pcdlegal.com.br

CDC

Código de Defesa do Consumidor

Versão em Linguagem Simples

procon

GOVERNO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
Secretaria da Justiça

MPT
Ministério Público do Trabalho

APAE ES
FEDERAÇÃO DAS APAES DO ESTADO

O conteúdo desta publicação faz parte do Projeto PCD Legal. Você pode baixá-la gratuitamente em: www.pcdlegal.com.br.

No mesmo website você encontra a versão convencional do Código de Defesa do Consumidor nos seguintes formatos:

1. texto (com opção de ampliação e contraste da fonte);
2. áudio com locução profissional;
3. para uso com softwares de leitura de tela;
4. PDF acessível com opção de download para leitura sem internet;
5. flipping book; e
6. vídeo em Libras com legenda e áudio.

A presente publicação é baseada no conteúdo publicado em https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm#art118

As normas apresentadas não substituem as publicações do Diário Oficial da União ou as que venham a ser publicadas no Diário Oficial da União.

Reprodução e utilização autorizadas, no todo ou em parte, por qualquer método, eletrônico ou mecânico, pede-se citar as fontes de referência: Federação das Apaes do Espírito Santo, Ministério Público do Trabalho no Espírito Santo e Procon Estadual do Espírito Santo.

Distribuição gratuita.

Código da Defesa do Consumidor, edição acessível destinada a pessoas com dificuldades de compreensão leitora e pessoas com deficiência intelectual.

Texto original você encontra no site pcdlegal.com.br/cdc

Projeto desenvolvido pela Federação das Apaes do Espírito Santo e a coirmã Vitória Down em parceria com o Ministério Público do Trabalho no Estado do Espírito Santo e Procon Estadual do Espírito Santo.

Equipe técnica:
Vanderson Gaburo, Cristiany de Castro, Daniele Inácio, Carolina Brancato, Leticia Coutinho, Fátima Dantas, Julia Cola, Mariana Kappaun, Laiani Soares e Wendell Táboas.

Equipe Validadora:
Matheus Gomes, Juana Brancato de Araújo, Leonardo Pires e Frederico Matias.

Revisão geral:
Federação das Apaes do Espírito Santo, Fernanda Barreto Naves, Andrea Munhos, Alcione Coutinho Carvalho e Liege Nunes Nogueira Labuto.

Projeto gráfico e diagramação:
P6 Comunicação.

SUMÁRIO

Acessibilidade e linguagem de leitura fácil
página 7

Apresentação
página 11

Entendendo a Lei
página 15

Objetivos da Lei
página 21

Direitos Básicos do Consumidor
página 24

Obrigações Básicas do Fornecedor
página 32

Práticas Proibidas
página 40

Situações reais e seus Direitos
página 50

Onde reclamar
página 57

O conteúdo deste código faz parte do projeto PCD Legal.

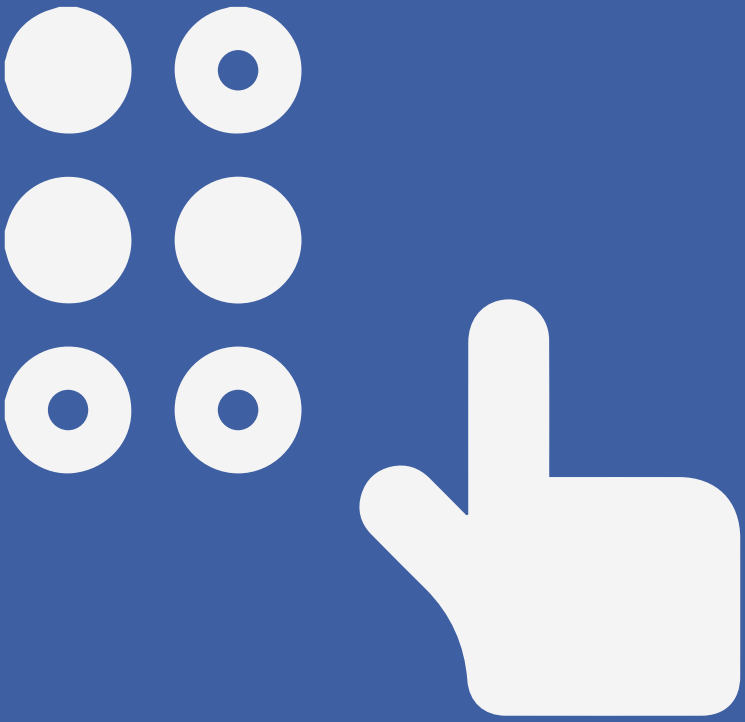
O PCD Legal é um site onde você pode encontrar informações acessíveis sobre cidadania.

Este livro é sobre o Código de Defesa do Consumidor.

Você pode encontrar este livro e mais informações sobre seus direitos no site:

http://www.pcdlegal.com.br

Este é o site do PCD Legal.



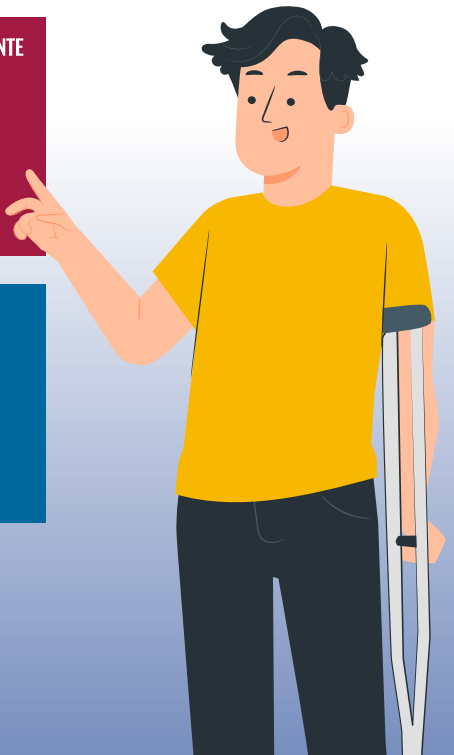
Acessibilidade e linguagem de leitura fácil

Acessibilidade e linguagem de leitura fácil

A leitura fácil é um **direito.**

O direito de acessar informações em formato de leitura fácil está reconhecido pela Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência.

A leitura fácil promove 4 dos **Objetivos de Desenvolvimento Sustentáveis - ODS**, das Nações Unidas:



Acessibilidade e linguagem de leitura fácil

Este código utiliza linguagem simples e muitos recursos de acessibilidade, como imagens e cores, para as pessoas com deficiência entenderem de forma mais fácil as informações.

- **Acessibilidade** é tudo aquilo que é feito para que a pessoa com deficiência possa ter igualdade de condições.

- **Por exemplo:** palavras fáceis e imagens.

Acessibilidade e linguagem de leitura fácil

Este código está **dividido em 9 partes.** Cada parte tem uma cor diferente.

Algumas palavras que não são muito conhecidas terão explicações para você entender melhor.

O importante é você conhecer os seus direitos.

Apresentação

Apresentação

O Código de Defesa do Consumidor (CDC) é uma **lei** que serve para **garantir os seus direitos** quando você **compra alguma coisa ou contrata um serviço.**

Apresentação

Este código serve quando você for:

- Comprar numa loja na rua.
- Comprar pela internet.
- Comprar coisas que duram, como um computador.
- Contratar alguém para fazer um serviço, como consertar uma TV ou fazer um trabalho para você.
- Quando vamos comprar um produto ou usar um serviço no Shopping.

Apresentação

Neste código, você vai aprender os seus principais direitos e deveres e o que fazer em caso de desrespeito.

Já entendeu como tudo vai funcionar?

Vamos lá! Boa Leitura.

Entendendo a Lei

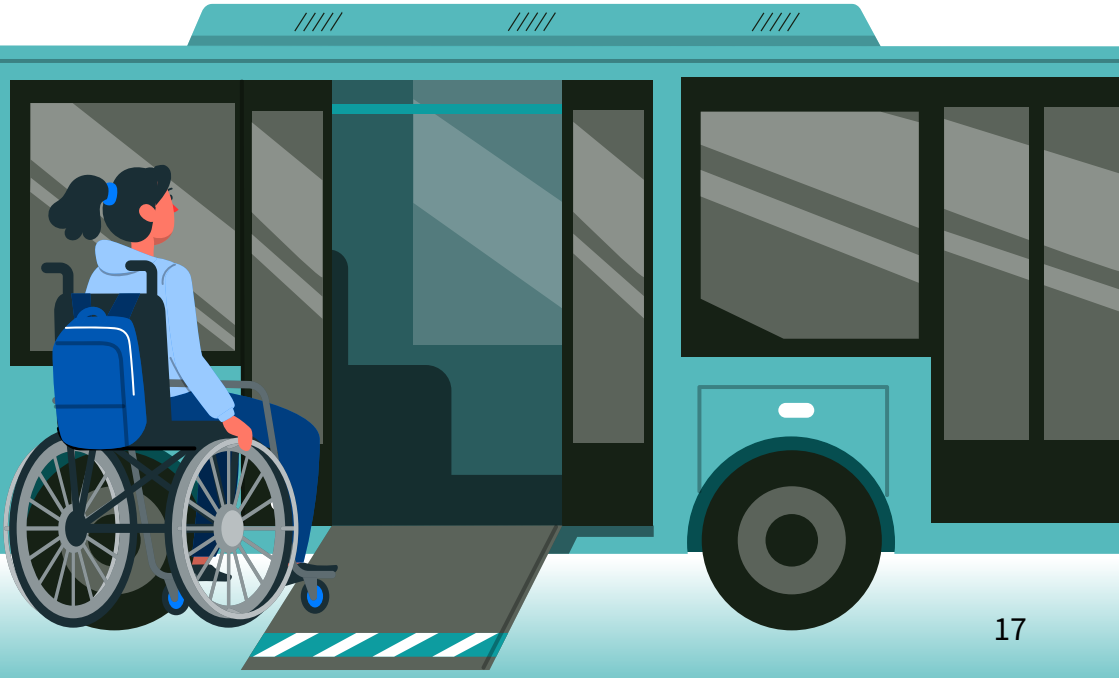
Entendendo a Lei

Vamos começar explicando o que é um **consumidor**, um **fornecedor**, um **produto** e um **serviço**.

Entendendo a Lei

Consumidor é qualquer pessoa ou empresa que compra ou usa um produto ou um serviço.

- **Por exemplo:** você é consumidor quando compra uma roupa ou quando você usa o serviço do ônibus.



Entendendo a Lei

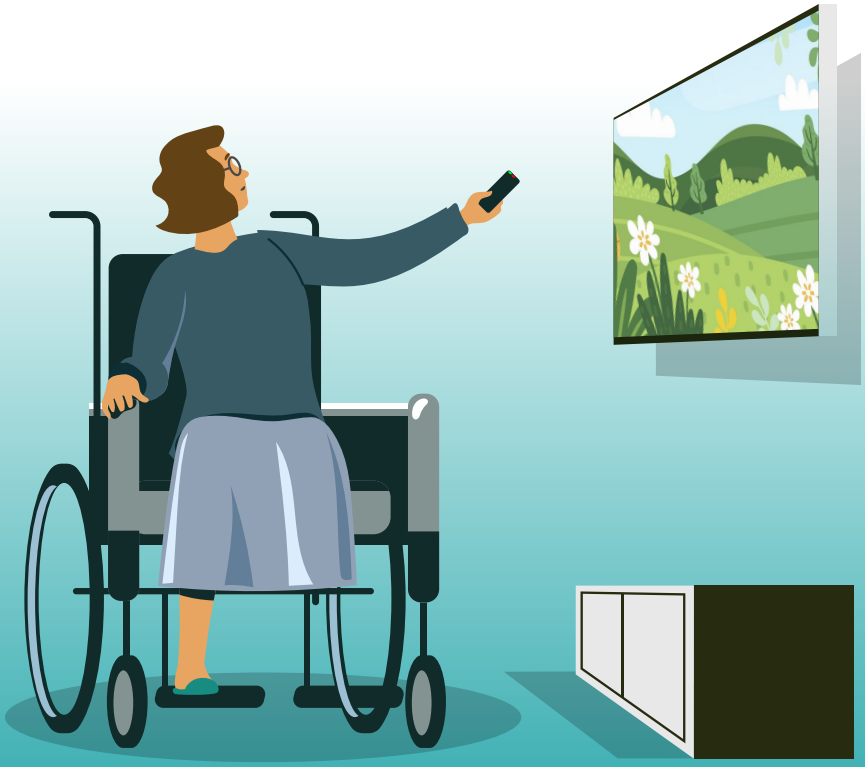
Fornecedor é qualquer pessoa ou empresa que vende um produto ou presta um serviço.

- **Por exemplo:** são fornecedores a loja que vende calçados e o supermercado que vende alimentos.

Entendendo a Lei

Produto é qualquer coisa que pode ser vendida para uso ou consumo, como bens, alimentos ou objetos.

- **Por exemplo:** a sua televisão é um produto e a pessoa que conserta a televisão faz um serviço.



Entendendo a Lei

Serviço é qualquer atividade feita por pessoas ou empresas para atender a uma necessidade ou resolver um problema.

É tudo o que você paga para alguém fazer para você.

- **Por exemplo:** consertar a geladeira.

Objetivos da Lei

Objetivos da Lei

O Código de Defesa do Consumidor serve para proteger o consumidor.

O consumidor é **vulnerável** porque não sabe como foi feito o produto que ele comprou e se pode dar defeito.

Vulnerável é alguém que não conhece os seus direitos e pode ser enganado.

Objetivos da Lei

É preciso ter respeito entre quem vende e quem compra. O fornecedor deve falar toda a verdade e não esconder informações sobre o produto ou serviço que você vai usar.

▶ **Por exemplo:** o computador que você comprou não pode vir com a tela quebrada.

Direitos Básicos do Consumidor

Direitos Básicos do Consumidor

Os direitos são regras para as pessoas conviverem juntas de forma justa.

O direito diz o que pode e o que não pode ser feito.

▶ **Por exemplo:** você tem o direito de estudar e de ser tratado com respeito.

Vamos ver alguns dos seus direitos como consumidor.

Direitos Básicos do Consumidor

Direito à saúde e à segurança

Todo produto ou serviço consumido deve ser seguro.
Não pode causar problema à sua saúde.

- **Por exemplo:** o uso de medicamentos.

Direitos Básicos do Consumidor

Direito à informação

Você tem direito de receber todas as informações sobre o que está comprando ou serviço que está usando.

Você deve saber:

- Preço do produto.
- De que material é feito o produto.
- A validade do produto.
- Como usar o produto.

As informações devem ser de fácil entendimento.

▶ **Por exemplo:** o pacote de pão precisa indicar se o produto tem lactose e/ou glúten. Algumas pessoas têm intolerância.

Direitos Básicos do Consumidor

Direito de escolher

É você quem decide o que comprar ou qual serviço usar.

É **proibido** obrigar a comprar um produto que você não quer.

É **proibido** obrigar a comprar algo para ter outro produto.

▶ **Por exemplo:** obrigar a comprar um seguro junto da compra de um celular.

Direitos Básicos do Consumidor

Direito à reparação

O produto ou serviço deve funcionar como prometido. Você não deve ficar com um produto com defeito. Também não deve continuar usando um serviço ruim ou mal feito.

É seu direito:

- Trocar o produto.
- Exigir o conserto do produto.
- Pedir o dinheiro de volta.
- Pedir **indenização** na justiça.

▶ **Indenização:** é o dinheiro que se paga para compensar o consumidor por um prejuízo ou dano que causou o produto ou serviço.

Direitos Básicos do Consumidor

Direito a um contrato justo

É seu direito ter um contrato justo e que não cause prejuízo a você.

Você tem o direito de conhecer e entender tudo o que está escrito no seu **contrato**.

- **Contrato:** é um combinado entre duas ou mais pessoas sobre algo que vão fazer. Ele serve para garantir que todos cumpram o que foi prometido.

É proibido ter no contrato **cláusulas** injustas que beneficiem o fornecedor.

- **Cláusulas:** são as regras do combinado escritas em um contrato que dizem o que cada pessoa deve fazer ou como as coisas vão funcionar.

Direitos Básicos do Consumidor

Direito ao arrependimento

É seu direito se arrepender de uma compra ou da contratação de um serviço.

Você pode desistir de uma compra feita por telefone ou on-line em até 7 dias e não precisa se explicar.

▶ **Por exemplo:** você pode devolver uma camisa que comprou e pedir o dinheiro de volta.

Obrigações Básicas do Fornecedor

Obrigações Básicas do Fornecedor

O Código de Defesa do Consumidor apresenta obrigações para os fornecedores.

É direito do consumidor conhecer e fazer cumprir essas obrigações.

Vamos falar de algumas delas.

Obrigações Básicas do Fornecedor

Garantir a qualidade e a segurança do produto ou serviço

Os produtos e serviços devem ser entregues como anunciado e funcionando corretamente.

Os produtos e os serviços não podem apresentar riscos ao consumidor.

Obrigações Básicas do Fornecedor

Cumprir o que foi prometido

O fornecedor deve cumprir:

- O que está nas propagandas.
- O preço anunciado do produto.
- O prazo de entrega do produto.
- O modelo do produto que você está comprando.

▶ **Por exemplo:** você comprou um celular de um modelo e não podem entregar outro modelo.

Obrigações Básicas do Fornecedor

Prestar assistência

O fornecedor deve resolver os problemas de um produto ou serviço que ele vendeu.

Ele deve resolver:

- Consertando.
- Trocando o produto.
- Devolvendo o seu dinheiro.

Obrigações Básicas do Fornecedor

Não praticar abusos

O fornecedor não pode cobrar mais caro do que foi combinado com você.

O fornecedor não pode:

- Cobrar mais caro do que foi combinado.
- Forçar a comprar algo que você não quer.

▶ **Por exemplo:** O café está anunciado por 50 reais. Ao passar no caixa, é cobrado um valor mais alto.

Obrigações Básicas do Fornecedor

Informar corretamente

O fornecedor é obrigado a dar todas as informações sobre um produto ou serviço que ele está vendendo.

As informações têm que ser de fácil entendimento.

O fornecedor precisa garantir que você compreendeu as informações de forma correta.

▸ **Por exemplo:** quando você vai a uma loja comprar roupa, o atendente tem que responder todas as suas perguntas.

Obrigações Básicas do Fornecedor

Respeitar a garantia legal

Todo produto tem uma garantia que precisa ser cumprida pelo fornecedor.

A **garantia** legal diz em quanto tempo você pode devolver algo que não está funcionando ou que não está em boas condições:

- **30 dias** para produtos não duráveis, por exemplo, os alimentos;
- **90 dias** para produtos que duram, por exemplo, um fone de ouvido.

Práticas Proibidas

Práticas Proibidas

Nesta parte você vai aprender sobre algumas práticas que o Código de Defesa do Consumidor proíbe.

Você tem o direito de não aceitar e denunciar as práticas proibidas.

Práticas Proibidas

Propaganda enganosa

É proibido anunciar informações falsas sobre produtos ou serviços.

Por exemplo:

- Prometer um desconto e não dar.
- Esconder o defeito do produto.
- Divulgar uma imagem que não corresponde ao produto real.

Práticas Proibidas

Não informar o risco

É proibido vender um produto ou serviço sem informar os riscos.

- **Por exemplo:** é proibido vender um brinquedo com peças pequenas que as crianças podem engolir e não avisar sobre esse risco ou perigo.

Práticas Proibidas

Cobranças indevidas

É proibido cobrar valores que você não deve pagar.

- **Indevidas:** são cobranças que não estão certas, não deveriam acontecer e não respeitam as regras.

- **Por exemplo:** é proibido cobrar duas vezes a mesma conta de luz.

Práticas Proibidas

Venda casada

É proibido obrigar você a comprar algo que não quer com algo que você quer.

▸ **Por exemplo:** obrigar a pessoa a comprar um seguro junto com o celular.

Práticas Proibidas

Preços altos

É proibido cobrar preços muito caros sem justificativas.

▸ **Por exemplo:** vender uma garrafa de água por 50 reais em um evento onde não tem outro lugar para comprar água.

Práticas Proibidas

Não reparar o dano

É proibido quando o produto ou serviço vier com defeito:
- Não aceitar a troca.
- Não consertar o produto.
- Ou não devolver o dinheiro.

▸ **Por exemplo:** não consertar uma televisão que você comprou e que veio com defeito.

Práticas Proibidas

Entregar o produto errado

É proibido entregar um produto diferente daquele que você comprou.

▸ **Por exemplo:** entregar um sofá de uma cor diferente daquela que você comprou.

Práticas Proibidas

Discriminar e negar atendimento

É proibido negar atendimento a alguém por qualquer condição pessoal.

▸ **Por exemplo:** não atender você em uma loja por ser uma pessoa com deficiência.

Situações reais e seus Direitos

Situações reais e seus Direitos

Agora você já conhece muitos dos seus direitos e os deveres dos fornecedores.

É hora de ver algumas situações que podem acontecer no seu dia a dia.

Situações reais e seus Direitos

Você pagou uma conta na data certa. A empresa disse que você não pagou.

Você não pode ser cobrado por uma conta que já pagou.

Situações reais e seus Direitos

Você comprou um fogão em uma loja na internet. O fogão não chegou. O que você deve fazer?

As lojas precisam cumprir o combinado na compra. Você tem o direito de receber o que comprou.

Você pode:

- Exigir a entrega.
- Pedir outro produto parecido.
- Cancelar a compra e pedir seu dinheiro de volta.

Situações reais e seus Direitos

Você comprou um suco no supermercado. Quando foi tomar viu que estava estragado. O que fazer?

Os alimentos estragados não podem ser vendidos.

Você pode:

- Trocar o produto.
- Pedir seu dinheiro de volta.

Situações reais e seus Direitos

Você não tem dinheiro suficiente para pagar todas as contas e não consegue mais comprar coisas como comida e remédios. Você está **superendividado**.

Superendividado: é aquela pessoa que deve tanto dinheiro que não consegue pagar as coisas para viver.

Situações reais e seus Direitos

Se você está superendividado tem o direito de pedir uma forma mais fácil para pagar o dinheiro que deve.

Onde reclamar

Onde reclamar

Você deve sempre procurar o fornecedor do produto ou serviço quando o seu direito não foi respeitado.

Quando o fornecedor não resolver, você pode buscar o seu direito junto ao Procon do seu município ou estado.

- **Procon:** é um serviço que protege os direitos dos consumidores e ajuda a resolver problemas com os fornecedores.

Onde reclamar

Você pode buscar seus direitos também na justiça. A defesa dos direitos dos consumidores na justiça pode ser **individual** ou **coletiva**.

- **Defesa individual:** resolver o direito de uma pessoa.

- **Por exemplo:** você pagou o reparo do carro e o mecânico não consertou.

Onde reclamar

- **Defesa coletiva:** resolver o direito de muitas pessoas juntas.

- **Por exemplo:** quando compramos um ingresso para um evento, ele é cancelado e todos reclamam juntos.

Código de Defesa do Consumidor Acessível para Pessoas com Deficiência

procon ES

GOVERNO DO ESTADO
DO ESPÍRITO SANTO
Secretaria da Justiça

MPT
Ministério Público do Trabalho

APAE ES
FEDERAÇÃO DAS APAES
DO ESTADO