

Direito do Consumidor

Prof^a. MSc. Maria Bernadete Miranda

Histórico

- Nas Sagradas Escrituras, desde os tempos do Jardim do Éden, já aparece o primeiro problema a propósito do consumo de uma fruta – **A Maçã** – que foi experimentada por Adão e Eva, contrariamente à ordem de Deus.



Lei das Doze Tábuas

- O comprador podia exigir do vendedor uma declaração solene, definindo as qualidades essenciais da coisa vendida.
- Essa declaração, responsabilizava o vendedor, proibindo-o de toda espécie de publicidade mentirosa.

Código de Hamurabi - 2300 anos a.C.

- Regras para tratar de questões de cunho patrimonial.
- Preço, Qualidade e Quantidade de produtos.



Direito Brasileiro

Código Comercial de 1850

- **Artigo 631** – Interrompendo-se a viagem depois de começada por demora de conserto do navio, o passageiro pode tomar passagem em outro, pagando o preço correspondente à viagem feita. Se quiser esperar o conserto, o capitão não é obrigado ao seu sustento; salvo se o passageiro não encontrar outro navio em que comodamente se possa transportar, ou o preço da nova passagem exceder o da primeira, na proporção da viagem andada.

Direito Brasileiro

Código Civil de 1916

- **Artigo 1.245** – Nos contratos de empreitada de edifícios ou outras construções consideráveis, o empreiteiro de materiais ou execução responderá, durante cinco anos, pela solidez e segurança do trabalho, assim em razão dos materiais, como do solo, exceto, quanto a este, se não achando firme, preveniu em tempo o dono da obra.

Brasil

- **Década de 50** – Lei e critérios estabelecidos para os fornecedores.
- **Década de 60**
1962 – Lei Delegada nº 4
- **Década de 70** – aparecem os bens de consumo mais cobiçados.
- **Década de 80**
1980 – Comissão de Defesa do Consumidor da OAB em São Paulo.
1987 – Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor.



Brasil

- **Década de 90**

Código de Defesa do Consumidor

Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

Constituição Federal

- **Artigo 170** – A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios:
 - **V – defesa do consumidor.**

Relação Jurídica

- *“Em toda relação jurídica as partes ocupam posição definida. Há duas posições típicas: a de sujeito ativo e a de sujeito passivo. Ao primeiro, a lei atribui poderes; ao segundo, deveres, ocorrendo, pois, a sujeição de um ao outro.”*

Orlando Gomes

Elementos da Relação Jurídica

- **Sujeitos** – São as pessoas entre as quais se estabelece o liame respectivo.
- **Objeto** – A coisa ou a prestação sobre o qual recai tanto a exigência do credor quanto a obrigação do devedor.
- **Fato Jurídico** – Vínculo que une os sujeitos.

Garantia da Relação Jurídica

- É o conjunto de providências coercitivas, posto à disposição do titular ativo de uma relação jurídica, caso tenha ele o seu direito subjetivo violado, ou ameaçado.



Relação Jurídica de Consumo

- É aquela que se estabelece necessariamente entre fornecedores e consumidores, tendo por objeto a oferta de produtos ou serviços no mercado de consumo.

Elementos da Relação de Consumo

- **Sujeitos** – Fornecedor e Consumidor.
- **Objeto** – Produtos ou Serviços.
- **Finalidade** – O Consumidor adquira produto ou se utilize de serviço, como *destinatário final*.



Sujeitos da Relação de Consumo

- **Consumidor.**
- **Fornecedor.**

Consumidor – Sentido Etimológico

- **Consumir – *Consumere*.**
- Acabar, completar, rematar, terminar.
- O que consome – aquele que causa **Consumição.**

Consumidor – Sentido Econômico

- **Consumo** vem a ser o ato pelo qual se completa a última etapa do processo econômico, sendo consumidor aquele que o pratica.

Consumidor – Sentido Jurídico

- **Artigo 2º - Consumidor** é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como **destinatário final**.
- **Pessoas físicas naturais** - familiares e amigos
- **Pessoas jurídicas – empresas – sócios e funcionários**

Consumidor por Equiparação

■ Artigo 2º

Parágrafo único - Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

Consumidor por Equiparação

- Equipara-se a consumidor a coletividade, que são os direitos e interesses coletivos e difusos, de natureza indivisível, de que sejam titulares pessoas indeterminadas ligadas por circunstâncias do fato, ou mesmo os direitos coletivos propriamente ditos.

Artigo 81

Consumidor por Equiparação

- **Artigo 17** – Para os efeitos desta Seção, equiparam-se aos consumidores todas as vítimas do evento. (*Responsabilidade pelo Fato do Produto ou do Serviço*)
- **Acidente de consumo** – a pessoa atingida por um produto ou serviço defeituoso e o terceiro que não adquiriu ou utilizou mas que foi atingido pelo fato do produto ou serviço.

Consumidor por Equiparação

- **Exemplo** – O uso de agrotóxico ou fertilizantes, com a conseqüente contaminação dos rios.
- **Terceiro** – equiparado a consumidor - vítima

Consumidor por Equiparação

- **Artigo 29** – Para os fins deste Capítulo e do seguinte, equiparam-se aos consumidores todas as pessoas determináveis ou não, expostas às práticas nele previstas.

(Das Práticas Comerciais – Da Proteção Contratual)

Consumidor por Equiparação

- São equiparados ao consumidor, pelo artigo 29, as pessoas que são potencialmente consumidores.
- Aqueles que não são partes em um contrato de compra e venda ou de prestação de serviços, mas que podem vir a ser.
- As pessoas expostas à oferta, à publicidade, às práticas comerciais abusivas, etc.

Fornecedor

- **Artigo 3º - Fornecedor** é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividades de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

Fornecedor

- Qualquer empresa - individual ou sociedade;
- Simples ou Empresária;
- Pública ou Privada;
- Nacional ou Estrangeira;
- Exercício de atividade econômica organizada;

Fornecedor

- **Entes despersonalizados** – Desprovidos de personalidade jurídica.
- **Exemplo:** empresas informais, massa falida, Itaipu Binacional (regime jurídico *sui generis*)



Fornecedor

- **Atividades desempenhadas** – produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

Fornecedor

- A condição de fornecedor está ligada à atividade de cada um e desde que coloquem aqueles produtos e serviços efetivamente no mercado, nascendo daí, eventual responsabilidade por danos causados aos destinatários.



Objetos da Relação de Consumo

- **Produto.**
- **Serviço.**

Produto

- **Artigo 3º**

Parágrafo primeiro - Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.

- É qualquer objeto de interesse em dada relação de consumo, e destinado a satisfazer uma necessidade do adquirente, como destinatário final.

Serviço

■ Artigo 3º

Parágrafo segundo - 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.

Serviço

- Para efeitos de proteção do consumidor os serviços devem ser prestados no mercado de consumo, mediante remuneração.
- Podem ser tanto de caráter público como privado, desde que observem os requisitos da profissionalidade e do recebimento de contraprestação em dinheiro.

Serviço

- Os serviços têm de ser obrigatoriamente remunerados.
- A relação em que os serviços são prestados de forma gratuita, a título de cortesia, não se caracteriza como relação de consumo.



Vínculo da Relação de Consumo

- Oferta.
- Mercado de Consumo.

Oferta

- **Artigo 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

- *“É a manifestação de vontade unilateral mediante a qual uma pessoa dá conhecimento de sua intenção de contratar e das condições essenciais do contrato”.*

Pontes de Miranda

Mercado de Consumo

- **Mercado** – é o conjunto das relações de troca de bens e de prestação de serviços, praticadas pelos diversos agentes econômicos, em determinado tempo e lugar.
- *“O mercado sabe tudo sobre preços, nada sobre valores”...*

Luiz Antonio Nunes

Concorrência

- **Concorrência** é a competição entre os diversos agentes econômicos que atuam no mercado.
- **Competitividade** – lastro na qualidade e na produtividade, com suporte na legislação.

Código de Defesa do Consumidor

- O desenvolvimento do mercado de consumo pressupõe uma ligação entre o fornecedor e o consumidor.
- Do ponto de vista do consumidor, o Código surge para protegê-lo.
- Do ponto de vista do fornecedor, surge para orientá-lo e guiá-lo.

Código de Defesa do Consumidor

- Fornecedor – o objetivo principal de seu negócio é atender as expectativas e necessidades do consumidor.
- Somente a partir do respeito ao Direito do Consumidor que o fornecedor pode expandir e manter sua empresa.

Oferta

- Latim – *Offerta*.
- Ação de oferecer; oferecimento; promessa; produto exposto a preço menor, como atrativo à freguesia.
- Oferta é uma manifestação de vontade unilateral através da qual uma pessoa faz conhecer sua intenção de contratar e as condições essenciais do contrato.

Oferta

- Oferta é sinônimo de Marketing, significando todos os métodos, técnicas e instrumento que aproximam o consumidor dos produtos e serviços colocados a sua disposição no mercado pelos fornecedores.
- Oferta, em um sentido moderno, abrange não apenas as técnicas de venda pessoal, mas também as promoções de vendas e a própria publicidade.

Oferta

- **Código Civil**

- **Artigo 429** – A oferta ao público equivale a proposta quando encerra os requisitos essenciais ao contrato, salvo se o contrário resultar das circunstâncias ou dos usos.

Parágrafo único – Pode revogar-se a oferta pela mesma via de sua divulgação, desde que ressalvada esta faculdade na oferta realizada.

Oferta

- **Código de Defesa do Consumidor**
- **Artigo 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

- **Precisão da Informação**
- Não é qualquer informação que vincula o fornecedor.
- Tem ela que conter uma qualidade essencial: a precisão.



Oferta

- **Responsabilidade do Fornecedor**
- A oferta obriga o fornecedor e integra o contrato que vier a ser celebrado.
- **Regra do Código: “Prometeu, cumpriu”**

Oferta

- **Artigo 31** – A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidade, 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.

Oferta

- Informações corretas, claras, precisas e ostensivas;
- Língua portuguesa;
- Características de qualidade, quantidade, composição, preço, garantia, validade e origem;
- Riscos que apresentem à saúde e à segurança dos consumidores.

Oferta

- **Língua Portuguesa e Estrangeira**
- As informações em outras línguas não estão proibidas, desde que conjugadas, com igual ou maior destaque, a outras em português.

Fabricantes e Importadores

- **Artigo 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.

Fabricantes e Importadores

- O dever de **assistência com peças e componentes** obriga apenas o fabricante e o importador, não se aplicando ao mero distribuidor.
- O dever de **assistência técnica**, como mera prestação de serviços, é devido não apenas pelo fabricante e importador, mas também pelo próprio distribuidor, uma vez que inerente a sua atividade no mercado.

Fabricantes e Importadores

- Mesmo após cessar a produção ou importação do produto, o fabricante e o importador, devem cumprir o dever de assistência com peças e componentes.
- Tal obrigação não é “*ad eternum*”: A lei ou regulamento fixa um prazo máximo ou o juiz, na sua carência, estabelece o período razoável de exigibilidade do dever.

Venda por Telefone ou Reembolso Postal

- Em caso de oferta ou venda por telefone ou reembolso postal, deve constar o nome do fabricante e endereço na embalagem, publicidade e em todos os impressos utilizados na transação comercial.

Responsabilidade do Fornecedor por Atos dos Prepostos

- O fornecedor é responsável pelos atos praticados pelos seus prepostos.
- A voz do representante, mesmo autônomo, é a voz do fornecedor e, por isso mesmo, o obriga.

Responsabilidade do Fornecedor por Atos dos Prepostos

- Não terá qualquer valor jurídico documento assinado pelo representante “**autônomo**” e o “**fornecedor**”, isentando este de responsabilidade civil e eventuais prejuízos causados aos consumidores.

Descumprimento do Princípio da Vinculação

- Se o fornecedor de produtos ou serviços recusar cumprimento à oferta, apresentação ou publicidade, o consumidor poderá, alternativamente e à sua livre escolha:
 - a) Exigir o cumprimento forçado da obrigação;
 - b) Aceitar um outro bem de consumo equivalente;
 - c) Rescindir o contrato já firmado, cabendo-lhe, ainda, a restituição do que já pagou, monetariamente atualizado, e perdas e danos.

Enganosidade

- Se houver enganosidade, aplica-se ainda, independentemente da repressão administrativa, as sanções penais do artigo 66 do Código de Defesa do Consumidor.

Sanções Penais

- **Artigo 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:

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

§ 1º - Incorrerá nas mesmas penas quem patrocinar a oferta.

§ 2º - Se o crime é culposo:

Pena – Detenção de um a seis meses ou multa.

Publicidade

- Publicidade é toda a informação dirigida ao público com o objetivo de promover, direta ou indiretamente, uma atividade econômica.



Publicidade e Propaganda

- **Publicidade** tem um objetivo comercial.
- **Propaganda** visa um fim ideológico, religioso, filosófico, político, econômico ou social.
- A publicidade além de paga, identifica seu patrocinador, o que nem sempre ocorre com a propaganda.



Merchandising

- Merchandising, é a prática publicitária utilizada para veicular produtos e serviços de forma indireta através de inserções em programas e filmes.

Publicidade

- A publicidade deve ser veiculada de tal forma que o consumidor, fácil e imediatamente a identifique como tal.
- A publicidade só é lícita quando o consumidor puder identificá-la.
- A identificação há que ser imediata (no momento da exposição) e fácil (sem esforço ou capacitação técnica)

Publicidade

- 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.

Publicidade

- **Exemplo:** Cada vez que uma escola anunciar, como uma das qualidades de seus cursos, a colocação de seus alunos no mercado de trabalho, só pode fazê-lo quando dispuser de dados que mostrem, claramente, o nível de emprego de seus diplomados.

Publicidade

- **Artigo 38** – O ônus da prova da veracidade e correção da informação ou comunicação publicitária cabe a quem as patrocina.
- **Artigo 69** – Deixar de organizar dados fáticos, técnicos e científicos que dão base à publicidade:
Pena – Detenção de um a seis meses e multa.

Publicidade

- É proibida toda publicidade enganosa ou abusiva.
- Publicidade Enganosa.
- Publicidade Abusiva.

Publicidade Enganosa

- 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 de natureza, características, qualidade, quantidade, propriedades, origem, preço e quaisquer outros dados sobre produtos e serviços.



Publicidade Enganosa

- Aquelas que prometem coisas que não são cumpridas;
- Aquelas que apresentam qualidades que os produtos não têm;
- Aquelas que oferecem condições de uso, que nunca se efetivam.

Publicidade Enganosa

- **Por comissão** – o fornecedor afirma algo capaz de induzir o consumidor em erro, ou seja, ***diz algo que não é.***
- **Por omissão** – o anunciante deixa de afirmar algo relevante e que, por isso mesmo, induz o consumidor em erro, isto é, ***deixa de dizer algo que é.***

Publicidade Abusiva

- É abusiva, dentre outras, a publicidade discriminatória de qualquer natureza, a que incite à violência, explore o medo ou a superstição, se aproveite da deficiência de julgamento e experiência da criança, desrespeita valores ambientais, ou que seja capaz de induzir o consumidor a se comportar de forma prejudicial ou perigosa à sua saúde ou segurança.

Publicidade Abusiva

- É abusiva a publicidade que discrimina o ser humano, sob qualquer ângulo ou pretexto.
- A discriminação pode ter a ver com a raça, sexo, preferência sexual, condição social, nacionalidade, profissão, convicções religiosas e políticas.

Publicidade Abusiva

- A publicidade que se utiliza do medo ou superstição para persuadir o consumidor a adquirir o produto ou serviço.
- A publicidade que incita violência, seja do homem contra o homem, seja do homem contra os animais.

Publicidade Abusiva

- O meio ambiente, modernamente, passou a integrar a esfera de preocupação dos consumidores.
- **Exemplo:** É abusivo o anúncio de uma moto-serra em que o anunciante a testa em uma área protegida ou contra uma árvore centenária.

Publicidade Abusiva

- A publicidade que envolva criança deve merecer uma atenção especial:
- Não pode incitar diretamente a criança a comprar um produto ou serviço;
- Não deve encorajar a criança a persuadir seus pais ou qualquer outro adulto a adquirir produtos ou serviços;

Publicidade Abusiva

- Não pode explorar a confiança especial que a criança tem em seus pais, professores, etc.;
- As crianças que apareçam em anúncios não podem se comportar de modo inconsistente com o comportamento natural de outras da mesma idade.



Publicidade Abusiva

- As maiores vítimas da publicidade antiética são as crianças, porque elas ainda acreditam no que se fala em publicidade.

Responsabilidade pelos Desvios da Publicidade

- Quem responde pelos desvios da publicidade, como regra, é o anunciante ou a quem o anúncio aproveita.
- Não se exclui, excepcionalmente, a responsabilidade da agência e do próprio veículo.



Responsabilidade pelos Desvios da Publicidade

- O anunciante, é responsabilizado, no plano cível, objetivamente pela publicidade enganosa e abusiva.
- A agência e o veículo somente são responsáveis quando agirem dolosa ou culposamente, mesmo sem sede cível.



Proteção Contratual

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

Proteção Contratual

- Todo contrato deve ter:
- Letras em tamanho de fácil leitura;
- Linguagem simples;
- Cláusulas que limitem os direitos do consumidor bem destacadas.

Proteção Contratual

- **Contrato de adesão** - é aquele que o fornecedor entrega já pronto ao consumidor.
- O consumidor não tem possibilidade de discutir as cláusulas ou regras do contrato, que foram redigidas pelo fornecedor.
- Tal contrato passa a existir a partir do momento em que o consumidor assina o formulário padronizado que lhe é apresentado pelo fornecedor. **Art. 54, CDC**



Proteção Contratual

- **Cláusulas Abusivas e Proibidas** - são aquelas que geram desvantagem ou prejuízo para o consumidor, em benefício do fornecedor.
- Essas cláusulas são nulas.
- O consumidor pode requerer ao juiz que cancele essas cláusulas do contrato.



Proteção Contratual

- Não assine um contrato que tiver cláusulas abusivas, por exemplo: *Art. 51 CDC*
- Diminuir a responsabilidade do fornecedor, no caso de dano ao consumidor;

Proteção Contratual

- Proibir o consumidor de devolver o produto ou receber o dinheiro de volta quando o produto ou o serviço não forem de boa qualidade;
- Estabelecer obrigações para outras pessoas, além do fornecedor ou consumidor. O contrato é só entre o fornecedor e o consumidor;



Proteção Contratual

- Colocar o consumidor em desvantagem exagerada;
- Obrigar somente o consumidor a apresentar prova, no caso de um processo judicial;



Proteção Contratual

- Proibir o consumidor de recorrer diretamente à Justiça sem antes recorrer ao fornecedor;
- Autorizar o fornecedor a alterar o preço;

Proteção Contratual

- Permitir ao fornecedor modificar o contrato sem a autorização do consumidor;
- Fazer o consumidor perder as prestações já pagas, no caso de não obedecer ao contrato ou quando já estiver prevista a retomada do produto.

Concessão de Crédito ao Consumidor

- **Financiamento** - Quando se for comprar à prestação, utilizando ou não os serviços de uma financeira, o fornecedor tem a obrigação de informar:
- O preço do produto ou serviço em moeda nacional, os valores dos juros de mora e a taxa de juros do financiamento;

Concessão de Crédito ao Consumidor

- Os acréscimos previstos por lei;
- A quantidade e a data de vencimento das prestações;
- O total a ser pago à vista ou financiado.

Concessão de Crédito ao Consumidor

- A multa por falta de pagamento não pode ser maior do que 2% do valor da prestação. *Art. 52, CDC*
- Pode-se adiantar o pagamento da dívida toda ou de parte dela, com direito à redução proporcional dos juros e outros acréscimos.



Cobrança de Dívidas

- **Dívidas** - O Código não permite que o fornecedor, na cobrança de dívida, ameace ou faça o consumidor passar vergonha em público.
- Não permite também, que o fornecedor, sem motivo justo, cobre o consumidor no seu local de trabalho. *Art. 42, CDC*

Cobrança de Dívidas

- É crime ameaçar, expor ao ridículo ou, injustificadamente, interferir no trabalho ou lazer do consumidor para cobrar uma dívida.

Artigo 71, CDC

Cobrança de Dívidas

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

Práticas Abusivas

- **Vedações legais** - Existem muitas coisas que o fornecedor não pode fazer, porque são proibidas por lei. **Art. 39, CDC**
- O fornecedor não pode condicionar a venda de um produto à compra de outro produto, ou seja, para levar um produto, você não pode ser obrigado a comprar outro.
- **Exemplo:** para levar o pão, você tem de comprar um litro de leite. Isto se chama **VENDA CASADA** e é proibido por lei.
- É crime: Lei n.º 8.137/90, art. 5º, II.

Práticas Abusivas

- É proibido ao fornecedor esconder um produto e dizer que o produto está em falta.
- Se algum fornecedor enviar-lhe um produto que você não pediu, não se preocupe! Receba como se fosse uma amostra grátis.

Práticas Abusivas

- Se alguém prestar a você um serviço que não foi contratado, não pague. A lei garante que você não é obrigado a pagar **Art. 39, parágrafo único, CDC**.
- O fornecedor não pode prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou posição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços.

Práticas Abusivas

- O fornecedor não pode exigir do consumidor vantagens exageradas ou desproporcionais em relação ao compromisso que ele esteja assumindo na compra de um produto ou na contratação de um serviço.
- Antes de comprar, pesquise o preço em outras lojas.

Práticas Abusivas

- Quem vai prestar-lhe um serviço é obrigado a apresentar, antes da realização do trabalho, um orçamento. *Art. 40, CDC.*
- Neste orçamento tem de estar escrito o preço da mão-de-obra, o material a ser usado, a forma de pagamento, a data da entrega e qualquer outro custo.

Práticas Abusivas

- O fornecedor não pode difamar o consumidor só porque ele praticou um ato no exercício de um direito seu.
- Existem leis que explicam como um produto ou um serviço devem ser feitos.
- O fornecedor não pode vender produtos ou realizar serviços que não obedecem a essas leis.



Práticas Abusivas

- O fornecedor é obrigado a marcar um prazo para entregar um produto ou terminar um serviço.
- Elevar, sem justa causa, os preços de produtos e serviços: o fornecedor poderá aumentar o preço de um produto ou serviço apenas se houver uma razão justificada para o aumento.



Práticas Abusivas

- O fornecedor é obrigado a obedecer ao valor do contrato que foi feito.
- Não pode aumentar o valor do produto ou serviço se o aumento não estiver previsto no contrato.

Cadastro de Consumidores

- **Cadastro** - Normalmente, o consumidor, quando aluga uma casa ou faz uma compra a prazo, precisa preencher fichas com seus dados pessoais. *Art. 43, CDC*
- Essas fichas preenchidas formam um cadastro.



Cadastro de Consumidores

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

Cadastro de Consumidores

- O Código, para evitar que estas informações sejam usadas para outros fins, assegura ao consumidor:
- Direito de corrigir os dados incorretos;
- A retirada das informações negativas após um período de 5 anos;

Cadastro de Consumidores

- O conhecimento das informações sobre o consumidor que estejam no cadastro (se for recusado, cabe *Habeas Data*) ;
- A comunicação de abertura de ficha cadastral quando o consumidor não tiver pedido que seu cadastro seja aberto.

Cadastro de Reclamações

- **Cadastro Negativo de fornecedores** - Os órgãos públicos de defesa do consumidor são obrigados, pelo Código, a ter um cadastro das reclamações feitas pelo consumidor.
- Estas reclamações são contra os maus fornecedores de produtos e serviços. **Art.44, CDC**
- Esse cadastro pode ser consultado a qualquer momento pelos interessados e deverá ser publicado todo o ano.

Forma e Lugar das Reclamações

- **Reclamações** - Muitas empresas já possuem o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC, que atende às reclamações e procuram resolver o problema.
- O telefone do SAC se encontra nas embalagens dos produtos.

Forma e Lugar das Reclamações

- Quando for reclamar conte, em detalhe, tudo o que aconteceu, para ajudar a resolver o problema.
- Leve a nota fiscal, pedidos, certificado de garantia, contrato, recibos e outros documentos que tiver.
- Depois de reclamar, guarde a prova da queixa: protocolo, código de reclamação, etc.

Forma e Lugar das Reclamações

- Não se esqueça de anotar o nome e o cargo da pessoa que o atendeu.
- Guarde sempre a nota fiscal dos produtos que comprou e os recibos dos valores que pagou em caso de prestação de serviços.
- Só com estes documentos é que poderá reclamar, por exemplo, de um produto com defeito ou de um serviço mal feito.

Forma e Lugar das Reclamações

- Se não resolver o seu problema com o fornecedor de um produto ou serviço, procure o PROCON.
- Os Procons ajudam a resolver o problema tentando um acordo entre o fornecedor e o consumidor.

Forma e Lugar das Reclamações

- Sempre que fizer uma reclamação, forneça seus dados pessoais (nome, telefone, endereço, etc.).
- Se não fornecer estes dados, a reclamação não poderá ser encaminhada. Reclamações anônimas não serão aceitas.
- O consumidor deve ter também os dados do fornecedor: nome, endereço e telefone.

Forma e Lugar das Reclamações

- Outros documentos necessários para resolver o problema são: a nota fiscal, recibo, o pedido, ou contrato e detalhes sobre o produto ou o serviço reclamado, além de cópias dos documentos pessoais.
- Guarde os originais dos documentos de compra do produto ou de pagamento de um serviço.

Forma de Mover uma Ação

- Alguns problemas de compra de produto ou pagamento de serviços têm de ser encaminhados à Justiça.
- O consumidor poderá reclamar sozinho ou em grupo, no caso de várias pessoas terem o mesmo problema. *Art. 81, CDC*



Forma de Mover uma Ação

- Se só uma foi prejudicada, procure a assistência jurídica gratuita, no caso de não poder pagar.
- Se puder pagar, procure um advogado de confiança.

Forma de Mover uma Ação

- Se o valor que quer receber pelo dano causado for menor do que 40 salários mínimos, pode recorrer ao Juizado Especial de Pequenas Causas.
- Juizado Especial dedica-se exclusivamente ao julgamento de ações movidas por pessoas físicas e tem o objetivo de simplificar e diminuir o tempo de alguns tipos de processos.

Forma de Mover uma Ação

- O consumidor que desejar acessar o Juizado Especial para solucionar um problema deve procurar o mais próximo da residência da pessoa contra quem pretende mover uma ação, do lugar onde comprou um produto ou mesmo da sua casa.

Forma de Mover uma Ação

- É importante levar a Carteira de Identidade (RG), o CIC e cópias autenticadas de todos os documentos relacionados à questão: notas fiscais, cheque, ordem de serviço de entrega do produto, folheto de publicidade, contrato, etc.

Forma de Mover uma Ação

- Se o valor for maior do que 40 salários mínimos recorra à Justiça Comum, mediante a contratação de um advogado.
- Se o dano for coletivo ou a um grupo, os órgãos de defesa do consumidor, o Ministério Público ou as associações de consumidores podem, em nome próprio, entrar com uma ação em defesa dos prejudicados.

Inversão do Ônus da Prova


- Normalmente, na Justiça, quem tem de provar é a pessoa que reclama ou processa alguém.
- Quem reclama deve apresentar, no processo, as provas de que foi prejudicado.
- Essas provas podem ser documentos, fotografias, testemunhas etc.

Inversão do Ônus da Prova

- O Código do Consumidor permite ao Juiz determinar ao fornecedor que providencie as provas.
- Quer dizer, a obrigação de provar será do fornecedor do produto ou do prestador de serviço e não daquele que reclama, o consumidor.

Bancos - Abertura de Contas

- Para abrir uma conta no banco, o consumidor deverá apresentar cópia do RG e CIC, comprovante de residência e de renda.
- Leia cuidadosamente o contrato que fará com o banco antes de assiná-lo.



Bancos - Cheques

- Evite sair de casa levando cheques assinados.
- Se for necessário, tenha o cuidado de cruzar seus cheques.
- Isto faz com que o cheque seja pago apenas pelo depósito e compensação bancária.

Bancos - Cheques

- Se for vítima de furto ou roubo, vá até a delegacia mais próxima e faça um Boletim de Ocorrência.
- Leve o boletim ao banco que tem conta e peça para suspender o cheque informando seu número e valor.

Bancos - Cheques

- Se o roubo acontecer fora do expediente bancário, em finais de semana ou feriados, comunique o Serasa - Centralização de Serviços Bancários, pelo telefone 011-232-0137.
- Tome as providências acima mencionadas, no 1º dia útil.
- Se estiver em outra cidade, vá à agência do seu banco mais próxima para registrar a ocorrência.

Bancos - Cheques

- O cheque pré-datado não é legal. É apenas um acordo entre o fornecedor e o consumidor.
- A lei não impede que ele seja descontado antes da data nele colocada.
- Só faça cheque pré-datado se o estabelecimento for de sua confiança, e peça para constar da nota a data da entrada de cada cheque.

Bancos - Cheques

- Só peça para sustar um cheque se houver um motivo muito forte para isso, como perda ou roubo do cheque ou do talonário.

Bancos - Cheques

- Se emitir um cheque para pagar a compra de um produto ou contratar um serviço e o produto não for entregue ou nem o serviço prestado, faça o seguinte:
- Envie uma reclamação por escrito, por meio de AR ou de um Cartório de Registro de Documentos, pedindo ao fornecedor para solucionar o problema;
- Se o fornecedor não solucionar o problema, denuncie o fato a um órgão de defesa do consumidor.

Bancos - Taxas

- Uma resolução do Banco Central liberou a cobrança de diversas taxas e os bancos estão cobrando taxas para tudo.
- Mas fique atento! Nenhuma taxa pode ser cobrada se não tiver sido informada ao consumidor.

Bancos - Taxas

- Quando uma pessoa abre uma conta e preenche uma ficha de cadastro, o banco cobra uma taxa.
- Cada vez que sua conta fizer aniversário o banco pode cobrar uma taxa de atualização.
- Pesquise para saber o banco que cobra taxas mais baratas.

Bancos – Cartão Magnético

- A pessoa poderá escolher ter o cartão magnético de graça. Nesse caso, o banco poderá cobrar cada vez que ela retirar um talão de cheques.
- Se preferir utilizar cheques, o primeiro talão do mês será gratuito.

Bancos – Cheque Especial

- Ao entrar na faixa do cheque especial e quando gastar mais do que tiver de saldo, o banco pode cobrar uma taxa extra, além dos juros, até que a dívida seja coberta.



Bancos – Extratos

- O primeiro extrato semanal é gratuito.
- A partir do segundo o banco passa a cobrá-los.

Bancos – Cartão de Crédito

- Pesquise antes de adquirir o seu cartão de crédito e escolha o que satisfaça às suas necessidades ou o que ofereça serviços mais vantajosos.
- Examine com cuidado o contrato que irá fazer com o banco antes de assiná-lo.

Bancos – Cartão de Crédito

- Preste muita atenção às cláusulas que limitam ou excluem os seus direitos, que devem estar redigidas em destaque, para facilitar a sua identificação.

Bancos - Cartão não Solicitado

- Se receber um cartão, sem ter pedido, rasgue-o imediatamente.
- Escreva para a administradora e peça para fazer o cancelamento.

Bancos - Cartão não Solicitado

- O CDC proíbe o envio de produto ao consumidor sem solicitação prévia.
- Avise a um órgão do consumidor, dando o nome e endereço da administradora que enviou o cartão.

Bancos - Cobrança Indevida

- Tenha o cuidado de guardar todas as faturas e notas de compras.
- Se aparecer a cobrança de um produto que não comprou ou se um valor for cobrado mais de uma vez, avise à administradora do cartão.

Bancos - Cobrança Indevida

- Anote o nome de quem lhe atendeu, o horário que você ligou e o código de atendimento.
- Junte e guarde as cópias da fatura e notas de compra.

Bancos - Cobrança Indevida

- Escreva para a administradora dizendo como deseja que o problema seja solucionado.
- Se mesmo assim não conseguir resolver o problema, procure um órgão de defesa do consumidor.

Consórcios

- Antes de entrar num consórcio, consulte pessoas de confiança para informar-se acerca da seriedade da empresa e sua saúde financeira.
- Leia o contrato com muita atenção.
- Não acredite em promessas faladas e nunca assine um papel em branco.



Consórcios - Aumentos

- A administradora não tem a obrigação de comunicar os possíveis aumentos das prestações.
- É obrigação do consorciado, participar das assembleias mensais.

Consórcios - Aumentos

- Nestas assembleias são tratados assuntos referentes a reajustes, tomadas decisões.
- Comparecendo às reuniões, o consumidor pode fiscalizar os atos da administradora.

Consórcios – Atraso de Pagamento

- No caso de atraso de pagamento, a administradora pode cobrar juros e correção monetária.
- Pode cobrar também a atualização pelo preço do dia do pagamento, desde que o grupo não tenha terminado.
- Se o grupo terminou, é permitida apenas a cobrança da correção monetária.

Consórcios – Quando Contemplado

- Se a pessoa for sorteada, é obrigada a retirar o produto ou trocá-lo por uma carta de crédito.
- O prazo é de 3 dias para apresentar o pedido de retirada e as garantias exigidas no contrato.
- Se não agir assim, seu crédito pode ser congelado e terá de pagar os aumentos do preço do produto.

Consórcios – Desistência

- Se não for sorteado, pode desistir a hora que quiser.
- Se desistir, por motivo justificado por escrito, receberá o que pagou menos a taxa de administração.

Consórcios – Desistência

- O prazo de pagamento é de até 60 dias após o término do grupo.
- O pagamento é feito com juros e correção monetária.

Consórcios – Representantes

- O grupo de consorciados deve eleger três membros que o representem na solução dos problemas que surgirem.
- Se o consorciado tiver algum direito e não for atendido pelo consórcio, pode reclamar à Associação Brasileira dos Administradores de Consórcio (ABAC) e ao Sindicato Nacional dos Administradores de Consórcio.
- Se não for atendido, dirija-se a um organismo de defesa do consumidor.

Seguros

- Escolha uma seguradora séria.
- Pesquise e informe-se a respeito da seguradora.
- Uma boa seguradora deve ser conhecida pelo pagamento correto e excelente serviço de apoio e atendimento.

Seguros

- Lembre-se de que nem todos os seguros são iguais.
- Consulte um corretor.
- O bom corretor é um profissional especializado em seguros e conhece todos os detalhes do processo, acompanhado-o até a solução final.

Seguros - Prazos para Indenização

- O prazo é de 30 dias para a seguradora pagar a indenização.
- Este prazo começa a contar da data de entrega de toda a documentação solicitada ao segurado.

Seguros - Prazos para Indenização

- Se o prazo não for respeitado ou se o contrato não for cumprido, reclame a SUSEP - Superintendência de Seguros Privados.
- Faça a reclamação por escrito e envie cópia da documentação.

Produtos - Atrasos na Entrega ou na Instalação

- Pelo Código de Defesa do Consumidor, a empresa é obrigada a cumprir o prazo de entrega, instalação ou montagem de qualquer produto.
- Peça sempre um documento em que esteja descrito o prazo combinado para a entrega do produto.
- Guarde a nota do pedido e o recibo.

Produtos- Atrasos na Entrega ou na Instalação

- Se o produto encomendado não for entregue ou instalado no prazo combinado, o consumidor pode forçar o cumprimento da obrigação ou então exigir a devolução do produto e receber de volta os valores pagos (art.35, CDC).

Produtos - Atrasos na Entrega ou na Instalação

- Envie uma reclamação escrita à empresa vendedora e à financiadora (se for o caso), comunicando o ocorrido.
- Descreva minuciosamente a compra. Com a reclamação, envie uma cópia da nota fiscal.
- Se não for atendido procure um órgão de defesa do consumidor ou entre com uma ação na justiça (art.38, CDC).



Produto Entregue Diferente do Pedido

- Se o fornecedor entregar um produto que o consumidor não escolheu, será obrigado a lhe pagar uma indenização.

Produto Entregue Diferente do Pedido

- Se o consumidor receber um produto diferente do que escolheu na hora da compra, deverá:
- Recusar-se a receber a mercadoria.
- Escreva os motivos de sua recusa na nota se perceber engano na hora da entrega do produto;

Produto Entregue Diferente do Pedido

- Se o consumidor não estava em casa quando o produto chegou e alguém recebeu a mercadoria por ele, envie uma reclamação escrita ao fornecedor.
- Nesta reclamação conte o problema e exija que dentro de 30 dias o produto seja substituído por outro da mesma espécie e sem defeito.



Produto Entregue Diferente do Pedido

- Você pode pedir a restituição da quantia paga ou abatimento proporcional do preço.

Garantia

- O fornecedor é obrigado a garantir a qualidade e a eficiência do produto que vende.
- Se o fornecedor não der essa garantia ao consumidor na hora da compra, ele já tem outra garantia: é a garantia legal, dada pela lei.
- O prazo de garantia legal é de 30 dias para os produtos não duráveis e 90 dias para os duráveis (art.26, CDC).



Certificado de Garantia

- Todo produto possui garantia, fornecida pelo fabricante ou pelo fornecedor contra defeitos de fabricação.
- Para ter direito à garantia, o consumidor deve guardar o certificado e a nota fiscal de compra.



Certificado de Garantia

- Durante o prazo de garantia, o consumidor deverá utilizar apenas os serviços das oficinas autorizadas pelo fabricante.
- Se ele utilizar oficinas que não estejam credenciadas pelo fabricante, corre o risco de perder o direito à garantia.

Problemas de Qualidade

- Se o consumidor comprar um produto com vício de qualidade, e só descobrir quando chegar, em casa faça o seguinte:
- Envie uma carta ao fornecedor pedindo uma solução para o problema;
- Exija a substituição do produto, a restituição da quantia paga ou abatimento proporcional no preço, no caso do fornecedor não lhe atender (art.18, CDC).

Problemas de Qualidade

- Se ainda assim não houver solução, procure um órgão de defesa do consumidor ou recorra à justiça.
- Lembre-se que o consumidor tem 30 dias para reclamar de produtos e serviços não duráveis e 90 dias para reclamar de produtos e serviços duráveis.

Peças Usadas para Reposição

- No conserto do seu produto, o fornecedor não pode utilizar peças usadas a não ser que o consumidor concorde (art.21, CDC).
- Se o consumidor não concordar, e mesmo assim ele quiser utilizar peças usadas, envie ao fornecedor uma reclamação por escrito pedindo a solução do problema.

Peças Usadas para Reposição

- Se não for feito nenhum acordo, procure um órgão de defesa do consumidor pedindo para comunicar-se com o fornecedor e tomar as medidas judiciais necessárias.
- Repor peças usadas, sem autorização do consumidor, é considerado crime pelo CDC (art.70).



Falta de Peças de Reposição

- Se o consumidor necessita trocar a peça de um produto e não a encontrar, escreva uma reclamação ao Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) do próprio fabricante.
- Caso não dê resultado, procure um órgão de defesa do consumidor ou recorra à justiça.

Venda em Domicílio

- São vendas de seguros, cosméticos, material de limpeza, livros, enciclopédias, assinaturas de revista etc., fora do estabelecimento comercial.
- O consumidor tem o prazo de 7 dias para se arrepender e desistir do negócio.

Venda por Telefone ou Reembolso Postal

- Se, ao receber o produto comprado por esse meio, o consumidor perceber que não há identificação do fabricante ou o produto não é o que foi anunciado pelo vendedor, recuse-o na hora de entrega.
- O consumidor pode fazer valer o seu direito de arrependimento no prazo de 7 dias úteis (art.49, CDC).
- Denuncie o fato como publicidade enganosa (art.33, 35 e 37, CDC). É crime: art.67, CDC

Venda Casada

- A lei proíbe a chamada venda casada (art.39, I, CDC).
- Isso acontece quando o fornecedor diz que o consumidor só pode comprar o produto que deseja se levar outro.
- É crime: Lei n 8.137/90, art.5, II.
- Por exemplo, só vender leite para quem comprar pão.

Produtos Importados

- O importador é tão responsável pelo produto quanto qualquer fabricante. Deve prestar assistência técnica, repor peças e trocar produtos com defeitos (art.12 e 13, CDC).

Produtos Importados

- Verifique se os rótulos, bulas e manuais de produtos importados têm uma versão em língua portuguesa.
- O rótulo deve trazer informações com detalhes sobre a quantidade, composição química, prazo de validade e origem do produto (art.6, III, e art.31, CDC).

Produtos Importados

- Se o consumidor adquirir um produto importado com vícios, faça reclamação por escrito para o importador, enviando a nota fiscal e o certificado de garantia (art.18, CDC).
- Peça as providências necessárias para a solução do problema.
- Se o consumidor não for atendido num prazo de 30 dias, procure um órgão de defesa do consumidor ou recorra à justiça.



Profissionais Liberais

- São aqueles formados pela universidade, tendo, portanto, nível superior.
- Trabalham na área para a qual se formaram e seu conhecimento é especializado: médico, advogado, dentista, arquiteto, etc.

Profissionais Liberais

- O profissional liberal só pode ser responsabilizado por algum dano que causou se sua culpa for provada (art.14, 4, CDC).
- Todavia, na ação judicial movida contra eles pelo consumidor, pode o juiz inverter o ônus da prova de culpa.

Profissionais Liberais

- As causas das falhas ou erros profissionais são:
- **Negligência:** quando ele deixa de fazer o que deve;
- **Imprudência:** quando faz o que não devia ser feito;
- **Imperícia:** quando não toma os cuidados necessários.

Profissionais Liberais

- Para cada profissão liberal existe um Conselho de Classe que fiscaliza e julga os erros cometidos.
- Assim, temos:
- CRM - Conselho Regional de Medicina;
- CRO - Conselho Regional de Odontologia;
- OAB - Ordem dos Advogados do Brasil.

Profissionais Liberais

- Se o consumidor se sentir prejudicado pela atuação de um profissional liberal, denuncie o dano no órgão responsável pela legalização da profissão que ele exerce. Se for preciso, reclame ao PROCON.
- O consumidor pode também recorrer a um advogado para defender seus direitos na justiça.

Pacotes Turísticos

- Escolha uma agência de turismo registrada na EMBRATUR e consulte, parentes e amigos que já tenham utilizado o serviço.
- Verifique junto ao PROCON e à Associação Brasileira de Agências de Viagens (Abav) se existe alguma queixa ou denúncia registrada contra a agência.

Pacotes Turísticos

- Guarde toda a propaganda da agência, pois ela tem de cumprir tudo o que prometeu nos anúncios.
- Procure saber se durante a viagem serão oferecidas opções de passeio ou serviços pelos quais terá de fazer pagamento extra.
- Prefira os pacotes cujos vôos e/ou percursos em ônibus sejam feitos por empresas tradicionais.

Pacotes Turísticos

- Peça à agência, com alguns dias de antecedência, que lhe forneça:
- O documento de confirmação de reserva do hotel;
- Nota de débito ou recibo da fatura do hotel;
- Passagens com assento marcado;
- Etiquetas de bagagem personalizadas;
- Roteiro de viagem; e
- Uma cópia da programação.

Pacotes Turísticos

- Se desconfiar de um pacote já comprado, ligue para a companhia de transporte e para o hotel que vai se hospedar.
- Confirme se as reservas já foram feitas e pagas.
- Deixe seu número de telefone ou fax para ser localizado se surgir algum problema.

Pacotes Turísticos

- Lembre-se de examinar cuidadosamente o contrato feito entre você e a agência.
- Veja se no contrato está escrito tudo o que combinou com o vendedor.
- Peça para o agente fazer uma lista dos documentos que precisa levar.

Pacotes Turísticos

- Se surgir algum problema, como propaganda enganosa, má qualidade nos serviços prestados etc., tente primeiro resolver o problema com a própria agência.

Pacotes Turísticos

- O consumidor poderá:
- Exigir outro pacote que corresponda ao anunciado;
- Anular ou rescindir o contrato;
- Enviar uma reclamação por escrito através de A.R., pedindo que paguem seu prejuízo. Se não tiver sucesso procure um órgão de defesa do consumidor ou recorra à justiça.

Hotéis - Preços

- Os preços de diárias deverão estar em local visível nas portarias ou recepções de hotéis, pousadas ou estabelecimentos semelhantes.
- Os apartamentos, quartos e suítes deverão ter a relação dos preços dos produtos e serviços oferecidos, inclusive os do frigobar.

Hotéis - Preços

- Se fizer reserva em um hotel e verificar que as condições negociadas não foram atendidas ou que as instalações forem inadequadas o consumidor poderá:
- Exigir o cumprimento das condições combinadas;
- Aceitar outro produto ou serviço que estejam de acordo com o que solicitou;
- Cancelar a reserva com direito à restituição monetária, perdas e danos.

Hotéis - Preços

- Se não puder comparecer ao hotel na data reservada, cancele a reserva com antecedência.
- O hotel é responsável pelo extravio ou dano em sua bagagem.
- Mas o consumidor deve provar que o bem estava no local, com testemunhas ou algum comprovante por escrito.

Hotéis - Preços

- Dinheiro, jóias e outros objetos de valor devem ser guardados no cofre do hotel e os documentos devidamente preenchidos.
- Se o estabelecimento for roubado e se seus pertences estiverem incluídos nesse roubo, o consumidor deve prestar queixa na Delegacia de Polícia mais próxima.

Hotéis - Preços

- O hotel, pousada ou outro estabelecimento do mesmo ramo (mesmo os não registrados) respondem pelos danos materiais ou morais sofridos pelo consumidor, acontecidos em suas dependências.
- Isso no caso do dano ser causado pelo hotel, por falta de manutenção ou descuido da administração.

Hotéis - Preços

- O hotel pagará as despesas médicas se, por sua falha, forem causados danos à saúde dos hóspedes.
- E se algum hóspede falecer devido a acidente no qual se comprove negligência do hotel, as despesas com funeral também serão pagas pelo hotel.



Correios - Abertura ou Violação de Correspondência

- Mesmo que haja suspeita sobre o conteúdo de correspondências e pacotes, estes só poderão ser abertos na presença do remetente ou do destinatário.

Correios - Apreensão

- Para enviar qualquer encomenda pelos Correios, o consumidor deverá obedecer todas as normas que regulamentam o envio de correspondência.
- As normas referem-se ao peso, dimensões, volume, formato, endereçamento, acondicionamento, etc.

Correios - Apreensão

- Informe-se com o Funcionário dos Correios se o seu pacote ou correspondência estão dentro das normas.
- Sua encomenda poderá ser apreendida se não estiver de acordo com as normas estabelecidas pelos Correios.



Correios

Correspondência não Entregue

- Se sua correspondência for enviada e não chegar ao destinatário procure uma agência oficial dos Correios.
- Leve os comprovantes do serviço que utilizou e o valor da mercadoria.
- Preencha o formulário chamado Pedido de Informação.

Correios

Correspondência não Entregue

- A agência informará a data que responderá ao consumidor.
- Se o objeto que você enviou se extraviar, os Correios têm o dever de indenizá-lo, a não ser no caso de cartas simples que não possuem comprovantes de remessa.

Correios - Perdas e danos

- Os Correios são responsáveis pela perda ou dano de objetos registrados quando:
- O problema não tenha ocorrido por força maior ou ação de autoridade competente;
- A correspondência não for reclamada em prazo determinado, que deverá ser notificado ao consumidor.

Referências Bibliográficas

- GAMA, Hélio Zagheto. **Curso de direito do consumidor**. Rio de Janeiro: Forense.
- LUCCA, Newton de - **Direito do consumidor**. São Paulo: Quartier Latin.
- RIZZATO NUNES, Luiz Antonio. **Curso de direito do consumidor**. São Paulo: Saraiva.
- SIDOU, J.M.Othon. **Proteção do consumidor**. Rio de Janeiro: Forense, 1977.