

Mitos e Fatos



151



PROCON
CRICIÚMA



CRICIÚMA
GOVERNO DO MUNICÍPIO

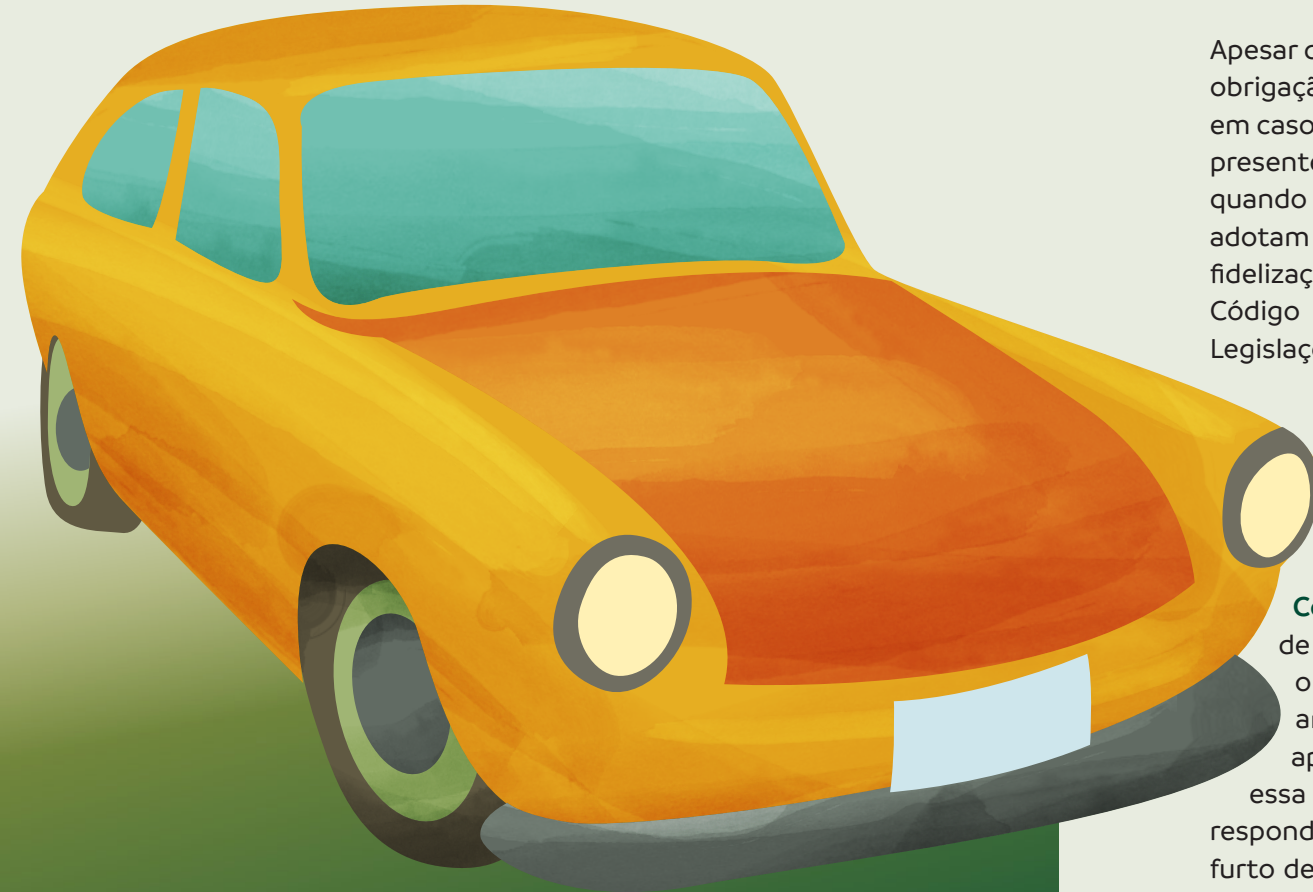
MITOS E FATOS

1. A LOJA É OBRIGADA A TROCAR O PRODUTO COMPRADO NO ESTABELECIMENTO? **MITO!**

Apesar desta prática ser bastante comum, a loja não possui obrigação legal de realizar a troca do produto comprado em casos habituais, como por exemplo quando uma pessoa presenteada não se agrada com o modelo ou mesmo quando o tamanho não serviu. Muitos estabelecimentos adotam o procedimento de troca visando à satisfação e fidelização de clientes, porém não há uma determinação no Código de Defesa do Consumidor ou mesmo em outras Legislações que torne a obrigação de caráter legal.

2. ESTACIONAMENTO É RESPONSÁVEL PELOS OBJETOS DEIXADOS NO INTERIOR DO VEÍCULO? **FATO!**

Dispõe o Artigo 25 do **Código de Defesa do Consumidor** que “É vedada a estipulação contratual de cláusula que impossibilite, exonere ou atenua a obrigação de indenizar prevista nesta e nas seções anteriores”. O **Superior Tribunal de Justiça** também, após julgar diversos processos judiciais envolvendo essa questão, estabeleceu a **Súmula 130**: “A empresa responde, perante o cliente, pela reparação de dano ou furto de veículo ocorridos em seu estacionamento”. Assim, quando o consumidor encontrar em estacionamentos as famosas placas “Não nos responsabilizamos”, deve saber que a mesma é nula, podendo realizar a denúncia prontamente ao PROCON.





3. PAGAR COUVERT ARTÍSTICO EM BAR SEMPRE É ILEGAL? **MITO!**

A cobrança do couvert artístico não é proibida, porém, o Artigo 6º, inciso III do **Código de Defesa do Consumidor** assegura o direito à informação. O estabelecimento pode realizar a cobrança desde que a informação esteja visível ao consumidor.

4. A LOJA É OBRIGADA A RECEBER CARTÃO DE DÉBITO, CRÉDITO E A REALIZAR PARCELAMENTOS? **MITO!**

Não há a obrigatoriedade do estabelecimento de receber outras formas de pagamento além de dinheiro à vista. Contudo, trabalhando o estabelecimento com tais modalidades, havendo a respectiva divulgação, as mesmas devem ser aceitas. O parcelamento envolve a mesma situação: ainda que o estabelecimento trabalhe com recebimento por cartão de crédito, não é obrigado a fracionar o valor a ser recebido em parcelas; deve receber o valor em parcelas se realizar divulgação nesse sentido. Trata-se do cumprimento da oferta, que é previsto no **Artigo 30 do Código de Defesa do Consumidor**.



5. ESTABELECIMENTO PODE FAZER DIFERENCIAÇÃO DE PREÇOS CONFORME A FORMA DE PAGAMENTO? **FATO!**

Até a publicação da **Lei Nº 13.455/2017** a cobrança em maior valor realizada pelo estabelecimento por conta de o cliente optar em fazer o pagamento por cartão de crédito ou cheque era considerada prática abusiva. Após a publicação, tal prática passou a ser permitida sem que ficasse caracterizada a abusividade.

É importante observar também que a **Lei Nº 10.962/2004**, que regula as formas de afixação dos preços de produtos e serviços para o consumidor, estabelece que o fornecedor deve informar, em local e formato visíveis ao consumidor, eventuais descontos oferecidos em função do prazo ou do instrumento de pagamento utilizado.

6. COMPREI UM PRODUTO NA INTERNET. RECEBI O MESMO EM PERFEITAS CONDIÇÕES DE USO. NÃO POSSO TROCAR? **MITO!**

Em compras realizadas fora do estabelecimento, como é o caso da internet, o consumidor possui direito sim ao arrependimento. Todavia, para exercer o direito ao arrependimento, é importante que seja observado o prazo de **07 (sete) dias**, a partir da assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço. Tal direito é assegurado no **Artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor**.

Exercido esse direito, os valores eventualmente pagos devem ser reembolsados de imediato, monetariamente atualizados, ou estornados nos casos em que as compras foram realizadas mediante pagamento em cartão de débito ou crédito.



7. PERDI A COMANDA E NÃO DEVO PAGAR UMA MULTA? **FATO!**

A responsabilidade pelo controle do que é consumido pelos clientes é do estabelecimento, sendo descabida qualquer estipulação de multa no caso de perda ou extravio da comanda. Trata-se de exigência de vantagem manifestamente excessiva ao consumidor, prática caracterizada como abusiva nos termos do **Artigo 39, inciso V do Código de Defesa do Consumidor**.

Caso o consumidor seja obrigado a pagar a comanda, o procedimento a ser adotado é realizar a comunicação ao PROCON ou, realizando o pagamento, exigir a nota fiscal discriminando tal fato, para futuras reclamações administrativas e judiciais cabíveis.

8. A MINHA DÍVIDA SERÁ EXTINTA DENTRO DE CINCO ANOS? **MITO!**

A afixação do prazo de cinco anos nesses casos é relativa. Apenas não havendo ajuizamento da dívida pelo credor é que ocorre a prescrição. O prazo então é de 10 (dez) anos, com exceções, como no caso das dívidas decorrentes de hospedagem (hotéis e pousadas) que é de 01 (um) ano, ou 03 (três) anos, como nos casos de notas promissórias e aluguéis. O prazo de 05 (cinco) anos para as dívidas não ajuizadas é válido para: cartões de crédito, limite de cheque especial e boletos bancários.

Cinco anos é o prazo máximo para que o nome permaneça em cadastros negativos e de proteção de crédito, conforme o **Artigo 43, parágrafo 1º do Código de Defesa do Consumidor**.

**9. FUI AO ESTABELECIMENTO
E O MESMO ACEITA CARTÃO COMO
FORMA DE PAGAMENTO, RESOLVI USÁ-LO.
O COMERCIANTE NÃO ACEITOU, POIS MINHA
COMPRA NÃO ALCANÇARIA O VALOR MÍNIMO.
ISSO É ILEGAL? **FATO!****

O Artigo 39, inciso I do Código de Defesa do Consumidor é claro ao estabelecer que é vedado ao fornecedor: “condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos”.

É importante ressaltar que o estabelecimento comercial não é obrigado a aceitar pagamento por cartão de crédito/débito, porém, no caso de ele dispor desses meios para pagamento, não poderá em hipótese alguma estipular limite mínimo para a venda!

**10. O MERCADO ESTÁ FAZENDO
PROMOÇÃO DE PRODUTOS EM QUE
A DATA DE VALIDADE VENCE AMANHÃ.
ISSO É PERMITIDO? **FATO!****

Não há disposição legal que proíba o estabelecimento de realizar vendas com os produtos nessas condições. A vedação é apenas em relação aos produtos que já estejam vencidos. Previsão do Artigo 18, parágrafo sexto, inciso I do Código de Defesa do Consumidor.





PROCON

CRICIÚMA

 151



Rua Henrique Lage, 267 - Centro - CEP: 88801-010 - Criciúma/SC
procon@criciuma.sc.gov.br

procon.criciuma.sc.gov.br

 [@procon.criciuma.sc](https://twitter.com/procon.criciuma.sc)

 [/ProconCriciuma](https://www.facebook.com/ProconCriciuma)