



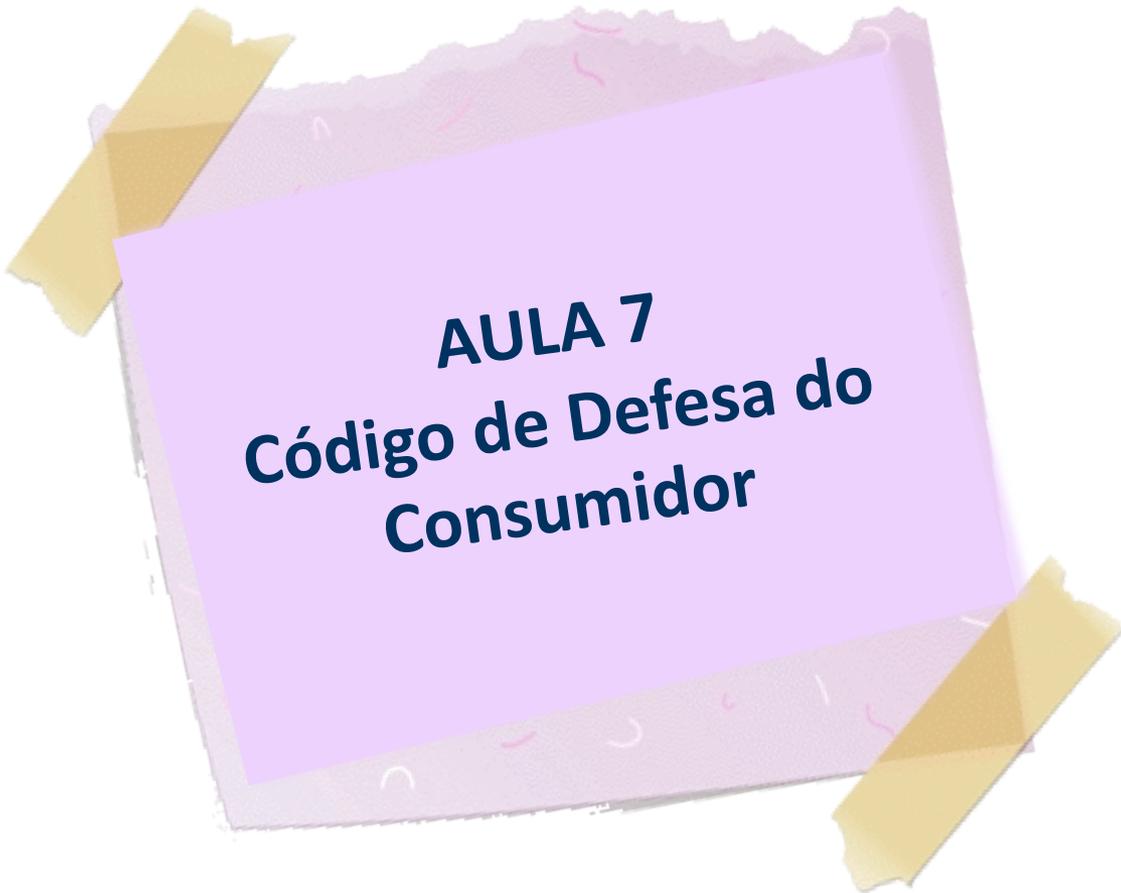
EACH

Ética em Marketing

Aula 6

Código de Defesa do Consumidor

Prof. Dr. Josmar Andrade
Curso de Marketing
Escola de Artes, Ciências e Humanidades
Universidade de São Paulo



AULA 7
Código de Defesa do Consumidor



MOVIMENTO CONSUMERISTA

- Anos 1960s nos E.U.A.
- Liderança do jovem advogado Ralph Nader
- Foco: Indústria Automobilística
- Resistência Conservadora à Interferência do Estado no livre mercado
- Consumerism → Comunism

UNSAFE AT ANY SPEED **Nader**



UNSAFE AT ANY SPEED

The Designed-In Dangers
of The American Automobile
By Ralph Nader



COPYRIGHT ©2004 WAYNE STATE UNIVERSITY

Lei no. 8770 de 1990

Previsto no Inciso XXXII do Art. 5o. Da Constituição Federal

Conjunto de normas que estabelece os **direitos do consumidor** e os **deveres** dos fornecedores de produtos e serviços no País.



Código de Defesa do Consumidor

(Lei 8.078, de 1990).

Impactos importantes nas relações de produção e consumo, com implicações legais para aqueles que disponibilizam ofertas no mercado em termos de responsabilidade pelos efeitos das ofertas, fornecimento de garantia, condições para relações financeiras de financiamento e implicações das atividades promocionais

- ***Reconhece o consumidor como parte vulnerável***
- *Responsibiliza o governo pela proteção do consumidor*
- *Institui órgãos de promotoria e justiça na defesa do consumidor, assim como de delegacias de polícias especializadas*



Foco:
**RELAÇÃO DE
CONSUMO**

Foco:

RELAÇÃO DE CONSUMO

- *Conceito da responsabilidade objetiva da cadeia de fornecedores*
- *Previsão de um sistema nacional de defesa do consumidor*
- *Previsão de infrações penais*
- *Institucionalização das ações coletivas*

Código de Defesa do Consumidor

- **Consumidor** é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo. (art. 2º)
- **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. (art. 3º)
- **Produto** é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial. (art. 3º, § 1º)
- **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. (art. 3º, § 2º)

Código de Defesa do Consumidor

- *O consumidor tem direito a proteção contra os riscos causados por práticas no fornecimento de bens e serviços. Os produtos não devem causar riscos à saúde e à segurança do consumidor, a não ser quando isso seja implícito à sua natureza e devidamente evidenciados.*
- *A informação deve ser clara, inequívoca e em língua portuguesa.*
- *Os fornecedores são responsáveis pela qualidade e pela quantidade das ofertas, bem como pelos danos decorrentes de defeitos ou falhas*
- *Os cadastros só podem ser feitos por autorização do consumidor e não podem armazenar dados negativos com prazo superior a 5 anos*

Código de Defesa do Consumidor

- *Contratos devem ser escritos de forma simples e clara. Cláusulas abusivas podem ser questionadas e consideradas nulas*
- *Fornecedores respondem por danos morais e patrimoniais decorrentes de defeitos ou falta de esclarecimento sobre suas ofertas*
- *Serviços considerados falhos ou inadequados dão ao consumidor direito de reexecução, desconto ou ressarcimento dos valores pagos*
- *Quem compra produtos fora do estabelecimento comercial tem 7 dias de prazo para arrependimento a contar da aquisição ou do recebimento do produto*

Código de Defesa do Consumidor

- *Todo produto tem garantia, seja ela explícita ou não (30 dias para bens não duráveis e 90 dias para bens duráveis). A garantia extra, além da legal, oferecida pelo fornecedor, deve ser explícita e por escrito*
- *Cobranças não podem expor o devedor ao ridículo ou causar-lhe constrangimento*

Código de Defesa do Consumidor

Responsabilidade pelo Fato do Produto ou Serviço

Art. 12 – O fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador, respondem, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos.
(...)

Art. 13 – O comerciante é igualmente responsável, nos termos do artigo anterior quando:

- I – o fabricante, o construtor, o produtor ou o importador não puderem ser identificados
- II – o produto for fornecido sem identificação clara do seu fabricante, produtor, construtor ou importador
- III – não conservar adequadamente os produtos perecíveis

Código de Defesa do Consumidor

Responsabilidade pela Troca

- Comunicação de Problema
- Entrar em contato (formal) com fabricante ou fornecedor
- Guardar evidências de que realizou reclamação
 - 30 dias para bens não duráveis
 - 90 dias para bens duráveis
- Fornecedores têm 30 dias da reclamação para resolver problema
- Defeitos ocultos → não evidenciados: reclamação a partir do momento em que se tornarem visíveis
- Compras a distância (pela internet) → 7 dias para arrependimento (troca sem estar ligada a defeito)

Código de Defesa do Consumidor

Devolução do Dinheiro

- Quando o fornecedor não resolver o problema dentro do prazo legal de 30 dias (desde que a comunicação ocorra dentro do prazo para comunicação), o mesmo deve devolver o dinheiro ao consumidor.

Código de Defesa do Consumidor

Das implicações contratuais da oferta

Art. 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

Mecanismo:

Conhecimento do público → **Efeito vinculativo da oferta** → Compra → Contrato

Código de Defesa do Consumidor

São consideradas Práticas abusivas

- Venda condicionada ao fornecimento de outro produto ou serviço
- Recusar atendimento quando houver estoque
- Envio ou entrega sem solicitação
- Explorar fraqueza ou ignorância do consumidor
- Obter vantagem excessiva
- Executar serviços sem aprovação de orçamento
- Repassar informações depreciativas sobre o consumidor, no exercício de seus direitos
- Colocar produtos no mercado que não atendam normas
- Elevar preço sem justa causa
- Não estipular prazo para cumprimento da obrigação

DESAFIOS PARA O CDC

- Comércio Eletrônico
- Superendividamento → Excesso de oferta de crédito

