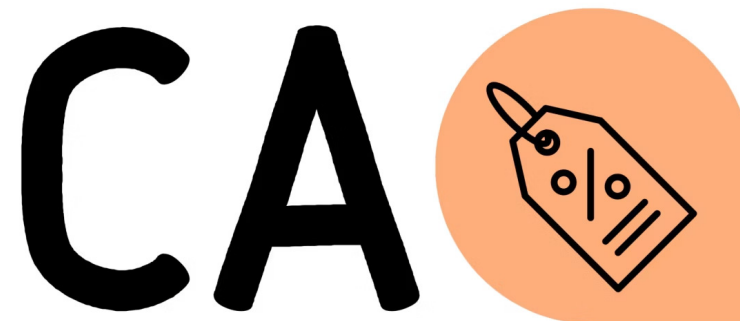




Guia do Consumidor nas compras

O que é o Código de Defesa do Consumidor (CDC)?

O **Código de Defesa do Consumidor (CDC)**, instituído pela **Lei nº 8.078 de 1990**, é o conjunto de normas que regula as relações de consumo no Brasil. Ele nasceu para equilibrar a balança entre quem vende (fornecedor) e quem compra (consumidor), partindo do princípio de que o consumidor é a parte mais vulnerável dessa relação.



CENTRO DE APOIO OPERACIONAL

CONSUMIDOR

Direitos Básicos do Consumidor



1) Proteção à vida, saúde e segurança



2) Educação e informação sobre produtos



3) Proteção contra publicidade enganosa



4) Proteção contra práticas abusivas



5) Modificação de cláusulas contratuais abusivas



6) Reparação de danos



7) Acesso aos órgãos de defesa



8) Facilitação da defesa de seus direitos



9) Adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral

Reduflação: O que é?

Reduflação (*shrinkflation*) é a prática de reduzir a quantidade ou o tamanho de um produto mantendo o mesmo preço ou até aumentando-o. É uma estratégia usada por fabricantes para aumentar o lucro (ou manter as margens de lucro) sem que o consumidor perceba um aumento direto no preço da etiqueta. O termo vem da junção de redução + inflação.

Na prática, funciona assim: o preço do produto continua o mesmo na prateleira, mas a **quantidade** dentro da embalagem diminui. É aquele pacote de biscoito que antes tinha 200g e agora tem 140g, ou a caixa de sabão em pó que encolheu, mas o valor que você paga no caixa permanece igual.



Reduflação: É Legal?

Reduflação (ou shrinkflation) em si não é ilegal, mas pode configurar prática abusiva se:

A mudança não for claramente informada ao consumidor

A falta de transparência sobre a alteração na quantidade do produto pode violar o direito à informação clara e precisa.

Houver publicidade enganosa sobre a quantidade

Se a promoção ou embalagem sugerir uma quantidade que não corresponde à realidade, o consumidor está sendo induzido ao erro.

A embalagem induzir o consumidor ao erro

Designs de embalagens que mascaram a redução da quantidade, tornando-a imperceptível, são consideradas práticas enganosas.

O Código de Defesa do Consumidor (CDC) exige informação **clara e precisa** sobre produtos, garantindo a proteção contra essas práticas.

Consequências da Reduflação para o Consumidor

→ **Perda do poder de compra**

O consumidor paga o mesmo por menos produto.

→ **Sensação de ser enganado**

O consumidor, ao descobrir a mudança, pode sentir-se lesado e traído pela marca.

→ **Dificuldade de comparação de preços**

A Reduflação dificulta a comparação de preços entre marcas e produtos similares.

→ **Impacto no orçamento familiar**

A longo prazo, essa prática afeta o poder de compra e o planejamento do orçamento familiar.

Como se Proteger da Reduflação

1

Sempre verifique o peso/volume na embalagem, não apenas o preço

2

Compare o preço por quilo ou litro entre produtos

3

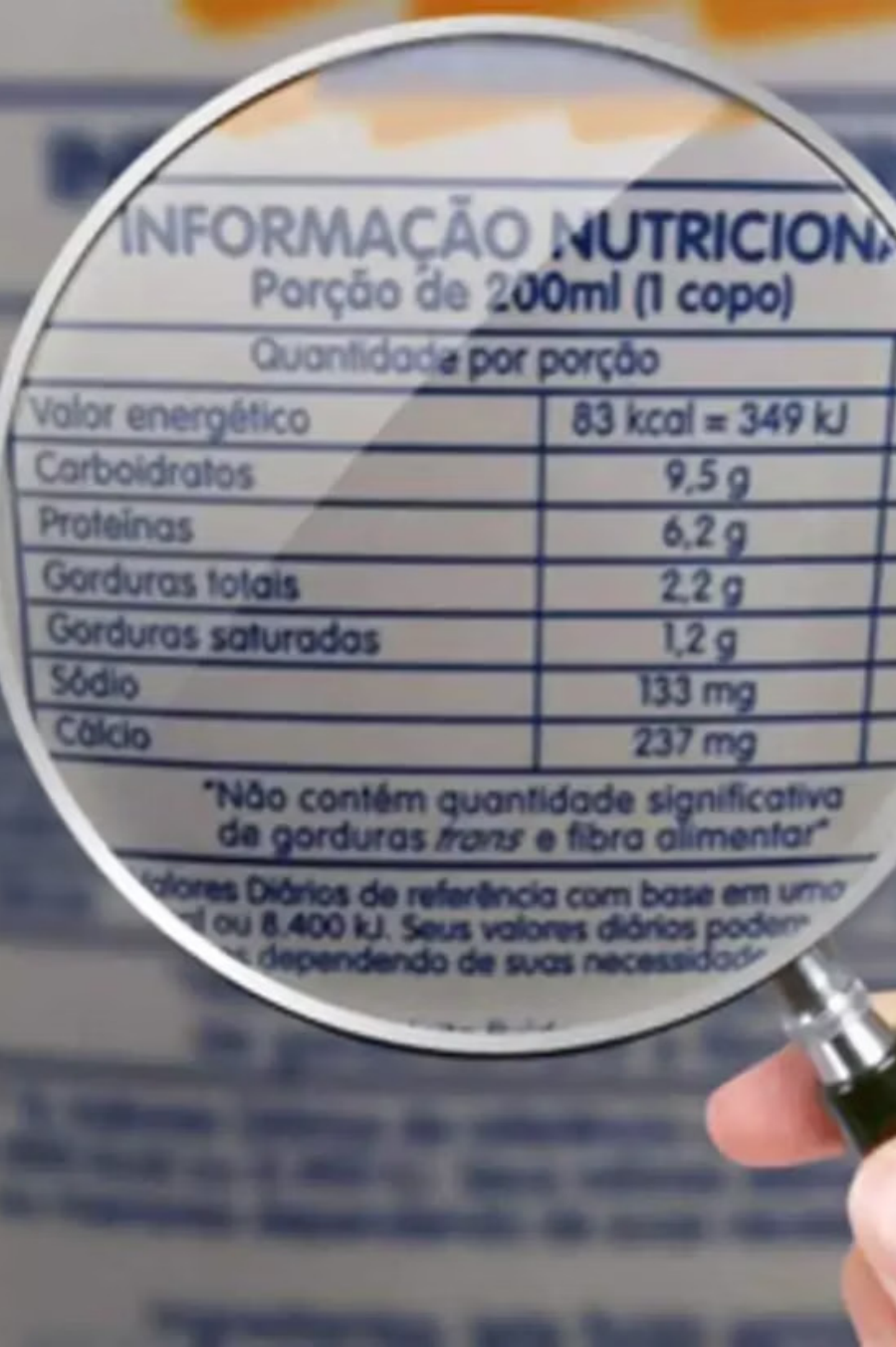
Guarde embalagens antigas para comparar

4

Fique atento a mudanças no design das embalagens

5

Denuncie práticas enganosas ao Procon



Direito à Informação Clara

Todo produto deve ter informações visíveis sobre:

- Preço
- Quantidade (peso/volume)
- Prazo de validade
- Composição
- Origem
- Riscos à saúde

A falta dessas informações ou informações enganosas configuram violação do CDC.

O consumidor tem direito a saber exatamente o que está comprando.

Produtos com Defeito ou Vencidos

Ao encontrar um produto com defeito ou fora do prazo de validade, o consumidor tem direitos garantidos pelo CDC:



Troca do Produto

O consumidor tem o direito de exigir a substituição do produto por outro em perfeitas condições de uso.



Devolução do Dinheiro

Se a troca não for possível ou desejada, o consumidor pode solicitar a restituição imediata da quantia paga.



Abatimento no Preço

O consumidor pode optar por receber um abatimento proporcional no preço, mantendo o produto se houver interesse.

Prazos para Reclamar

- O prazo para reclamar é de **30 dias** para produtos não duráveis (ex: alimentos, cosméticos).
- O prazo para reclamar é de **90 dias** para produtos duráveis (ex: eletrônicos, eletrodomésticos).

O supermercado é responsável por produtos vencidos ou estragados em suas prateleiras.

Preço na Prateleira x Preço no Caixa

Se o preço cobrado no caixa for diferente do anunciado na prateleira, o consumidor tem direito a pagar o menor preço.

Se houver recusa, o consumidor pode denunciar ao Procon.

É obrigação do estabelecimento manter os preços atualizados e corretos.



Práticas Abusivas em Supermercados

1) Venda casada

Obrigar a comprar dois produtos juntos.

2) Recusa de venda sem justificativa

Negar a venda de um produto que está disponível em estoque sem um motivo legal.

3) Cobrança de taxa para pagamento em dinheiro

A imposição de taxas adicionais para pagamentos feitos em espécie.

4) Não aceitar devolução de produto com defeito

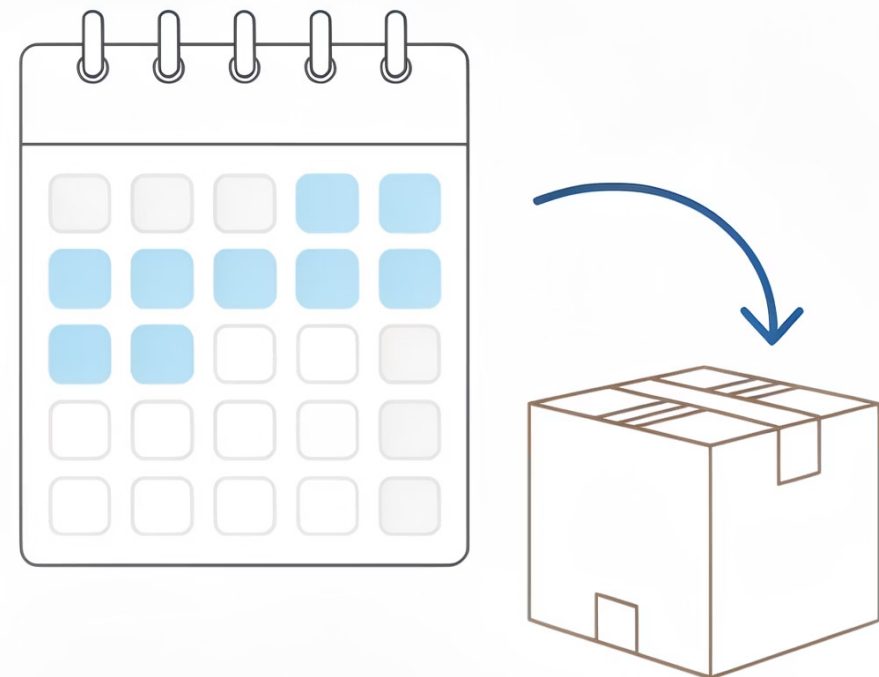
Recusar a troca ou devolução de itens que apresentem vícios ou defeitos.

5) Propaganda enganosa

Anunciar ofertas que não correspondem à realidade ou que induzem o consumidor ao erro.

6) Falta de produtos anunciados em oferta

Não ter em estoque produtos que foram amplamente divulgados em campanhas promocionais.



Direito de Arrependimento

Em compras realizadas online ou fora do estabelecimento comercial (como por telefone ou porta a porta), o consumidor tem o **direito de desistir da compra em até 7 dias**, contados a partir da data de recebimento do produto ou da assinatura do contrato.

Não é necessário apresentar justificativa para o arrependimento, e o valor pago deve ser devolvido integralmente, incluindo o frete.

 **Importante:** Esse direito **NÃO** se aplica a compras feitas presencialmente no supermercado.

Dicas para Compras Conscientes



Faça lista de compras e evite impulsos



Compare preços entre marcas e estabelecimentos



Verifique sempre a validade dos produtos



Leia os rótulos e composições



Guarde notas fiscais por pelo menos 90 dias



Desconfie de promoções muito agressivas



Conheça seus direitos antes de comprar



Evite compras por impulso em promoções relâmpago



Pesquise a reputação da loja antes de comprar online

Como Fazer uma Reclamação



Tente resolver diretamente com o supermercado

Procure o SAC (Serviço de Atendimento ao Consumidor) ou a gerência da loja para uma solução amigável.



Guarde todos os comprovantes e documentos

Notas fiscais, fotos, e-mails, protocolos de atendimento e conversas são essenciais como prova.



Se não resolver, procure o Procon da sua cidade

O Procon é um órgão de defesa do consumidor que pode intermediar a resolução do problema.



Registre reclamação no site consumidor.gov.br

É uma plataforma oficial do governo onde empresas e consumidores podem negociar soluções para problemas de consumo.



Procure o Juizado Especial Cível

Para causas de menor complexidade e valor, sem a necessidade de advogado em alguns casos.

Órgãos de Defesa do Consumidor



Procon

Atendimento presencial e online em cada estado.



Consumidor.gov.br

Plataforma federal para reclamações.



Juizado Especial Cível

Para ações judiciais de até 40 salários mínimos.



Ministério Público

Para casos coletivos.



Defensoria Pública

Assistência jurídica gratuita.

Expediente

Realização:

Ministério Público do Estado da Paraíba

Centro de Apoio Operacional às Promotorias de Justiça de Defesa do Consumidor

Roteiro e texto:

Sócrates da Costa Agra - Procurador de Justiça

Thiago Brito Lira Régis de Amorim - Assessor jurídico

Projeto gráfico:

Thiago Brito Lira Régis de Amorim - Assessor jurídico

Revisão:

Renan Farias Pereira - Assessor jurídico



CENTRO DE APOIO OPERACIONAL

CONSUMIDOR

Lembre-se: Consumidor Informado é Consumidor Protegido

O conhecimento é a sua maior ferramenta na defesa dos seus direitos. Ao estar ciente das suas prerrogativas e responsabilidades como consumidor, você se empodera para tomar decisões mais conscientes e justas. Não hesite em questionar, pesquisar e exigir o que é seu por direito.

Em caso de dúvidas, procure sempre os órgãos de defesa do consumidor. Seus direitos existem para serem respeitados!