

ORIENTAÇÕES PARA EMPRESAS SOBRE RELAÇÃO DE CONSUMO

A aplicação do Código de Defesa do Consumidor (CDC) é obrigatória para todas as relações de consumo, não sendo permitido o acordo entre as partes alterando estas obrigações legais.

O Código de Defesa do Consumidor é norteado por alguns princípios na relação entre Consumidor e Fornecedor:

Princípio da Transparência: o fornecedor deve transmitir ao consumidor todas as informações indispensáveis à decisão de adquirir ou não o produto ou serviço fornecido;

Princípio da Vulnerabilidade: existe uma desigualdade visível, uma relação vertical e de poder, entre fornecedores e consumidores. Ao estabelecer uma série de vantagens e direitos para o consumidor, o CDC tenta compensar esta desigualdade dando uma forma igualitária para essa posição do consumidor na relação contratual;

Princípio da Boa-fé Objetiva: Os contratantes devem se comportar com lealdade, uma vez que a relação de consumo não pode ser vista como interesses contrapostos, mas como instrumento de cooperação entre as partes;

Princípio de Equilíbrio Contratual Absoluto: O contrato não pode estabelecer direitos ao fornecedor sem fixar iguais vantagens ao consumidor.

OUTROS PONTOS IMPORTANTES

CONTRATOS: Nas relações contratuais por escrito o contrato deve ser claro e objetivo sobre as obrigações tanto do fornecedor quanto para o consumidor.

PRAZO DE TROCA: Para compras realizadas de método totalmente online pelo CDC há o prazo para troca de 07 (sete) dias corridos, para compras em lojas físicas não existe tal direito de troca a menos que o produto apresente defeito, contudo o fornecedor pode efetuar a troca do produto por mera liberalidade.

PAGAMENTO POR CARTÃO: Referente a maquininha do cartão de crédito/débito o fornecedor segundo a Lei Federal nº 13.455/2017, autoriza a diferenciação de preços de bens e serviços oferecidos ao público em função do prazo ou do instrumento de pagamento utilizado (cartão ou dinheiro), contudo o fornecedor DEVE INFORMAR, em local e formato visíveis ao consumidor tal diferenciação.

O fornecedor não é obrigado a aceitar Cartão de Crédito, entretanto, os que não aceitarem deverão possuir placa de fácil visualização com a informação do não aceite.

Conforme exposto no art. 39, CDC: é prática abusiva a imposição de limite de compra para o uso do cartão nos estabelecimentos comerciais.

COPIA FISICA DO CDC: Quem está em dúvida para iniciar um novo projeto, é obrigatório possuir um exemplar do Código de Defesa do Consumidor exposto para os consumidores e devidamente identificado como tal, em caso de não ter basta nos contatar via WhatsApp que encaminhamos um arquivo com o texto atualizado da lei.

PROPAGANDAS: O indicativo de valores, ofertas e propagandas devem, obrigatoriamente, estar visíveis e de fácil entendimento para o consumidor, caso não esteja dependendo da situação, o fornecedor poderá arcar com a má informação dada ao consumidor.

Se atentar também referente a propaganda, uma vez que anunciado o fornecedor é obrigado a cumpri-la, mesmo que esteja abaixo do valor do produto.

CONCLUSÃO

Existem muitos deveres e direitos nas relações de consumo, principalmente para fornecedores; este manual é um mero exemplo de alguns dos direitos que envolvem estas relações; e caso o cidadão tenha qualquer dúvida deve procurar um advogado especializado ou o PROCON de sua cidade.