

CARTILHA

# DIREITOS DO *Consumidor*



Ficha catalográfica elaborada na Biblioteca Setorial do CCTA da Universidade Federal da Paraíba

D598    Direito do consumidor: cartilha [recurso eletrônico] /  
         Organizadores: Marina Josino da Silva Souza, Emmily  
         Ferreira de Farias. - João Pessoa: Editora do CCTA, 2021.

Recurso digital (3MB)

Formato: ePDF

Requisito do Sistema: Adobe Acrobat Reader

ISBN: 978-65-5621-139-8

1. Direito do Consumidor - Cartilha. 2. Produtos e serviços.  
3. Educação financeira. I. Souza, Marina Josino da Silva.  
II. Farias, Emmily Ferreira de.

UFPB/BS-CCTA

CDU: 347.451.031(075.2)

# CREDECENCIAIS DOS AUTORES ORGANIZADORES

*Marina Josino da Silva Souza* - Docente do Departamento de Direito Privado do Centro de Ciências Jurídicas da UFPB. Doutora em Direito do Consumidor pela Universidade Metropolitana de Santos/UNIMES. Mestre em Ciências Jurídicas pelo PPGCJ da UFPB. Especialista em Direito pela Fundação Escola Superior do Ministério Público - FESMIP/PB.

*Emmily Ferreira de Farias* - Graduanda em Enfermagem pela Universidade Federal de Paraíba - UFPB. Monitora no Projeto de Extensão Formação de Multiplicadores de Ações dos Primeiros Socorros para Capacitação de Professores de Educação Básica. Membro do Grupo de Estudos e Pesquisa em Saúde de Pessoa em Condições Críticas (GEPSPCC - UFPB).

# AUTORES

Marina Josino da Silva Souza

Emmily Ferreira de Farias

Sônia Maria Josino dos Santos

Aurilene Josefa Cartaxo Gomes de Arruda

Ana Caroline Lima do Nascimento

Fabírcia Alves Pereira

Mariana Crissângila Trigueiro da Silva

*Cara leitor...*

Esta cartilha foi elaborada para que você conheça mais sobre os seus direitos como consumidor nas relações de consumo. Aproveite do conhecimento aqui disponível para que possa exercer os seus direitos como consumidor com consciência e cidadania.

# IMPORTÂNCIA CONSTITUCIONAL DO DIREITO DO CONSUMIDOR

O art. 5º, XXXII da Constituição Federal dispõe, como direito fundamental, que “o Estado promoverá, na forma da lei, a **defesa do consumidor**”.



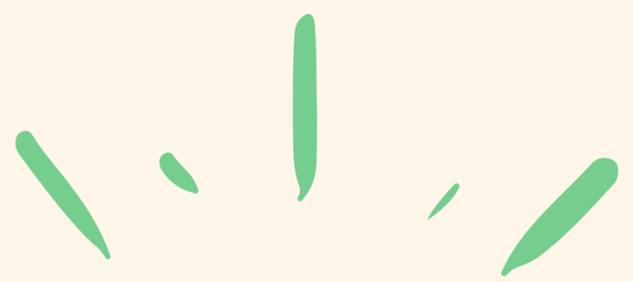
# CONSTITUIÇÃO FEDERAL

1988

As relações até então entre fornecedores e consumidores, eram tratadas e regulamentadas pelo código civil



No ano de 1991, a Lei nº 8.078/80 mais conhecida como: "Código de Defesa do Consumidor" entrou em vigor para regular tanto a aquisição de produtos como na contratação de serviços.



Sabemos que vivemos em uma sociedade de consumo em massa, onde a mídia tem grande influência sobre nós, e nos induz a comprarmos desenfreada e irresponsavelmente. Sendo assim, é necessária uma política de “consumo consciente”.

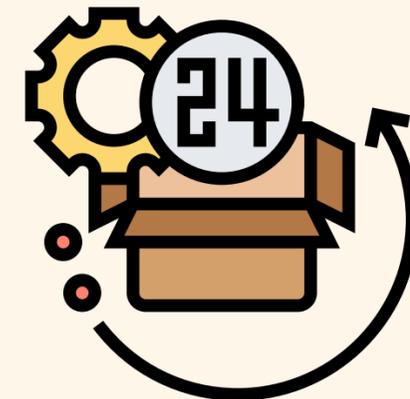


# VOCÊ SABE O CONCEITO DE: CONSUMIDOR, FORNECEDOR, PRODUTO E SERVIÇO?



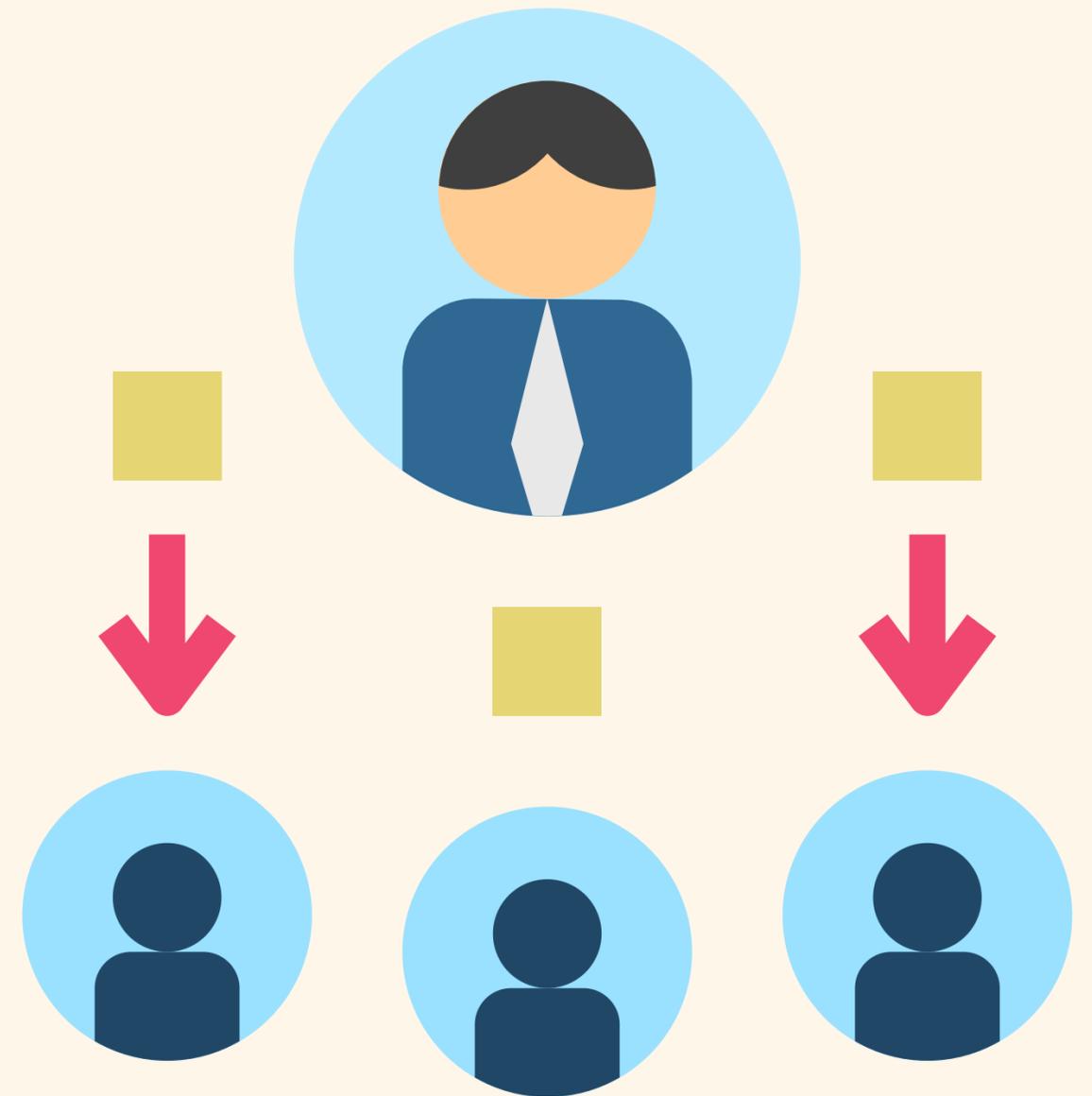
## *Consumidor*

Toda pessoa jurídica ou física que usa ou obtêm algum produto ou serviço como destinatário final.



# Fornecedor

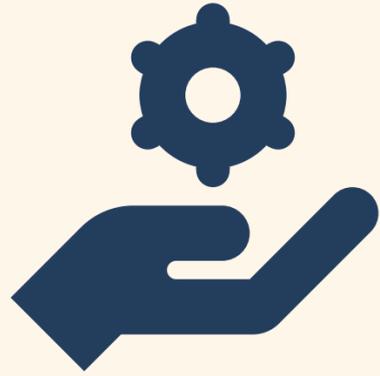
É aquela pessoa do âmbito jurídico ou físico, da esfera pública ou privada, nacional ou estrangeira, tal como aqueles que vendem de forma habitual, desenvolvem algum tipo de atividade de produção, criação, montagem, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços. Se há o intuito de lucro, é considerado fornecedor, sendo a empresa regularizada ou não.



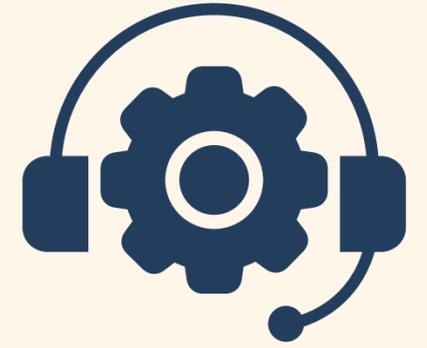
# Produtos

“Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial”.



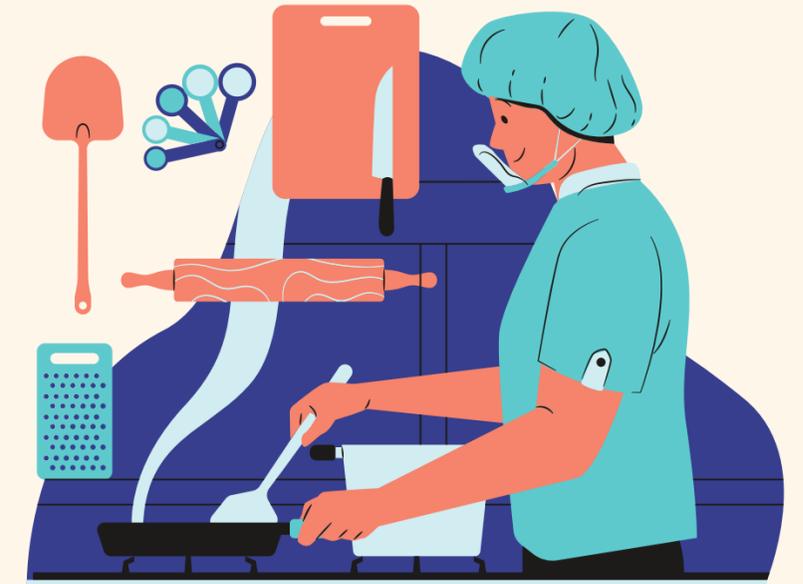


# Serviços



São todas as atividades presentes no mercado voltadas para o consumo que tenha remuneração, ressalvadas as decorrentes das relações trabalhistas. Destarte, mesmo que o serviço prestado seja gratuito, mas com o valor embutido em outro serviço ou produto, deve então ser considerado para efeitos de incidência do Código de Defesa do Consumidor.

Ademais, qualquer ação que represente o posicionamento de produtos ou prestação de serviços no mercado de consumo é considerado para reconhecer o fornecedor. Desse modo, pode-se dizer que o fator tipificante do fornecedor é o desenvolvimento de uma atividade profissional; assim, por não ter a figura do fornecedor no ato isolado, o mesmo não é considerado uma relação de consumo.



# O QUE VOCÊ PRECISA SABER SOBRE DIREITOS DO CONSUMIDOR

*São Direitos Básicos da Consumidor:*

*I. A proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos*

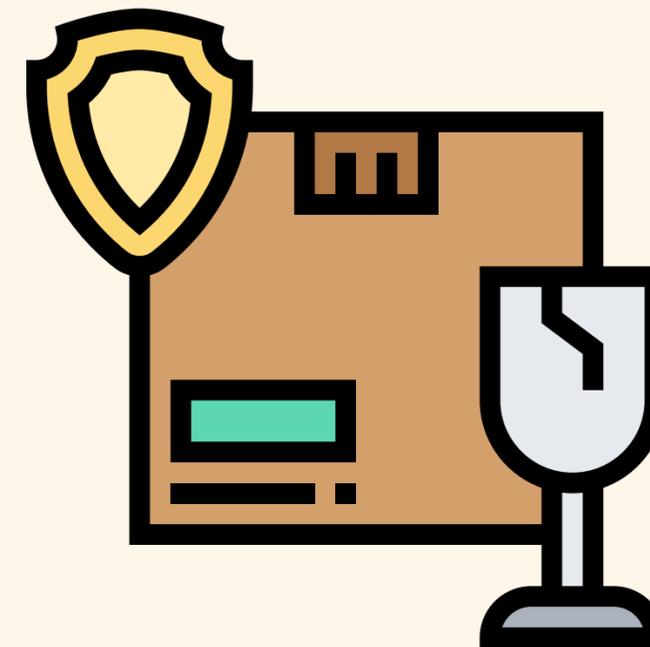
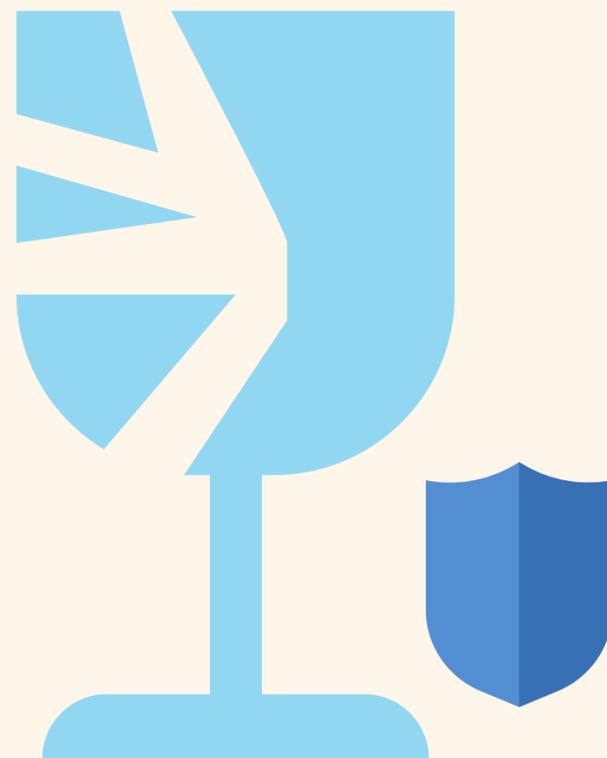
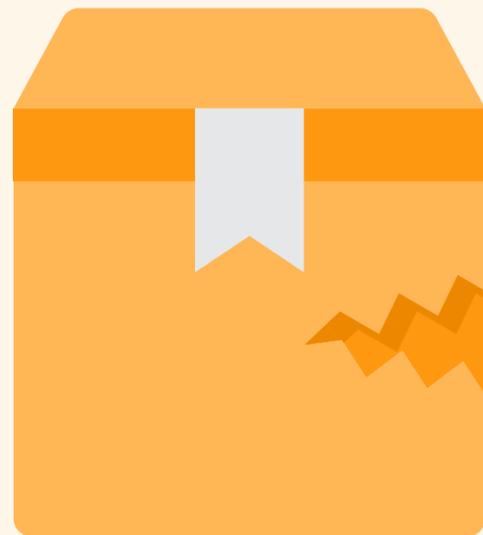


Os produtos e serviços colocados no mercado de consumo não podem expor o consumidor a quaisquer riscos e prejuízos à sua vida, segurança e saúde, preservando, assim, sua incolumidade física, mental e patrimonial.

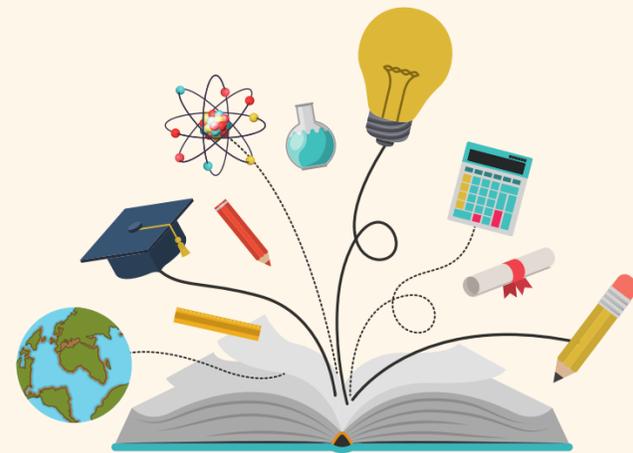


# Exemplos

## EMBALAGENS DANIFICADAS



*II. A educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações;*



O direito à educação e informação do consumidor é princípio norteador da Política Nacional das Relações de Consumo, sendo imprescindível para a harmonização destas relações.

# Exemplos

## EDUCAÇÃO FINANCEIRA NAS ESCOLAS E TRANSMITIDAS NOS MEIOS DE COMUNICAÇÃO



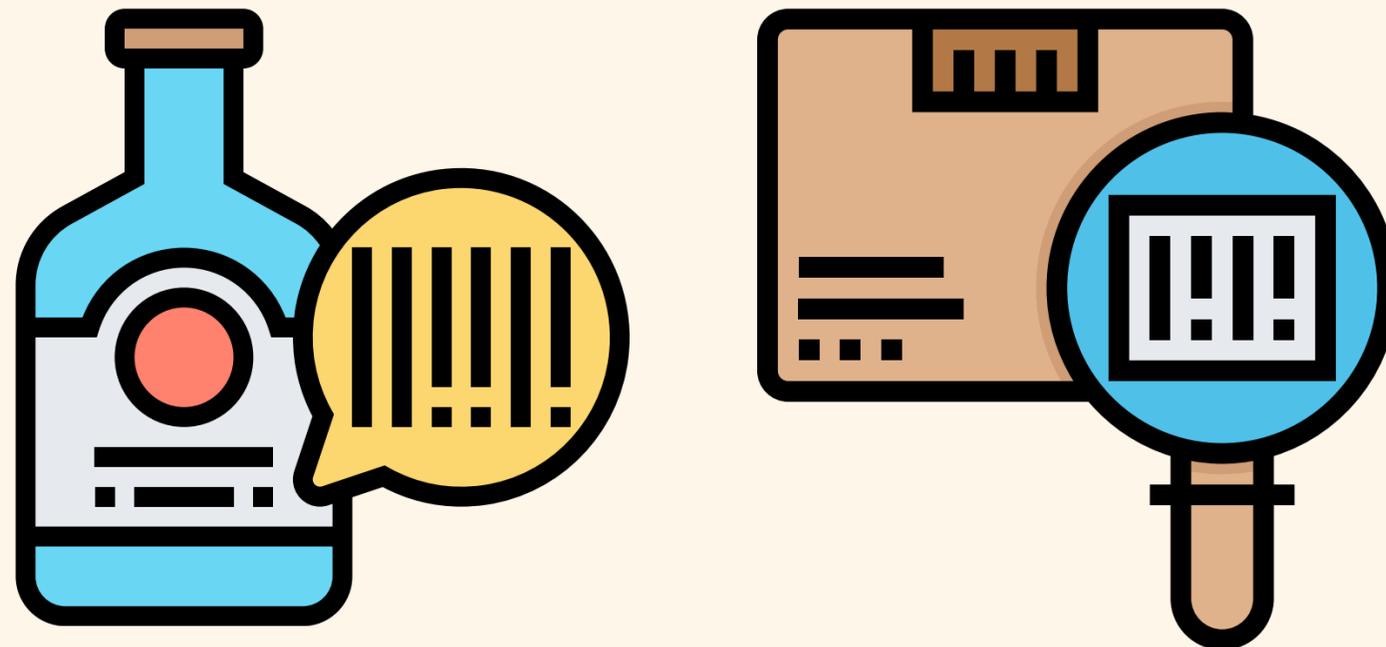
*III. A informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem*



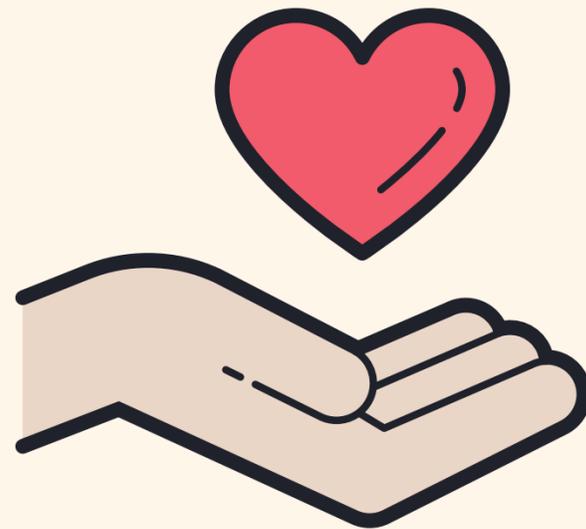
“ A INFORMAÇÃO É COMPONENTE NECESSÁRIO DO PRODUTO E DO SERVIÇO, QUE NÃO PODEM SER OFERECIDOS NO MERCADO SEM ELA (NUNES).

# Exemplos

## RÓTULO DAS EMBALAGENS

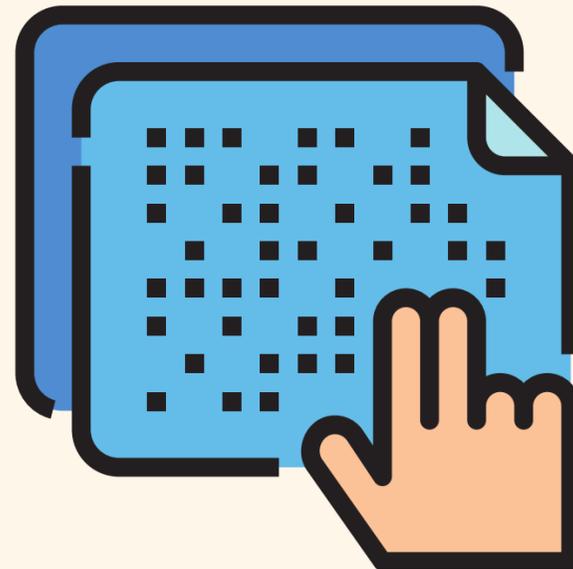


DEVE SER ACESSÍVEL À PESSOA COM  
DEFICIÊNCIA, OBSERVADO O  
DISPOSTO EM REGULAMENTO.

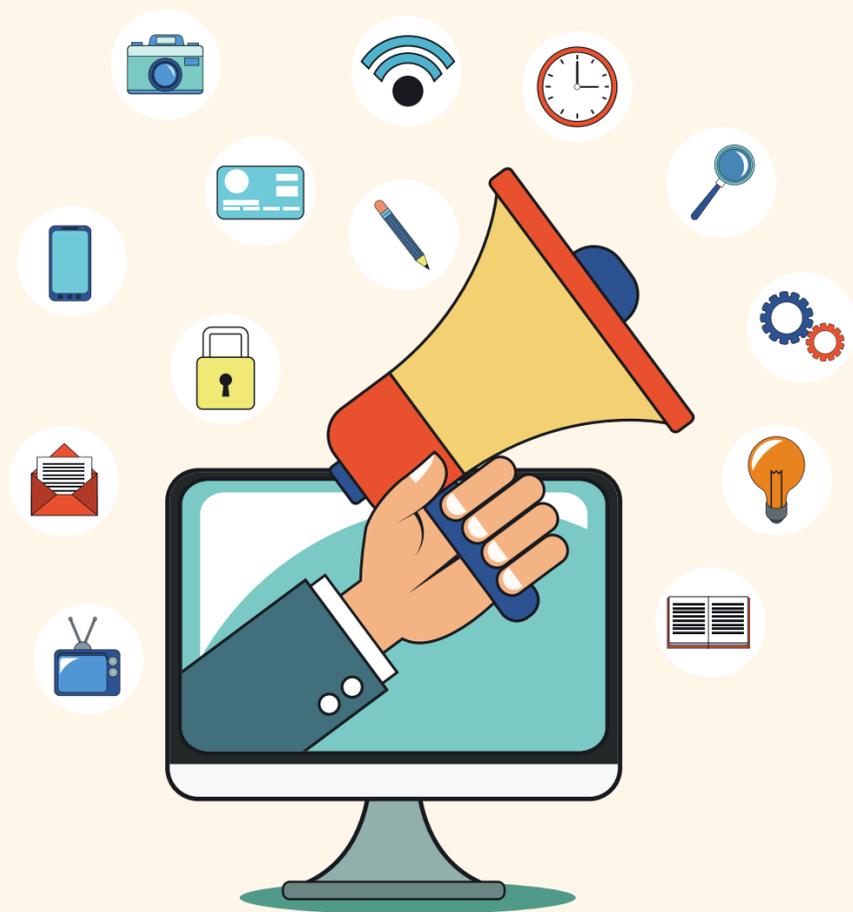


# Exemplos

LETRAS GRANDES NOS RÓTULOS, LEITURA EM  
BRAILLE NAS EMBALAGENS



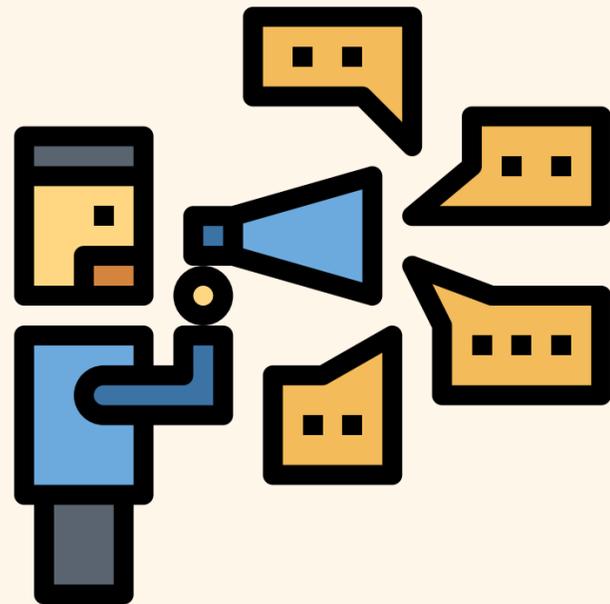
*IV. A proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços*



Deverá o fornecedor não infringir as normas de consumo que proíbem a promoção de publicidades enganosas ou abusivas.

# Exemplos

PAGUE MAIS, LEVE MENOS (PAGUE MENOS,  
LEVE MAIS)



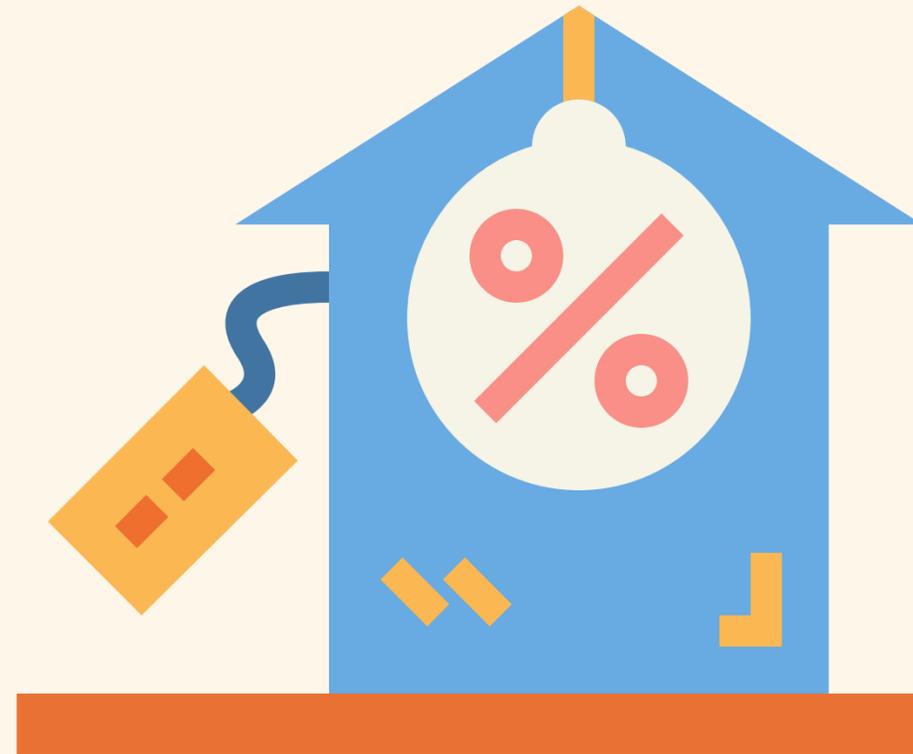
*V. A modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas*



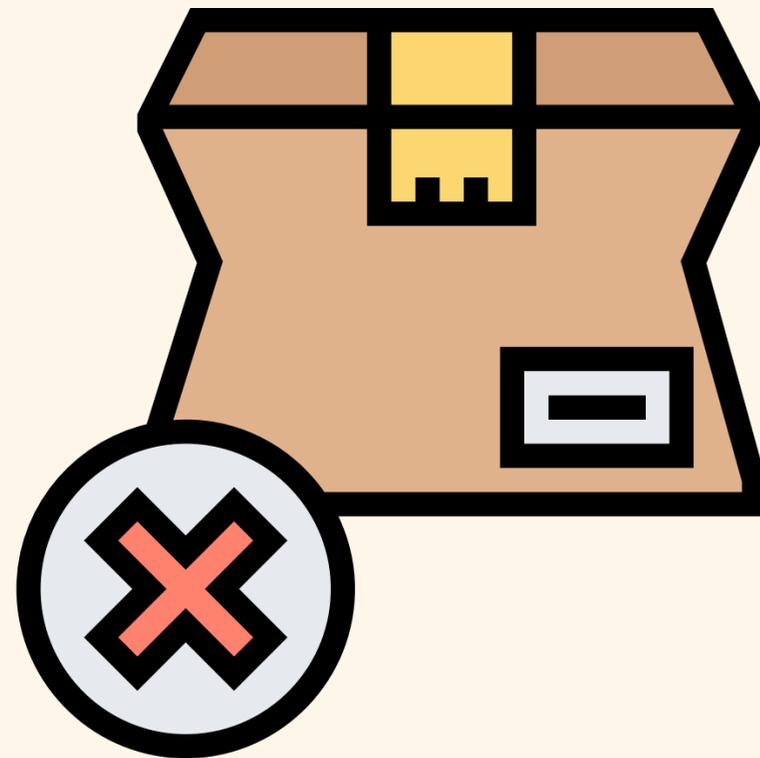
É possível rever as cláusulas do contrato de consumo, desde que os fatos supervenientes que as tornaram excessivamente onerosas sejam decorrentes de acontecimentos extraordinários e imprevisíveis.

# Exemplos

NA COMPRA DE UM APARTAMENTO



*VI. A efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;*



# Exemplos

## INDENIZAÇÃO



*VII. O acesso aos órgãos judiciários e administrativos, com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção jurídica, administrativa e técnica aos necessitados*



O CDC garante e assegura ao consumidor a facilitação do acesso à justiça para efetivação dos direitos e garantias que lhe são conferidos pela lei.

*Exemplos*

PROCON



*VIII. A facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências*



O inciso em questão demonstra a preocupação do legislador em proteger e facilitar a atuação do consumidor em juízo.

## *IX. Vetado*



*X. A adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.*



# Exemplos

## ENTREGA DE MEDICAMENTOS



Concluindo, temos uma das legislações mais importantes do mundo que trata da defesa do consumidor.



# REFERÊNCIAS

NUNES, Luis Antonio Rizzatto. Curso de direito do consumidor: com exercícios. São Paulo: Saraiva.

Comentários ao Código de Defesa do Consumidor. São Paulo: Saraiva.

O Código de Defesa do Consumidor e sua interpretação jurisprudencial. São Paulo: Saraiva.