

# CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

#1

Para iniciarmos lembrem-se sempre de ter o livrinho que mostra todos os direitos e deveres do consumidor, e no caso da loja física, é obrigatório tê-lo dentro na loja.

Ele vai te auxiliar a tomar as decisões em relações a alguns problemas que podem vir a acontecer com seus clientes.



## TÓPICOS IMPORTANTES SOBRE O CÓDIGO

- Se houver dois valores diferentes para uma mesma mercadoria, o valor menor prevalece. Por exemplo, se ela fez a compra on-line e na etiqueta o valor está menor, você precisa ressarcir o valor para ela. Mas, na ausência de preços, o consumidor não tem o direito de levar o item de graça.
- Caso você trabalhe com credíario e o seu consumidor não efetue o pagamento e seu nome é inscrito no cadastro de inadimplentes é necessário apresentar documentos que comprovem a inadimplência. Caso contrário se for sem justa causa, sem aviso prévio ou com informações incorretas, a empresa que requisitou a inclusão pode ser responsabilizada por danos morais e materiais.
- Se você comprar pela internet e desistir, o reembolso deve ser total, inclusive de frete e outras taxas. O chamado “direito de arrependimento” está previsto no artigo 49 do CDC e ele tem 7 dias úteis após a chegada da mercadoria para solicitar.

# CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

- Segundo o CDC, as lojas não são obrigadas a trocar produtos que não apresentem defeito. Mas, caso o estabelecimento se comprometa a realizar a troca de qualquer item - o que é comum acontecer -, tem o dever de cumprir com sua palavra.
- O cliente tem 30 dias (produtos não duráveis) e 90 dias (produtos duráveis) para reclamar de produtos com defeitos ou vícios.
- Publicidade enganosa é a que contém informações falsas e também a que esconde ou deixa faltar informação importante sobre um produto ou serviço. Estas informações podem ser sobre: características; quantidade; origem; preço; propriedades. Por isso é obrigatório todos os seus produtos terem preço, inclusive na vitrine.
- O Código não permite que o fornecedor, na cobrança de dívida, ameace ou faça o consumidor passar vergonha em público. Não permite, também, que o fornecedor, sem motivo justo, cobre o consumidor no seu local de trabalho.
- Se o fornecedor cobrar quantia indevida (o que já foi pago, mais do que o devido, etc.), o consumidor terá direito de receber o que pagou, em dobro, com juros e correção monetária.

# CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR



## PRÁTICAS ABUSIVAS

- É proibido ao fornecedor esconder um produto e dizer que o produto está em falta.
- Se algum fornecedor enviar-lhe um produto que você não pediu, não se preocupe! Receba como se fosse uma amostra grátis;
- O fornecedor não pode difamar o consumidor só porque ele praticou um ato no exercício de um direito seu;
- O nome do consumidor deve ser limpo em até 5 dias após pagamento da dívida;
- Não existe valor mínimo para compra com cartão.



## OBSERVAÇÃO

Essas foram algumas informações e tópicos importantes, mas aconselho vocês lerem toda cartilha do consumidor e ficar por dentro de tudo mais detalhadamente.