PROJETO DE INDICAÇÃO Nº 32/18

Considerando que o Considerando que o princípio da transparência, embora não explicito entre os princípios do artigo 37 da Constituição Federal, é uma norma de normas jurídicas, pois assim são os princípios, norma de normas, e que por seu turno tem caráter vinculante, constituindo um dever de quem esteja à frente da Administração Pública e, concomitantemente, um direito subjetivo público do indivíduo e da comunidade;

Considerando que, não obstante a Carta Magna de 88, consagrou a proteção ao consumidor no ordenamento jurídico interno, como também a tratou com importância ímpar, uma vez que, se antes as relações de consumo eram regidas por leis civis e comerciais, a partir dela o legislador constituinte constituiu um novo ramo do direito nas relações de consumo;

Considerando que, deveras, o Código de Defesa do Consumidor veio amparar a parte mais fraca das relações jurídicas, trouxe um arcabouço normativo amplo, em busca da real e efetiva proteção dos consumidores, prevendo que o Poder Público deverá estar presente, no mercado de consumo, de forma ativa e não como mero observador e regulador dos conflitos advindos das relações entre consumidores e fornecedores. Destarte, para o real cumprimento da política de proteção ao consumidor, a União, os Estados e os Municípios devem participar de forma ativa desse processo;

Considerando que o direito básico de informação constitui importante ferramenta de equilíbrio entre as partes na relação de consumo, possibilitando ao consumidor a escolha consciente dos produtos ou serviços disponíveis no mercado, na medida em que anula, em tese, a sua vulnerabilidade informacional;

Considerando que uma das práticas de mercado mais comuns em nosso país é a troca de produtos adquiridos pelos consumidores. No entanto, embora nem todos saibam, de acordo com a legislação que rege as relações de consumo, a troca só é considerada obrigatória em algumas situações específicas – no intuito de assegurar que tanto o consumidor não seja prejudicado em seu direito de usufruir do produto adquirido, quanto o fornecedor seja destinatário de requerimentos injustos (art. 18, § 1º, do CDC);

Considerando que o mencionado dispositivo legal determina que a troca dos produtos deve ser realizada, obrigatoriamente, nos casos em que se identificar a ocorrência de vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou, ainda, lhes diminuam o valor, e que tais vícios não sejam sanados pelo fornecedor no prazo máximo de 30 dias. Isso significa que a simples desistência da aquisição do produto ou o descontentamento acerca das características estéticas (modelo, cor, existência ou não de determinadas funcionalidades, etc.) ou do tamanho do produto não ensejam a imposição, ao fornecedor, de

efetuar a troca do produto, se não houver qualquer indício de inadequação ao consumo;

Considerando que, no entanto, ainda que não obrigatória, os fornecedores entendem como boa prática de mercado efetuar a troca de produtos adquiridos que, apesar de perfeitamente apropriados à finalidade a que se destinam, não se enquadram no critério subjetivo de satisfação pessoal do consumidor. Essa postura representa uma visão de mercado que, em respeito e incentivo ao consumidor, busca a retenção e fidelização de sua clientela;

Considerando que, nessas situações, em que a possibilidade de troca de produto é livre e espontaneamente oferecida pelo fornecedor, ele fica vinculado ao cumprimento do prometido, desde que, e apenas se, forem respeitados os prazos e condições por ele estabelecidos, devendo assim, ter a obrigatoriedade de por meio de aviso claro e de fácil localização informar ao consumidor o procedimento adotado pela loja, sempre em consonância com o CDC.

A CÂMARA MUNICIPAL DE SALVADOR

INDICA:

ao Poder Executivo Estadual, que realize estudo de para propiciar a obrigatoriedade de inclusão de placas com a informação relativa ao procedimento para troca, em consonância com o exposto no CDC, em todos os estabelecimentos comerciais da Bahia, em especial os que possuem sede no Município de Salvador.

Sala das Sessões, 7 de fevereiro de 2018.

ROGÉRIA SANTOS