



# Código de Defesa do Consumidor – CDC

Guia Prático dos Direitos e Deveres  
para Lojistas e Consumidores



# Apresentação

O Código de Defesa do Consumidor (CDC – Lei n.º 8.078, de 11/09/1990) estabelece os direitos do consumidor e os deveres dos fornecedores de produtos e serviços no País, assegurando direitos básicos, como a proteção da vida, da saúde e da segurança contra riscos provocados no fornecimento de produtos e serviços, proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, e prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais.

O Código de Defesa do Consumidor protege, também, os interesses dos fornecedores, resguardando o equilíbrio entre as partes envolvidas. Vários dispositivos no CDC servem de respaldo à defesa do fornecedor, não com o intuito de favorecê-lo, mas de buscar a harmonia nas relações de consumo, protegendo o livre mercado e incentivando a correta concorrência.

Com o objetivo de melhorar as relações de consumo, o Sindicato dos Lojistas do Comércio do Município do Rio de Janeiro - SindilojasRio elaborou este e-book "Código de Defesa do Consumidor – Guia Prático de Direitos e Deveres para Lojistas e Consumidores".

A partir da conscientização de consumidores e lojistas sobre seus direitos e deveres, nossa intenção é contribuir para o crescimento sustentável das empresas, tendo como base a ética, a qualidade dos produtos e a boa prestação de serviços ao consumidor.

# Código de Defesa do Consumidor 2025

O Código de Defesa do Consumidor está completando 35 anos em 2025.

Marco da relação entre consumidores e fornecedores no Brasil, o CDC continua abrangente e atendendo muito bem a maioria das questões de consumo.

E continua evoluindo junto com a sociedade.

Desde sua promulgação em 1990, o CDC passou por algumas atualizações. A mais relevante pode ser considerada a inclusão de dois novos capítulos, originados após a Lei 14.181/2021 – conhecida como a Lei do Superendividamento – que tratam da prevenção e do tratamento do superendividamento e estabelecem parâmetros para o crédito responsável.

Além disso, com as mudanças trazidas pelo mundo digital, para adequar-se aos dias atuais e assim oferecer maior segurança aos consumidores, o CDC ampliou seu alcance, reforçando e estendendo suas regras também para as plataformas digitais, que passaram a ter mais responsabilidade por produtos vendidos por terceiros e por danos causados ao consumidor.

## Conceitos Importantes

**Consumidor** - É toda pessoa física ou jurídica vulnerável, ou seja, que se encontra em situação notoriamente fragilizada em uma relação de consumo e utiliza o produto ou serviço como destinatário final.

**Vulnerabilidade** - É uma característica do consumidor, um estado desse sujeito mais fraco; um sinal de necessidade de proteção para aquele que não tem acesso ao sistema produtivo nem tem condições de conhecer o seu funcionamento e obter informações sobre os produtos e serviços oferecidos.

**Fornecedor** - É toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, que desempenha atividade com habitualidade de produção, criação, construção, importação, distribuição ou comercialização de produtos ou serviços colocados no mercado de consumo, mediante remuneração direta ou indireta.

**Produto** - É qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial, ou seja, são os bens colocados no mercado de consumo.

**Bem durável** - É aquele que não se extingue com o uso. Ex.: (geladeira)

**Bem não durável** - É aquele que se extingue com o uso. Ex.: (alimentos)

**Serviço** - É aquela atividade fornecida no mercado de consumo, via de regra, essencial à existência digna dos consumidores.

## Conceitos Importantes

**Serviço Público** - É o serviço prestado pela administração pública de forma direta (ex.: Saúde e Segurança Pública), ou indireta (ex.: companhia de energia elétrica). Todavia, apenas o serviço público mediante uma contraprestação (taxa ou tarifa) direta ao consumidor é amparado pelo CDC – Lei nº 8.078/90.

**Relação de Consumo** - É a relação existente entre o consumidor (aquele que adquire um produto ou serviço) e o fornecedor (aquele que fornece um produto ou serviço ao mercado de consumo).

**Publicidade enganosa** - É aquela que, por meio de sua veiculação, é capaz de induzir o consumidor ao erro. Também pode ocorrer a publicidade enganosa por omissão, que é aquela que deixa de informar algum dado essencial do produto ou do serviço ao consumidor.

**Contrato de consumo** - É a relação econômica criada por meio da oferta no mercado e do interesse do consumidor que levam ao acordo de vontades entre as partes com o fim de adquirir produtos ou serviços.

**Contrato de adesão** - É aquele cujas cláusulas foram aprovadas unilateralmente pelo fornecedor, sem que o consumidor tivesse a oportunidade de poder discutir ou modificar substancialmente o seu conteúdo.

**Produto ou Serviço com defeito** - É aquele relacionado com a insegurança do consumidor, capaz de ensejar um acidente de consumo (ex.: forno que ao ligar explode; acidente causado por troca de pneus sem parafuso).

## Conceitos Importantes

**Produto ou Serviço com vício** - É aquele relacionado à mera inadequação do produto ou do serviço ao fim a que se destina, sujeito à assistência técnica para reparo em 30 dias.

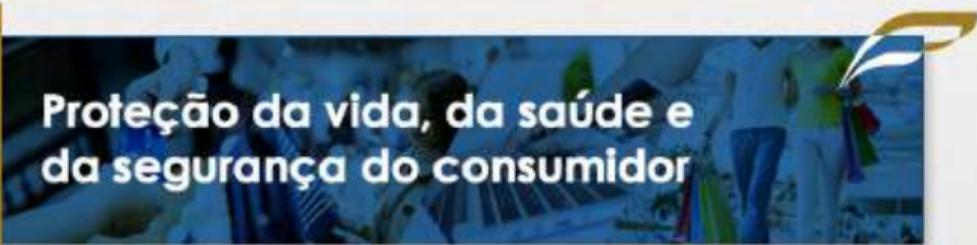
**Vício oculto (não aparente)** - É o decorrente da própria fabricação e não do desgaste natural do produto ou do serviço. Nesse caso, o prazo se inicia no momento em que ficar evidenciado o defeito.

**Venda casada** - É a prática abusiva que obriga o consumidor a adquirir um produto ou um serviço juntamente com o fornecimento de outro produto ou serviço.

**Comércio Eletrônico** - Entende-se por comércio eletrônico, ou e-commerce, a relação de consumo realizada por meio de um ambiente virtual (Internet).

# Direitos Básicos do Consumidor





## Proteção da vida, da saúde e da segurança do consumidor

O Código de Defesa do Consumidor – Lei nº 8.078/90 inicialmente se preocupou com a proteção da vida, da saúde e da segurança dos consumidores contra produtos e serviços perigosos ou nocivos.

Produtos perigosos por natureza como, por exemplo, materiais de limpeza, devem ser acompanhados por impressos próprios que tragam todas as informações necessárias sobre o seu uso, composição e toxicidade.

Se após o produto ser colocado à venda, o fornecedor tiver conhecimento de seu perigo, deverá obrigatoriamente comunicar às autoridades competentes e aos consumidores, por meio de anúncios publicitários em rádio, TV e jornais de grande circulação.



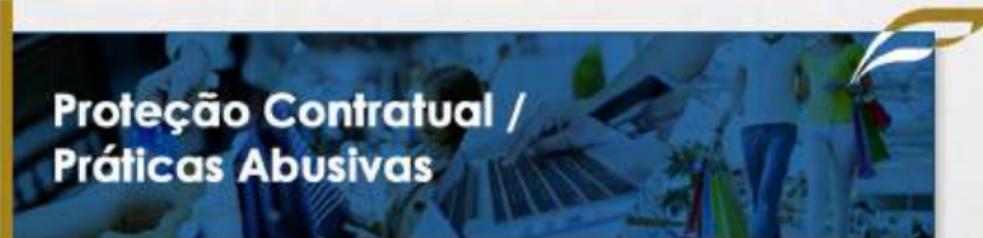
## Informação Adequada

Outro direito básico do consumidor é ser informado adequadamente acerca do que está consumindo e obter informações claras sobre os diferentes produtos e serviços (ex.: informações verdadeiras, corretas, de fácil compreensão, necessárias, úteis, de fácil visualização e em Língua Portuguesa).

A obrigatoriedade das informações detalhadas é válida tanto para os produtos nacionais como para os importados.

É necessário, também, que o fornecedor informe o que é o serviço ou o produto, o que faz, para que serve, que material contém, quanto custa à vista e a prazo, qual a forma de pagamento, as taxas de juros, o tempo de garantia, a data de fabricação, o prazo de validade, o nome do fabricante, o nome do importador e o endereço.

Ademais, deve o fornecedor informar aos consumidores sobre a quantidade, características, composição e riscos que porventura o produto apresente.



## Proteção Contratual / Práticas Abusivas

O Código de Defesa do Consumidor garante a igualdade nas contratações, possibilitando modificação ou supressão de cláusulas contratuais desproporcionais, que provoquem desequilíbrio entre o consumidor e o fornecedor. O consumidor deve ter acesso prévio ao conteúdo do contrato.

As cláusulas deverão ser interpretadas de forma mais favorável ao consumidor e as que imponham penalidade ou desvantagem ao consumidor devem ser escritas de forma clara e em destaque do restante do contrato.

Assim, o contrato deve ser elaborado, obrigatoriamente, em linguagem de fácil compreensão e destacando cláusulas que, eventualmente, possam limitar os direitos do consumidor.

O primeiro cuidado a ser tomado pelo consumidor é o de ler o contrato com muito cuidado e, se possível, com o auxílio de um advogado especializado.

O CDC garante, ainda, que o consumidor possa requerer a modificação das cláusulas contratuais consideradas abusivas. São proibidas, por exemplo, as cláusulas que:



## Proteção Contratual / Práticas Abusivas

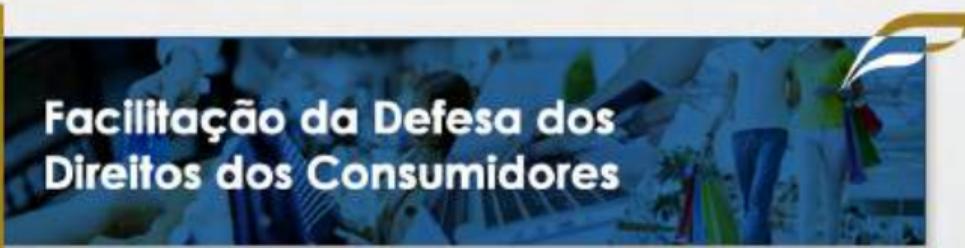
- Diminuem a responsabilidade do fornecedor no caso de dano ao consumidor;
- Proíbam o consumidor de devolver o produto ou de receber de volta o que pagou em função de um produto ou serviço defeituosos;
- Estabeleçam obrigações para terceiros, além do fornecedor e do consumidor;
- Coloquem o consumidor em desvantagem;
- Possibilitem ao fornecedor a modificação de qualquer parte do contrato sem a autorização do consumidor;
- Estabeleçam a perda das prestações já pagas por descumprimento de alguma obrigação do consumidor;
- Estabeleçam obrigatoriedade somente para o consumidor apresentar provas no processo judicial;
- Obriguem o consumidor a autorizar outra pessoa a contratar ou acordar em seu nome;
- Possibilitem ao fornecedor não cumprir sua obrigação e exijam o cumprimento forçado da obrigação do consumidor;



## Proteção Contratual / Práticas Abusivas

- Autorizem o fornecedor a mudar o preço depois da contratação sem concordância do consumidor;
- Proibam o consumidor de recorrer diretamente a um órgão de proteção ao consumidor ou à justiça, sem antes recorrer ao próprio fornecedor ou a quem ele determinar;
- Infrinjam ou possibilitem ao fornecedor ou consumidor violar normas ambientais.

É fundamental que o consumidor leia atentamente os termos do contrato e, ao encontrar alguma cláusula que não esteja de acordo, exija sua alteração ou exclusão. Em caso de dúvida, o consumidor deve levar o contrato ao órgão de defesa do consumidor para obter esclarecimentos sobre o conteúdo contratual.



## Facilitação da Defesa dos Direitos dos Consumidores

É garantido ao consumidor, como direito básico, a inversão do ônus da prova, ou seja, a possibilidade de o juiz considerar verdadeiros os fatos alegados pelo consumidor e exigir que o fornecedor faça prova contrária a estas alegações.

Em regra, quem alega tem que provar em juízo suas alegações. No entanto, a facilitação da defesa do consumidor prevista no Código de Defesa do Consumidor permite que o ônus de tal prova seja do fornecedor, obrigando-o a fazer prova contrária às alegações do consumidor.



## Compras de Produtos e Serviços em Ambiente Virtual (Comércio Eletrônico ou e-commerce)

Desde 14 de maio de 2013, passaram a valer as regras do Decreto nº 7.962/2013, que regulamentaram o Código de Defesa do Consumidor.

Entende-se por comércio eletrônico – da palavra em inglês e-commerce – a relação de consumo que se desenvolve por meio de ambiente virtual (internet).

Ao consumidor no comércio eletrônico são assegurados os seguintes direitos, dentre outros:

- A proteção contra as práticas abusivas ou que se prevaleçam da sua fraqueza ou ignorância, bem como contra toda publicidade enganosa ou abusiva;
- Proteção na publicidade ou comercialização de produtos, tendo em vista fatores que elevam a sua vulnerabilidade, tais como sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, entre outros;
- Acesso, durante toda a relação de consumo, a informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa, quando a oferta e a publicidade forem assim realizadas;



## Compras de Produtos e Serviços em Ambiente Virtual (Comércio Eletrônico ou e-commerce)

- Acesso prévio às condições gerais de contratação, sem as quais ele não se vincula;
- Exercício efetivo do direito de arrependimento nos contratos de comércio eletrônico, possibilitando-lhe desistir do contrato firmado no prazo de 7 (sete) dias sem necessidade de justificar o motivo e sem qualquer ônus, nos termos do art. 49 do Código de Defesa do Consumidor;
- Acesso facilitado a informações sobre os seus direitos e como exercê-los, em especial no que se refere ao direito de arrependimento;
- Facilitação e celeridade do cancelamento de cobrança pela Administradora e/ou Emissor do Cartão, nas hipóteses de descumprimento contratual pelo fornecedor ou não reconhecimento da transação pelo consumidor, com base nas cláusulas contratuais entre fornecedores e na boa-fé das partes.



## Compras de Produtos e Serviços em Ambiente Virtual (Comércio Eletrônico ou e-commerce)

O fornecedor que atua no comércio eletrônico é obrigado, ainda, a informar em sua página na internet alguns requisitos fundamentais:

- O nome empresarial e o número de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ); ou Cadastro Nacional de Pessoas Físicas (CPF);
- Os endereços físico e eletrônico para localização e contato;
- As características essenciais do produto ou do serviço, incluídos os riscos à saúde e à segurança dos consumidores;
- As condições integrais da oferta, incluídas as modalidades de pagamento, disponibilidade, forma e prazo da execução do serviço ou da entrega.
- Com relação ao preço, este deverá ser discriminado com quaisquer despesas adicionais ou acessórias, tais como as de entrega ou seguros.
- Cancelamento de Serviços por Assinatura: os serviços por assinatura, como os de streaming, têm que oferecer cancelamento simplificado, sem burocracia, além de notificar o consumidor com antecedência de 30 dias sobre possíveis renovações automáticas, para que ele decida se quer ou não manter o serviço.



## Sites de Compras Coletivas

Os sites de compras coletivas e similares terão de informar também a quantidade mínima de consumidores para a efetivação da oferta, o prazo para utilização da oferta pelo consumidor e a identificação do fornecedor responsável pelo site e do fornecedor do produto ou serviço ofertado, com todos os detalhamentos já mencionados acima.

O direito de arrependimento em até sete dias, estabelecido pelo CDC em seu artigo 49, também foi reforçado pelo Decreto. O fornecedor deverá também informar os meios adequados e eficazes para o exercício desses direitos, pela mesma ferramenta utilizada para a contratação, e garantir a rescisão de todos os contratos acessórios (parcelamento no cartão de crédito, seguro de garantia estendida, etc.) sem qualquer ônus ao consumidor.

O Decreto que regula o e-commerce obriga as empresas fornecedoras a criar um serviço de atendimento eletrônico (SAC) e estabelece um prazo de até 5 (cinco) dias para que o fornecedor responda eventual reclamação sobre os produtos ou serviços, incluindo os casos de dúvidas, informações, suspensão ou cancelamento do contrato.

Nos casos de danos sofridos pelos consumidores, a responsabilidade dos fornecedores será analisada, considerando o nexo causal (vínculo) entre o defeito do produto ou serviço (na exata medida de como este foi ofertado) e o dano sofrido.



## Sites de Compras Coletivas

Os princípios do "Dever de Informação" e da "Transparência nas Relações de Consumo" são deveres dos prestadores de serviços e essa mudança no CDC reforça exatamente essa proteção.

Em relação ao princípio da informação (na sistemática implantada pelo CDC), pode-se dizer que o fornecedor está obrigado a prestar todas as informações acerca do produto ou do serviço, suas características, riscos, preço, forma de pagamento, qualidade, etc., o que deve ser feito de maneira clara e precisa, não se admitindo qualquer defeito, falha ou omissão.

Já o princípio da transparência consagra que o consumidor tem o direito de ser informado sobre todos os aspectos do serviço ou produto exposto ao consumo, traduzindo, assim, o princípio da informação.

Havendo omissão de informação relevante ao consumidor em cláusula contratual, prevalece a interpretação do artigo 47 do CDC, que dispõe que as cláusulas contratuais deverão ser interpretadas de forma mais favorável ao consumidor.

Desta feita, a responsabilidade dos fornecedores de produtos e serviços pela internet está baseada no reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor, nos termos do Código de Defesa do Consumidor.



## Produto com Defeito

Quando for verificado algum tipo de defeito, seja ele de fabricação, um prazo de validade vencido, adulterado ou qualquer outro indício que possa prejudicar o consumidor ou causar algum tipo de acidente, o fabricante, o construtor, o comerciante e/ou importador poderá ser responsabilizado. No caso do serviço, caso haja algum defeito em sua prestação, a responsabilidade será do prestador daquele serviço.

O fornecedor não pode alegar que desconhecia o defeito do produto. Tal fato não o exime da responsabilidade sob o produto que ele vendeu ou serviço que prestou.

Em caso de defeito de fabricação, o fornecedor tem o prazo de 30 (trinta) dias para resolver o problema apresentado pelo produto. Passado o referido prazo, o consumidor poderá exigir, de acordo com a sua conveniência, a troca do produto, o abatimento do preço ou seu dinheiro de volta devidamente corrigido. No caso de prestação de serviço, o consumidor terá direito a exigir que o serviço seja refeito sem nenhum custo adicional.



## Prazo de Troca

Apesar de ser uma prática comum no mercado, adotada pela grande maioria dos lojistas, os fornecedores não são obrigados a trocar produtos sem defeito, apenas porque o consumidor não gostou da cor, do modelo ou do tamanho.

Nesses casos, o prazo de troca será sempre aquele estabelecido pelo próprio fornecedor. Por isso, pergunte sempre ao vendedor se há prazo de troca para o produto que pretende comprar. Os produtos em promoção (sem defeito) também seguem a política de troca estabelecida pelo fornecedor, ou seja, a troca é opção do lojista, mas deve ser informada sempre ao cliente.

Se o produto vier com defeito, o consumidor pode exigir o conserto. Se não for solucionado o problema em 30 (trinta) dias, o consumidor poderá:

- Exigir um produto igual novo;
- Cancelar a compra e receber seu dinheiro de volta;
- Pedir um abatimento no preço e ficar com o produto imperfeito.



## Prazo de Troca

Em alguns casos, o consumidor poderá exigir diretamente a troca do produto por um novo ou o dinheiro de volta, sem esperar pelo conserto. Isso ocorre com os produtos essenciais e, também, com aqueles que não podem ser consertados (Ex: fogão, geladeira, medicamentos, alimentos).

Quando o defeito é de quantidade, o consumidor também pode pedir imediatamente a entrega da parte que falta ou seu dinheiro de volta.

O prazo para reclamar de um defeito pode ser de 30 dias ou 90 dias, contados a partir da verificação do defeito. Se o defeito pode ser facilmente percebido, o prazo corre a partir da compra.

30 dias de prazo no caso de produtos não duráveis,  
que são aqueles que se esgotam em curto tempo, com o próprio uso.

**Ex:** alimentos, medicamentos, maquiagem, perfumes, etc.

90 dias de prazo em caso de produtos duráveis,  
que são aqueles com vida útil e de usos prolongado.

**Ex:** celulares, eletrodomésticos, computadores, sapatos, roupas, etc.



## Prazo de Troca

Essa garantia legal vale para defeitos que surgem durante toda a vida útil do produto.

Quando o consumidor verifica que o defeito somente apareceu algum tempo depois da data da entrega do produto ou da realização do serviço, já tendo decorrido o prazo estipulado pelo Código de Defesa do Consumidor, trata-se do chamado vício oculto. Neste caso, se o defeito for repetitivo ou diminuir o valor do bem, o consumidor poderá exigir a troca do produto.



## Cobrança por Parte do Fornecedor

O consumidor deve sempre pagar suas prestações em dia, mas havendo um problema e isso não sendo possível, em nenhuma hipótese o fornecedor poderá realizar uma cobrança que seja constrangedora ou que exponha o consumidor ao ridículo. O consumidor não poderá ser cobrado no seu trabalho ou no seu lazer. O consumidor tem direito de ter total acesso a todas as informações que sejam ligadas a ele, constantes em cadastros, registros entre outros.

Em caso de informações negativas, o prazo máximo para que essas constem em cadastros restritivos de crédito é de 5 (cinco) anos. Decorrido esse prazo, a empresa deverá retirar o nome do consumidor do cadastro restritivo sob pena de o consumidor ter direito à reparação por danos morais por ter tido sua imagem maculada.

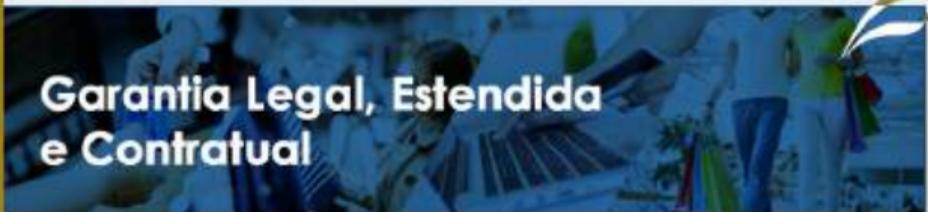


## Garantia Legal, Estendida e Contratual

A garantia legal é o próprio Código de Defesa do Consumidor e todos os direitos que você tem como consumidor. Na prática, essa garantia será sempre de 30 dias (bens não duráveis) e vale para qualquer produto com defeito. Os prazos são contados a partir do surgimento e não há necessidade de termo escrito de garantia.

A garantia contratual é aquela estabelecida no termo de garantia que acompanha o produto. O prazo é fixado pelo fornecedor e começa a contar a partir do recebimento do produto, independentemente do defeito.

Já a garantia estendida é uma opção do consumidor, que pode contratar um novo seguro para o seu produto. Esse seguro aumenta o prazo da garantia contratual ou amplia sua cobertura.



## Garantia Legal, Estendida e Contratual

O termo de garantia deverá ser preenchido no momento da compra, diante do consumidor, e deve esclarecer em que consiste, qual o prazo e onde a garantia deve ser exigida.

É sempre bom que o consumidor guarde a nota fiscal ou contrato de serviço para comprovar a contagem do prazo. Junto com o termo de garantia, o consumidor deve receber o manual de instalação do produto e de instrução de uso.

No caso de serviços, o consumidor tem direito a um orçamento prévio. No orçamento deve constar a forma de pagamento, o tempo de execução e os detalhes do serviço, o tipo e o valor do material a ser empregado e o valor da mão-de-obra. Nos serviços em que seja necessária a troca de peças, o fornecedor deve usar sempre peças novas e só poderá substituí-las por usadas com a autorização do consumidor. Se não ficar estipulado no orçamento outro prazo, o valor orçado terá uma validade mínima de 10 (dez) dias.



## Compras Realizadas Fora do Estabelecimento Comercial e Direito de Arrependimento

O consumidor tem o direito de desistir da compra ou da contratação no prazo de 7 (sete) dias, contados a partir do recebimento do produto ou da assinatura do contrato, sem qualquer motivação legal, independente do produto apresentar defeito ou não. É o chamado direito de arrependimento.

Se o consumidor exercer o direito de arrependimento, os valores eventualmente pagos, a qualquer título, durante o prazo de reflexão, serão devolvidos, de imediato, monetariamente atualizados.

Na hora da compra dos produtos, é importante ler todas as informações contidas na embalagem, verificando o preço, quantidade, data de validade, informações sobre segurança, etc. Havendo divergência de preço, peso ou qualidade, o consumidor poderá exigir a respectiva compensação.

Antes de confirmar a compra, os sites devem informar o prazo para a entrega do produto no endereço do consumidor. Se o produto não estiver disponível em estoque, o site tem a obrigação de avisar ao consumidor antes da compra.

Fique atento e verifique, também, se o site é conhecido, se possui reclamações em outros sites e qual é a política de sigilo de seus dados. Verifique ainda se há reclamações ou processos contra a empresa nos órgãos de defesa do consumidor, Ministério Público ou Defensoria Pública.



## Vendas a Prazo

Nas vendas a prazo financiadas pela própria empresa ou por financeira, o fornecedor deve informar o preço do produto ou serviço, o montante de juros de mora e a taxa efetiva anual de juros, os acréscimos legalmente previstos, o número e a periodicidade das prestações e a soma total a pagar, com ou sem financiamento. As multas de mora, decorrentes do não pagamento no prazo estipulado, não poderão ser superiores a 2% (dois por cento) da prestação.

O consumidor pode liquidar antecipadamente o seu débito, total ou parcialmente, mediante a redução proporcional de juros. Se o consumidor deixar de pagar as prestações e, com isso, tiver de devolver o produto adquirido, as prestações pagas deverão ser devolvidas.



## Cobranças Indevidas

Se o fornecedor de produto ou serviço efetuar uma cobrança indevida (ex.: algo que já foi pago e cobrado outra vez indevidamente), o consumidor terá direito ao ressarcimento do valor pago, em dobro, com juros e correção.



## Venda Casada

Essa prática é denominada "venda casada" e é expressamente proibida pelo CDC, sendo considerada crime contra as relações de consumo. Antes de qualquer coisa, exija a comprovação dessa prática por escrito e encaminhe o caso ao Procon e a Delegacia especializada em consumidor.



## Diferença de Preço do Mesmo Produto na Mesma Loja

É dever do fornecedor cumprir o preço anunciado. O preço exibido nas prateleiras e nos anúncios deve ser respeitado, ou seja, não poderá haver cobrança a maior no momento do pagamento no caixa.



## Pagamentos com Cheques e Cartão

A empresa não é obrigada a aceitar pagamentos em cheque ou cartões; contudo, caso não aceite, deve informar ao consumidor de forma clara, visível e ostensiva, para evitar dúvida ou constrangimento ao consumidor.

Nas compras a prazo, o consumidor deve ser devidamente informado sobre o preço à vista e todas as taxas de juros e custos do contrato, sendo expressamente vedada a cobrança de valor mínimo para a utilização de cartões de débito e crédito.

Atualmente, o fornecedor pode fazer a diferenciação de valores para pagamento à vista, em cartão ou cheque. Basta informar ao consumidor de forma clara e disponibilizar aviso em local visível no estabelecimento.



## Nota Fiscal

A nota fiscal é a prova das condições da compra. Exija sempre. Ela será muito importante nos casos de troca ou conserto do produto. Fique atento se os dados do emitente da nota fiscal e seu CNPJ conferem com os da loja na qual a compra foi realizada.

No caso de roupas, procure guardar a nota fiscal pelo menos até a primeira lavagem pois, geralmente, é nesse momento que se apresentam os problemas.



## Publicidade

Publicidade é a divulgação de um produto ou serviço. Toda publicidade deve ser clara, objetiva e fácil de entender. Publicidade enganosa é a que contém informações falsas, esconde ou deixa faltar dados importantes sobre um produto ou serviço. Estas informações podem ser sobre características, quantidade, origem, preço, propriedades.

Enfim, tudo o que for anunciado deve ser cumprido exatamente como foi anunciado, pois as informações contidas na propaganda fazem parte integrante e vinculada ao contrato.



## Apresentação de Preços em Desconformidade com a Lei N° 6419/2013

A Lei nº 6419/2013 dispõe acerca da obrigatoriedade de os anúncios de produtos terem a marca e, também, o preço à vista em algarismos maiores do que o valor do pagamento parcelado, estando os estabelecimentos comerciais sujeitos à aplicabilidade de multa por parte do Procon-RJ.



## Ausência do Código de Defesa do Consumidor na Loja

Com o advento da Lei 12.291/2010, o consumidor tem uma ferramenta a mais para exigir os seus direitos. Esta lei obriga os estabelecimentos comerciais e de prestação de serviços de todo o país a manterem um exemplar do Código de Defesa do Consumidor em suas lojas.

O Disque Procon-RJ (151) é um canal de teleatendimento criado para o consumidor buscar orientações, bem como efetuar denúncias acerca de negociações e aquisições de produtos e serviços.



## Produtos e Materiais sem o Selo de Certificação do Inmetro

A sigla Inmetro significa Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial e designa uma autarquia federal (entidade administrativa que atua independentemente do poder central).

A principal missão do Inmetro é analisar as condições técnicas e a qualidade de determinados produtos, por meio de medições que seguem rígidos processos de metrologia e avaliação.

A avaliação do Inmetro é reconhecida dentro e fora do Brasil, por promover atestado de credibilidade e equilíbrio nas relações de consumo e inovação de nossa indústria.

O selo do Inmetro, obrigatório em qualquer brinquedo comercializado no Brasil, só é concedido se o produto for aprovado em todos os ensaios aos quais for submetido. No selo devem constar a marca do Inmetro, a marca do organismo acreditador e o foco da certificação que, no caso de brinquedos, é saúde e segurança.

O selo pode vir diretamente impresso, em etiqueta auto-adesiva indelével na embalagem ou afixada ao próprio produto em etiquetas de pano, como no caso de pelúcias. Nos produtos que contêm brinquedos como brindes, devem existir informações sobre sua certificação impressas na embalagem dos produtos.

Em relação aos materiais elétricos, ao comprar fusível, interruptor, disjuntor, fios, cabos elétricos e outros dispositivos desse tipo, o consumidor deverá observar sempre a tensão (volt) adequada à instalação elétrica.



## Prevenção e tratamento do superendividamento

A Lei 14.181/2021, conhecida como a Lei do Superendividamento, fez com que o Código de Defesa do Consumidor ganhasse dois novos capítulos.

O primeiro – “Da prevenção e do tratamento do superendividamento” – estabelece parâmetros para o crédito responsável, com mais informação para os consumidores, com avaliação do crédito e com menos assédio de consumo no mercado brasileiro.

E o segundo – “Da Conciliação no superendividamento” – trata da conciliação em bloco do consumidor de boa-fé com todos os seus credores, para elaboração de um plano de pagamento das dívidas e retirada do nome dos bancos de dados negativos, incentivando o pagamento das dívidas e superando a cultura da exclusão social de mais de 30 milhões de consumidores do mercado.



## Serviço de atendimento ao consumidor - SAC

O Decreto nº 11.034, de 5 de abril de 2022, estabeleceu diretrizes e normas sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC, com o objetivo de garantir uma experiência agradável aos consumidores e, principalmente, o acesso a informações adequadas sobre os produtos ou serviços contratados e a canal para reclamações e pedidos de suspensão ou cancelamento dos contratos firmados.

Entre as alterações, a principal delas é a inovação dos canais de atendimento disponíveis ao consumidor. O regramento anterior determinava a disponibilidade de atendimento telefônico de forma ininterrupta (24 horas por dia, sete dias por semana), enquanto o novo decreto, atento ao avanço dos meios alternativos de contato, como através do WhatsApp ou de redes sociais, deixa a critério do fornecedor a escolha do canal de atendimento que será disponibilizado de forma permanente.



## Nossos endereços

### Sede

Rua da Quitanda, 3 - 10º andar - Centro - RJ

Tel.: (21) 2217-5000

WhatsApp (21) 98552-1822

e-mail: comunicacao@sindilojas-rio.com.br

### Delegacia de serviços

#### Barra da Tijuca

Avenida das Américas, 4790 - sala 226

Centro Profissional Barra Shopping

Tel.: (21) 2431-5096 (21) 2431-5569



Clique **aqui** e  
conheça os serviços prestados  
pelo **SindilojasRio**

Gerência Jurídica  
Núcleo de Comunicação

