



PALESTRA SOBRE NORMAS DE CONSUMO

Dr. Milton Sergio Bissoli

Código de Defesa do Consumidor:

deve haver um exemplar do Código no estabelecimento, em local acessível e visível (não pode estar atrás do balcão, guardado na gaveta, embaixo de revistas, lacrado etc (a intenção é que o consumidor possa ter acesso sem ter que pedir ao lojista).

Informações de preço:

- a) todos os produtos devem ter seus respectivos preços afixados e de fácil visualização e de forma que não deixe dúvidas quanto a qual produto se refere, inclusive na vitrine (preço voltado para o consumidor e de fácil visualização e constatação);
- b) não pode haver diferença entre o preço que consta no produto e o preço cobrado no caixa;
- c) se o valor puder ser parcelado há que se informar o valor total, número e valores das prestações e taxa de juros quando houver – (todos com a mesma dimensão no tamanho das letras);
- d) não poder informar somente o preço em parcelas;
- e) o preço não pode ser informado em moeda estrangeira;
- f) não poderá haver apresentação de preços diferentes para o mesmo produto, caso ocorra valerá sempre o menor preço;

- g) não pode haver utilização de códigos referenciais para indicação dos preços dos produtos de difícil visualização, considerando as letras, cores usadas e o tamanho dos caracteres, impossibilitando ao consumidor identificar os preços dos produtos;
- h) não se permite preços com códigos de barras sem nenhum equipamento de leitura ótica ou equipamento não funcionando. Manter equipamento de leitura com distância superior a 15 metros do produto. No uso de equipamento de leitura ótica, o estabelecimento deverá manter cartazes suspensos com a indicação dos mesmos, para que o público possa verificar os preços;
- i) é proibida a venda de produto com preço rasurado, borrado, ilegível ou com o caracter reduzido;
- j) relação dos preços dos serviços fixados à entrada (barbeiro, etc);

Ofertas:

- a) folheto promocional no próprio estabelecimento com ofertas e não disponibilizar o produto anunciado – prática abusiva;
- b) veicular ofertas por meio de folheto publicitário e comercializar os produtos anunciados por preços acima do anunciado, no período de validade das ofertas – prática abusiva.
- c) deixar de indicar, nos folhetos promocionais, a quantidade mínima do produto ofertado – prática abusiva;

Formas de Pagamentos:

Cheques

- a) deve haver a informação ostensiva, em local de fácil visualização, da não aceitação de cheques como forma de pagamento (o estabelecimento não é obrigado a aceitá-lo), porém deverá manter placa ou cartaz informativo afixado: “*não aceitamos cheques*”;
- b) restrições: algumas restrições são permitidas, porém deve haver a informação ostensiva das mesmas, tais como: não aceitação de cheque de terceiro; não aceitação de cheque de outra praça; aceitação de cheque mediante consulta prévia; aceitação de cheque mediante cadastro (há que constar ostensivamente os dados necessários para esse cadastro); aceitação de cheque mediante apresentação de RG ou CPF etc.
- c) é proibido recusar o pagamento feito com cheque de conta corrente aberta recentemente (estipular prazo de abertura de conta);
- d) é proibido impor valor mínimo ou máximo para aceitação do cheque como forma de pagamento;
- e) é proibido aceitar somente cheque especial;

Cartão de Crédito/Débito:

- a) o estabelecimento é obrigado a informar ostensivamente a não aceitação dos cartões. O estabelecimento não é obrigado a aceitá-los, porém, a informação deverá acontecer através de cartazes ou placas afixadas em local de fácil visualização: “não aceitamos cartões de crédito e/ou débito”;
- b) deve-se indicar quais as bandeiras aceitas para cartão de crédito/débito;
- c) só é permitida a cobrança de preço diferenciado quando o estabelecimento informa prévia e adequadamente eventual desconto praticado em razão da modalidade de pagamento;
- d) o cartão, quando aceito como modalidade de pagamento, deve ser para todos os produtos, inclusive os de promoção;
- e) impor ao consumidor valor mínimo para aceitar cartão de crédito/débito como forma de pagamento;

Cartazes Obrigatórios:

a) 151 – Telefone do Procon, do 156 e Delegacia Policia – 197;

b) LEI ANTIFUMO: LEI ESTADUAL Nº. 13.541/2009 (REGULAMENTADA PELO DECRETO ESTADUAL Nº. 54311/2009):



c) BEBIDA ALCOÓLICA: **Lei Estadual nº. 14.592/2011**

- PROÍBE VENDER, OFERTAR, FORNECER E ENTREGAR BEBIDA ALCOÓLICA PARA MENORES DE 18 ANOS;



Bebida alcoólica pode causar dependência química e, em excesso, provoca graves males à saúde.
É proibida a venda, oferta, fornecimento, entrega e permissão de consumo de bebida alcoólica, ainda que gratuitamente, aos menores de 18 anos de idade.
Lei Estadual nº 14.592, de 19 de outubro de 2011, artigo 1º da Lei Federal nº 10.671, de 12 de julho de 1998.
Para saber mais sobre o cumprimento da lei, ligue 0800 777 2541 ou acesse www.alcoolparamenoresproibido.org.br

- AS BEBIDAS ALCOÓLICAS DEVEM ESTAR DISPOSTAS EM LOCAIS OU ESTANDES ESPECÍFICOS, DISTINTOS DOS DEMAIS PRODUTOS E COM A AFIXAÇÃO DA INFORMAÇÃO ACIMA CITADA;

d) ÁLCOOL E TABAGISMO: Lei Municipal nº. 4829/2000

OBRIGA AFIXAÇÃO DE CARTAZ COM A SEGUINTE INFORMAÇÃO:

'BEBIDA ALCOÓLICA E TABAGISMO SÃO PREJUDICIAIS À FAMÍLIA E À SOCIEDADE'

PRÁTICAS PROIBIDAS:

Lei Entrega e Atendimento

- a) deixar de fixar data e turno para entrega de produtos ou execução de serviços;
- b) Impor qualquer ônus adicional aos consumidores para fixar data e turno para realização dos serviços ou entrega dos produtos;
- c) Não entregar ao consumidor documento contendo a fixação da data e turno para entrega do produto/ prestação do serviço;
- d) Deixar de entregar por escrito ao consumidor, ao final da contratação de fornecimento de produto/prestação de serviços, documento com a identificação do estabelecimento comercial, da qual conste a razão social, o nome fantasia, o número de Inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ), o endereço e número de telefone para contato;
- e) Não entregar ao consumidor documento contendo descrição do produto/serviço;
- f) Deixar de entregar por escrito ao consumidor, ao final da contratação de fornecimento de produto/prestação de serviços, documento contendo o endereço onde deverá ser entregue o produto ou executado o serviço.

ORÇAMENTO PRÉVIO:

O FORNECEDOR DE SERVIÇO É OBRIGADO A ENTREGAR AO CONSUMIDOR ORÇAMENTO PRÉVIO DISCRIMINANDO:

- VALOR DA MÃO-DE-OBRA,
- DOS MATERIAIS E EQUIPAMENTOS A SEREM EMPREGADOS,
- AS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO,
- DATAS DE INÍCIO E TÉRMINO DOS SERVIÇOS,
- ASSINATURA DAS PARTES.

SE NÃO ESTIPULAR DATA DE VALIDADE DO ORÇAMENTO, ELE SERÁ VÁLIDO PELO PRAZO DE 10 (DEZ) DIAS, CONTADO DE SEU RECEBIMENTO PELO CONSUMIDOR.

APROVADO PELO CONSUMIDOR, O ORÇAMENTO OBRIGA OS CONTRAENTES E SÓ PODE SER ALTERADO MEDIANTE LIVRE NEGOCIAÇÃO DAS PARTES.

TROCA DE PRODUTOS:

O ESTABELECIMENTO QUE ACEITA EFETUAR A TROCA DO PRODUTO POR OPÇÃO (TAMANHO, COR ETC.) DEVE MANTER ESSA INFORMAÇÃO, EM LOCAL DE FÁCIL VISUALIZAÇÃO, INCLUSIVE O PRAZO PARA TAL.

INFORMAÇÕES OBRIGATÓRIAS NOS ALIMENTOS:

- COMPOSIÇÃO, ORIGEM, PREÇO, VALIDADE, ETC.;
- GLÚTEN: EXPOR À VENDA PRODUTOS SEM INFORMAR NO RÓTULO E EMBALAGEM SE NA SUA COMPOSIÇÃO CONSTA A SUBSTÂNCIA 'GLÚTEN' – INFORMAR SE TEM OU SE NÃO TEM;

PRAZO DE VALIDADE (PROIBIÇÃO):

- EXPOR À VENDA PRODUTO COM O PRAZO DE VALIDADE VENCIDO;
- EXPOR À VENDA PRODUTO SEM PRAZO DE VALIDADE;
- EXPOR À VENDA PRODUTO COM O PRAZO DE VALIDADE ILEGÍVEL (RASURADO, APAGADO OU BORRADO);
- EXPOR A VENDA PRODUTO COM DOIS PRAZOS DE VALIDADE.

VALE REFEIÇÃO E VALE ALIMENTAÇÃO:

- NÃO É PERMITIDO RESTRINGIR A ACEITAÇÃO DO VALE A DETERMINADO DIA, DATA OU HORÁRIO;
- COBRAR VALOR A MAIOR (ÁGIO) QUANDO O CONSUMIDOR REALIZA O PAGAMENTO COM VALE-REFEIÇÃO OU VALE-ALIMENTAÇÃO;

EXISTEM OBRIGAÇÕES ESPECÍFICAS

PARA:

1 - LEI DO LACRE:

Lei Estadual nº. 8.124/92 – AS LOJAS DEVEM DISPONIBILIZAR AMOSTRAS DE GRAVAÇÃO FONOGRAFICAS, VIDEOGRAFICAS, DE REVISTAS, PUBLICAÇÕES , BRINQUEDOS, JOGOS E ARTIGOS PARA DIVERTIMENTO OU ESPORTE ABERTAS PARA SEREM TESTADOS PELO CONSUMIDOR

2 - ATENDIMENTO PREFERENCIAL:

Lei Municipal nº. 3.860/94 alterada pelas Leis 4695/99, 4833/00, 7762/13 e 8144/14 e Decreto Municipal nº. 15.653/2014: TERÃO ATENDIMENTO PREFERENCIAL GESTANTES, MÃES COM CRIANÇAS NO COLO, IDOSOS E PESSOAS COM DEFICIÊNCIA E OSTOMIZADOS.

Lei Municipal nº. 7768/2013: ASSEGURA 1% DAS VAGAS NOS ESTACIONAMENTOS (com mais de 20 vagas) DE ESTABELECIMENTOS ÀS GESTANTES E PESSOAS ACOMPANHADAS POR CRIANÇAS DE COLO COM ATÉ 2 ANOS.

Lei Federal 10741/2003 (ESTATUTO DO IDOSO): ASSEGURA 5% DAS VAGAS NOS ESTACIONAMENTOS PÚBLICOS E PRIVADOS AOS IDOSOS.

3 - CASA LOTÉRICA:

Lei Municipal 7905/2014: DISPÕE SOBRE COLOCAÇÃO DE ASSENTOS (NÃO INFERIOR A 2) PARA USO DE PORTADORES DE NECESSIDADES ESPECIAIS, IDOSOS, GESTANTES E PESSOAS COM CRIANÇA DE COLO.

4 - CINEMA:

Lei Municipal nº. 8.864/2018 e Decreto Municipal nº. 17.470/18: OBRIGA LEGENDAS EM LÍNGUA PORTUGUESA E AUDIODESCRIÇÃO DURANTE A EXIBIÇÃO DE FILMES NACIONAIS OU ESTRANGEIROS, DUBLADOS OU NÃO (2 ou mais exibições de mesmo título, em intervalo inferior a 1 hora, em somente uma exibição).

Lei Federal nº. 12.933/2013: DIREITO À MEIA ENTRADA: ESTUDANTE, IDOSO, PROFESSOR, DIRETOR, COORDENADOR E SUPERVISOR DA REDE PÚBLICA ESTADUAL E MUNICIPAL, PESSOA COM DEFICIÊNCIA E JOVENS CARENTES (de 15 a 29 anos)

Código Defesa Consumidor: É PRÁTICA ABUSIVA PROIBIR O CONSUMIDOR DE ENTRAR COM ALIMENTOS E BEBIDAS ADQUIRIDOS FORA DO ESTABELECIMENTO - QUANDO ELE VENDE OS PRODUTOS.

5 – Setor de TELEFONIA (fixo e móvel) e de ENERGIA (FORÇA E LUZ) :

Lei Municipal nº. 7952/2014: DISPÕE SOBRE A OBRIGATORIEDADE DE ENTREGA DE SENHA PARA ATENDIMENTO. É CONSIDERADO ABUSO O TEMPO DE ESPERA SUPERIOR A 15 (QUINZE) MINUTOS E, EM SE TRATANDO DE PÓS OU VÉSPERA DE FERIADO, 20 (VINTE) MINUTOS.

6 - FARMÁCIAS E DROGARIAS:

- DEVERÁ MANTER À DISPOSIÇÃO DO CONSUMIDOR, PARA CONSULTA, LISTA COM O PREÇO DOS MEDICAMENTOS (REVISTA BICFARMA, ABCFARMA, ETC);.
- DEVERÁ MANTER TABELA DE PREÇOS DOS SERVIÇOS PRESTADOS (AFERIÇÃO PRESSÃO, APLICAÇÃO DE INJETÁVEIS, ETC)

7 - BARES E RESTAURANTES:

RESTAURANTES E SIMILARES O TELEFONE DO PROCON DEVE SER INFORMADO, TAMBÉM, NO CARDÁPIO – Lei Municipal nº. 5626/2005;

CARDÁPIO NA ENTRADA DO ESTABELECIMENTO: para que o consumidor tenha as informações dos preços praticados, bem como dos serviços;

- no cardápio deve conter a informação de que a cobrança da gorjeta (10%) é facultativa;
- cardápio deve informar o preço do couvert e sua composição;
- o preço do couvert artístico deve estar informado na entrada do estabelecimento, bem como no cardápio, e deverá ter o dia e horário da apresentação;

- se o alimento é vendido a peso, o seu respectivo preço deve estar afixado em local de fácil visualização e, também, deve haver a informação da tara da balança;
- na balança, a indicação do peso do prato e seu respectivo preço devem estar voltados para o consumidor;
- balcão refrigerado: deverá haver a indicação dos preços dos produtos, de fácil identificação;
- todos os demais produtos expostos à venda deverão ter seus preços afixados.

CARDÁPIO EM BRAILE: Lei Municipal nº. 6998/2011 (Decreto Municipal nº. 15152/2013) - DEVERÁ FICAR EXPOSTO NO MESMO LOCAL DOS DEMAIS, OBJETIVANDO FACILITAR SEU ACESSO AOS PORTADORES DE DEFICIÊNCIA VISUAL;

- Lei Municipal nº. 6461/2009: DISPÕE SOBRE A DIVULGAÇÃO DE MATERIAL RELATIVO À EXPLORAÇÃO SEXUAL DE CRIANÇAS E ADOLESCENTES DEVENDO AFIXAR CARTAZ COM OS SEGUINTE DIZERES: “A PROSTITUIÇÃO OU EXPLORAÇÃO SEXUAL DE CRIANÇAS E ADOLESCENTES É CRIME, COM PENA DE 4 A 10 ANOS DE RECLUSÃO – LEI FEDERAL Nº. 8069/90”.

PRÁTICAS PROIBIDAS:

- a) a gorjeta não é obrigatória, é opcional, e essa informação deverá constar no cardápio;
- b) caso o consumidor opte em pagar a gorjeta, deve constar no comprovante de pagamento (nota fiscal);
- c) é proibida a cobrança de “couvert” sem antes oferecê-lo ao consumidor, sendo que o seu valor e do que ele é composto, devem ser previamente informados no cardápio e na entrada;
- d) o “couvert” artístico somente pode ser cobrado mediante aviso prévio, com a indicação do dia e horário da apresentação, no cardápio e na entrada;
- e) a cobrança da “taxa de rolha” pode ocorrer, desde que informada de maneira clara, no cardápio e na entrada;
- f) é proibida a cobrança de taxa de desperdício;
- g) não se pode cobrar pela perda da comanda, sendo dever do fornecedor controlar os pedidos feitos;
- h) venda, utilização e distribuição de bebidas não alcoólicas que estejam acondicionadas em embalagens que tenham a aparência de bebidas alcoólicas para crianças, mesmo que gratuitamente, é proibido;
- i) atenção para que não haja diferença entre o preço que consta no cardápio e o preço cobrado no caixa;

Bares e restaurantes:



8 - PADARIAS E SUPERMERCADOS:

PORTARIA INMETRO Nº. 146/2006: - DISPÕE SOBRE A OBRIGATORIEDADE DE VENDA DO PÃO FRANCÊS, OU SE SAL, SOMENTE A PESO.

- INFORMAÇÃO DO QUILO DO PÃO FRANCÊS

"VENDA DE PÃO DE SAL, TIPO FRANCÊS, SOMENTE A PESO.
PREÇO POR QUILO: R\$,00 (REAIS)
LEI MUNICIPAL Nº"

- TODOS OS DEMAIS PRODUTOS QUE FOREM VENDIDOS POR PESO, SEMPRE DEVERÁ SER DEDUZIDO O PESO DA EMBALAGEM, DO PRATINHO, ENTRE OUTROS.

DE OLHO NA VALIDADE (SUPERMERCADOS):

LEI MUNICIPAL N. 8237/2015 REGULAMENTADA PELO DECRETO N. 16536/2016 –
DISPÕE SOBRE A AFIXAÇÃO DE INFORMATIVOS SOBRE PRODUTOS VENCIDOS
NAS ÁREAS DE VENDAS DOS SUPERMERCADOS;

- CASO O CONSUMIDOR ENCONTRE PRODUTO VENCIDO, ANTES DE PASSAR PELO CAIXA, TERÁ DIREITO AO RECEBIMENTO GRATUITO DO MESMO PRODUTO DENTRO DA VALIDADE;
- EM NÃO HAVENDO PRODUTO IDÊNTICO, O CONSUMIDOR RECEBERÁ UM SIMILAR (DE IGUAL VALOR);
- SE NÃO HOUVE SIMILAR, O CONSUMIDOR DEVERÁ ESCOLHER UM PRODUTO DA MESMA SEÇÃO;
- SE O PRODUTO ESCOLHIDO FOR DE VALOR SUPERIOR, O CONSUMIDOR ARCARÁ COM A DIFERENÇA;
- O CONSUMIDOR RECEBERÁ GRATUITAMENTE A MESMA QUANTIDADE DE PRODUTOS QUE ELE ENCONTRAR VENCIDO NA ÁREA DE VENDAS;
- O CONSUMIDOR NÃO PODERÁ RECEBER CRÉDITO NO VALOR CORRESPONDENTE AO PRODUTO VENCIDO

LEGISLAÇÕES

Lei Federal 8078/1990 – Código de Defesa do Consumidor

Lei Federal nº 10.674/03: Obriga a que os produtos alimentícios comercializados informem sobre a presença de glúten, como medida preventiva e de controle da doença celíaca;

Lei Federal nº 10.741/2003: Estatuto do Idoso;

Lei Estadual nº. 13.747/2009 alterada pela 14.951/2013: Obriga os fornecedores de bens e serviços localizados no Estado de São Paulo a fixar data e turno para a entrega dos produtos ou realização dos serviços aos consumidores.

Lei Estadual 14592/2011: Proíbe vender, ofertar, fornecer, entregar e permitir o consumo de bebida alcoólica, ainda que gratuitamente, aos menores de 18 (dezoito) anos de idade, e dá outras providências correlatas.

Lei Municipal nº: 7.977/14 (Decreto nº 16.007/15): Dispõe sobre a proibição da comercialização de bebidas para crianças com forma de apresentação semelhante à bebidas alcoólicas no âmbito do município;

Lei Municipal nº 4.829/2000: Dispõe sobre a obrigatoriedade da afixação de cartazes que orientem o consumidor quantos aos males do alcoolismo e tabagismo, em locais visíveis, em todos os pontos de vendas de bebidas alcoólicas e/ou cigarros e seus similares no município de Piracicaba;

Lei Municipal nº 6.461/09 (Decreto 13.250/09): Dispõe sobre a divulgação de material relativo à exploração sexual de crianças e adolescentes pelos estabelecimentos que especifica e dá outras providências;

Lei Municipal nº: 3.879/94: Estipula sanções a estabelecimentos comerciais e industriais que praticarem atos de violência e discriminação contra a mulher no município de Piracicaba;

Lei Municipal nº 8.217/15 (Decreto 16.284/15): Dispõe sobre a obrigatoriedade dos estabelecimentos que especifica, manterem cartaz esclarecendo que não aceitam cheques, cartões de débito ou de crédito como forma de pagamento;

Lei Municipal nº: 3.860/94, alterada pelas Leis: 4695/99, 4833/00, 7762/13 e 8144/14 (Decreto nº 15.653/14): Dispõe sobre o atendimento preferencial de gestantes, mães com crianças no colo, idosos, pessoas com deficiência ostomizados em estabelecimentos comerciais, de serviços e similares, e dá outras providências;

Lei Municipal nº 7768/13 (Decreto 15.506/14): Dispõe sobre a reserva de vagas preferencias em estacionamento e estabelecimentos comerciais do município às gestantes e pessoas acompanhadas por crianças de colo com até dois anos de idade (SEMOB);

Lei Municipal nº. 6998/2001: Dispõe sobre cardápios em braile nos estabelecimentos que comercializam refeições de qualquer espécie no Município de Piracicaba e dá outras providências.

Lei Municipal nº. 5626/2005: Dispõe sobre a inscrição do telefone do Procon nos cardápios dos bares, restaurantes, choperias, hotéis, casas noturnas e congêneres existentes no município de Piracicaba.



OBRIGADO!