo na sua conta telefônica. Estabeleça limites para seu uso.

Quando aparecerem na conta ligações que você não fez ou cobrança de serviços que não contratou, faça a sua reclamação por meio do SAC da operadora e exija o número de protocolo para monitorar o atendimento à sua reclamação. Não havendo solução, procure o Procon do seu município ou o Poder Judiciário. É importante também que você formalize a reclamação na Anatel, por meio da internet (www.anatel.gov.br) ou do telefone 1331.

Água

Mantenha as torneiras sempre bem fechadas.

Não use o jato de água para varrer o chão. Use a vassoura.

Na hora de lavar o automóvel, troque a mangueira pelo balde de água.

Se sua conta não for entregue antes do vencimento, entre imediatamente em contato com o fornecedor, solicite segunda via da conta e novo prazo para pagá-la, se for o caso, sem cobrança de multa de mora. O corte no fornecimento de água só pode ser feito com aviso prévio do atraso do pagamento da conta.

Se você achar que o valor cobrado em sua conta é superior ao que consumiu, entre em contato com o serviço de atendimento ao cliente da companhia e peça a visita de um técnico ao local.

Móveis

Antes de comprá-los, lembre-se de medir, em sua casa, a largura das portas e o lugar onde eles ficarão.

Se a madeira do móvel não for a mesma que você escolheu, recuse a entrega e solicite seu dinheiro de volta com correção monetária.

Tenha sempre o pedido por escrito com as características e dimensões do móvel, além da data de entrega. Caso ocorra atraso na entrega, o consumidor poderá rescindir o contrato e exigir o dinheiro de volta, corrigido monetariamente.

Orçamento

Verifique sempre o preço e as condições de pagamento do produto em várias lojas. Assim você poderá compará-los e fazer o contrato que melhor lhe convier.

Serviços bancários, financeiros e de crédito

Os serviços bancários, financeiros e de crédito são amparados pelo Código de Defesa do Consumidor e por resoluções do Banco Central do Brasil.

Na hora de contratar um desses serviços, é importante observar os seguintes pontos:

- os preços das tarifas bancárias devem estar afixados em local visível e de fácil leitura para o consumidor;
- todas as características do serviço oferecido, tais como preço, validade do contrato, juros cobrados, condições para a rescisão contratual, entre outras, devem ser informadas ao consumidor;
- antes de assinar qualquer contrato, leia-o com muita atenção, procurando esclarecer todas as dúvidas e verificando se tudo o que foi dito pelo fornecedor integra o contrato.

Empréstimos

Não contrate nenhum tipo de empréstimo pelo telefone. Esse tipo de negócio pode ser muito arriscado. O consumidor não deve contrair empréstimo sem o respectivo contrato, em que constem todas as condições do negócio. **NUNCA DESEMBOLSE OU ENVIE DINHEIRO ANTES DE RECEBER O EMPRÉSTIMO.** A maneira mais segura de solicitar esse tipo de serviço é por meio das instituições bancárias e das financeiras autorizadas pelo Banco Central. Contudo, antes de contratar, faça pesquisa de preços com vistas a obter a melhor condição de empréstimo, levando em consideração os juros cobrados.

Ao contratar um empréstimo, o consumidor tem o direito de saber qual é o seu custo total, ou Custo Efetivo Total (CET). O custo total deve informar o valor inicial e final do empréstimo, os juros mensais e anuais, as tarifas que serão cobradas e os impostos incidentes.

Compras pela internet

Sites de comparação de preços são boas ferramentas para se conseguir fazer boas compras. Geralmente eles apresentam gráficos com a evolução dos preços dos produtos ao longo do tempo. Caso você não possa fazer a sua própria pesquisa, vale a pena consultar esses *sites* para conferir se o produto que você deseja está mesmo em promoção.

Confira se o produto que você deseja adquirir existe de fato no estoque da loja virtual. Há registros de casos em que o consumidor comprou um artigo pelo preço promocional, mas a loja não entregou o produto alegando falta de estoque. Se isso acontecer, o consumidor tem três opções: exigir o cumprimento forçado da oferta, aceitar outro produto pelo mesmo preço pago ou ainda receber de volta a quantia paga.

Muito cuidado com *sites* falsos. Eles são praticamente idênticos aos originais. Suspeite de ofertas muito tentadoras. Em caso de dúvida, ligue para o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) da empresa e confira se o preço praticado é aquele mesmo.

Suspeite dos anúncios recebidos por meio de redes sociais e aplicativos de mensagens, principalmente se houver ofertas de produtos com preços muito abaixo da média do mercado.

Evite acessar *sites* que são enviados por *e-mail* ou *SMS*. Se quiser entrar no *site* de alguma empresa, digite o endereço eletrônico dela no navegador de seu computador. Não entre pelo *link* fornecido.

Se o *site* oferece como opções de pagamento apenas boleto bancário e/ou transferência bancária, desconfie. Isso é um forte indício de golpe. Prefira negociar com lojas virtuais que aceitam pagamento com cartão de crédito ou de débito.

Grave todas as telas e os registros de comunicações eventualmente realizadas com o fornecedor.

O *site* da ALMG contém um *link* para uma lista preparada pela Fundação Procon SP chamada “Evite esses *sites*”, que apresenta o endereço eletrônico em ordem alfabética, a razão social da empresa e o número do CNPJ ou CPF, além da con-

dição de “fora do ar” ou “no ar”. Essa lista é composta por *sites* que cometeram fraudes ou que não puderam ser encontrados, quando notificados pelo Procon.

O *site* de uma empresa deve conter o nome dela, o endereço físico e as demais informações necessárias para que o fornecedor possa ser localizado e contatado. O Procon Assembleia recomenda que você faça uma ligação telefônica para a empresa, a fim de confirmar todos os dados.

Algumas ferramentas do Google, como o Google Maps e o Street View, podem ajudar a descobrir se o endereço fornecido no *site* realmente existe.

Verifique se o *site* é seguro: no momento da transação, confira no canto superior esquerdo da tela se há um cadeado fechado e se o endereço do *site* começa com “https”.

Atualize seu programa antivírus, bem como os programas de monitoramento contra *spywares* e o *firewall*.

Forneça apenas os dados solicitados pelo *site* durante a transação, nada mais.

Fique atento à reputação do vendedor. Verifique depoimentos, reclamações e avaliações da empresa. Os *sites* “Reclame Aqui” e “consumidor.gov.br” são boas fontes para essas informações.

Guarde todos os dados da compra, como nome do *site*, produtos pedidos, valor pago, forma de pagamento, data de entrega do produto e número de protocolo da compra ou do pedido, se houver.

Direito de arrependimento: nas compras *on-line*, o consumidor pode desistir da compra no prazo de sete dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço. O fornecedor deve informar, sempre de maneira clara e ostensiva, os meios adequados e eficazes para o exercício do direito de arrependimento pelo consumidor.

Não faça compras ou qualquer operação bancária utilizando computadores de *lan houses* ou *cyber* cafés. Eles podem conter programas maliciosos que furtam números de cartões de crédito e senhas.

6 – Fique vivo na hora da compra

À vista

Opte por essa forma de pagamento sempre que possível, pois isso pode render bons descontos. Não se comprometa a fazer pagamentos futuros. Você pode ter aborrecimentos.

A prazo

Fique atento às taxas de juros cobradas para o financiamento de mercadorias e serviços. Os preços à vista, da entrada, das parcelas, do total a prazo, bem como as taxas de juros, o Imposto sobre Operações Financeiras (IOF) e a Taxa de Abertura de Crédito (TAC) devem ser informados previamente, conforme está previsto no Código de Defesa do Consumidor.

No parcelamento “sem acréscimo”, geralmente estão embutidos altos juros.

O atraso no pagamento da prestação implica multa de até 2% sobre seu valor.

É assegurada ao consumidor a liquidação antecipada dos débitos, total ou parcialmente, mediante a redução proporcional dos juros e demais acréscimos, desde que as parcelas do financiamento sejam fixas.

Cheque

• *Sustado*

Sustar um cheque significa emitir contraordem com o objetivo de impedir seu pagamento.

Ao sustar o cheque, você não estará livre da obrigação do pagamento nem de ser protestado pelo fornecedor de produtos e serviços, exceto nos casos de perda ou roubo e mediante a apresentação do boletim de ocorrência, fornecido pela polícia.

Contudo, existem situações nas quais pode haver o chamado “desacordo comercial”. Nesses casos, o consumidor somente deverá sustar o cheque se tiver certeza desse desacordo e a confirmação de que o cheque emitido foi cruzado, nominal ao estabelecimento comercial e com os dizeres “não à ordem”. Assim, o consumidor terá a garantia de que o cheque está na posse do estabelecimento comercial, evitando com isso que um terceiro, chamado “terceiro de boa-fé”, apresente o cheque ao banco, causando transtorno ao consumidor.

• *Pré-datado*

Existem algumas recentes decisões dos tribunais a favor dos consumidores. Você tem o direito, perante a Justiça, de pré-datar um cheque. Para garantir seus direitos, faça constar na nota fiscal os números dos cheques e as datas previstas para os descontos.

Ao pré-datar o cheque, escreva a data prevista preferencialmente na parte da frente, com caneta esferográfica. Nada impede que o consumidor descreva o histórico do negócio no verso do cheque.

Caso o fornecedor apresente o cheque antes da data prevista, poderá o consumidor exigir indenização por danos materiais (tarifas e juros bancários, etc.) e até mesmo danos morais, se cabíveis.

• *Especial*

Ao utilizar o cheque especial, o consumidor estará pagando juros durante todo o período em que estiver usando esse “empréstimo” oferecido pelo banco. Contudo, se o consumidor gastar mais do que o valor estipulado para o cheque especial, o banco não é obrigado a acatar o cheque. Caso acate, será cobrada do consumidor uma taxa extra, além dos juros, até que a dívida seja paga.

Furto ou roubo de cheques ou cartões

Se você for vítima de furto ou roubo de seu talão de cheques, cartão de banco ou cartão de crédito, vá até a delegacia mais próxima e registre um boletim de ocorrência que contenha, se possível, os números dos cheques e dos cartões. Informe a ocorrência imediatamente à Delegacia de Polícia Civil, à CDL e à Serasa de sua cidade e, principalmente, ao banco em que você tem conta e peça para suspender o pagamento dos cheques. Se o furto ou o roubo acontecer fora do expediente bancário, em fins de semana ou feriados, entre em contato com a Serasa/MG – Centralização de Serviços Bancários –, pelo telefone (31) 3071-1900.

Cartão de crédito

É permitida, por lei, a diferenciação de preços para o consumidor que utiliza cartão de crédito ou de débito, em relação àquele que paga com dinheiro, desde que previamente informado ao consumidor, por meio de um cartaz visível e de fácil acesso. Quanto ao parcelamento pelo cartão de crédito, poderá haver a cobrança de juros pela administradora do cartão ou pela loja. Nesse caso, o consumidor deverá ser informado previamente dos juros que estão sendo cobrados, uma vez que há registro da aplicação de taxas de até 15% ao mês.

Além disso, nunca deixe seu cartão com terceiros, nem a senha junto com o cartão. Não deixe também a cópia do boleto nem o carbono no estabelecimento comercial, pois assim estará evitando fraudes.

Se você receber um cartão sem ter pedido, inutilize-o imediatamente e peça à administradora que o cancele.

Se o seu cartão for roubado, telefone o mais rápido possível para a administradora e solicite o seu cancelamento. Anote o código de atendimento. Você não é mais responsável pelas compras feitas após o bloqueio do cartão. Se, mesmo assim, você for cobrado, procure a Justiça ou um órgão de defesa do consumidor.

Sem prejuízo do disposto no art. 39 do Código de Defesa do Consumidor e na legislação aplicável à matéria, é vedado ao fornecedor de produto ou serviço que envolva crédito, entre outras condutas:

- 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 (art. 54-G, inciso I, incluído pela Lei nº 14.181, de 2021).

7 – Produtos e serviços que merecem atenção especial

Compras pela internet

Tome cuidado com as negociações via internet. Só negocie, nesse caso, com empresas idôneas estabelecidas no Brasil, pois, muitas vezes, as que estão sediadas no exterior se sentem desobrigadas de cumprir as leis brasileiras.

Só forneça o número de seu cartão de crédito em *sites* seguros.

Algumas recomendações para evitar aborrecimentos com compras feitas pela internet:

1. Dê preferência a *sites* conhecidos, que também tenham lojas físicas. Será mais fácil ser atendido, caso o produto apresente problemas.
2. Verifique se o *site* apresenta informações como endereço físico, telefones e fax. Telefone e verifique como é o atendimento. Se não encontrar essas informações na tela, desconfie do *site*.
3. Converse com pessoas que já tenham contratado os serviços do *site*. Essa é uma fonte de informação muito importante. Busque informações sobre o *site* também na própria internet.
4. Imprima todas as páginas relativas à sua negociação pela internet e guarde esse material.
5. Leia com cuidado as condições de contratação. Não compre, se tiver dúvidas.
6. Evite pagar o produto antecipadamente, preferindo os *sites* que cobram no momento da entrega do produto. Pode ser mais caro, mas é mais seguro.
7. Em relação à entrega, veja se será cobrado frete ou se você terá que retirar o produto em algum lugar a ser indicado. Fique atento às informações referentes ao prazo de entrega do produto.
8. Ao receber o produto, verifique seu funcionamento, confira os acessórios e a presença do manual. Exija o termo de garantia e a nota fiscal, além da relação de oficinas de assistência técnica.
9. Não receba o produto se não estiver de acordo com a oferta. Registre, no verso da nota fiscal, as razões de sua recusa e formalize comunicado ao fornecedor sobre sua decisão.

10. Não deixe de comparar os preços do *site* com os das lojas físicas. Às vezes, pagar um pouco mais e ter o produto na mão é melhor do que se aventurar no comércio eletrônico.
 11. Lembre-se de que, nas compras feitas pela internet, o consumidor tem o prazo de apenas sete dias para arrepender-se da aquisição. Não perca o prazo.
 12. Não se iluda. É melhor pagar mais caro para um fornecedor confiável do que se aventurar em ofertas muito atraentes e depois se arrepender, quando já for tarde demais.
 13. Por fim, se não receber o produto na data combinada, você poderá desistir da contratação, não sendo obrigado a aguardar novo prazo. O dinheiro já pago deverá ser devolvido pelo fornecedor.
- *Referência normativa: Decreto Federal nº 7.962, de 2013.*

Consórcios

Nesse caso, todo cuidado é pouco. Nem mesmo as empresas autorizadas pelo Banco Central oferecem garantia ao consorciado em caso de liquidação ou falência. O risco é integralmente do consorciado.

Optando por esse sistema de compra, confira, no Banco Central e nos Procons, a idoneidade da empresa. Não confie nas promessas de vendedores, pois nem sempre as vantagens oferecidas constam no contrato.

Quando contemplado, o consumidor tem o direito de adquirir o bem no estabelecimento que melhor lhe convier, e, se houver atraso no pagamento de prestação, a multa máxima é de 2% mais juros de 1% ao mês.

Se o consumidor desistir ou for excluído do grupo, terá direito à devolução das parcelas pagas, corrigidas monetariamente (excluídas as taxas de adesão, de administração e o seguro). Para tanto, com base no disposto na Lei nº 11.795, de 2008 (Lei dos Consórcios), o consumidor deverá habilitar a sua “pedra” para concorrer ao sorteio. Uma vez sorteado, o consumidor receberá os valores devidos. Essa situação cabe aos consumidores que assinaram contratos de consórcio após 8 de abril de 2009.

Cuidado com os consórcios clandestinos, também chamados de “venda programada”. Evite também aqueles oferecidos em anúncios classificados de jornal,

com um número de telefone celular para contato, cujos vendedores prometem a entrega imediata do bem já sorteado, mediante depósito bancário da entrada a ser feito pelo interessado. Depois de fazer o depósito, normalmente os compradores não conseguem mais se comunicar com os vendedores pelo número fornecido. O golpe já estará aplicado, e os golpistas estarão perfeitamente protegidos e acobertados pela lei do sigilo telefônico e do sigilo bancário.

Financiamento habitacional

Cuidado para que o sonho da casa própria não se transforme em pesadelo.

Os juros mensais praticados pelo Sistema Financeiro Habitacional (SFH) podem chegar a 1% ao mês, e a correção é calculada pela TR, acima da inflação.

Contratos de prazo prolongado (120, 180 e 240 meses) acabam se tornando muito onerosos. O ideal é financiar o imóvel com prazo mais reduzido, evitando o acúmulo de juros e a correção do saldo devedor, que, pelas regras vigentes, deve ser quitado integralmente até o término do contrato. Assim sendo, pouco adianta reivindicar redução no valor da prestação durante a vigência do contrato.

Imóvel

Ao comprar um imóvel, seja na planta ou já construído, o consumidor deverá tomar as seguintes precauções: verificar a idoneidade econômico-financeira da empresa que realiza a venda do imóvel; pesquisar nos Procons e nos Juizados Especiais se há algum processo contra a empresa; conferir se a empresa está registrada na Junta Comercial ou no Crea (no caso das construtoras) e obter certidão negativa do imóvel na prefeitura.

Na hipótese de loteamento, verificar se o projeto foi aprovado pela prefeitura; conferir, no Cartório de Registro de Imóveis, em nome de quem está registrado o imóvel, pois somente essa pessoa poderá efetuar a negociação; e ler, com atenção, o contrato de compra e venda, atentando para o reajuste das prestações e se as cláusulas são ou não abusivas.

São inúmeros os problemas causados aos consumidores que adquirem imóveis na planta. O mercado está cheio de estelionatários que se passam por empresários da construção civil. O recomendável é adquirir o imóvel pronto e acabado. Assim,

o consumidor terá certeza quanto à qualidade do acabamento e à regularidade dos documentos, além da noção exata do tamanho dos cômodos e da sua funcionalidade, entre outros detalhes.

Os apartamentos vendidos na planta estão, geralmente, em prédios que a construtora promete construir em terreno de terceiros, que é permutado por um dos apartamentos do edifício a ser construído no local. Se a obra não for concluída, surge um complexo impasse jurídico.

Muitas construtoras conseguem financiamento bancário para a obra mediante hipoteca de todo o prédio, mas vendem à vista qualquer apartamento, recebendo dinheiro em dobro (do banco e do comprador). Se a obra não ficar pronta, o banco estará seguro com a hipoteca, mas o comprador sofrerá perda total. Não são raros os casos em que as construtoras vendem o mesmo apartamento para dois ou mais compradores.

Ao comprar imóvel na planta, não se sabe se a construtora está devendo ao INSS, a seus empregados ou a fornecedores de material e serviços. Em caso afirmativo, o que é comum, ninguém sabe qual é o montante da dívida. Se houver falência, a perda do comprador é total, como tem ocorrido frequentemente em todo o País.

Nessas situações, os dirigentes das construtoras costumam saquear as suas próprias empresas, desviando recursos e adquirindo bens em nome de familiares. As obras são paralisadas e, ao ser decretada a falência, não se encontram bens suficientes para o pagamento das dívidas. Os compradores é que saem prejudicados.

Seguro de vida

Ao contratar seguro de vida, seja individual ou em grupo, analise cuidadosamente todo o contrato (apólice), especialmente quanto aos valores das mensalidades e às indenizações em caso de sinistro.

Verifique nos Procons a idoneidade das seguradoras. Cuidado com falsas promessas de corretores.

Seguro de automóvel

Verifique, na apólice, quais são os valores destinados para sinistro (perda total, contra terceiros, furto, etc.). Confira nos Procons se não há pendências contra a seguradora.

Na hipótese de sinistro, exija o valor da indenização constante na apólice, e não o preço de mercado do bem.

Pague sempre com cheque nominal à seguradora.

Proteção automotiva? Cuidado!

Cuidado com as associações que oferecem a chamada proteção automotiva ou proteção veicular. Essa atividade não é um seguro de veículo e não é regulamentada pela Superintendência de Seguros Privados (Susep). As condições financeiras podem ser mais favoráveis, mas a atividade refere-se ao rateio de despesas entre os associados e pode representar risco para os que aderirem à proposta. Se tiver dúvidas, ligue para a Susep por meio do número 0800 021 8484.

Pacotes turísticos

A venda de pacotes turísticos em Minas Gerais tem causado problemas, principalmente diante do grande número de empresas clandestinas que operam no mercado.

Antes de mais nada, certifique-se de que a agência possui registro na Embratur. Procure conhecer detalhadamente todos os dados relativos à viagem, como o transporte, a acomodação e a alimentação. Documente tudo em contrato escrito, para facilitar eventual reclamação.

Evite o pagamento à vista, pois, na eventualidade de algum contratempo, fica mais fácil recuperar o prejuízo por meio de uma medida judicial de suspensão de pagamentos futuros. Ocorrendo descumprimento de alguma cláusula por parte da agência, procure documentar-se suficientemente, com fotografias e testemunhas, ou mesmo registrar a queixa no hotel ou no guichê da empresa aérea, para que possa, com segurança, reivindicar a indenização pelos prejuízos sofridos.

Planos de saúde

As operadoras e os planos de saúde são regulados principalmente pela Lei nº 9.656, de 3 de junho de 1998, e por resoluções da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) e do Conselho de Saúde Suplementar (Consu), órgão integrante da estrutura regimental do Ministério da Saúde.

Antes de aderir a um plano de saúde, pesquise os preços e as coberturas oferecidas pelas operadoras.

Avalie se a área geográfica de abrangência, os profissionais e a rede conveniada atendem às suas necessidades e expectativas.

Informe-se, nos órgãos competentes (Procons e ANS – 0800 701 9656) sobre a idoneidade da operadora e sobre reclamações porventura existentes.

Verifique as carências, ou seja, os períodos mínimos de tempo fixado para ter direito a cada grupo de tratamento ou procedimentos médicos, contados da assinatura do contrato, que não poderão ser superiores a:

- 24 horas para urgências (acidentes pessoais ou complicações no processo gestacional) e emergência (risco imediato à vida ou de lesões irreparáveis);
- 10 meses para parto;
- seis meses para as demais situações;
- 24 meses para doenças e lesões preexistentes (aquelas de que o consumidor sabe ser possuidor ou portador no momento da contratação). Nesses casos, ele tem cobertura parcial temporária até cumprir dois anos de carência, ou seja, não tem direito a cobertura para procedimentos cirúrgicos ou de alta complexidade, nem a leitos de alta tecnologia – CTI e UTI. Nessas situações, se o consumidor preferir o atendimento sem cumprir a carência estipulada, poderá pagar um valor maior para ter acesso ao atendimento. Esse procedimento chama-se “agravo”.

Após a escolha da operadora, solicite uma cópia do contrato e, antes de assiná-lo, leia-o com atenção e verifique se ele contém tudo o que foi prometido pelo vendedor ou corretor (vigência, coberturas, preço, reajuste das parcelas, etc.). Dúvidas poderão ser esclarecidas em qualquer órgão de defesa do consumidor ou na Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), pelo telefone 0800 701 9656.

É importante lembrar que o consumidor tem o direito de receber de imediato uma cópia do contrato assinado por ele e pela operadora.

8 – Dez artigos do Código de Defesa do Consumidor que todos devem conhecer

Todos os artigos da Lei nº 8.078 tratam dos interesses do consumidor. Aqui estão destacados dez deles, que são muito utilizados na reparação de direitos que tenham sido violados durante as relações de consumo.

Responsabilidade por vício do produto (art. 18)

Os fornecedores de produtos de consumo respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados. Não sendo o vício sanado em, no máximo, 30 dias, pode o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha: a substituição do produto por outro da mesma espécie e em perfeitas condições de uso; a restituição imediata da quantia paga monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos; ou o abatimento proporcional do preço.

Responsabilidade por vício do serviço (art. 20)

O fornecedor de serviços responde pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor. Nesse caso, o consumidor poderá exigir, de imediato: a reexecução dos serviços, sem custo adicional e quando cabível; a restituição da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos; ou o abatimento proporcional do preço.

Prazos para reclamar (art. 26)

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

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

II – noventa dias, tratando-se de fornecimento de serviços 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.

§ 2º – Obstam 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.

Oferta e contrato (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.

Oferta e informações (art. 31)

A oferta e a 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 à segurança dos consumidores.

Recusa ao cumprimento da oferta (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.

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.

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.

Contratos (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.

Direito de arrependimento (art. 49)

O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de sete 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, pela internet ou em 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.

Garantia (art. 50)

A garantia contratual é complementar à legal e será conferida mediante termo escrito, ou seja, se o fornecedor deu uma garantia ao consumidor, essa garantia deverá ser somada à garantia prevista no art. 26 do Código de Defesa do Consumidor.

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 de uso do produto em linguagem didática, com ilustrações.

9 – Outras leis que defendem o consumidor

Algumas leis são de grande interesse para o consumidor. A legislação federal poderá ser consultada pelo *site* www.planalto.gov.br e a legislação estadual no endereço www.almg.gov.br/procon:

- 1 – Lei Federal nº 8.078, de 1990 – Código de Defesa do Consumidor;
- 2 – Decreto Federal nº 2.181, de 1997 – Sistema Nacional de Defesa do Consumidor e aplicação de sanções administrativas;
- 3 – Lei Federal nº 9.656, de 1998 – Planos de saúde;
- 4 – Lei nº 9.870, de 1999 – Mensalidades escolares e retenção de documentos;
- 5 – Lei Estadual nº 11.052, de 1993 – Meia-entrada para estudantes;
- 6 – Lei Estadual nº 14.126, de 2001 – Recebimento de cheque em estabelecimento comercial;
- 7 – Lei Estadual nº 14.689, de 2003 – Dispõe sobre a informação ao consumidor de alteração no peso, no número de unidades ou no volume de produto comercializado no varejo: “maquiagem de produtos”;
- 8 – Lei Estadual nº 14.788, de 2003 – Obriga o comerciante a ter um exemplar do Código de Defesa do Consumidor para consulta;
- 9 – Lei Estadual nº 14.790, de 2003 – Proíbe a exigência de caução para internação hospitalar, nos casos de urgência e emergência;
- 10 – Lei Estadual nº 14.944, de 2004 – Dispõe sobre a afixação de tabelas de preços dos serviços nas agências bancárias;
- 11 – Lei Estadual nº 15.449, de 2005 – Dispõe sobre a oferta de produto em promoção ou liquidação por estabelecimento comercial;
- 12 – Lei Estadual nº 16.669, de 2007 – Estabelece normas para adoção de material didático-escolar pelos estabelecimentos de educação básica da rede particular e dá outras providências;
- 13 – Lei Estadual nº 18.403, de 2009 – Obriga o fornecedor a informar, no instrumento de cobrança enviado ao consumidor, a quitação de débitos anteriores;
- 14 – Lei Estadual nº 19.095, de 2010 – Disciplina o *marketing* direto ativo e cria lista pública de consumidores para o fim que menciona;

- 15 – Lei Estadual nº 20.019, de 2012 – Dispõe sobre a cobrança indevida de valores por prestadoras de serviços de natureza continuada;
- 16 – Lei Estadual nº 20.334, de 2012 – Dispõe sobre a forma de entrega de produtos e serviços em domicílio;
- 17 – Lei Estadual nº 20.601, de 2013 – Estabelece requisitos para a comercialização dos botijões de gás de cozinha – gás liquefeito de petróleo (GLP) – no Estado;
- 18 – Lei Federal nº 1.521, de 1951 – Crimes contra a economia popular;
- 19 – Lei Estadual nº 22.915, de 2018 – Dispõe sobre a devolução de taxa de matrícula pelas instituições de ensino superior privadas;
- 20 – Lei Federal nº 13.455, de 2017 – Autoriza a diferenciação de preços de bens e serviços oferecidos ao público em função do prazo ou do instrumento de pagamento utilizado.

10 – Pesquisa de preços: garantia de economia

É muito importante que o consumidor compare os preços dos produtos antes de fazer uma compra. As variações são muito grandes entre uma loja e outra. Agindo assim, o consumidor estará, com certeza, fazendo uma boa economia.

**O consumidor pode fazer a consulta pelo *site*
www.almg.gov.br/procon.**

11 – Telefones úteis

Você poderá encontrar os telefones e endereços dos Procons e das entidades de defesa do consumidor de Minas Gerais no *site* www.mp.mg.gov.br. Informamos os seguintes telefones de interesse do consumidor:

ANA (Água)	(61) 2109-5400
Anac (Aviação civil)	163
Anatel (Telecomunicações)	1331
Aneel (Energia elétrica)	167
ANP (Combustível)	0800 970 0267
ANS (Saúde)	0800 701 9656
ANTT (Transportes terrestres)	166
Anvisa (Vigilância sanitária)	0800 642 9782
Banco Central	0800 979 2345 / 145
CDL/SPC	(31) 3249-1700 e 3249-1634
Cemig	116
Conselho Municipal do Idoso	(31) 3277-9865
Copasa	115
Correios	0800 725 0100 e 3003-0100
Defensoria Pública	129
Fenaseg	(21) 2510-7777
Delegacia de Polícia de Defesa do Consumidor	(31) 3275-1887
Inmetro	0800 285 1818
Instituto Defesa Coletiva	(31) 3024-6091
Ipem-MG (Pesos e medidas)	(31) 3399-7100 e 08000 335 335
Juizado Especial Criminal	(31) 3419-2300

Juizado Especial das Relações de Consumo	(31) 3289-9300
Juizado Especial Federal	(31) 3501-1300
Movimento das Donas de Casa	(31) 3274-1033
Ordem dos Advogados do Brasil (OAB-MG)	(31) 2102-5800
Polícia Militar	190
Procon Assembleia (Espaço Cidadania)	(31) 2108-5500
Procon Estadual	(31) 3678-1700
Procon Municipal (BH)	156
Serasa	(31) 3071-1900
Susep	0800 021 8484

12 – Procon Assembleia: sempre pronto para atender

O Procon Assembleia, um órgão administrativo do Poder Legislativo mineiro, foi inaugurado em fevereiro de 1997, com o objetivo de harmonizar os interesses dos participantes das relações de consumo e intermediar os conflitos entre os consumidores e os fornecedores.

Atua também na educação e na informação de fornecedores e consumidores quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo, por meio de palestras do Programa de Educação para o Consumo.

O Procon Assembleia – Unidade Espaço Cidadania – funciona na Rua Martim de Carvalho, 94 – Térreo – Santo Agostinho, em Belo Horizonte, Minas Gerais. O atendimento é feito mediante agendamento na internet (www.almg.gov.br/procon).

Nosso telefone é:

Unidade Espaço Cidadania: (31) 2108-5500

O endereço do Procon Assembleia na internet é www.almg.gov.br/procon/. Nossa página oferece: acesso à legislação mineira e aos projetos em tramitação na Assembleia de Minas; informações e dicas; cartilhas sobre diversos temas e acesso a vários órgãos de defesa do consumidor.



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, e 170, inciso V, da Constituição Federal, e do 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.

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 desenvolve 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.

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;

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

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.)*

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

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

§ 1º – *(Vetado.)*

§ 2º – *(Vetado.)*

CAPÍTULO III

Dos Direitos Básicos do Consumidor

Art. 6º – São 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;

• *(Redação dada pela Lei nº 12.741, de 2012.)*

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.)*

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.

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 o 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 as 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.

§ 2º – Poderão as partes convenionar 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 convenionada 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.

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 – a 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 expresso, 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.

§ 2º – Obstam 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.

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.

§ 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 a 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, devem constar o nome do fabricante e o endereço na embalagem, na 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.

SEÇÃO III

Da Publicidade

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

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, desrespeite 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.

§ 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.

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. 42-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.)*

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

§ 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.

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.

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

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.)*

§ 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 o 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.

§ 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 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 Lei 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

- *(Capítulo 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.

§ 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.

§ 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.

§ 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.

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:

- I – o custo efetivo total e a descrição dos elementos que o compõem;
- 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;
- III – o montante das prestações e o prazo de validade da oferta, que deve ser, no mínimo, de 2 (dois) dias;
- IV – o nome e o endereço, inclusive o eletrônico, do fornecedor;
- V – o 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.

§ 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.

§ 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.

§ 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.

Art. 54-C – É vedado, expressa ou implicitamente, na oferta de crédito ao consumidor, publicitária ou não:

I – (*Vetado.*)

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;

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

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;

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.

Parágrafo único – (*Vetado.*)

Art. 54-D – Na oferta de crédito, previamente à contratação, o fornecedor ou o intermediário deverá, 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 deste código, 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.

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.

Art. 54-E – (*Vetado.*)

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:

I – recorrer aos serviços do fornecedor de produto ou serviço para a preparação ou a conclusão do contrato de crédito;

II – oferecer o crédito no local da atividade empresarial do fornecedor de produto ou serviço financiado ou onde o contrato principal for celebrado.

§ 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.

§ 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.

§ 3º – O direito previsto no § 2º deste artigo caberá igualmente ao consumidor:

I – contra o portador de cheque pós-datado emitido para aquisição de produto ou serviço a prazo;

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.

§ 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.

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:

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;

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;

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.

§ 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.

§ 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.

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.

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 – Incurrerá 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:

Penal – Detenção de três meses a um ano e multa.

§ 1º – Incurrerá nas mesmas penas quem patrocinar a oferta.

§ 2º – Se o crime é culposo:

Penal – Detenção de um a seis meses ou multa.

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

Penal – 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 à sua saúde ou segurança:

Penal – 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:

Penal – 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:

Penal – 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:

Penal – 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 interdidas 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 de 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, incisos 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.

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 evi-

denciado 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 denunciação 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 tiverem 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 nº 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 nº 7.347, 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 nº 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 no 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.

§ 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.

§ 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.

§ 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.

§ 4º – Constarão do plano de pagamento referido no § 3º deste artigo:

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.

§ 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.

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.

§ 1º – Serão considerados no processo por superendividamento, se for o caso, os documentos e as informações prestadas em audiência.

§ 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.

§ 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.

§ 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.

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.

§ 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.

§ 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.

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.

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 violem os interesses difusos, coletivos ou individuais dos consumidores;

VIII – solicitar o concurso de órgãos e entidades da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos 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 às 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 – Acrescentem-se os seguintes §§ 4º, 5º e 6º ao art. 5º da Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985:

“§ 4º – 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.

§ 5º – 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 – 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

Índice temático do Código de Defesa do Consumidor

A

ABUSO

- Publicidade enganosa (art. 37, §§ 1º, 2º e 3º)

ABUSO DO DIREITO

- Consumidor (art. 28)
- Personalidade jurídica (art. 28)

AÇÃO COLETIVA

- Ajuizamento (art. 104)
- Coisa julgada (art. 103)
- Danos individuais (art. 91)
- Defesa em juízo (art. 81, I a III)
- Despesas processuais (art. 87, parágrafo único)
- Divulgação (art. 94)
- Honorários (art. 87, parágrafo único)
- Legitimidade (art. 91)
- Litispendência (art. 104)
- Má-fé (art. 87, parágrafo único)
- Prazos (art. 104)
- Publicação (art. 94)
- Responsabilidade (art. 91)

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO

- Danos pessoais (art. 103, § 3º)

- Denúnciação da lide (art. 101, II)
- Gravidade do dano (art. 100, parágrafo único)
- Improcedência do pedido (art. 103, § 2º)
- Litisconsórcio obrigatório (art. 101, II, e art. 103, § 2º)
- Pendência (art. 99, parágrafo único)
- Prazos (art. 99, parágrafo único, e art. 100)
- Responsabilidade (art. 99, parágrafo único)
- Seguros (art. 101, II)

AÇÃO DE REGRESSO

- Denúnciação da lide (art. 88)
- Processo autônomo (art. 88)

AÇÃO DOMICILIAR

- Sentença (art. 101, II)

AÇÃO INDIVIDUAL

- Coisa julgada (art. 104)

AÇÃO JUDICIAL

- Pendência (art. 59, § 3º)

AÇÃO PROPOSTA

- Legitimidade (art. 102)
- Poder público (art. 102)

AÇÃO PÚBLICA

- Defesa do Consumidor (art. 82, I a IV, § 1º)

ACESSO À INFORMAÇÃO

- Cadastro de reclamações fundamentadas (art. 44, §§ 1º e 2º)
- Cadastros (art. 43, §§ 1º ao 5º)
- Dados sobre produtos (art. 6º, III; art. 9º; e art. 10, §§ 1º e 2º)
- Impedimentos (art. 72)

AGRAVANTES DOS CRIMES TIPIFICADOS

- Circunstâncias (art. 76, I e III)
- Danos (art. 76, II)
- Illicitude (art. 76, III)
- Produtos ou serviços essenciais (art. 76, V)
- Servidor público (art. 76, IV, 'a')

AJUIZAMENTO DA AÇÃO

- Fiscalização (art. 92)

AJUIZAMENTO DE CAUSA

- Ministério Público (art. 51, § 4º)

ALIENAÇÃO FIDUCIÁRIA

- Compra e venda (art. 53)

AMOSTRA GRÁTIS

- Produtos e serviços (art. 39, parágrafo único)

APRESENTAÇÃO

- Oferta (art. 31)

ARBITRAGEM

- Cláusulas abusivas (art. 51, VII)

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS

- Práticas abusivas (art. 39, VIII)

ASSOCIAÇÃO DE FORNECEDORES

- Registro em cartório (art. 107, §§ 1º e 3º)

ATENDIMENTO

- Consumidor (art. 4º)

B

BENFEITORIAS

- Indenização (art. 51, XVI)

BENS

- Substituição (art. 19, § 1º)

BENS E SERVIÇOS

- Fiscalização de preços (art. 106, VIII)

C

CADUCIDADE

- Direito de reclamar (art. 26, I, II e § 1º)

CASSAÇÃO DE CONCESSÃO

- Serviço público (art. 59, §§ 1º e 2º)

CLAREZA

- Informação a consumidor (art. 6º, III)

CLÁUSULAS ABUSIVAS

- Ajuizamento de ação (art. 51, § 4º)
- Arbitragem (art. 51, VII)
- Benfeitorias (art. 51, XVI)
- Cancelamento de contrato (art. 51, XI)
- Cobrança (art. 51, XII)
- Defesa ao Sistema Jurídico (art. 51, § 1º, I)
- Indenização (art. 51, I, XVI)
- Inversão do ônus da prova (art. 51, VI)
- Natureza do contrato (art. 51, § 1º, II e III)
- Nulidade (art. 51, I a XVI, § 2º)
- Ônus excessivo (art. 51, § 2º)
- Outorga de crédito (art. 52)
- Quantia paga (art. 51, II)
- Representação (art. 51, VIII)
- Restrições contratuais (art. 51, § 1º, II)
- Variação de preço (art. 51, X)

CLÁUSULAS CONTRATUAIS

- Interpretação (art. 47)

COBRANÇA DE DÉBITOS

- Cobrança indevida (art. 42, parágrafo único)
- Constrangimento (art. 42)
- Proteção ao crédito (art. 43, § 5º)

COISA JULGADA

- Ações coletivas (art. 103, I a III e § 1º)
- Ações de indenização (art. 103, § 3º)
- Coletividade (art. 103, § 1º)
- Improcedência do pedido (art. 103, § 2º)

COMPRA E VENDA

- Consórcios (art. 53, § 2º)
- Imóveis (art. 53)
- Produto alienado (art. 53)

COMUNICAÇÃO PUBLICITÁRIA

- Ônus da prova (art. 38)

CONCESSÃO DE FINANCIAMENTO

- Inadimplemento (art. 52, § 1º)
- Multas (art. 52, § 1º)
- Número de prestações (art. 52, IV)
- Taxa de juros (art. 52, II e III)

CONCESSÃO DE TUTELA

- Multa diária (art. 84, § 4º)
- Tutela específica (art. 84, §§ 1º e 5º)

CONCORRÊNCIAS E NORMAS

- União, Estados e Distrito Federal (art. 55)

CONDICIONAMENTO

- Práticas abusivas (art. 39, I)

CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

- Orçamento prévio (art. 40)

CONSÓRCIOS

- Compra e venda (art. 53, § 2º)
- Prejuízos (art. 53, § 2º)
- Vantagem econômica (art. 53, § 2º)

CONSTRANGIMENTO

- Cobrança de débito (arts. 42 e 71)

CONSUMIDOR

- Acesso à informação de cadastro (art. 43, §§ 1º a 5º, e art. 72)
- Alteração de dados em cadastro (art. 43, § 3º)
- Atendimento (art. 4º)
- Clareza nas informações (art. 6º, III)
- Cobrança de débito (art. 42)
- Conceito (art. 2º)
- Custos adicionais (art. 20, I)
- Danos (art. 6º, VII)
- Defesa em juízo (art. 81, I a III)
- Direitos básicos (arts. 6º e 7º)
- Educação (art. 6º, II)
- Equiparação (art. 2º, parágrafo único, e art. 29)
- Execução de serviços com orçamento (art. 39, VI)
- Exigibilidade (art. 19 e art. 20, I, II e III)
- Instauração de inquérito (art. 26, § 2º, III)
- Liberdade de escolha (art. 6º, II)
- Mensagem publicitária (art. 20)
- Nocividade (art. 6º, I)
- Obrigatoriedade (art. 39)

- Periculosidade (art. 6º, I, e arts. 8º, 9º e 10)
- Pessoa jurídica (art. 28, § 5º)
- Prática abusiva (art. 39)
- Prazos para reclamação (arts. 26 e 27)
- Prejuízos (art. 28, § 5º)
- Preservação de direitos (art. 55, § 1º)
- Produtos e serviços (art. 3º, §§ 1º e 2º)
- Proteção administrativa (art. 6º, VII)
- Proteção ao crédito (art. 43, § 4º)
- Proteção jurídica (art. 6º, VII, e art. 8º)
- Proteção técnica (art. 6º, VII)
- Publicidade (art. 36 e art. 78, II)
- Publicidade enganosa (art. 6º, IV)
- Reclamação (art. 26, I, II, § 1º)
- Reparação de danos (art. 7º, parágrafo único)
- Responsabilidade (art. 26, I, II e § 1º)
- Segurança (art. 8º, e art. 14, § 1º, I a III)
- Tratados ou convenções internacionais (art. 7º)
- Vantagem (art. 39, V)
- Vícios de finalidade (art. 20)

CONTRAPROPAGANDA

- Publicidade enganosa (art. 60, § 1º)
- Responsabilidade (art. 60, § 1º)

CONTRATO DE ADESÃO

- Cláusula resolutória (art. 54, § 2º)
- Conceito (art. 54)
- Inserção de cláusula (art. 54, § 1º)
- Limitação de direito (art. 54, § 4º)

CONTRATOS

- Consumidor (art. 6º, II, V)
- Direito de arrependimento (art. 49, parágrafo único)
- Exoneração contratual (art. 24)
- Garantias (art. 24)

CONTRAVENÇÕES

- Denúncia (art. 80)

CONVENÇÕES INTERNACIONAIS

- Consumidor (art. 7º)

CORREÇÃO MONETÁRIA

- Cobrança de débitos (art. 41, parágrafo único)
- Desistência contratual (art. 49, parágrafo único)
- Devolução (art. 19, IV)
- Fornecedores (art. 41)
- Rescisão de contrato (art. 35, III)

CUMPRIMENTO DE PRAZOS

- Práticas abusivas (art. 39, XII)

D

DANOS

- Consumidor (art. 6º, VI)
- Procedência do pedido (art. 95)

- Produtos e serviços (art. 25, §§ 1º e 2º)
- Responsabilidade (art. 25, §§ 1º e 2º)

DANOS INDIVIDUAIS

- Ação civil coletiva (art. 91)

DEFESA DO CONSUMIDOR

- Acesso à informação (art. 44, §§ 1º e 2º, e art. 106)
- Administração pública (art. 82, I a IV e § 1º)
- Concessão de tutela (art. 84)
- Entidades privadas (art. 104)
- Normas específicas (art. 56, I a XII)
- Órgãos públicos (art. 106, IX)
- Perdas e danos (art. 83 e art. 84, §§ 1º e 2º)
- Produtos e serviços (art. 44)

DEFESA EM JUÍZO

- Ação coletiva (art. 81, I e III)
- Individual (art. 81, I e III)

DENUNCIAÇÃO DA LIDE

(art. 88)

DEPARTAMENTO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

- Objetivos (art. 106, parágrafo único)

DESISTÊNCIA CONTRATUAL

- Correção monetária (art. 49, parágrafo único)

DESPESAS PROCESSUAIS

- Ações coletivas (art. 87, parágrafo único)
- Honorários (art. 87, parágrafo único)
- Responsabilidade (art. 87, parágrafo único)

DEVOLUÇÃO

- Quantia paga (art. 19, IV)

DIREITO DE ARREPENDIMENTO

- Contratos (art. 49, parágrafo único)

Direito de reclamar

- Caducidade (art. 26, I, II e § 1º)

DIREITO PRIVADO

- Pessoa jurídica (art. 106, II)

DIREITO PÚBLICO

- Pessoas jurídicas (art. 106, III)

DIREITOS

- Consumidor (art. 6º, VIII, e art. 7º)
- Práticas abusivas (art. 39, VII)

DIREITOS INDIVIDUAIS

- Coletividade (art. 103, § 1º)

DISCRIMINAÇÃO

- Publicidade (art. 37, § 1º)

DISPONIBILIDADE DE ESTOQUE

- Práticas abusivas (art. 39, II)

DISPOSIÇÕES GERAIS

- Consumidor (art. 29)

E

EDITAIS

- Divulgação (art. 94)

ELEVAÇÃO DE PREÇOS

- Práticas abusivas (art. 39, IX e X)

ENTREGA DE PRODUTO

- Práticas abusivas (art. 39, III)

ERGA OMNES

- Insuficiência de provas (art. 103, I e III)

ERRO DE INFORMAÇÃO

- Correção (art. 73)

EXECUÇÃO DE SENTENÇA

- Legitimidade (art. 97 e art. 98, §§ 1º e 2º, I e II)

EXECUÇÃO DE SERVIÇOS

- Consumidor (art. 39, VI)

EXIGÊNCIAS LEGAIS

- Práticas abusivas (art. 39, V)

EXONERAÇÃO DE CONTRATO

- Fornecedor (art. 24)
- Garantias (art. 24)

F

FABRICANTE

- Danos (art. 25, §§ 1º e 2º)
- Importação (art. 32)
- Indenização (art. 25)
- Peças de reposição (art. 32)

- Produtos e serviços (art. 25, § 2º, e art. 32)
- Responsabilidade (art. 25, §§ 1º e 2º)

FIANÇA

- Pagamento (art. 79)

FISCALIZAÇÃO DE PREÇOS

- Bens e serviços (art. 106, VIII)

FORNECEDOR IMEDIATO

- Prazos de validade (art. 18, § 6º, I a III)
- Produtos *in natura* (art. 18, § 5º)

FORNECEDORES

- Conceito (art. 3º)
- Condições de pagamento (art. 40)
- Correção monetária (art. 41)
- Mão de obra (art. 40)
- Nocividade (arts. 9º e 10)
- Orçamento prévio (art. 40)
- Periculosidade (arts. 9º e 10)
- Práticas abusivas (art. 39, I a XII e parágrafo único)
- Prestação de serviços (art. 14)
- Produto (art. 35, II)
- Produtos de consumo (art. 18)
- Produtos e serviços (art. 10, §§ 1º, 2º e 3º, art. 14 e art. 36, parágrafo único)
- Publicidade (arts. 18 e 20, art. 35, I, e art. 36, parágrafo único)
- Reposição de peças (art. 21)

- Representantes autônomos (art. 34)
- Responsabilidade (arts. 14 e 18)
- Tabela de preços (art. 41)
- Vícios de finalidade (art. 20)
- Vícios de quantidade (art. 19)

G

GARANTIA

- Fornecedor (art. 24)

GARANTIA CONTRATUAL

- Padronização (art. 50, parágrafo único)

GRUPOS SOCIETÁRIOS

- Responsabilidades (art. 28, §§ 2º a 5º)

H

HONORÁRIOS

- Ação coletiva (art. 87, parágrafo único)
- Despesas processuais (art. 87, parágrafo único)

I

IMPROCEDÊNCIA DO PEDIDO

- Ação de indenização (art. 103, § 2º)
- Insuficiência de provas (art. 103, I)
- Litisconsortes (art. 103, § 2º)

INCOMPATIBILIDADE

- Cláusulas abusivas (art. 51, IV)

INDENIZAÇÃO

- Benfeitorias (art. 51, XVI)
- Danos (art. 25, §§ 1º e 2º)
- Perdas e danos (art. 84, § 2º)
- Produtos e serviços (art. 25)
- Responsabilidade (art. 25, §§ 1º e 2º)

INEFICÁCIA

- Concessão de tutela (art. 84, § 3º)

INFORMAÇÃO

- Práticas abusivas (art. 39, VII)

INFRAÇÕES PENAIS

- Agravantes tipificados (art. 76)
- Culpabilidade (art. 63, § 2º, e art. 75)
- Execução de serviços (art. 65, parágrafo único)
- Fiança (art. 79)
- Inquérito (art. 79)
- Interdição (art. 78, I)
- Multas (arts. 77 e 78)
- Nocividade (art. 64, parágrafo único)
- Omissão (art. 63, § 1º)
- Omissão de informação (art. 66, §§ 1º e 2º)
- Penalidade (art. 63, §§ 1º e 2º, e arts. 77 e 78)
- Relações de consumo (art. 61)

INQUÉRITO

- Fiança (art. 79)

INQUÉRITO CIVIL

- Disposições (art. 90)

INQUÉRITO POLICIAL

- Legislação vigente (art. 106, V)

INSTAURAÇÃO DE INQUÉRITO

- Consumidor (art. 26, § 2º, III)

INSUFICIÊNCIA DE PROVAS

- Improcedência (art. 103, I)

INTERESSE DO CONSUMIDOR

- Informações (art. 55, § 4º)
- Órgãos competentes (art. 106, VII)

INTERESSES INDIVIDUAIS HOMOGÊNEOS

- Publicação de edital (art. 94)

INTERMEDIÇÃO

- Práticas abusivas (art. 39, IX)

INTERPRETAÇÃO

- Cláusulas contratuais (art. 47)

INVERSÃO DE ÔNUS

- Cláusulas abusivas (art. 51, VI)

J

JUSTIÇA FEDERAL

- Competência (art. 93, II)

JUSTIÇA LOCAL

- Competência (art. 93, I)

L

LEGISLAÇÃO VIGENTE

- Inquérito policial (art. 106, V)

LIBERDADE DE ESCOLHA

- Consumidor (art. 6º, II)

LIMITES QUANTITATIVOS

- Práticas abusivas (art. 39, I)

LIQUIDAÇÃO DE DÉBITOS

- Redução dos juros (art. 52, § 2º)

LIQUIDAÇÃO DE SENTENÇA

- Legitimidade (art. 97 e art. 98, §§ 1º e 2º, I e II)

M

MÃO DE OBRA

- Fornecedores (art. 40)
- Orçamento (art. 40, § 1º)

MEDIDA

- Complementação (art. 19, II)
- Responsabilidade (art. 19, § 2º)

MEDIDAS PROCESSUAIS

- Ministério Público (art. 106, VI)

MERCADO DE CONSUMO

- Fiscalização (art. 55, § 3º)
- Práticas abusivas (art. 39, VIII)

MINISTÉRIO PÚBLICO

- Ajuizamento da ação (art. 92)
- Ajuizamento de causa (art. 51, § 4º)

- Atribuição (art. 106, VI)
- Denúncia (art. 80)
- Fiscalização (art. 92)
- Medidas processuais (art. 106, VI)
- Relações de consumo (art. 80)

MODIFICAÇÃO UNILATERAL

- Cláusulas contratuais (art. 51, XIII)
- Conteúdo (art. 51, XIII)

MULTAS

- Montante (art. 57, parágrafo único)
- Número de prestações (art. 52, § 1º)
- Procedimento administrativo (art. 57, parágrafo único)

N

NEGOCIAÇÕES DAS PARTES

- Orçamento (art. 40, § 2º)

NOCIVIDADE

- Consumidor (art. 6º, I)

NORMAS DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

- Criação (art. 1º e art. 56, I e XII)

O

OBRIGAÇÕES

- Órgãos públicos (art. 22, parágrafo único)

OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS

- Relações de consumo (art. 39, VI, e art. 46)

OFERTA

- Apresentação (art. 31)

ÔNUS

- Comunicação publicitária (art. 38)
- Orçamentário prévio (art. 40)
- Patrocinador (art. 38)
- Produtos e serviços (art. 38)
- Responsabilidade (art. 40, § 3º)

ORÇAMENTO PRÉVIO

- Negociação das partes (art. 40, §§ 1º, 2º e 3º)

ÓRGÃOS OFICIAIS

- Segredo industrial (art. 55, § 4º)

ÓRGÃOS PÚBLICOS

- Obrigações (art. 22, parágrafo único)
- Prestação de serviço (art. 22)
- Programas especiais (art. 106, IX)
- Recursos financeiros (art. 106, IX)
- Reparação de danos (art. 22, parágrafo único)

P

PADRONIZAÇÃO

- Garantia contratual (art. 50, parágrafo único)

PAGAMENTO

- Produtos e serviços (art. 39, parágrafo único)

PAGAMENTO DE FIANÇA

- Aumento (art. 79, parágrafo único, 'b')
- Redução (art. 79, parágrafo único, 'a')

PATROCINADOR

- Comunicação publicitária (art. 38)
- Ônus (art. 38)

PEÇAS DE REPOSIÇÃO

- Fabricante (art. 32)

PENDÊNCIA

- Ação judicial (art. 59, § 3º)

PERDAS E DANOS

- Defesa do consumidor (art. 84, §§ 1º e 2º)
- Indenização (art. 84, § 2º)
- Responsabilidade (art. 87, parágrafo único)
- Valores pagos (art. 20, II)

PERICULOSIDADE

- Consumidor (art. 6º, I)

PESO

- Complementação (art. 19, II)
- Responsabilidade (art. 17, § 2º)

PESSOA JURÍDICA

- Direito privado (art. 106, II)
- Direito público (art. 106, II)
- Prejuízos (art. 28, §§ 2º e 5º)

PODER PÚBLICO

- Ação proposta (art. 102)
- Legitimidade (art. 102)

POLÍTICA NACIONAL DAS RELAÇÕES DE CONSUMO

- Assistência jurídica (art. 5º, I a V)
- Atendimento (art. 4º)
- Execução (art. 5º, I a V)
- Necessidade (art. 4º)
- Objetivo (art. 4º)
- Poder público (art. 5º, I a V)
- Princípios (art. 4º, I a X, e art. 5º, I e V)

PRÁTICAS ABUSIVAS

- Condicionamento (art. 39, I)
- Cumprimento de prazo (art. 39, XII e parágrafo único)
- Direitos do consumidor (art. 39, VII)
- Disponibilidade do estoque (art. 39, II)
- Elevação de preço (art. 39, X e XI)
- Entrega de produto (art. 39, III)
- Execução de serviços (art. 39, VI)
- Exigibilidade (art. 39, V)
- Fornecedores (art. 39, I a XII, e parágrafo único)
- Informação (art. 39, VII)
- Intermediação (art. 39, IX)
- Limites quantitativos (art. 39, I a XII e parágrafo único)
- Mercado de consumo (art. 39, VIII)
- Reajuste de preços (art. 39, XI)

- Usos e costumes (art. 39, II)
- Vantagem (art. 39, V e IX)

PRAZO

- Caducidade (art. 26, I, II, e § 1º, e art. 27)
- Produtos e serviços (art. 26, I, II e § 1º)
- Vício oculto (art. 26, § 3º)

PREÇOS

- Abatimento (art. 19, I, e art. 20, III)

PREJUÍZOS

- Consórcio (art. 53, § 2º)
- Pessoa jurídica (art. 28, § 5º)
- Restituição (art. 18, § 1º, II, e art. 20, II)

PREJUÍZOS INDIVIDUAIS

- Indenização (art. 99, parágrafo único)

PRESCRIÇÃO

- Reparação de danos (art. 27)

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

- Órgãos públicos (art. 22)

PROCEDÊNCIA DO PEDIDO

- Danos causados (art. 95)

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

- Cassação de alvará (art. 59)
- Multas (art. 57, parágrafo único)
- Penalidades (arts. 58 e 59)
- Reincidência de faltas (art. 59)
- Suspensão administrativa (art. 59)

PROCESSO AUTÔNOMO

- Ação de regresso (art. 88)

PROCESSO PENAL

- Contravenções (art. 80)
- Denúncia (art. 80)
- Ministério Público (art. 80)
- Relações de consumo (art. 80)

PRODUTO

- Conceito (art. 3º, § 1º)
- Fornecedor (art. 35, II)
- Publicidade (art. 35, I e II)
- Substituição (art. 19, III)
- Vícios de quantidade (art. 19)

PRODUTOS DE CONSUMO

- Fornecedores (art. 18)
- Impropriedade (art. 20, § 2º)
- Inadequação (art. 20, § 2º)
- Substituição (art. 18, § 4º)
- Vícios de qualidade (art. 18)

PRODUTOS E SERVIÇOS

- Ação domiciliar (art. 101, I)
- Apresentação (art. 31)
- Caducidade (art. 26, I, II e § 1º)
- Cobrança de dívidas (art. 71)
- Concorrência (art. 55)
- Contrato de adesão (art. 54, §§ 1º e 4º)
- Danos (arts. 14 e 27)
- Defesa do consumidor (art. 44)
- Fornecedores (arts. 18, 24 e 30, e art. 36, parágrafo único)
- Garantias (arts. 24 e 74)

- Indenização (art. 25)
- Informações (art. 14)
- Não responsabilidade (art. 12, § 3º, I a III, e art. 14, § 3º, I e II)
- Normas (art. 101, I e II)
- Novas técnicas (art. 14, § 2º)
- Oferta (art. 31)
- Penalidade (arts. 58 e 75)
- Prazos (art. 26, I, II e § 1º)
- Preços (art. 52, I)
- Profissionais liberais (art. 14, § 4º)
- Publicidade (art. 30)
- Publicidade enganosa (art. 37, § 3º)
- Qualidade (art. 12, § 2º)
- Reposição de peças (arts. 21 e 70)
- Responsabilidade (art. 12, § 1º, I a III; art. 13, I a III, e parágrafo único; art. 14, § 4º; art. 23; art. 25, § 1º; e art. 101, II)
- Riscos (art. 14)
- Vícios de finalidade (art. 23)

PRODUTOS IN NATURA

- Fornecimento (art. 18, parágrafo 5º)

PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR

- Direitos e garantias (art. 106, III)
- Execução (art. 106, I)
- Procedimento administrativo (art. 57)

PROTEÇÃO AO CRÉDITO

- Cobrança de débitos (art. 43, §§ 4º e 5º)

PUBLICAÇÃO DE EDITAL

- Prazo (art. 94)

PUBLICIDADE

- Consumidor (art. 36)
- Discriminação (art. 37, § 2º)
- Fabricante (art. 33)
- Fornecedor (art. 30; art. 35, I; e art. 36, parágrafo único)
- Inveracidade (art. 19)
- Produto (art. 35, I e II)
- Produtos e serviços (art. 30 e art. 36, parágrafo único)
- Veiculação (art. 36)
- Venda por telefone (art. 33)
- Vícios de finalidade (art. 20)

PUBLICIDADE ENGANOSA

- Abuso (art. 37, §§ 1º, 2º e 3º)
- Consumidor (art. 6º, IV)
- Contrapropaganda (art. 60, § 1º)
- Produtos e serviços (art. 37, § 3º)
- Promoção (arts. 67, 68, e 69)

Q

QUANTIA PAGA

- Cláusulas abusivas (art. 51, II)

R

REAJUSTE DE PREÇOS

- Prática abusiva (art. 39, XI)

REDUÇÃO DE JUROS

- Liquidação de débitos (art. 52, § 2º)

REEMBOLSO POSTAL

- Publicidade (art. 33)

REGISTRO EM CARTÓRIO

- Associação de fornecedores (art. 107, §§ 1º e 3º)
- Sindicatos de categorias (art. 107, §§ 1º e 3º)

REINCIDÊNCIA

- Gravidade (art. 59)

RELAÇÕES DE CONSUMO

- Contravenções (art. 80)
- Infrações penais (art. 61)
- Obrigações contratuais (art. 46)
- Vínculos (art. 48, e art. 84 e parágrafos)

REPARAÇÕES DE DANOS

- Órgãos públicos (art. 22, parágrafo único)

REPOSIÇÃO DE PEÇAS

- Produtos e serviços (art. 21)

REPRESENTAÇÃO

- Negócios jurídicos (art. 51, VIII)

REPRESENTANTES AUTÔNOMOS

- Fornecedor (art. 34)

RESCISÃO DE CONTRATO

- Correção monetária (art. 35, III)

RESPONSABILIDADE

- Consumidor (art. 8º, parágrafo único)
- Danos (art. 25, §§ 1º e 2º)
- Grupos societários (art. 28, §§ 2º a 5º)
- Ônus (art. 40, § 3º)
- Produtos e serviços (art. 23, e art. 25, §§ 1º e 2º)
- Vícios de qualidade (art. 23)

S

SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

- Consumidor (art. 56, I a XII e parágrafo único)
- Defesa do consumidor (art. 56)
- Fiscalização (art. 55, § 1º)
- Intervenção (art. 59, § 2º)

SEGREDO INDUSTRIAL

- Resguardo (art. 55, § 4º)

SEGURANÇA

- Consumidor (art. 8º)

SENTENÇA

- Litisconsórcio obrigatório (art. 101, II)
- Responsabilidade (art. 101, II)

SERVIÇOS

- Conceito (art. 3º, § 2º)
- Impropriedade (art. 20, § 2º)
- Inadequação (art. 20, § 2º)
- Reexecução (art. 20, § 1º)

SERVIÇOS E PRODUTOS

- Amostra grátis (art. 39, parágrafo único)

SERVIÇO PÚBLICO

- Cassação de concessão (art. 59, §§ 1º e 2º)

SINDICATOS DE CATEGORIA

- Registro em cartório (art. 107, §§ 1º e 3º)

SISTEMA JURÍDICO

- Oferta (art. 51, § 1º, I)

T

TABELAMENTO DE PREÇOS

- Fornecedor (art. 41)

TAXA DE JUROS

- Concessão de financiamento (art. 52, II e III)
- Multas (art. 52, § 1º)

TERMO DE GARANTIA

- Conteúdo (art. 74)

TUTELA ESPECÍFICA

- Medidas necessárias (art. 84, § 5º)

U

USOS E COSTUMES

- Práticas abusivas (art. 39, II)

V

VALORES

- Correção monetária (art. 19, IV, e art. 20, II)

VANTAGEM

- Consumidor (art. 39, V)

VANTAGEM ECONÔMICA

- Consórcio (art. 53, § 2º)

VENDA POR TELEFONE

- Publicidade (art. 33)

VÍCIO OCULTO

- Consumidor (art. 26, § 3º)
- Prazo (art. 26, § 3º)

VÍCIOS DE QUALIDADE

- Fornecedores (art. 20)
- Prazos (art. 18, § 1º, I a III, e §§ 2º e 3º)
- Produtos de consumo (art. 18)
- Produtos e serviços (art. 23)
- Responsabilidade (art. 23)

VÍCIOS DE QUANTIDADE

- Procedimento administrativo (art. 58)
- Produto (art. 19)

VÍNCULOS

- Relações de consumo (art. 48, e art. 84 e parágrafos)

Por meio deste manual, o consumidor fica sabendo onde e como reclamar, certifica-se dos prazos que devem ser observados e dos cuidados que deve adotar no momento da compra. Recebe diversas dicas de como agir para economizar e se informa sobre os endereços e telefones que podem ser úteis para evitar, ou mesmo solucionar, os problemas advindos de conflitos que costumam surgir numa relação de consumo.

Esta publicação também oferece:

- O texto integral do Código de Defesa do Consumidor
- A relação de outras leis afins
- Os telefones de diversos órgãos e entidades úteis
- Índice temático

Procon
Assembleia



**ASSEMBLEIA
LEGISLATIVA**
DE MINAS GERAIS