



## Código de defesa do consumidor

Legislação e normas

Lígia Fascioni | [www.ligiafascioni.com.br](http://www.ligiafascioni.com.br)

---

---


---

---

---

---

---



## Aula de hoje

- questões
- conceitos
- Código de Defesa
- órgãos de defesa
- direitos do consumidor
- proteção à saúde e segurança
- responsabilidades pelo fato e vício
- oferta, publicidade e práticas abusivas

[www.ligiafascioni.com.br](http://www.ligiafascioni.com.br)

---

---

---

---

---

---

---

## Pergunta 1

Seu cliente pede uma marca urgente por telefone e você começa o trabalho. Depois que você apresenta as primeiras alternativas, ele tem um surto de amnésia e diz que vocês tinham combinado um preço que é a metade do preço que você orçou. O que você faz?

[www.ligiafascioni.com.br](http://www.ligiafascioni.com.br)

---

---

---

---

---

---

---

## Pergunta 2

Você projeta um brinquedo cheio de peças pequenas, mas muito criativo para uma empresa. Uma criança engole uma peça e vai parar no hospital. Qual a sua responsabilidade nisso? O pai da criança pode lhe processar?

[www.ligjafascioni.com.br](http://www.ligjafascioni.com.br)

---

---

---

---

---

---

---

---

## Pergunta 3

Você projetou um rótulo com várias informações sobre um pote de geléia. O fabricante resolveu diminuir o tamanho do frasco, mas manteve o mesmo rótulo. Os consumidores descobriram, reclamaram e o fabricante disse que a culpa era sua. Você tem que assumir essa responsabilidade?

[www.ligjafascioni.com.br](http://www.ligjafascioni.com.br)

---

---

---

---

---

---

---

---

## Pergunta 4

Seu cliente pede que você crie personagens para uma série de folhetos com piadinhas sobre loiras, gays e negros para serem distribuídos junto com o produto (cera automotiva). O que você faz?

[www.ligjafascioni.com.br](http://www.ligjafascioni.com.br)

---

---

---


---

---

---

---

---



### conceitos

- **consumidor** é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço
- **fornecedor** é toda pessoa física ou jurídica que produz, cria, monta, constrói, transforma, importa, exporta, distribui ou comercializa produtos ou serviços
- **produto** é qualquer bem material ou imaterial
- **serviço** é qualquer atividade fornecida ao mercado mediante remuneração

[www.ligjafascioni.com.br](http://www.ligjafascioni.com.br)

---

---

---

---

---

---

---

---

### Código de Defesa do Consumidor



- conjunto de normas que disciplinam as relações e as responsabilidades entre o fornecedor e consumidor final
- instituído em 1990, estabelece padrões de conduta, prazos e penalidades
- bancos tentaram não se enquadrar, mas em 2006 incluiu-se claramente a natureza bancária para evitar recursos
  - **Artigo 3º § 2º** 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.

[www.ligjafascioni.com.br](http://www.ligjafascioni.com.br)

---

---

---

---

---

---

---

---

### Direitos do consumidor (1)



- proteção da vida, saúde e segurança contra produtos e serviços perigosos ou nocivos
- educação e divulgação sobre o consumo adequado
- liberdade de escolha e igualdade nas contratações
- informação sobre diferenças de produtos e serviços (quantidade, características, qualidade, preço e riscos)

[www.ligjafascioni.com.br](http://www.ligjafascioni.com.br)

---

---

---

---

---

---

---

---

## Direitos do consumidor (2)



- proteção contra publicidade enganosa e contratos abusivos
- prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais
- acesso a órgãos judiciários e administrativos contra danos e facilitação da defesa dos direitos
- adequada e eficaz prestação dos serviços públicos

[www.ligjafascioni.com.br](http://www.ligjafascioni.com.br)

---

---

---

---

---

---

---

---

## Proteção à saúde e segurança



- produtos e serviços não oferecerão riscos à saúde e segurança, exceto os previstos conforme informações do fornecedor
- se o fornecedor tiver conhecimento de que seu produto é nocivo depois da inserção no mercado, deverá divulgar o fato e orientar os consumidores

[www.ligjafascioni.com.br](http://www.ligjafascioni.com.br)

---

---

---

---

---

---

---

---

## Responsabilidade pelo fato



- o fornecedor responde por defeitos no produto ou serviço
- o produto é defeituoso quando **não oferece segurança** (não é considerado defeituoso pelo fato de outro de melhor qualidade ter sido colocado no mercado)
- o comerciante é responsabilizado quando o fabricante não puder ser identificado ou quando não conservou adequadamente produtos perecíveis

[www.ligjafascioni.com.br](http://www.ligjafascioni.com.br)

---

---

---

---

---

---

---

---

## Responsabilidade pelo vício



- os fornecedores respondem pelos vícios de qualidade ou quantidade (indicações na embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária)
- os órgãos públicos são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos
- a ignorância do fornecedor sobre os vícios de qualidade por inadequação dos produtos e serviços não o exime de responsabilidade

[www.ligjafascioni.com.br](http://www.ligjafascioni.com.br)

---

---

---

---

---

---

---

---

## Oferta de produtos e serviços



- oferta e apresentação devem ter informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre características, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade, origem e riscos
- o fornecedor é também responsável pelos atos de seus representantes

[www.ligjafascioni.com.br](http://www.ligjafascioni.com.br)

---

---

---

---

---

---

---

---

## Publicidade



- a publicidade deve ser facilmente identificável
- a publicidade não pode ser enganosa ou abusiva
- publicidade **enganosa**: inteira ou parcialmente falsa, capaz de induzir o consumidor ao erro
- publicidade **abusiva**: discriminatória de qualquer natureza, que incite à violência, explore o medo ou a superstição, se aproveite da deficiência de julgamento da criança, desrespeita valores ambientais, ou induza o consumidor a se comportar de forma prejudicial ou perigosa

[www.ligjafascioni.com.br](http://www.ligjafascioni.com.br)

---

---

---

---

---

---

---

---

### Práticas abusivas



- condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço
- enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço
- prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor para impingir-lhe produtos ou serviços
- executar serviços sem a prévia elaboração de orçamento e autorização expressa do consumidor

[www.ligjafascioni.com.br](http://www.ligjafascioni.com.br)

---

---

---

---

---

---

---

---

### Referências



- [abnt.org.br](http://abnt.org.br)
- [www.inmetro.gov.br](http://www.inmetro.gov.br)
- [www.nrcomentada.com.br](http://www.nrcomentada.com.br)
- [www.iso.org](http://www.iso.org)
- [pt.wikipedia.org](http://pt.wikipedia.org)

[www.ligjafascioni.com.br](http://www.ligjafascioni.com.br)

---

---

---

---

---

---

---

---

### Imagens



- Arturo Elena [1]
- Thomas Allen [2,17]
- Saddington&Baynes [7]
- Raffaelli e Stefano Marini [8 ]
- Adrian Markis [9]
- Benedict Campbell [10]
- Nxos [11]
- worth1000.com [12]
- Veronika Kalacheva [18]
- [www.found.com](http://www.found.com)
- [2photo.ru](http://2photo.ru)

[www.ligjafascioni.com.br](http://www.ligjafascioni.com.br)

---

---

---

---

---

---

---

---