

O Procon Cidade de São Paulo informa:

DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR

- **Proteção da vida, saúde e segurança;**
- **Qualidade dos serviços públicos;**
- **Liberdade de escolha;**
- **Acesso à justiça;**
- **Informação;**
- **Proteção contra a publicidade enganosa ou abusiva;**
- **Facilitação da defesa dos seus direitos;**
- **Educação para consumo;**
- **Proteção contratual;**
- **Indenização.**

Artigo 6º do Código de
Defesa do Consumidor

São seus direitos básicos:

- **Direito à Vida, Saúde e Segurança:**

Esse direito assegura que os produtos e serviços colocados no mercado não podem acarretar riscos à saúde ou segurança dos consumidores. Dessa forma, os fornecedores de produtos potencialmente perigosos devem informar ostensivamente aos consumidores todos os riscos advindos do uso do produto;

- **Direito à educação, liberdade de escolha e informação adequada:**

A educação para consumo tem como finalidade aconselhar o consumidor com relação ao uso adequado dos produtos e serviços solicitados; A informação deve ser adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os

riscos que apresentem; A liberdade de escolha garante para que ele possa ter acesso a diversos produtos ou serviços em sua busca no mercado. Pois, sem essa hipótese, não há o que escolher. Esse direito garante ao consumidor a possibilidade da existência de variedades de opções disponíveis no mercado de produtos/serviços, para melhor escolha desejada.

- **Direito à proteção contra publicidade enganosa e abusiva:**

A publicidade deve ser veiculada de forma que o consumidor a identifique imediatamente como tal. Além disso, caso o produto/serviço vendido não corresponda com o prometido pela publicidade, o consumidor tem direito à devolução ou cancelamento do contrato;

- **Direito à proteção contratual:**

De acordo com o CDC, são nulas as cláusulas contratuais que coloquem

o consumidor em desvantagem exagerada. Ou seja, quando fornecedor e consumidor firmam um contrato nestes termos, o consumidor pode pedir a anulação das cláusulas abusivas ou até mesmo cancelar o contrato.

- **Direito à prevenção e reparação de danos:**

Quanto à prevenção de danos, o Código refere-se às atividades que devem ser adotadas pelo fornecedor, como também pelos órgãos públicos responsáveis, exemplo: atividade fiscalizadora do Instituto de Pesos e Medidas e dos órgãos de vigilância sanitária; Quanto a reparação dos danos, o Código traz uma garantia ao consumidor para haver indenização pelos danos sofridos, evitando prejuízos;

- **Direito à facilitação de acesso a Justiça:** Esse direito assegura ao consumidor quando há uma violação dos seus direitos, deverá existir sempre a possibilidade de

recorrer ao judiciário ou a outros órgãos de proteção ao consumidor. Assim, o acesso à justiça é um dos direitos básicos que permite a correção dos direitos violados. Além do acesso à justiça, o CDC assegura que deve haver uma facilitação da defesa dos direitos do consumidor como, por exemplo, no caso de inversão do ônus da prova. Esse cenário de inversão de ônus da prova é visualizado quando o sujeito que deve provar a ausência de culpa é o fornecedor e não o comprador, logo, o consumidor não necessariamente precisa provar a culpabilidade no primeiro momento, pois é o fornecedor que deve que não violou os direitos do consumidor.

- **Direito ao serviço público eficaz:**

O consumidor deve ter acesso a um serviço público adequado e eficaz. Nesse sentido a lei reforça o dispositivo constitucional e ressalta a necessidade de eficiência dos serviços públicos.