**ORIENTAÇÃO PARA EMPRESAS SOBRE RELAÇÃO DE CONSUMO**

A aplicação do Código de Defesa do Consumidor (CDC) é obrigatória para todas as relações de consumo, não sendo permitido o acordo entre as partes alterando estas obrigações legais.

O Código de Defesa do Consumidor é norteado por alguns princípios na relação entre Consumidor e Fornecedor:

***Princípio da Transparência:*** o fornecedor deve transmitir ao consumidor todas as informações indispensáveis à decisão de adquirir ou não o produto ou serviço fornecido;

***Princípio da Vulnerabilidade:*** existe uma desigualdade visível, uma relação vertical e de poder, entre fornecedores e consumidores. Ao estabelecer uma série de vantagens e direitos para o consumidor, o CDC tenta compensar esta desigualdade dando uma forma igualitária para essa posição do consumidor na relação contratual;

***Princípio da Boa-fé Objetiva:*** Os contratantes devem ser comportar com lealdade, uma vez que a relação de consumo não pode ser vista como interesses contrapostos, mas como instrumento de cooperação entre as partes; e

***Princípio de Equilíbrio Contratual Absoluto:*** O contrato não pode estabelecer direitos ao fornecedor sem fixar iguais vantagens ao consumidor.

***Outros pontos importantes:***

**CONTRATOS:** Nas relações contratuais por escrito o contrato deve ser claro e objetivo sobre as obrigações tanto do fornecedor quanto para o consumidor.

**PRAZO DE TROCA:** Para compras realizadas de método totalmente online pelo CDC há o prazo para troca de 07 (sete) dias corridos, para compras em lojas físicas não existe tal direito de troca a menos que o produto apresente defeito, contudo o fornecedor pode efetuar a troca do produto por mera liberalidade.

**PAGAMENTO POR CARTÃO:** Referente a maquininha do cartão de crédito/débito o fornecedor não poderá cobrar a Taxa da Máquina para o consumidor, **a taxa sempre será de inteira responsabilidade do fornecedor**;

O pagamento com **Cartão de Crédito é** **considerado pagamento à vista**; portanto, não poderá haver diferenciação no valor do produto para pagamento com cartão e pagamento em dinheiro.

O fornecedor não é obrigado a aceitar **Cartão de Crédito**, entretanto, os que não aceitarem deverão possuir placa de fácil visualização com a informação do **não aceite**.

Conforme exposto no art. 39, CDC: **é prática abusiva a imposição de limite de compra para o uso do cartão** nos estabelecimentos comerciais.

**COPIA FISICA DO CDC:** Quem está em dúvida para iniciar um novo projeto, é obrigatório possuir um exemplar do Código de Defesa do Consumidor exposto para os consumidores e devidamente identificado como tal, em caso de não ter basta nos contatar via WhatsApp que encaminhamos um arquivo com o texto atualizado da lei.

**PROPAGANDAS:** O indicativo de valores, ofertas e propagandas devem, obrigatoriamente, estar visíveis e de fácil entendimento para o consumidor, caso não esteja, dependendo da situação, o fornecedor poderá arcar com a má informação dada ao consumidor.

Se atentar também referente a propaganda, uma vez que anunciado o fornecedor é obrigado a cumpri-la, mesmo que esteja abaixo do valor do produto.

**CONCLUSÕES**

Existem muitos deveres e direitos nas relações de consumo, principalmente para fornecedores; este manual é um mero exemplo de alguns dos direitos que envolvem estas relações; e caso o cidadão tenha qualquer dúvida deve procurar um advogado especializado ou o PROCON de sua cidade.